مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ISSN: 2335-1039
المجلد: 11 العدد: 02 السنة 2022 ص 630 - 647

تاريخ الإرسال: 2021/02/03 تاريخ القبول:2021/06/30

تطبيقات التجارة الإلكترونية

(دارسة العقد السياحي الإلكتروني أنموذجا)

E-trade applications

(E-Tourism Contract Study model)

د. سدي عمر[1]، ط. د. عكاش يحيى[2*]

[1]جامعة تمنراست (الجزائر)، seddiomar@gmail.com

[2] جامعة تمنراست (الجزائر)، Y.AKACHE@cu-tamanrasset.dz

الملخص:

تعتبر السياحة الإلكترونية من أهم تطبيقات التجارة الإلكترونية، والتي تظهر في شكل عقود السياحة الإلكترونية، والتي يتم إبرامها بين الوكالة السياحية، وبين السائح، عن طريق تبادل المعلومات والخدمات السياحية بواسطة شبكة الأنترنت. ومن الآثار القانونية الناتجة عن إبرام العقود السياحية الإلكترونية، هي إمكانية ترتيب التزامات قانونية على عاتق أطراف العقد، تتمثل في التزامات الوكالة السياحية والتزامات السائح، بالإضافة إلى المسؤولية المدنية للوكالة السياحية الناشئة عن الإخلال بالتزاماتها العقدية باعتبارها الطرف الأقوى في هذا العقد.

الكلمات المفتاحية:

العقد السياحي الإلكتروني، السياحة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، السائح، المستهلك الإلكتروني، مسؤولية الوكالة السياحية.

*المؤلف المرسل

Summary:
E-tourism is one of the most important applications of e-commerce, and this is reflected in e-tourism contracts, concluded between the tourism agency and the tourist, through the exchange of information and tourism services via the Internet. Tourism contracts result in a combination of legal obligations for the tourist and tourism agency, as well as the civilian responsibility of the tourist agency in the event of a breach of its contractual obligations, as they represent the strongest party in this contract.
Keywords: Electronic tourism contract, e-tourism, e-commerce, tourist, e-consumer, tourism agency responsibility.

مقدمة:

إن مفهوم التجارة الإلكترونية يتسم بالغموض، باعتبار أنها من المصطلحات الحديثة والتي لم تكن تعرف من قبل، فظهور هذا المصطلح مرتبط بالتطور الحاصل في مجال الانترنت، وتعرف التجارة الإلكترونية على أنها بمثابة تبادل السلع من المنتج إلى المستهلك عبر شبكة الانترنت[1]، إلا أن هذا المفهوم جد ضيق، فهنالك من يعرفها بمفهوم واسع؛ على أنها تلك التجارة التي ترتكز في نشاطاتها على أنواع مختلفة من الصفقات والأنشطة التجارية، فالنشاط الأول يتمثل في شراء وبيع السلع المادية عن طريق الانترنت، بينما النشاط الثاني يتمثل في التقديم الإلكتروني للخدمات عبر الشبكة المعلوماتية، باعتبار هذه الأخيرة شبكة لتوزيع الخدمات من المهني المحترف إلى المستهلك بشكل إلكتروني[2].

وقد فرضت المتغيرات التكنولوجية الحديثة بالإضافة إلى التطور الحاصل في مجال الانترنت، ظهور صور جديدة لتقديم الخدمات الإلكترونية والتي تعتبر من المفاهيم الحديثة المطبقة في التجارة الإلكترونية، والمتمثلة في الخدمات السياحية الإلكترونية، والتي تعتبر بمثابة استخدام الأعمال الإلكترونية في مجال السياحة والسفر، واستخدام الوسائط الإلكترونية المختلفة لأجل تفعيل عمل المورد الإلكتروني (الوكالات السياحية)، وتحقيق أكبر التسهيلات للسائح المستهلك[3].

وقد أصبحت الخدمات السياحية المتمثلة في حجز تذاكر الرحلات وحجز غرف الفنادق تتم عبر شبكة الانترنت، وذلك عن طريق إبرام صفقات سياحية بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية، بواسطة ما يسمى بعقود السياحة الإلكترونية التي تعرضها الوكالات السياحية عبر مواقعها الإلكترونية، تدعو من خلالها السياح إلى الاستفادة منها والتعاقد معها عبر تلك العقود، وقد يتم التعاقد عبر البريد الإلكتروني أو حتى عن طريق رسائل الهاتف النقال، أو بواسطة نماذج إلكترونية للعقود السياحية والتي تم إعدادها وعرضها مسبقا في المواقع الإلكترونية للوكالات السياحية[4].

أهمية الموضوع:

بعد التطور الحاصل في المجال السياحي والذي جعل الوكالات السياحية تقوم بإبرام عقودها عبر شبكة الأنترنت، وهو ما خلق نوعا جديدا من العقود الإلكترونية، والتي تتمثل في العقود السياحية الإلكترونية، وتعتبر هذه العقود جديدة في المجتمع الجزائري، خاصة مع الإقبال الكبير عليها، وهو الأمر الذي جعلنا كباحثين نحاول إلقاء الضوء على هذا النوع المستجد من العقود، وذلك بدراستها من الناحية القانونية، خاصة وأن عقود السياحة الإلكترونية لم يخصص لها المشرع الجزائري تقنينا خاصا بها حتى يومنا هذا، وهو الأمر الذي جعلنا ندرس هذه العقود من خلال الاعتماد على مواد قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 05/18، هذا من جهة، وبالاعتماد على قانون رقم 06/99 المنظم لنشاطات وكالات السياحة والسفر من جهة أخرى.

إشكالية الموضوع:

إن العقد السياحي الإلكتروني بالرغم من كل التسهيلات التي يقدمها للسياح، إلا أنه يتم بطريقة إلكترونية لا تسمح بالمعاينة الحقيقة للخدمة السياحية، وهو ما يجعل السائح يقوم بدفع تلك الخدمة دون تأكده من وجودها الفعلي على أرض الواقع، خاصة وأن إبرام هذا العقد يتم بين طرفين لا يجمعهما مجلس عقد واحد، وهو الأمر الذي يدفعنا للتساؤل حول كيفية معرفة هوية الأطراف ومدى صحة أهليتهم القانونية في هذا العقد[5]، بالإضافة إلى غياب قانون خاص بالعقد السياحي الإلكتروني في التشريعات

الوضعية المختلفة بصفة عامة، والتشريع الجزائري بصفة خاصة، كل ذلك يدفعنا إلى التساؤل حول النظام القانوني لهذه العقود، وهذا ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية:

- كيف قام المشرع الجزائري بتنظيم العقد السياحي الإلكتروني؟

وتحت هذه الإشكالية الرئيسية يمكن لنا إدراج بعض التساؤلات الفرعية:

- ماهي الطبيعة القانونية للعقد السياحي الإلكتروني؟
- فيما تتمثل الآثار القانونية للعقد السياحي الإلكتروني؟
- ما مدى مسؤولية الوكالة السياحية في هذا النوع من العقود؟

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التحليل والمنهج الوصفي، وذلك من خلال تحليل و دراسة المواد القانونية المتعلقة التي جاء بها قانون التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى مواد القانون المنظم لنشاط وكالات السياحة والسفر، وهذا لأجل الوصول إلى هدف المشرع من سن هذه القوانين، بالإضافة إلى دراسة الآراء الفقهية المتعلقة بهذا النوع من العقود، بهدف الوصول إلى أفضل الحلول القانونية للإشكالات التي تثيرها العقود المبرمة عبر شبكة الأنترنت.

المبحث الأول: أحكام العقد السياحي الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم العقد السياحي الإلكتروني

الفرع الأول: تعريف العقد السياحي الإلكتروني

أولا: تعريف السياحة الإلكترونية

تعرف السياحة الإلكترونية على أنها نمط سياحي حديث، يقوم على تبادل المعلومات والخدمات ذات الطابع السياحي، بين وكالات السياحة والأسفار باعتبارها موردا إلكترونيا، وبين السائح الذي يكيف على أنه مستهلك إلكتروني، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، عن طريق التقاء العروض والخدمات السياحية مع رغبات السياح عبر شبكة الأنترنت[6].

ثانيا: تعريف العقد السياحي التقليدي

عرف المشرع الجزائري العقد السياحي في المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر بـــ: " يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد"[7]

يلاحظ أن المشرع الجزائري في هذا التعريف لم يشترط طريقة معينة لإبرام العقد السياحي، وهو بذلك ترك الحرية الكاملة لأطرافه لاختيار الطريقة المناسبة لهم، خاصة أن القانون 06/99 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر تم تشريعه سنة 1999، ومن المعروف أن الجزائر في تلك الفترة قد كانت حديثة العهد في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهذا ما جعل المشرع يغفل عن التطرق لإمكانية ورود العقد السياحي في شكل إلكتروني.

ثالثا: تعريف العقد السياحي الإلكتروني

لقد قام المشرع الجزائري بتعريف العقد الإلكتروني في المادة 06 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18[8] على أنه:" العقد الإلكتروني: العقد بمفهوم القانون رقم 02/04 المؤرخ في 05 جمادى الأول 1425 الموافق لـــ23 يونيو سنة 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكترونية"

وبالعودة إلى المادة 02 من القانون 02/04[9] نجدها عرفت العقد على أنه:" كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع اذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه"، فبالرغم من أن المشرع الجزائري لم يعرف العقد السياحي الإلكتروني، إلى أنه عرف العقد الإلكتروني، وطرح مجموعة من الضوابط والأحكام، يجب بالضرورة أن تخضع لها كل العقود المبرمة إلكترونيا، ومن بنيها العقد السياحي الإلكتروني، والتي يمكن تلخصيها فيما يلي:

إن الضابط الأول الذي اشترطه المشرع هو أن يكون محل العقد الإلكتروني سلعة أو خدمة، وهذا ما هو الحال عليه في العقود السياحية التي يكون مضمونها تقديم خدمات سياحية.

أما الضابط الثاني في العقد الإلكتروني فيتمثل في أن يتصف العقد بخاصية الإذعان، بحيث يتم تحريره مسبقا من الطرف الأول، ويقوم الطرف الثاني بالمصادقة عليه دون أي فرصة في تغيير أحكامه، وهذا ما يلاحظ في العقود السياحية الإلكترونية، بحيث تقوم الوكالة السياحية بوضع عروض سياحية، تأخذ شكل العقد الإلكتروني، موجهة إلى السائح، بحيث لا يمكن لهذا الأخير أن يحدث أي تغيير أو تعديل في العقد، فليس له إلا القبول أو الرفض.

أما الضابط الثالث فهو أن يبرم العقد الإلكتروني بواسطة تقنيات الاتصال الإلكتروني، والتي تتمثل غالبا في شبكة الأنترنت، عن طريق مواقع استعمال مواقع الويب الخاصة بالوكالات السياحية، أو عن طريق استخدام البريد الإلكتروني في التعاقد، أو حتى عن طريق رسائل الهاتف النقال. فكل هذه الوسائل تدخل ضمن وسائل الاتصال الإلكترونية المشار إليها في نص المادة 06 من قانون التجارة الإلكترونية.

أما الفقه فقد قام بتعريف العقد السياحي الإلكتروني على أنه التقاء إيجاب صادر عن شركة أو وكالة سياحية، في أمر يتعلق بعرض سياحي مطروح بطريقة إلكترونية، مع قبول صادر عن السائح أو المتعامل بذات الطريقة الإلكترونية، بهدف إبرام صفقة معينة تحقق الربح للوكالة السياحية، وتقدم معلومات وخدمات للسائح[10]، وعرف أيضا على أنه عقد خاص يستمد أحكامه من المبادئ العامة للتجارة الإلكترونية، والذي يقوم على تبادل الرسائل والمعلومات من خلال نماذج وصيغ تم إعدادها مسبقا، ومعالجتها إلكترونيا، والتي ينشأ عنها التزامات تعاقدية من شأنها إحداث آثار قانونية.[11]

فمن خلال ما تم التعرض له في تعريف السياحة الإلكترونية وتعريف العقد السياحي التقليدي، وبعد مقارنتها بتعريف العقد الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18، يمكن لنا تعريف العقد السياحي الإلكتروني على أنه بمثابة اتفاق بين الوكالة السياحية والسائح، عن طريق تلاقي إيجاب صادر من الوكالة يحوي

طبيعة العروض والخدمات التي يتضمنها العقد، مع قبول صادر من السائح، وذلك لأجل الوصول إلى صفقة سياحية، تحقق الربح للوكالة، وتضمن تقديم الخدمات للسائح، وهذا كله يتم بواسطة تقنيات الاتصال الإلكترونية، وبدون الالتقاء الفعلي للأطراف.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للعقد السياحي الإلكتروني

لقد اختلفت الآراء الفقهية في تحديد الطبيعة القانونية للعقد السياحي، فمن الفقهاء من اعتبره عقد وكالة، بينما ذهب فريق آخر إلى تكييفه على أنه عقد مقاولة، وذهب آخرون إلى اعتباره عقد نقل[12]، أما فيما يتعلق بالعقد السياحي الإلكتروني فقد تم تكييفه على أساس كونه عقد تجاري استهلاكي من عقود التجارة الإلكترونية[13]، وعليه سنقوم بتحديد الطبيعة القانونية للعقد السياحي التقليدي (أولا)، ثم سنتطرق إلى التكييف القانوني للعقد السياحي الإلكتروني(ثانيا).

أولا: الطبيعة القانونية للعقد السياحي التقليدي

1/ العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة

اتجه جانب من الفقه والقضاء إلى تكييف العقد السياحي على أنه عقد وكالة، باعتبار أن الصفة القانونية للوكالة السياحية في هذا العقد تتمثل في دور الوكيل بالعمولة، بحيث تقوم الوكالة السياحية بمقتضى هذا العقد بإبرام التصرفات القانونية لحساب السائح مقابل عمولة تتلقاها من السائح، كحجز التذاكر وحجز الغرف في الفنادق، وهذا ما ذهبت إليه محكمة النقض الفرنسية، باعتبارها أن وجود عقد الوكالة بين الوكيل السياحي والسائح شيء حتمي، مالم يثبت خلاف ذلك[14].

2/ العقد السياحي عقد مقاولة

لقد ذهب اتجاه آخر من الفقه الفرنسي إلى اعتبار العقد السياحي بمثابة عقد مقاولة، باعتبار أن الوكالة السياحية هي التي تقوم بالترتيب لكل الأمور المتعلقة بالرحلة السياحية، وهي أعمال تجارية مقاولاتية بحسب الشكل [15]، كاختيار الناقل ووسيلة النقل واختيار الفندق، وتطبيقا لهذا التكييف قضت محكمة استئناف باريس في قرار لها ورد فيه: "إن تخلف السائح عن الالتحاق برحلة بحرية، تم تنظيمها بواسطة

وكالة سياحية، يعتبر بمثابة إلغاء لعقد مقاولة، وهذا ما يمنح للمقاول الحق في التعويض وفقا لقاعدة ما لحقه من خسارة وما فاته من كسب"[16]

3/ العقد السياحي عقد نقل

ذهب اتجاه ثالث من الفقه إلى تكييف العقد السياحي على أنه عقد نقل، وحسب هذا الاتجاه فإن وكالة السياحة والأسفار تعتبر بمثابة ناقل، بينما يتم اعتبار السائح كمسافر[17]، وقد اعتبر أنصار هذا الاتجاه أن عملية النقل هي العنصر الجوهري في الرحلة السياحية، سواء كانت الوكالة السياحية مالكة لوسيلة النقل أو مستأجرة لها، وبغض النظر عن طريقة تسيير تلك الوسيلة، فقد تكون مسيرة من طرف الوكالة السياحية وقد تكون مستأجرة من طرف الوكالة السياحية مع من يسيرها[18].

ثانيا: التكييف القانوني للعقد السياحي الإلكتروني

ذهب الفقه الحديث إلى اعتبار العقد السياحي الإلكتروني عقد ذو طابع تجاري استهلاكي، وقد تم تصنيفه على أنه من عقود التجارة الإلكترونية، ووفق هذا الرأي فإن العقد السياحي الإلكتروني يخضع لقانون التجارة الإلكترونية 18/05، بالإضافة إلى خضوعه لقانون حماية المستهلك وقمع الغش 03/09[19]، وتجدر الإشارة إلى أن هنالك من يصف العقد السياحي بخاصية الاستهلاك ويدرجها ضمن خصائصه، أي أنه عقد مركب ذو خاصية استهلاكية، والعقد السياحي الإلكتروني لا يختلف عن العقد السياحي التقليدي من حيث الطبيعة، وهو بذلك عقد ذو طبيعة مركبة بين عدة عقود.

المطلب الثاني: إبرام العقد السياحي الإلكتروني

الفرع الأول: الإيجاب الإلكتروني في العقد السياحي الإلكتروني

يعرف الإيجاب في العقود الإلكترونية على أنه تعبير أحد المتعاقدين، والموجه إلى الطرف الآخر بقصد إحداث أثر قانوني، وهو بمثابة الخطوة الأولى فيما يتعلق بإبرام كل العقود سواء كانت تقليدية أو إلكترونية[20]، وهو تعبير بات يوجه للطرف الآخر قصد التعاقد وفق شروط يحددها هذا الإيجاب[21].

ويتميز الإيجاب الإلكتروني عن الإيجاب التقليدي، في كونه يتم عبر وسيط إلكتروني[22]، ومعظم التشريعات العربية لم تتضمن تعريفا صريحا له، بالرغم من تأكيد هذه التشريعات على جواز التعبير عن الإيجاب بمختلف الوسائط الإلكترونية[23].

الفرع الثاني: القبول الإلكتروني في العقد السياحي الإلكتروني

1/ تعريف القبول الإلكتروني

هو تعبير عن إرادة من تلقى الإيجاب (وهو السائح)، والذي يكون موجها نحو الموجب، مع ضرورة تطابق هذا التعبير مع إرادة الموجب[24]، وهو بذلك تجسيد لرضا من وُجه إليه الإيجاب لأجل إبرام العقد وفق الشروط التي حددها الموجب، ولكي يكون القبول الإلكتروني صحيحا ومعتدا به لا بد أن يصدر والإيجاب لا يزال قائما في حدود أجل سريانه، فإن صدر الإيجاب على الخط الإلكتروني، يشترط في هذه الحالة أن يصدر الإيجاب فوريا قبل انتهاء المحادثة الإلكترونية[25]، ويعتبر تعديل القبول الإلكتروني إيجابا جديدا[26]، فيمكن للموجب على الأنترنت أن يقيد العميل بالعقود الإلكترونية النموذجية، فلا يمكن لمن وجه إليه الإيجاب– السائح– في هذه العقود إلا أن يوافق أو يرفض في المكان المخصص لذلك[27].

ومن خلال ما تقدم، يمكن القول بأن الوكالة السياحية، هي من يقوم بتحديد شكل العقد السياحي الإلكتروني، وهي من يختار وسيلة الإبرام والنموذج الشكلي للعقد، فلا يكون للسائح في هذا النوع من العقود إلا القبول أو الرفض.

2/ القبول الإلكتروني وإجراء التأكيد

إن التأكد من هوية الأطراف في العقود الإلكترونية لا يكون إلا عن طريق التوقيع الإلكتروني، باعتباره دليلا كتابيا، وعند غياب هذا التوقيع يثور إشكال عن مدى ضغط الطرف القابل على أيقونة القبول مرة واحدة [28]، ويفضل في هذا النوع من العقود الإلكترونية أن يتم التعبير عن القبول من خلال النقر على أيقونة القبول بأكثر من نقرة واحدة، فالنقرة الأولى تكون للقبول بينما النقرة الثانية تكون للتأكيد[29]، وفي الحياة العملية يصعب إقناع القاضي بهذه العملية، إلا إذا كان القبول الإلكتروني حاسما، كما لو تم في شكل رسالة نهائية لا تقبل التأويل[30].

المبحث الثاني: الآثار القانونية المترتبة عن العقد السياحي الإلكتروني

إن الآثار القانونية الناتجة عن العقد السياحي تتمثل في تلك الالتزامات المترتبة عن إبرامه، بالإضافة إلى المسؤولية المدنية للوكالة السياحية الناتجة عن مخالفتها لالتزاماتها التعاقدية، بوصفها شخصا مهنيا محترفا، أو عن طريق ارتكابها لأخطاء موجبة للمسؤولية الشخصية، أو صادرة عن فعل الغير التباع لها[31].

وعليه سوف يتم التطرق إلى الالتزامات العقدية للعقد السياحي الإلكتروني في المطلب الأول، يتم التعرض فيه لالتزامات السائح والتزامات الوكالة السياحية، أما المطلب الثاني من هذا المبحث سيخصص لدراسة المسؤولية المدنية للوكالة السياحية الناشئة عن مخالفتها لالتزاماتها العقدية، الذي يمكن أن ينتج عن خطئها الشخصي، أو عن خطأ مقدمي الخدمات الذين استعانت بهم.

المطلب الأول: الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي الإلكتروني

الفرع الأول: التزامات الوكالة السياحية في العقد السياحي الإلكتروني

1/ الالتزام بالإعلام

إن الالتزام بالإعلام يضع على عاتق الوكالة السياحية تزويد السائح بكل المعلومات المتعلقة بالعقد، والتي تعتبر ضرورية لسير الرحلة السياحية، وهذا ما يسمى بالمعلومات السياحية على الشبكة[32]، وقد نص المشرع الجزائري على هذا الالتزام في المادة 14 من قانون رقم 06/99 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر، والتي عرفت العقد السياحي على أنه كل اتفاق مبرم بين الوكيل السياحي والزبون، وقد أشارت هذه المادة إلى ضرورة أن يحوي العقد كل المعلومات الخاصة بالرحلة السياحية، وأن يتضمن أيضا وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى حقوق والتزامات الطرفين[33].

أما قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 05/18، فقد ألزم المورد الإلكتروني "الوكالة السياحية" أن يعلم السائح " المستهلك الإلكتروني" بكل المعلومات المتعلقة بطبيعة الخدمات المقدمة، وقد أشار إلى هذا الالتزام في المادتين 11 و13 منه، بحيث يجب أن يتضمن العرض الإلكتروني أهم المعلومات الجوهرية في العقد،

والمتمثلة في الأسعار وكيفيات وإجراءات الدفع، بالإضافة إلى شروط فسخ وبطلان العقد، وغيرها من المعلومات التي يجب أن تقدم إلى السائح.

2/ الالتزام بضمان سلامة السائح

لقد نص المشرع الجزائري على هذا الالتزام في المادة 18 من قانون 01/99، التي نصت على: "يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها"، وبالرغم من أن قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18 لم يتطرق إلى هذه المسألة، إلى أن المشرع قد أشار إليه في قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03/09.

الفرع الثاني: التزامات السائح في العقد السياحي الإلكتروني

1/ الالتزام بدفع الثمن

إن الالتزام بدفع الثمن من أقدم الالتزامات التي وردت في العقود التقليدية، باعتباره بمثابة المقابل المادي الذي يدفعه أحد أطراف العقد، إلى صاحب مقدم الخدمة أو صاحب المبيع (34)، والأساس القانوني لهذا الالتزام نصت عليه المادة 14 من قانون رقم 06/99، المتعلق بنشاط وكالات السياحة والسفر، بالإضافة إلى المادة 16 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18، التي نصت صراحة على: "... يلتزم المستهلك الإلكتروني بدفع الثمن المتفق عليه في العقد الإلكتروني بمجرد إبرامه".

2/ توقيع وصل الاستلام:

قد نص المشرع على هذا الالتزام في قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18، في المادة 16 منه، التي جاء فيها: "لا يمكن للمستهلك الالكتروني أن يرفض توقيع وصل الاستلام"، والشيء المستلم في العقد السياحي الالكتروني يتمثل في تذاكر السفر، فعند استلام السائح لتذاكر السفر في العقد السياحي الإلكتروني، يجب عليه أيضا أن يستلم وصل الاستلام وأن يوقع عليه، وفق نص المادة السالفة الذكر، فوصل الاستلام لا يرقى إلى درجة العقد من حيث الإثبات ولكن المشرع الجزائري قد جاء بهذا الالتزام حرصا منه على حماية مصلحة أطراف التعاقد في التجارة الالكترونية، هذا من جهة،

ولأجل أن يكون وسيلة من وسائل إثبات هذا العقد من جهة أخرى، وهذا ما ذهب إليه المشرع في القانون رقم06/99 المتعلق بنشاط وكالات السياحة والسفر، في المادة 16 منه، والتي نصت على: "يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويوافق عليه الزبون"، وقد أشار المشرع في نفس المادة على أن ضياع المستند ليس له أي أثر على وجود وصحة العقد السياحي التقليدي، وهذا الأمر بالضرورة ينطبق على العقد السياحي الالكتروني.

المطلب الثاني: المسؤولية المدنية للوكالة السياحية عن إخلالها بالتزاماتها في العقد السياحي الالكتروني

إن القاعدة العامة تقضي بأن كل عقد يفرض التزامات على عاتق أطرافه، وذلك ما يؤدي إلى قيام مسؤولية هذه الأطراف في حال إخلالهم بالتزاماتهم التعاقدية، والعقد السياحي كغيره من العقود الملزمة لجانبين؛ يوجب التزامات تعاقدية على الأطراف، وأي إخلال بها يؤدي إلى قيام مسؤوليتهم، خاصة وأن الوكالة السياحية هي الطرف الأقوى في العقد السياحي الالكتروني، خاصة مع أهمية الالتزامات الخاصة بها بالمقارنة مع التزامات السائح التي تعتبر التزامات بسيطة ،والمتمثلة في دفع الثمن واستلام الوصل، يمكن حلها بتطبيق القواعد العامة للعقود[35]، وعليه سيخصص هذا المطلب لدراسة المسؤولية المدنية للوكالة السياحية.

الفرع الأول: مسؤولية الوكالة السياحية عن فعلها الشخصي

لقد نص المشرع الجزائري في المادة 21 من قانون رقم 06/99 والتي جاء نصها كما يلي: "تكون الوكالة السياحية مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"، فالمشرع في هذه المادة جعل الوكالة السياحية مسؤولة مسؤولية كاملة عن تنفيذ كل الالتزامات العقدية الخاصة بها في العقد، بالإضافة إلى تحمل مسؤولية أي ضرر يمكن أن يصيب السائح في جسمة أو في ماله، والأمر نفسه في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 05/18، في المادة 18 منه، التي نصت على :"بعد إبرام العقد الإلكتروني، يصبح المورد

الإلكتروني مسؤولا بقوة القانون أمام المستهلك الإلكتروني عن حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة على هذا العقد، سواء تم تنفيذها من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين، دون المساس بحقه في الرجوع.

الفرع الثاني: مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير

بالإضافة إلى مسؤولية الوكالة السياحية عن فعلها الشخصي، فهي أيضا مسؤولة عن فعل الغير، ويقصد بالغير في هذه الحالة، كل مقدمي الخدمات التبعين للوكالة السياحية والذين استعانت بهم في تنفيذ العقد السياحي في مواجهة السائح، والمشرع في هذه الحالة اعتبر خطأ الوكالة السياحية مفترضا، بحسب نظرية الخطأ المفترض في القانون المدني، بحيث أن السائح أو العميل غير مطالب بإثبات الخطأ الصادر عن مقدمي الخدمات التابعين للوكالة السياحية، فالخطأ في هذه الحالة يكون مفترضا وهو يتجسد في الضرر ذاته[36]، وهذا ما نصت عليه المادة 18 من قانون التجارة الإلكترونية والتي جاء فيها:"... سواء تم تنفيذها من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين..."

الفرع الرابع: وسائل دفع مسؤولية الوكالة السياحية في العقد السياحي الإلكتروني

إن نظام المسؤولية المدنية للوكالة السياحية قائم على أساس الخطأ الشخصي للوكالة السياحية، بالإضافة إلى أساس الخطأ المفترض لمقدمي الخدمات التابعين للوكالة السياحية، والذي لا يحتاج للإثبات، ويكفي لقيامه توفر عنصر الضرر فقط، وفي كلتا الحالتين يمكن للوكالة السياحية دفع مسؤوليتها إذا أثبتت أن الخطأ المسبب للضرر ناتج عن السائح، أو أن يكون ناتجا عن قوة قاهرة، وهذا ما ذهب إليه المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18، وذلك في المادة 18 منه، التي نصت على:"...غير أنه يمكن للمورد الإلكتروني أن يتحلل من كامل مسؤوليته أو جزء منها إذا ثبت أن عدم التنفيذ أو سوءه يعود إلى المستهلك أو إلى قاهرة"، وهذا ما أكد عليه المشرع بنص المادة 127 من القانون المدني الجزائري، والتي نصت على :"إذا أثبت الشخص بأن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث فجائي أو قوة قاهرة أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، مالم يوجد نص أو اتفاق يخالف ذلك"[37].

خاتمة:

لقد تم التطرق في هذه المداخلة إلى أهم التطبيقات الحاصلة في التجارة الإلكترونية، وذلك في المجال السياحي، وهذا ما يظهر في عقود السياحة الإلكترونية، وقد تم الوصول إلى **النتائج** التالية:

- يعرف العقد السياحي الإلكتروني على أنه اتفاق مبرم بين الوكالة السياحية باعتبارها موردا إلكترونيا، وبين السائح باعتباره مستهلكا إلكترونيا، بغرض الوصول إلى صفقة سياحية، توفر الربح للوكالة السياحية، وتضمن تقديم الخدمات السياحية للسائح، ويبرم هذا النوع من العقود عن طريق استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني، دون الحضور الفعلي أو المتزامن للأطراف.
- إن الطبيعة القانونية للعقد السياحي الإلكتروني تختلف بحسب نوع العلاقة بين الوكالة السياحية والسائح، ويمكن أن تظهر في عدة أشكال، فقد يكيف العقد السياحي الإلكتروني على أنه عقد وكالة، إن قام السائح باستخدام الوكالة السياحية نائبا عنه في الأمور المتعلقة بحجز تذاكر السفر واستئجار غرف الفنادق، وقد يكون عقد نقل في حالة قيام الوكالة السياحية بوظيفة الناقل الفعلي في الرحلة السياحية، وقد يكون التكييف منصبا على عقد المقاولة إن كانت العلاقة بين الوكالة السياحية والسائح، علاقة المقاول مع زبونه، بحيث تتولى الوكالة السياحية تنفيذ كل الترتيبات والإجراءات المتعلقة بالرحلة السياحية من نقل وحجز.
- إن العقد السياحي الإلكتروني يرتب مجموعة من الالتزامات على عاتق كل من الوكالة السياحية، تتمثل في الالتزام بضمان سلامة السائح، والالتزام بإعلام السائح بكل الأمور المتعلقة بالرحلة، بينما أهم الالتزامات التي تقع على عاتق السائح في هذا العقد؛ هو التزام دفع الثمن.
- في العقد السياحي الإلكتروني تكون الوكالة السياحية مسؤولة مسؤولية شخصية عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية والمبنية على عنصر الخطأ الشخصي الواجب الإثبات، بالإضافة إلى مسؤوليتها القائمة على الخطأ المفترض الذي لا يشترط إثباته، في حال صدوره من مقدمي الخدمات السياحية التابعين للوكالة السياحية.

وأهم **التوصيات** التي تم التوصل إليها في هذه المداخلة تتمثل في:

- على المشرع الجزائري أن يعدل المادة 14 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالات السياحة والسفر، التي قامت بتعريف عقد السياحة والأسفار، بإضافة عبارة " يمكن لطرفي العقد التعاقد عن طريق استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية"، وذلك لأجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في المجال السياحي.
- على المشرع الجزائري أن يعين كل الخدمات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية على سبيل الحصر في نصوص قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18، وعليه أن ينص صراحة على أن الخدمات السياحية تعتبر من قبيل التجارة الإلكترونية، وهذا ما سيجعل الوكالات السياحية تقوم بنشاطاتها الإلكترونية ضمن أحكام التجارة الإلكترونية، وهذا من شأنه تقديم حماية أكبر للسائح المستهلك.
- تعديل قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03/09، عن طريق إضافة مواد خاصة بحماية السائح المستهلك، خاصة ضمن الحق في الإعلام، والحماية من الشروط التعسفية في عقود السياحة والأسفار.

قائمة المصادر والمراجع

1- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، ط2، 2008، ص39.

2- لزهر بن سعيد، النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص22.

3- ياسر أحمد بدر، حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية، بحث مقدم ضمن المؤتمر العلمي الثالث الذي تقيمه كلية الحقوق، جامعة طنطا، بعنوان السياحة والقانون، 26 و27 أفريل، 2016، ص 04.

4- نفس المرجع، ص01.

5- نفس المرجع، ص03.

6- سلالي بوبكر، آفاق السياحة الإلكترونية على ضوء تجربة تونس والأردن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2014/2013، ص 03.

7- القانون 06/99 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر، الجريدة الرسمية عدد 24، المؤرخة في 1999/04/07.

8- القانون رقم 05/18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28،بتاريخ 20 شعبان 1430 الموافق ل16 مايو سنة2018.

9- القانون رقم 04-02المؤرخ في 5 جمادى الاولى عام 1425 الموافق لـــ: 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل و المتمم، جريدة رسمية رقم 41 الصادرة بتاريخ 27 جوان 2004.

10- رشا على الدين أحمد، النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010، ص24.

11- ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص 06.

12- زينة غانم العبيدي، سارة أحمد حمد العبيدي، عقد السياحة الإلكتروني، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، عدد 07، سنة2010، ص216.

13- ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص08.

14- بلعزوز رابح، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار، رسالة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، سنة 2005، ص 44 و45.

15- المادة 02 من القانون التجاري الجزائري، الامر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975المتضمن القانون التجاري جريدة رسمية عدد 101 ، الصادرة بتاريخ 19 ديمبر 1975 المعدل و المتمم.

16- زينة غانم العبيدي، سارة أحمد حمد العبيدي، المرجع السابق، ص217.
17- بلعزوز رابح، المرجع السابق، ص49.
18- زينة غانم العبيدي، المرجع السابق، ص 216.
19- ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص08.
20- نضال إسماعيل برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان،ص34.
21- آمانج رحيم أحمد، التراضي في العقود الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006، ص142.
22- لزهر بن سعيد، المرجع السابق، ص72.
23- آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص143.
24- أحمد عبد التواب محمد بهجت، المرجع السابق، ص 158.
25- مناني فراح، العقد الإلكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر،2009، ص 90 و 91.
26- المادة 66 من القانون المدني الجزائري، الأمر رقم 58/75 مؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون رم 10/05المؤرخ في يونيو 2005 والقانون رقم 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007.
27- مناني فراح، المرجع السابق، ص90 و 91.
28- نفس المرجع ، ص91.
29- زينة غانم العبيدي، سارة أحمد حمد العبيدي، المرجع السابق،ص224.
30- مناني فراح، المرجع السابق، ص91.
31- مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020/2019، ص 138.

32- زينة غانم العبيدي، سارة أحمد حمد العبيدي، المرجع السابق ص230.
33- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص144.
34- علي فيلالي، العقود الخاصة-البيع- ، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الرغاية، الجزائر، دط، 2018، ص296.
35- حيمر زليخة، مسؤولية الوكالة السياحية عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، رسالة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة1، 2017/2016، ص94.
36- حبشاوي ليلى، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، سنة 2018/2017، ص170.
37- حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 159.