



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم القانونية

برنامج الماجستير في القانون المدني

المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية (دراسة تحليلية مقارنة)

روان إبراهيم أحمد كميل

202212026

أسماء لجنة الإشراف:

د. أنس أبو العون

د. عماد الإبراهيم

د. آلاء اعيد

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص القانون

المدني

فلسطين، 2025/9

© الجامعة العربية الأمريكية، جميع حقوق الطبع محفوظة



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم القانونية

برنامج الماجستير في القانون المدني

صفحة إجازة الرسالة

المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية (دراسة تحليلية مقارنة)

روان إبراهيم أحمد كميل

202212026

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 20 / 9 / 2025 من لجنة المناقشة التالية أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع

الإسم

المشرف الرئيس

1. د. أنس أبو العون

عضو لجنة رسالة

2. د. عماد الإبراهيم

عضو لجنة رسالة

3. د. آلاء اعييد

فلسطين، 2025/9

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة الموسومة:

المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية (دراسة تحليلية مقارنة)

أقر بأن ما اشتملت عليه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل، أو جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة علمية أو بحث لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب/ة: روان إبراهيم أحمد كميل

الرقم الجامعي: 202212026

التوقيع: روان كميل

تاريخ تسليم النسخة النهائية من الرسالة: 6.10.2025

الإهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير ومن شرفني بحمل اسمه، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي، والدي الحبيب، أطال الله في عمره.

إلى من كان حنانها سندي، وصبرها قوتي، وعطاءها طريق علمي، فأضاءت حياتي بكل لحظة من رحلتي، أُمي الحبيبة، أطال الله في عمرها.

إلى أختي الغالية تسنيم، التي كانت دائماً مصدر الطمأنينة والقوة، ورفيقة خطواتي.

إلى إخوتي، الذين كان وجودهم سنداً ودعماً دائماً.

إلى أهلي وأحبتي وأصدقائي.

وإلى كل من علمني حرفاً، وكل من كان له أثر في بناء معرفتي، فقد كنتم نوراً أضاء دربي.

أهدي لكم جميعاً ثمرة جهدي وتعبتي.

روان إبراهيم أحمد كميل

الشكر والتقدير

قال تعالى في كتابه العزيز {وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ} [سورة لقمان، الآية 12].

الحمد لله رب العالمين الذي بنعمته وفضله تحقق هذا الإنجاز، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين. فإن الوفاء يقتضي أن يُرد الفضل لأهله، لذلك أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى مشرفي الفاضل الدكتور أنس أبو العون على إشرافه العلمي وتوجيهاته البناءة، وعلى ما بذله من جهد وما قدّمه من علم خلال مسيرتي الدراسية في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وكان لذلك عظيم الأثر في إنجاز هذه الرسالة، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة الرسالة الكرام، الدكتور آلاء اعبيد والدكتور عماد الإبراهيم على ملاحظاتهم القيمة ونصائحهم السديدة، التي أسهمت في إثراء الرسالة وتعزيز جودتها العلمية، سائلةً الله أن يجعل جهودهم في ميزان حسناتهم. وأشكر كل من ساهم ولو بحرف واحد في إنجاز هذا العمل، فقد كان لكل دعم أو مساعدة أثر كبير في إنجاز هذه الرسالة.

ولا يفوتني أن أعبر عن عميق امتناني لأساتذتي في كلية الحقوق خلال مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وأخص بالذكر أستاذي الدكتور غسان عليان الذي كان له أثر طيب في مسيرتي منذ سنوات دراستي الأولى.

وأعبر عن اعتزازي وامتناني لجامعتي، الجامعة العربية الأمريكية، ممثلةً بكلية الدراسات العليا، وقسم العلوم القانونية، ولكافة الطواقم الأكاديمية والإدارية والفنية في الجامعة.

روان إبراهيم أحمد كميل

المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية (دراسة تحليلية مقارنة).

روان إبراهيم أحمد كميل

أسماء لجنة الإشراف:

د. أنس أبو العون

د. عماد الإبراهيم

د. آلاء اعبيد

ملخص

هدفت الدراسة إلى بيان طبيعة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية وتوضيح نطاق التزاماتها تجاه السائح، خاصة في ظل الغموض القانوني الناتج عن غياب نصوص تشريعية واضحة، والذي يعقد إثبات إخلال هذه الالتزامات ويؤثر على حماية الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية. كما ركزت الدراسة على التحديات المترتبة على التعاقد الإلكتروني، بما يشمل إثبات هوية الأطراف وضمنان جدية الالتزامات وحماية حقوق السائح. ويدور محور البحث الرئيسي حول طبيعة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، وكيف يمكن ضمان حماية حقوق السائح في ظل غياب نصوص صريحة وفي ظل التعاقد الإلكتروني؟

أجريت الدراسة خلال عام (2025) واعتمدت الباحثة المنهج التحليلي والمقارن، من خلال تحليل النصوص القانونية الفلسطينية، ومقارنة ما ورد في التشريعات الأردنية والمصرية، مع الاستئناس ببعض التشريعات المتقدمة الأخرى. كما اعتمدت الباحثة على مقابلات مع مسؤولي المكاتب السياحية وتحليل الأحكام القضائية المتعلقة بمسؤولية هذه المكاتب، ما أتاح دمج الجانب النظري مع التجريبي لتوضيح الممارسات العملية ومدى تطبيق القانون.

وأظهرت الدراسة أن العقد السياحي، سواء أُبرم تقليدياً أو إلكترونياً، يترتب عليه التزامات واضحة على المكتب السياحي، تشمل ضمان سلامة السياح، اختيار مزودي الخدمات بعناية، وحماية البيانات الشخصية. كما بينت الدراسة أن المسؤولية المدنية للمكتب السياحي تشمل المسؤولية الشخصية المباشرة عن إخلاله بالتزاماته، إضافة إلى المسؤولية عن أفعال الغير المكلفين بتنفيذ جزء من الخدمات.

خلصت الدراسة إلى وجود فراغ تشريعي فيما يتعلق بالتعاقد الإلكتروني وحماية حقوق السائح، وضرورة وضع تنظيم خاص للعقد السياحي يوازن بين مصالح الأطراف، ويحدد التزامات المكتب السياحي ومسؤولياته، ويضمن آليات واضحة للتعويض عند الإخلال بالالتزامات. وأوصت الدراسة بإلزام المكاتب السياحية بالتأمين على مسؤولياتها، وتنظيم حق العدول للسائح، وتحديد مسؤولية صاحب أداة التوقيع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: العقد السياحي الإلكتروني، المسؤولية المدنية، فعل الغير، الخطأ الشخصي، التأمين عن المسؤولية.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى	الرقم
أ	الإقرار	1
ب	الإهداء	2
ت	الشكر والتقدير	3
ث	ملخص	4
د	مقدمة الدراسة	5
د	أهمية الدراسة	6
ذ	مشكلة الدراسة	7
ر	أهداف الدراسة	8
ر	أسئلة الدراسة	9
ز	فرضيات الدراسة	10
ز	حدود الدراسة	11
س	محددات الدراسة	12
س	التعريفات المفاهيمية والإجرائية	13
س	الدراسات السابقة	14
ص	منهجية الدراسة	15
1	الفصل الأول: انعقاد العقد السياحي الإلكتروني وطبيعته القانونية	16
2	المبحث الأول: إبرام العقد السياحي الإلكتروني	17
2	المطلب الأول: الرضا في العقد السياحي الإلكتروني	18
2	الفرع الأول: الإيجاب الإلكتروني	19
13	الفرع الثاني: القبول الإلكتروني	20
22	المطلب الثاني: مجلس عقد السياحة الإلكتروني	21
22	الفرع الأول: زمان إبرام العقد الإلكتروني	22
26	الفرع الثاني: مكان إبرام العقد الإلكتروني	23
33	المبحث الثاني: الطبيعة القانونية للعقد السياحي	24

33	المطلب الأول: المكتب السياحي وسيط في تقديم الخدمات	25
34	الفرع الأول: العقد السياحي عقد وكالة	26
39	الفرع الثاني: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة	27
43	المطلب الثاني: المكتب السياحي مقدم فعلي للخدمات	28
44	الفرع الأول: العقد السياحي عقد نقل	29
47	الفرع الثاني: العقد السياحي عقد مقاوله	30
57	الفصل الثاني: الآثار المترتبة على إبرام العقد السياحي	31
58	المبحث الأول: الإلتزامات الناشئة عن العقد السياحي	32
59	المطلب الأول: التزامات المكتب السياحي تجاه السياح	33
59	الفرع الأول: التزامات المكتب السياحي قبل التعاقد	34
65	الفرع الثاني: التزامات المكتب السياحي أثناء تنفيذ العقد	35
75	المطلب الثاني: الإلتزامات الملقاة على عاتق السياح	36
75	الفرع الأول: التزام السائح بدفع ثمن الرحلة	37
82	الفرع الثاني: التزام السائح باحترام برنامج الرحلة	38
84	المبحث الثاني: المسؤولية المدنية للمكتب السياحي	39
85	المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية للمكتب السياحي	40
86	الفرع الأول: المسؤولية المدنية للمكتب السياحي الناشئة عن أخطائه الشخصية	41
96	الفرع الثاني: مسؤولية المكتب السياحي عن فعل الغير	42
104	المطلب الثاني: طرق دفع مسؤولية المكاتب السياحية وتأمينها	43
105	الفرع الأول: طرق دفع مسؤولية المكاتب السياحية	44
114	الفرع الثاني: التأمين على مسؤولية المكاتب السياحية	45
121	الخاتمة	46
126	المراجع	47
140	Abstract	48

مقدمة الدراسة

تلعب المكاتب السياحية دوراً أساسياً في تنظيم الرحلات والبرامج السياحية عبر عقود قانونية مع السائحين، تشمل خدمات مثل النقل والإقامة والجولات الترفيهية. ومع التطور التقني وانتشار الإنترنت، ظهرت العقود السياحية الإلكترونية، التي تسمح بالحجز والدفع عبر المنصات الرقمية دون التواجد المادي، ما يسهل تنظيم الرحلات، لكنه يطرح تحديات قانونية تتعلق بتحديد هوية الأطراف، وتحديد مكان إبرام العقد، وحدود المسؤولية المدنية للمكاتب عن الأضرار التي قد تلحق بالسائح، سواء أكانت جسدية، مادية، أو معنوية (أحمد، 2020، ص 671، عبادي، 2010، ص 9).

ويؤدي غياب تنظيم قانوني شامل للعقود السياحية التقليدية والإلكترونية في فلسطين إلى ضعف ثقة السائحين والمكاتب على حد سواء. ويُسهم اعتماد التوقيع الإلكتروني في تعزيز هذه الثقة، من خلال إثبات صحة العقود والتزامات الأطراف، وضبط المسؤولية المدنية، مما يخفف المخاطر القانونية ويزيد من ضمان حقوق جميع الأطراف.

لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العقود السياحية والالتزامات المترتبة عليها، وتوضيح نطاق المسؤولية المدنية للمكاتب تجاه السائحين، سواء عن أخطائها الشخصية أو عن أفعال الغير الذين تتعاقد معهم لتنفيذ الرحلات، مع تقديم رؤية قانونية متكاملة تعزز الثقة القانونية وتضمن حقوق الأطراف في ضوء التطورات الحديثة في مجال السياحة.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: تكمن في تقديم تحليل معمق لطبيعة العقود السياحية وطرق إبرامها، مع التركيز على العقود الإلكترونية مقارنة بالتقليدية، بما يشمل الالتزامات المترتبة على كل من المكاتب السياحية والسائحين ومسؤولية الأطراف في حال الإخلال بها. وتسعى الدراسة لسد الفجوة المعرفية في الأدبيات

القانونية العربية، مع التركيز على المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية من خلال تحليل النصوص الوطنية واستعراض أوجه القصور فيها، إلى جانب إجراء مقارنة بين التشريعات الفلسطينية والأردنية والمصرية وبعض التجارب الأجنبية المتقدمة مثل فرنسا، ما يمثل إضافة علمية للمكتبة القانونية وللباحثين في القانون المدني والتجاري وقانون السياحة.

الأهمية العملية: تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في معالجة إشكاليات واقعية تنشأ بين المكاتب السياحية والسائحين، خاصة في ظل ضعف الثقة في العقود السياحية في فلسطين. كما تقدم الدراسة توصيات لتوحيد المعايير القانونية وتحديد مسؤوليات المكتب السياحي كمهني متخصص، مما يسهم في حماية حقوق السائحين. وتستفيد الجهات التشريعية من نتائج الدراسة لتحديث التشريعات، والقضاء في تفسير النصوص القانونية بطريقة موحدة، بينما تساعد المكاتب والسائحين في تنظيم علاقاتهم وفهم التزاماتهم وحقوقهم، بما يعزز الثقة في التعاقد السياحي ويطور القطاع بشكل ملموس.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة هذه الدراسة في الغموض القانوني الذي يكتنف المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، الناتج عن غياب نصوص تشريعية واضحة تحدد نطاق التزاماتها، مما يخلق صعوبات عملية في إثبات إخلالها تجاه السائح، الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية. ويزداد هذا الغموض تعقيداً مع انتشار التعاقد الإلكتروني، الذي يطرح تحديات تتعلق بإثبات هوية الأطراف وضمنان جدية الالتزامات وحماية حقوق السائح. ومن هنا، تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس: ما هي طبيعة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، وكيف يمكن ضمان حماية حقوق السائح في ظل غياب نصوص صريحة وفي ظل التعاقد الإلكتروني؟

أهداف الدراسة

- توضيح كيفية إبرام العقد السياحي إلكترونياً، وآليات التحقق من هوية الأطراف المتعاقدة.
- معرفة مدى كفاية قواعد القانون المدني وقوانين المعاملات الإلكترونية في التشريعات محل المقارنة لمعالجة خصوصية العقد السياحي الإلكتروني.
- بيان الطبيعة القانونية لعمل المكاتب السياحية، والتكييف القانوني للعقد السياحي، ومدى إمكانية إخضاعه للتكيفات التقليدية للعقود.
- بيان الالتزامات الملقاة على عاتق كل من المكتب السياحي والسائح، وتوضيح أثر الإخلال بها.
- تحديد طبيعة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، وبيان مدى إمكانية مساءلة المكتب السياحي عن أفعال الغير.

أسئلة الدراسة

- كيف يتم إبرام العقد السياحي إلكترونياً، وما الوسائل القانونية للتحقق من هوية المتعاقد؟
- هل تكفي قواعد القانون المدني والمعاملات الإلكترونية لمعالجة خصوصيات العقد السياحي الإلكتروني، أم أن الأمر يستلزم وضع تنظيم تشريعي خاص يراعي طبيعة هذا العقد وخصائصه؟
- ما هي الطبيعة القانونية لعمل المكاتب السياحية في ظل غياب نص تشريعي صريح واختلاف الآراء الفقهية حول تكييفه؟ وما هو التكييف القانوني للعقد السياحي، وهل يختلف إذا كان إلكترونياً؟
- ما هي الالتزامات المتبادلة بين المكاتب السياحية والسائح، وما آثار الإخلال بها؟
- متى تقوم المسؤولية على عاتق المكاتب السياحية، وما هو نطاق هذه المسؤولية؟
- هل يمكن للمكاتب السياحية دفع المسؤولية المترتبة عليها والحد من آثارها القانونية؟
- هل يُجيز القانون للمكاتب السياحية التأمين على مسؤوليتها؟

فرضيات الدراسة

تفترض الدراسة أن العقود السياحية الإلكترونية قانونية وملزمة عند توفر وسائل فعّالة للتحقق من هوية المتعاقد، وأن التكيف القانوني للعقود السياحية، سواء التقليدية أو الإلكترونية، يؤثر على طبيعة مسؤولية المكاتب تجاه السائحين. كما تفترض الدراسة أن المكاتب تتحمل المسؤولية المدنية عن أخطائها الشخصية أو إخلال موظفيها بالتزاماتهم، وقد تمتد هذه المسؤولية إلى أفعال الغير إذا تسبب ذلك في ضرر للسائح، وأن التشريعات الفلسطينية والأردنية والمصرية تفتقر إلى تنظيم صريح للمسؤولية، مما يؤدي إلى تباين فقهي وقضائي، إضافة إلى أن التأمين على المسؤولية يمثل وسيلة قانونية للحد من آثار المسؤولية على المكاتب السياحية.

حدود الدراسة

- **الحدود المفاهيمية:** تقتصر هذه الدراسة على المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، من خلال دراسة العقد السياحي منذ إبرامه، وتحديد التزامات الأطراف وطبيعة مسؤولية المكتب عند الإخلال بها.
- **الحدود الزمانية:** تركزت الدراسة على الفترة من (2011) حتى (2025) للأحكام القضائية، مع الرجوع عند الحاجة إلى التشريعات الفلسطينية الأساسية والتاريخية مثل مجلة الأحكام العدلية، قانون المخالفات المدنية، قانون السياحة، مشروع القانون المدني الفلسطيني، وأنظمة مكاتب السياحة والسفر، بالإضافة إلى بعض القوانين العربية والمصرية والأردنية ذات الصلة بالعقود الإلكترونية وحماية البيانات.
- **الحدود المكانية:** تركزت الدراسة على الإطار القانوني في فلسطين، مع المقارنة مع التشريعات والأنظمة القانونية في الأردن ومصر.

- **مجتمع الدراسة وعينته:** يشمل مجتمع الدراسة النصوص القانونية، القرارات القضائية، الآراء الفقهية، والمقابلات الميدانية مع المكاتب السياحية.

محددات الدراسة

تعتمد الدراسة على التحليل القانوني للنصوص، الآراء الفقهية، والأحكام القضائية المتعلقة بالمسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، مع مقارنة تحليلية بين التشريعات الفلسطينية والأردنية والمصرية، بالإضافة إلى مقابلات ميدانية ودراسة حالات عملية، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي والنقدي دون اللجوء إلى أدوات كمية.

التعريفات المفاهيمية والإجرائية

المسؤولية العقدية عن الأخطاء الشخصية: الجزء المترتب على إخلال أحد الأطراف بالتزاماته العقدية، ويشمل التنفيذ العيني أو التعويض عن الأضرار، ويقوم على وجود العقد، إخلال الطرف بالتزامه، تحقق الضرر، وعلاقة سببية بين الإخلال والضرر (أوشن، 2022، ص 1812).

المسؤولية العقدية عن فعل الغير: الالتزام القانوني للمدين عن الأضرار أو الإخلال بالتزامات الناتجة عن أفعال من ينوبون عنه أو يساعدونه في تنفيذ العقد أو يشترك معهم في الحقوق المكتسبة بموجبه (صراف، 1954، ص 120).

الدراسات السابقة

- **النعمان، ض. (2014).** *المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة.* دار شتات للنشر والتوزيع: تناولت هذه الدراسة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية وفق التشريعات العراقية والمصرية والفرنسية، حيث ركزت على الوصف القانوني للعقد بين المكاتب السياحية والسياح، والتزامات المكتب تجاههم، إضافةً إلى تحديد طبيعة المسؤولية المدنية المترتبة على المكاتب السياحية نتيجة

إخلاقهم بالتزاماتهم التعاقدية، واتبعت الباحثة المنهج المقارن، وخلصت الدراسة إلى أن المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية تظل مسؤولية عقدية أساسها الالتزام التعاقدية، مع تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات العملية، وأظهرت نتائج الدراسة أن التشريعات المقارنة، رغم إدراكها لأهمية الخدمات التي يقدمها متعهدو السفر والسياحة، ركزت بشكل أساسي على الجوانب التنظيمية لممارسة المهنة، دون توضيح محدد للالتزامات ومسؤوليات المكاتب تجاه السياح، باستثناء التشريع الفرنسي الذي تضمن بعض الالتزامات الخاصة بالمكاتب.

• **الصالح، ك. (2023). الطبيعة القانونية لتسوية منازعات السائح مع شركات السفر والسياحة.**

مجلة الجامعة العراقية: تناولت الباحثة في هذه الدراسة دراسة طبيعة العلاقة بين شركات السياحة والسائح وإجراءات دعوى المسؤولية، مع التركيز على التشريع العراقي والمصري، واعتمدت الدراسة على منهجين رئيسيين، هما المنهج المقارن الذي ركز على المقارنة بين التشريع العراقي وكل من التشريع المصري والسعودي والفرنسي في القوانين المدنية والتجارية وقانون النقل والقوانين المنظمة لشركات السفر والسياحة، والمنهج التحليلي الذي ركز على تحليل نصوص القوانين المحلية والدولية، بالإضافة إلى دراسة آراء الفقهاء والأحكام القضائية المتعلقة بعقد الرحلة السياحية. وخلصت الدراسة إلى أن هناك اختلافاً في التكييف القانوني لعمل شركات السياحة والسفر حسب طبيعة الالتزام الملقى على عاتق الشركة، ورجحت أن التكييف القانوني لعقد السياحة هو عقد مقاول.

التعقيب على الدراسات السابقة: ركزت الدراسات السابقة على الطبيعة القانونية للعقود السياحية

التقليدية ومسؤولية المكاتب تجاه السياح، مستندة إلى التشريعات العراقية، المصرية، السعودية، والفرنسية. وقد أخضعت هذه الدراسات العقد السياحي للتكييفات التقليدية مثل الوكالة أو المقاول، مع إهمال خصوصية العقد السياحي كعقد مستقل.

واستفادت هذه الدراسة من تلك الدراسات السابقة في بناء الأساس النظري لتحديد التزامات المكاتب ومسؤوليتها المدنية، لكنها توسعت لتشمل العقود السياحية الإلكترونية من منظور عملي وتقني. وقد ركزت على تأثير الذكاء الاصطناعي في صحة العقود، وإمكانية إبرامها إلكترونياً، التحقق من هوية الأطراف، وتحديد المسؤولية المدنية عند حدوث خلل أو إخلال بالالتزامات. كما تناولت الدراسة التزام حماية البيانات الشخصية للسائحين أثناء التعامل الإلكتروني، لضمان حماية خصوصيتهم وسلامة معلوماتهم، بالإضافة إلى دور التوقيع الإلكتروني في تعزيز الثقة في العقود السياحية وضبط الالتزامات القانونية.

علاوة على ذلك، ركزت الدراسة على التشريع الفلسطيني والواقع العملي للمكاتب السياحية، من خلال إجراء مقابلات ميدانية واستعراض بعض القضايا القضائية، مما أتاح تقديم رؤية أكثر شمولية وتكاملاً حول تنظيم العقد السياحي الإلكتروني وحماية حقوق السائح. بذلك، تسد هذه الدراسة فجوة معرفية قائمة، وتضيف قيمة علمية جديدة من خلال التركيز على العقود الإلكترونية، تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على صحة العقود وتحديد المسؤولية المدنية للأطراف، وضمان حماية البيانات الشخصية، وربط النظرية القانونية بالواقع العملي في فلسطين، مما يميزها بشكل ملموس عن الدراسات السابقة.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المقارن، حيث قامت بتحليل النصوص القانونية المتعلقة بموضوع الدراسة في فلسطين، سواء الواردة في القانون المدني أو القانون التجاري، والقوانين المنظمة لعمل مكاتب السياحة والسفر، إضافة إلى قوانين حماية المستهلك والنصوص المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، مع مقارنة أحكام هذه القوانين بنظيراتها في التشريع المصري والأردني، والاستئناس ببعض

التشريعات المتقدمة مثل الفرنسي والجزائري والمغربي، والاستعانة بالشروح الفقهية والأحكام القضائية ذات

الصلة لفهم التطبيق العملي للأحكام.

الفصل الأول: انعقاد العقد السياحي الإلكتروني وطبيعته القانونية

تعتبر العقود السياحية الإلكترونية من أبرز أشكال التعاقد الحديثة التي تنظم العلاقة بين السائح والمكاتب السياحية بطريقة إلكترونية (عبادي، 2012، ص158)، وتتمثل الميزة الأساسية لهذه العقود في طريقة إبرامها، فتتم عملية التعاقد بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني، أو من خلال التطبيقات الذكية، حيث تبرم هذه العقود عن بعد، ولا حاجة للتواجد الفعلي للأطراف المتعاقدة في مجلس واحد (يحيى، عمر، 2021، ص632)، مما يثير العديد من التساؤلات بشأن كيفية إبرام هذه العقود وطبيعتها القانونية. فإذا كان العقد السياحي التقليدي يُبرم في مجلس عقد يجمع بين الطرفين حضورياً، فإن التعاقد الإلكتروني يطرح تساؤلات عديدة منها ما يتعلق بكيفية تحقق الرضا بين الطرفين، وطرق التعبير عنه من خلال الإيجاب والقبول الإلكترونيين، ومدى كفاية هذه الوسائل لإبرام عقد ملزم.

وإلى جانب مسألة الإبرام، تظهر تساؤلات أخرى تتعلق بالطبيعة القانونية للعقد السياحي الإلكتروني، فهل يعد هذا العقد امتداد للعقد السياحي التقليدي، أم أن طبيعته الإلكترونية تضي عليه تكييفاً آخر، وهل يندرج تحت أحد العقود التقليدية المسماة أم أنه بحاجة إلى تنظيم خاصاً؟

بناءً على ما سبق، قامت الباحثة بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول يتناول إبرام العقد السياحي الإلكتروني من خلال بحث ركن الرضا ثم التطرق إلى مجلس العقد لتحديد مكان وزمان انعقاد العقد السياحي الإلكتروني، والمبحث الثاني يتناول الطبيعة القانونية للعقد السياحي من خلال تحليل مدى إمكانية إخضاعه لإحدى العقود المسماة في القانون المدني، أم أنه يستوجب تنظيم خاصاً.

المبحث الأول: إبرام العقد السياحي الإلكتروني

يجب أن تتجه إرادة الأطراف المتعاقدة لإحداث أثر قانوني، وذلك من خلال إيجاب يليه قبول مطابق له لتكوين العقد، فالتعبير عن الإرادة وحده لا يكفي لإبرام العقد (إبراهيم، 2015، ص57).

وفي العقود الإلكترونية، بما في ذلك العقد السياحي الإلكتروني، يتم التعبير عن الإرادة باستخدام وسائل إلكترونية (محمد، 2010، ص62)، ونظراً للخصوصية التي يتصف بها العقد السياحي الإلكتروني، يجب البحث في كيفية توافق الإرادات إلكترونياً، وما يترتب على ذلك من آثار قانونية، بالإضافة إلى تحديد زمان ومكان انعقاد العقد، وذلك نظراً لتباعد الأطراف المتعاقدة واعتمادهم على الوسائل الإلكترونية في إبرام العقود، ولذلك ستقوم الباحثة بتناول الرضا في العقد السياحي الإلكتروني في المطلب الأول، ومجلس العقد السياحي الإلكتروني في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الرضا في العقد السياحي الإلكتروني

يتحقق الرضا في العقد السياحي الإلكتروني بتوافق الإرادتين إلكترونياً على إحداث أثر قانوني، ويتطلب ذلك إيجاباً من أحد الأطراف يليه قبول مطابق من المتعاقد الآخر (حيمر، 2021، ص222,223). بناءً على ذلك ستقوم الباحثة بتفصيل الإيجاب الإلكتروني في الفرع الأول، والقبول الإلكتروني في الفرع الثاني.

الفرع الأول: الإيجاب الإلكتروني

يُعرف الإيجاب في العقود التقليدية بأنه التعبير البات الذي يصدر عن أحد المتعاقدين، ويوجه إلى الطرف الآخر بقصد ترتيب أثر قانوني يتمثل في إبرام العقد (خاطر، السرحان، 2012، ص61).

أما فيما يتعلق بالإيجاب الإلكتروني، فقد عرّفه التوجيه الأوروبي بأنه: " كل اتصال يتم عن بُعد، يتضمن كافة العناصر الأساسية التي تمكّن الطرف الموجه إليه من قبول التعاقد مباشرة، ويستثنى من هذا النطاق مجرد الإعلان" (إبراهيم، 2019، ص226). وقد تبنى بعض الفقه هذا التعريف للإيجاب الإلكتروني (الساري، 2016، ص58).

وقد علّق الدكتور خالد إبراهيم على هذا التعريف، مُشيراً إلى أنه لم يحدد وسائل الاتصال عن بُعد، ولم يُبرز الصفة الإلكترونية بوصفها خاصية جوهرية في الإيجاب الإلكتروني، وركز بدلاً من ذلك على ضرورة تضمين الإيجاب للعناصر الأساسية لتمكين الطرف الآخر من إصدار القبول (سلهب، 2008، ص72). إلا أن الباحثة لا تؤيد هذا الرأي، فإن عدم تحديد وسائل الاتصال لا يُعدّ نقصاً تشريعياً، بل يعتبر ميزة، ذلك أن الصياغات القانونية المرنة تتيح للتشريع مواكبة التطورات دون الحاجة إلى تعديل كلما ظهرت وسيلة جديدة، فيكون التعريف بهذه الصورة قادراً على استيعاب أي وسيلة إلكترونية يتم التعاقد من خلالها.

ومن وجهة نظر الباحثة، فإن تعريف التوجيه الأوروبي للإيجاب الإلكتروني، رغم ما يحمله من مزايا تتعلق بمراعاة طبيعة التعاقد عن بُعد، يُثير عدة إشكاليات جوهرية عند محاولة تبنيه في التشريعات العربية. إذ يلاحظ بأن هناك غموض ببعض المفاهيم، لا سيما مصطلح العناصر الأساسية، الذي لم يُحدد بدقة، مما يؤدي لاختلاف في التفسير قد يؤثر على استقرار المعاملات التي تتم بوسيلة إلكترونية.

وقد يُفهم من عبارة قبول التعاقد مباشرة أن الإيجاب يتسم بالبت والجزم، وأن العناصر الأساسية متوفرة ضمناً من خلال السياق، وهو ما قد يُشير إلى أن التعريف يشمل هذه الشروط بشكل غير صريح. إلا أن الباحثة ترى بأنه لا يمكن الاكتفاء بهذا الفهم الضمني في التشريعات العربية، التي يغلب عليها التفسير الحرفي للنصوص القانونية، وتتطلب صياغات أكثر وضوحاً وانضباطاً خاصة في العقود

السياحية الإلكترونية، التي تُعد من أكثر أنواع العقود حاجةً للتحديد والدقة وبيان عناصر الإيجاب، وهذا ما قد يُضعف من استقرار المعاملات الإلكترونية في ظل غياب نصوص دقيقة ومحددة. بينما يتميز النظام القانوني الأوروبي بمرونة في التفسير مستنداً إلى اجتهادات قضائية موسعة.

كما أن تبني التعريف الذي جاء به التوجيه الأوروبي يفترض وجود بيئة تقنية وتشريعية متقدمة تدعم المعاملات الإلكترونية، وهو ما لم يتحقق بالكامل في العديد من الدول العربية، الأمر الذي يقلل من ملاءمة هذا التعريف للسياق التشريعي العربي، وعليه، فإن اعتماد هذا التوجيه بصيغته الحرفية يُعد غير كافٍ.

وذهب البعض الآخر من الفقه بتعريفه على أنه: "تعبير موجه للأشخاص، يُلزم بالقبول أو الرفض، ويشكل أساس العقد الإلكتروني، مع ضرورة توافر كل المسائل الجوهرية للعقد المراد إبرامه، بحيث لا يحتمل التفسير، ويكون جازماً، مانعاً، محدداً" (لزعر، 2016، ص28).

ويتميز هذا التعريف بإبرازه لمجموعة من العناصر الأساسية التي تعكس الطبيعة الإلزامية للإيجاب من حيث كونه مانعاً، جازماً ومحدداً، ويؤكد على ضرورة وضوح مضمونه وخلوه من الغموض، بما يُمكن الطرف الآخر من إصدار قبول مطابق، كما يُبرز الطابع الملزم للإيجاب الإلكتروني ويميزه عن الإعلان أو الدعوة للتفاوض. ومع ذلك، يُلاحظ على هذا التعريف اشتراطه بأن يكون الإيجاب لا يحتمل التفسير، وهو شرط قد يُثير إشكاليات في التطبيق العملي، إذ أن بعض العقود الإلكترونية، لا سيما تلك المُبرمة عبر نماذج جاهزة كما هو الحال في العقود السياحية الإلكترونية، تتضمن أحياناً عبارات ذات طابع عام أو غير محدد بدقة.

فعلى سبيل المثال، قد تُعرض خدمات سياحية بصيغ مثل "إقامة فاخرة" أو "برنامج متكامل"، دون تفصيل دقيق لمضمون هذه الخدمات، مما يفتح المجال لتأويلها. وبالتالي، فإن اشتراط خلو الإيجاب

تماماً من أي احتمال للتفسير قد لا يتماشى دائماً مع طبيعة التعاقد الإلكتروني، خاصةً العقود النموذجية كالعقد السياحي، وهو ما يستدعي التعامل مع هذا الشرط بمرونة في التفسير.

ويتضح لدى الباحثة من التعريفات سابقة الذكر أن العقود سواء كانت إلكترونية أو تقليدية، فإن الإيجاب هو العنصر الأساسي الأول لتكوين العقد. ومن ثم، لا يختلف مفهوم الإيجاب في العقود الإلكترونية عن مفهومه في العقود التقليدية من حيث كونه تعبيراً عن الإرادة يفضي إلى إنشاء التزام قانوني، إلا أن الاختلاف يكمن في خصوصية العقود الإلكترونية التي تبرم عن بعد باستخدام الوسائل الإلكترونية. كما يلاحظ أن مجرد الإعلان لا يعد إيجاباً، حيث لا يعبر الإعلان عن نية قاطعة لإبرام العقد، بل يعتبر دعوة للتفاوض، وهو ما يخرج الإعلان من نطاق الإيجاب في العقود الإلكترونية (نور الدين، 2017، ص96).

واستخلصت الباحثة مما سبق، أنه يشترط في الإيجاب الإلكتروني ما يشترط في الإيجاب التقليدي، فيجب أن يكون واضحاً وباتاً، وإلا اعتبر دعوة للتعاقد. وبناءً على ذلك، تقترح الباحثة تعريفاً للإيجاب الإلكتروني على النحو التالي: "الإيجاب الإلكتروني هو تعبير قانوني صريح يصدر عن طرف معين بواسطة وسيلة إلكترونية، ويحدد بدقة مضمون العقد الأساسي من حيث المحل والثلث وشروط الالتزام، ويُظهر إرادة حاسمة ونهائية في التعاقد، تتيح للطرف الآخر قبوله دون الحاجة لمزيد من التفاوض، مع استبعاد الإعلانات أو العروض العامة التي لا تتضمن نية ملزمة بإبرام العقد"، وهذا التعريف يعكس الواقع العملي للتعاقدات الإلكترونية ويراعي طبيعة هذه التعاقدات، مما يسهل تطبيقه.

إلا أنه يثار تساؤل حول ما إذا كانت طبيعة الإيجاب الإلكتروني تستلزم أحكاماً خاصة إلى جانب القواعد العامة التي تحكم الإيجاب التقليدي. فطبيعة العقود الإلكترونية تُبرز عدداً من التحديات القانونية، منها ما يتعلق بتحديد زمان ومكان صدور الإيجاب، وهي مسائل يصعب ضبطها من خلال

النصوص التقليدية وحدها. ولذلك، فإن الرجوع إلى التشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية في القوانين محل المقارنة يُعد أمراً ضرورياً للإجابة على هذا التساؤل، كونها الإطار الذي وُضع لمعالجة خصوصيات التعاقد الإلكتروني، ولتحديد ما إذا كانت قد قررت قواعد خاصة للإيجاب الإلكتروني أم أنها اكتفت بإدراجه ضمن القواعد العامة للعقود.

وباستقراء نصوص قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015، تبين للباحثة أن المشرع الأردني قد وضع أحكاماً صريحة لتحديد مكان إبرام العقد الإلكتروني، مما يدل على أن الإيجاب في العقود الإلكترونية تحكمه قواعد خاصة تراعي خصوصية البيئة الرقمية، إلى جانب القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني.

أما المشرع الفلسطيني فقد أغفل وضع مثل هذه الأحكام، إذ لم تجد الباحثة نصوصاً تعالج هذا الجانب، واكتفى بالنص في المادة (15) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (17) لسنة 2024 على جواز التعبير عن الإيجاب بواسطة رسالة البيانات، دون أن يُفرد قواعد خاصة تتماشى مع الطبيعة الخاصة للإيجاب الإلكتروني، مما يجعله خاضعاً للقواعد العامة.

بالنسبة لمصر، فقد أقر المشرع قانون التوقيع الإلكتروني رقم (15) لسنة 2004، الذي يقتصر على تنظيم التوقيع الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية، دون أن يتناول أحكاماً خاصة بالإيجاب الإلكتروني، وعليه يبقى الإيجاب الإلكتروني في مصر خاضعاً للقواعد العامة في القانون المدني.

ويكون التعبير عن الإيجاب في العقود الإلكترونية من خلال رسالة البيانات أو رسالة المعلومات، وهما مصطلحان قانونيان يحملان نفس المعنى، فقد نص المشرع الفلسطيني على استخدام رسالة البيانات كوسيلة للتعبير عن الإيجاب في المادة (15) من القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024

بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة، والتي نصت على أن: "يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول عند التعاقد بواسطة رسالة البيانات، ويعتبر ذلك التعبير مُلزماً لطرفيها، شريطة توفر الآتي....".

وبالاستناد لقانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015، تكون رسالة المعلومات أيضاً وسيلة للتعبير عن الإيجاب، حيث نصت المادة (9) منه، على أن: "تعتبر رسالة المعلومات وسيلة من وسائل التعبير عن الإرادة المقبولة قانوناً لإبداء الإيجاب أو القبول بقصد إنشاء التزام تعاقدي".

ووفقاً لما ورد في المادة (1)، في قانون المعاملات الفلسطيني، تعرف رسالة البيانات بأنها: "المعلومات التي يتم إنشاؤها، أو إرسالها، أو استلامها، أو تخزينها بوسيلة إلكترونية"، وتقابلها في القانون الأردني المادة (2).

أما الوسيلة الإلكترونية فعرفها المشرع الفلسطيني في المادة (1) بأنها: "الأداة المستخدمة في إنشاء وتبادل المعلومات والبيانات وتخزينها وتتصل بالتقنية الحديثة وذات قدرات كهربائية، أو رقمية، أو مغناطيسية، أو لاسلكية، أو بصرية، أو كهرومغناطيسية، أو ضوئية، أو أي قدرات مماثلة"، وعرفها المشرع الأردني بأنها: "تقنية استخدام وسائل كهربائية، أو مغناطيسية، أو ضوئية، أو كهرومغناطيسية، أو أي وسيلة مُشابهة".

ويتبين مما سبق أن التعبير عن الإيجاب في العقود الإلكترونية يتم عبر الوسائل الإلكترونية كافة، كالبريد الإلكتروني، ومواقع الإنترنت وغيرها من الوسائل الحديثة، حيث جعل كل من المشرع الفلسطيني والأردني تعريف الوسيلة الإلكترونية قادراً على استيعاب أي وسيلة إلكترونية مستخدمة في التعاقد ويظهر ذلك جلياً من خلال ما أورده كل من المشرعين لعبارة "أي وسيلة مُشابهة" عند تعريفهم للوسيلة الإلكترونية، دون ذكر أو تحديد أي وسيلة إلكترونية.

وهذا ما ينطبق بشكل خاص على العقود السياحية الإلكترونية، حيث يقدم الإيجاب من خلال الوسائل الإلكترونية المخصصة لعرض الخدمات السياحية (العبيدي، 2010، ص222)، وتتعدد الوسائل الإلكترونية التي يتم من خلالها إبرام العقد السياحي الإلكتروني، ومنها:

أولاً: البريد الإلكتروني: يتم توجيه الإيجاب عبر البريد الإلكتروني إلى فئة من الأفراد أو جهات محددة دون أن يكون متاحاً لعامة الجمهور، مما يميزه عن الإيجاب المنشور عبر المنصات الإلكترونية أو التطبيقات الذكية التي تستهدف نطاقاً أوسع من الأفراد (آل علي، 2015، ص93)، وبالتالي ترى الباحثة أن البريد الإلكتروني وسيلة تعاقدية ذات نطاق محدود في العقود السياحية الإلكترونية، حيث يستخدم البريد الإلكتروني غالباً كأداة للتفاوض أو لتقديم عروض مخصصة بناءً على استفسارات العملاء، وليس كوسيلة أساسية لتقديم الإيجاب (العبيدي، 2010، ص222). وهذا يُثير تساؤلاً حول مدى إلزامية هذه العروض، خاصة إذا تضمنت شروطاً واضحة ونهائية قد تفسر على أنها إيجاب قانوني ملزم بمجرد قبول الطرف الآخر لها؟

وللإجابة على هذا التساؤل، ترى الباحثة بأنه يمكن الاستناد على ما ورد في كل من قانوني المعاملات الفلسطيني والأردني، حيث اعتبرا أن رسالة البيانات، سواء كانت عبر البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى، يمكن أن تُعتبر تعبيراً عن إرادة ملزمة، ويحدد قانون المعاملات الإلكترونية الأردني أن رسالة المعلومات تعتبر وسيلة مقبولة قانونياً لإبداء الإيجاب أو القبول. وهذا الأمر ينطبق أيضاً على قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، حيث يمكن اعتبار البريد الإلكتروني وسيلة قانونية للتعبير عن الإيجاب في العقود الإلكترونية.

وقد يقوم البعض بإرسال عروض كاذبة، وذلك باتباع أساليب الخداع والاحتيال في العروض لتضليل الشخص المقدم له، وتتمثل هذه الحالة بواقعة نُظرت أمام محكمة استئناف عمان، وتتلخص

وقائع الدعوى بأن مجموعة من الأشخاص قاموا بإنشاء شركة سياحية وهمية بالأردن، ولم تكن مرخصة من قبل وزارة السياحة، ثم شرعوا في التواصل مع شركات سياحية في ليبيا وتقديم العروض عبر البريد الإلكتروني، وقدموا أنفسهم على أنهم مكتب سياحة قادر على تأمين تأشيرات الحج والعمرة، إضافة إلى ترتيبات السفر والإقامة، وذلك مقابل مبالغ مالية، تم تحديدها بـ 4750 دولار الشخص الواحد. ولتأكيد مصداقيتهم، أوهموا المشتكي بأن المكتب رسمي وله مقر وموظفون، وتم الاتفاق على حضور المشتكي إلى الأردن وتسليم صور جوازات السفر، ثم الجوازات الأصلية، وتم توقيع عقد رسمي بين الطرفين، ظهر فيه المحتال كمدير للشركة، مما عزز الثقة لدى المشتكي. وبعد ذلك، قاموا باستخدام نماذج تأشيرات أصلية حصلوا عليها سابقاً وطلبوا من صاحب مطبعة تقليدها عبر ماسحات ضوئية وتعديلات إلكترونية، وتم تثبيت هذه التأشيرات المزورة على جوازات السفر، ثم عرضوها على المشتكي ليطمئن.

وتحت هذا الإيهام، قام المشتكي بإرسال مبالغ مالية ضخمة وصلت إلى أكثر من 600 ألف دولار على دفعات، مقابل إنجاز التأشيرات، وحين أراد استلام الجوازات، ماطلوا وطلبوا المزيد من المال، ثم سلموه الجوازات التي تم اكتشاف أنها تحمل تأشيرات مزورة، بعدما ألقى القبض على أحد العاملين معهم في تركيا.

وتبين لاحقاً أن الشركة لا وجود فعلي لها سوى على الورق، وأنها أُسست خصيصاً لغرض الاحتيال، وجرمتهم المحكمة بجريمة الاحتيال والتزوير. (قرار محكمة استئناف عمان، رقم 22202/2019. تاريخ 24/9/2019. منشورات قسطاس).

وتجد الباحثة أن قرار محكمة استئناف عمان يمثل نموذجاً مهماً لفهم تطبيق قواعد الإيجاب الإلكتروني في العقود السياحية، خاصة في ظل ازدياد الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في إبرام العقود، حيث إن الإيجاب وفقاً للقانون المدني يتطلب توافر إرادة جدية من المرسل، ووضوحاً في العرض،

وشروطاً نهائية، وأهلية قانونية للمتعاقدين، إضافة إلى مشروعية محتوى العرض، ففي هذه القضية، على الرغم من أن العروض قدمت عبر البريد الإلكتروني، وهو ما يندرج تحت نطاق الإيجاب الإلكتروني، إلا أن هذه العروض افتقرت إلى الإرادة الحقيقية للالتزام، إذ كانت الغاية منها الاحتيال والخداع، كما أن الجهة المرسله شركة وهمية غير مرخصة تفتقر للأهلية القانونية، إلى جانب وجود مواد مزيفة، مما يخرج الإيجاب عن كونه إيجاباً مشروعاً ملزماً.

ومن الناحية القانونية، يؤكد النظام الأردني لمكاتب السياحة والسفر في مادته الخامسة أن أحكام النظام تسري على العقود الإلكترونية، ما يعني ضرورة التزام العروض الإلكترونية بنفس الشروط المفروضة على العقود التقليدية، ومن بينها شروط المادة (12) التي تشترط الحصول على موافقة الوزارة مسبقاً واشتراطات مفصلة حول محتوى برنامج الرحلات، وشروط الحجز والإلغاء، والعقد الخطي بين المكتب والمتلقي. لذلك، فإن العروض التي لا تستوفي هذه الشروط، وتُقدم دون ترخيص رسمي أو موافقة مسبقة، تعد عروضاً باطلة ولا تستوفي شروط الإيجاب الصحيح.

ويعزز هذا التفسير التشريع الفلسطيني في المادة (17) من نظام المكاتب السياحية الذي ينص على أن الإعلانات والمطبوعات الخاصة بالدعاية السياحية لا يجوز نشرها إلا بموافقة خطية من السلطة المختصة، وتعتبر مصدقة ضمناً إذا لم تُرفض خلال أسبوع من تاريخ التقديم. وهذا يؤكد أن الضوابط التنظيمية تفترض وجود رقابة على الإعلانات والعروض السياحية، بما في ذلك تلك المقدمة إلكترونياً، لضمان صحتها ومصداقيتها.

وبالتالي، فإن قواعد الإيجاب الإلكتروني تلزم توافر عدة عناصر رئيسية: الإرادة الجدية، الأهلية القانونية، والشرعية في العرض، وحين تغيب هذه العناصر، كما في قرار محكمة استئناف عمان المشار إليه، لا يمكن اعتبار العروض الإلكترونية الصادرة عن جهة وهمية احتيالية إيجاباً قانونياً ملزماً، بل

تتحول إلى عروض كاذبة ترتب بطلان أي التزام قانوني، وتخضع للمساءلة الجزائية. وعليه، فإن أعمال قواعد الإيجاب الإلكتروني بدقة في مثل هذه القضايا يتطلب تعزيز التشريعات السياحية لتنظيم الإعلانات والعروض الإلكترونية بوضوح، وذلك من خلال تفعيل آليات الرقابة والمساءلة لضمان حماية المتعاقدين من الاحتيال، وهذا ما تفتقده التشريعات الحالية في الأردن وفلسطين ومصر.

وبالعودة إلى التشريعات محل المقارنة، والتي تتعلق بالمعاملات الإلكترونية، تلاحظ الباحثة أن هذه التشريعات غير كافية لمواجهة الإشكاليات الناجمة عن العروض الإلكترونية المضللة في المجال السياحي. كذلك، فإن التشريعات المرتبطة بالسياحة، سواء في الأردن أو فلسطين، لم تتناول بشكل مفصل شروط الإعلان الإلكتروني.

وعليه، تذهب الباحثة إلى ضرورة أن تتضمن التشريعات السياحية أحكاماً واضحة تحدد شروط وإجراءات نشر العروض والإعلانات السياحية الإلكترونية، بما يتوافق مع المادة (5) من نظام مكاتب السياحة والسفر الأردني، التي تطبق أحكام النظام على العقود الإلكترونية، وكذلك المادة (17) من نظام مكاتب السياحة الفلسطيني، التي تشترط الحصول على إجازة خطية قبل نشر أو توزيع أي نشرة أو دليل سياحي.

وهذا التنظيم يجب أن يضمن حماية المتعاقدين من العروض الكاذبة أو الاحتيالية، ويشمل تحديد مسؤوليات المكاتب السياحية في تقديم عروضها الإلكترونية، وفرض عقوبات رادعة على المخالفين، لمنع حدوث غش أو تدليس في العروض السياحية الإلكترونية، وذلك لتحقيق الأمن القانوني وضمان نزاهة المعاملات الإلكترونية في التعاقدات السياحية الإلكترونية، وذلك اقتداءً بالمشروع الفرنسي الذي رتب المسؤولية الجزائية على المكاتب السياحية التي تعرض لإعلانات كاذبة أو تذكر بيانات مضللة (المادة 45 من القانون رقم 99-06 المتعلق بالسياحة).

وذهبت محكمة استئناف عمان في قرار لها، بالاعتداد برسائل البريد الإلكتروني كوسيلة قانونية لإبداء الإيجاب في العقود السياحية الإلكترونية، إذ بينت المحكمة أن المدعى عليها قامت، بإرسال عقد سياحي عبر البريد الإلكتروني يتضمن عرض أسعار الغرف في فندق تابع لها، وذلك عن فترة محددة، وأنه قد تم الاتفاق بين الطرفين على اعتماد الشروط الواردة في العقد باستثناء الأسعار، والتي تم لاحقاً تنظيمها في ملحق منفصل أرسل كذلك عبر البريد الإلكتروني. وتأسيساً على ذلك، اعتبرت المحكمة أن هذه المراسلات الإلكترونية تشكل إطاراً تعاقدياً متكاملًا وأن الإيجاب الصادر عن طريق البريد الإلكتروني يمكن أن يرتب أثراً قانونياً ملزماً متى كان واضحاً وقاطعاً في دلالاته على الإرادة الملزمة، واقتربن بقبول مطابق من الطرف الآخر. (قرار محكمة استئناف عمان رقم 2022/11172. تاريخ 2022/10/31. منشورات قسطاس).

وترى الباحثة أن هذا القرار يمثل اتجاهاً قضائياً يقر بصحة الإيجاب عبر البريد الإلكتروني وفاعليته في إبرام العقود، خاصةً العقود السياحية الإلكترونية، والتي تعتمد على الوسائل الإلكترونية في إبرامها، وعليه فإن الإيجاب عبر البريد الإلكتروني، متى توافرت فيه عناصر الجدية والوضوح، يعتبر إيجاباً قانونياً ملزماً، كما يوضح هذا القرار أن استخدام البريد الإلكتروني لا يقتصر على كونه وسيلة للتواصل، أي لتقديم العروض والتفاوض فقط، بل يتم من خلاله إبرام العقد السياحي وإثباته.

وفي ضوء التحليل السابق، توصلت الباحثة إلى أن الإيجاب عبر البريد الإلكتروني في العقود السياحية الإلكترونية يعتبر إيجاباً قانونياً ملزماً إذا توافرت فيه شروط واضحة، ويكون ملزماً للطرفين بمجرد القبول من الطرف الآخر.

ثانياً: صفحات الويب: يُعتبر الإيجاب عبر موقع الويب من أبرز صور التعاقد الإلكتروني، حيث تقوم الشركات بعرض منتجاتها أو خدماتها على صفحات إلكترونية تتضمن أوصافاً تفصيلية تشمل

الأسعار والشروط والمواصفات، مع تمكين المستخدم من التفاعل مع تلك العروض من خلال الحجز أو إرسال طلبات التعاقد (إبراهيم، 2015، ص76).

وفي سياق العقد السياحي تقوم الشركات السياحية بنشر تفاصيل رحلاتها، وأسعارها، ومواعيد الانطلاق، والخدمات المشمولة، عبر مواقعها الإلكترونية. ويُتاح للمستهلك إمكانية تصفح هذه العروض في أي وقت، ومن أي مكان، مما يجعله نوعاً من الإيجاب المستمر الموجه إلى الجمهور (العبيدي، 2010، ص222).

وترى الباحثة أن الإيجاب عبر مواقع الويب يكون أقرب إلى دعوة للتعاقد وليس إيجاباً ملزماً، خاصة إذا خلا من تحديد دقيق للمدة أو للكمية، فعلى سبيل المثال، إذا نشرت شركة سياحية عرضاً لرحلة دون تحديد عدد المقاعد أو موعد انتهاء العرض، فإن هذا العرض يُعد إيجاباً مستمراً غير ملزم، أما إذا تم تقييده بفترة زمنية محددة، أو تم تحديد عدد معين فإنه يكون إيجاباً ملزماً.

وبناءً على ما سبق، توصي الباحثة بضرورة إعادة النظر في قواعد الإيجاب والقبول في التعاقدات الإلكترونية، خاصة في العقود السياحية، فعلى الرغم من وجود إطار عام لتنظيم المعاملات الإلكترونية، إلا أن قوانين المعاملات الإلكترونية الحالية غير كافية لتنظيم العقود السياحية الإلكترونية بشكل خاص. لذلك، يجب وضع قانون خاص ينظم التعاقدات السياحية الإلكترونية بما يتناسب مع طبيعة هذه العقود، ويشمل تنظيم، التحديث الفوري للعروض، والتعامل مع المشكلات التقنية التي قد تؤثر على إبرام العقد.

الفرع الثاني: القبول الإلكتروني

يُعد القبول التصرف الذي بموجبه يُعبر الموجب له عن إرادته بالموافقة على الإيجاب، مما يؤدي إلى إبرام العقد (السنهوري، 1998، ص177)، وعُرف بأنه: "ما يصدر من الشخص الذي وُجه إليه

الإيجاب من تعبير عن إرادته يفيد الموافقة عليه، ويؤدي إلى انعقاد العقد متى وصل إلى علم الموجب وكان الإيجاب لا يزال قائماً" (يحيى، 1994، ص30). كما عرفه البعض بأنه: "التعبير عن رضا الموجب له بإبرام العقد بالشروط التي حددها الموجب" (علوان، 2002، ص250).

وفيما يتعلق بالتشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية، يتبين أن كلاً من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني وقانون المعاملات الفلسطيني لم يوردا تعريفاً صريحاً للقبول الإلكتروني، بل اكتفيا بالإشارة إلى إمكانية التعبير عنه بواسطة رسالة بيانات، دون اشتراط شكل معين لهذا التعبير.

يتضح للباحثة مما سبق أن القبول يُعد الإرادة الثانية اللازمة لانعقاد العقد، ولا يكتمل الرضا إلا بتلاقي هذه الإرادة مع إرادة الموجب. ويُلاحظ أن القبول في العقود الإلكترونية لا يختلف في جوهره عن القبول في العقود التقليدية؛ إذ يتمثل الاختلاف في وسيلة التعبير عنه، حيث يُعبّر عنه في السياق الإلكتروني عبر الوسائل الإلكترونية، كالبريد الإلكتروني ومنصات التعاقد الإلكترونية، دون أن يؤثر ذلك على طبيعته القانونية.

وهذا ما يقتضي استمرار خضوع القبول الإلكتروني للقواعد العامة التي أقرها المشرع المدني، من حيث ضرورة أن يكون القبول باتاً، ومحدداً، ومتطابقاً مع الإيجاب، ومتجهاً لإحداث أثره القانوني. كما يُشترط استمرار قيام الإيجاب إلى حين ارتباط القبول به. أما إذا ورد القبول متضمناً ما يزيد أو ينقص عن الإيجاب، فإن ذلك يُعد إيجاباً جديداً (القضاة، 2019، ص62).

وفيما يتعلق بالقبول في العقود السياحية الإلكترونية، يعد من الضروري أن يتم التعبير عن القبول بوضوح، خاصة أن العقد السياحي يشمل عادةً مجموعة من الخدمات المتنوعة، مما يستدعي تحديد شروط خاصة لكل خدمة على حدة (بدر، 2005، ص206). وفي هذا السياق، يرى البعض أنه لا يكفي أن يكون القبول مجرد إجراء بسيط، مثل الضغط على زر "موافق" بل ينبغي أن يتضمن عملية

أكثر تفصيلاً، كأن يقوم القابل بملء استمارة تفيد قبوله الصريح، أو إدخال الرقم السري الخاص ببطاقته الائتمانية، مما يعتبر بمثابة تعبير قاطع عن إرادته ورضاه بإتمام العقد وفقاً للشروط المحددة (جمعي، 2000، ص39).

وتثار مسألة السكوت في العقود السياحية الإلكترونية باعتباره وسيلة محتملة للتعبير عن القبول، وهذا يطرح تساؤلاً: هل يمكن أن يعد السكوت في سياق التعاقد الإلكتروني بمثابة قبول؟

ووفقاً للقواعد العامة يعتبر السكوت وسيلة للتعبير عن القبول (السنهوري، 2007، ص280)، فنصت المادة (95/2) من القانون المدني الأردني على أن: "يعتبر السكوت قبولاً بوجه خاص إذا كان هناك تعامل سابق بين المتعاقدين واتصل بالإيجاب بهذا التعامل أو إذا تمخض الإيجاب لمنفعة من وجه إليه". لكن، هل يمكن تطبيق هذا النص في سياق التعاقد الإلكتروني بشكل عام، والعقد السياحي الإلكتروني على وجه الخصوص؟

يعد السكوت في الأصل استثناءً عن القاعدة العامة في التعبير عن الإرادة، حيث لا يعتبر السكوت في الغالب تعبيراً عن الإرادة، بل يجب أن يتم التعبير عن الإرادة إما بشكل صريح أو ضمني (النسور، 2016، ص41). وهذا يتوافق مع ما ذهب إليه الفقه الإسلامي من عدم جواز اعتبار السكوت معبراً عن إرادة الأشخاص، وفقاً للقاعدة الفقهية "لا ينسب لساكت قول، لكن السكوت في معرض الحاجة بيان"، أي أن السكوت يكون معبراً إذا كان هناك تعامل سابق بين المتعاقدين واتصل بالإيجاب بهذا التعامل.

ومع ذلك، عند تطبيق هذه القاعدة على العقد السياحي الإلكتروني، ترفض الباحثة اعتبار السكوت قبولاً في العقود السياحية الإلكترونية، ففي هذه الأنواع من العقود، لا يكفي السكوت على الرغم من وجود تعامل سابق بين الأطراف، لأن السكوت هنا لا يعكس تعبيراً عن الإرادة، كما أن فرضية أن

يكون الإيجاب قد تمخض لمنفعة من وجه إليه لا تتصور في العقود السياحية الإلكترونية؛ لأن العميل يترتب عليه التزامات كدفع مبلغ مالي.

غير أنه يُطرح تساؤلاً قانونياً بشأن ما إذا كان سكوت المستخدم بعد اختياره لرحلة معينة عبر أحد التطبيقات، ومرور مدة زمنية دون اعتراض صريح منه، يُعد قبولاً ضمناً يُنتج أثراً قانونياً، لا سيما في ظل اعتماد بعض الأنظمة الإلكترونية على ما يُعرف بآلية الحجز التلقائي، التي تقوم بتأكيد الحجز بمجرد مرور مدة معينة دون رفض المستخدم أو سحب الطلب.

غير أن هذا التصور لا ينسجم مع التطبيق العملي في نطاق المكاتب السياحية. فقد أوضحت السيدة فيرا العبد الله، مديرة مكتب فيرا للسياحة والسفر في جنين، خلال مقابلة شخصية أُجريت بتاريخ 12 حزيران 2025 في تمام الساعة 1:15 ظهراً، أن المكاتب السياحية لا تعتمد مبدأ الحجز التلقائي بناءً على السكوت أو عدم الرد، بل يُشترط دائماً توافر تصرف إيجابي من الزبون يدل بوضوح على القبول، كالدفع المسبق، أو تزويد المكتب بمعلومات السفر والوثائق الرسمية، أو التواصل المباشر لتأكيد الحجز. وأكدت أن مجرد اختيار العميل للرحلة عبر التطبيق دون إتمام إجراءات التأكيد، لا يُعد ملزماً قانونياً ولا يتم على أساسه تنفيذ الحجز.

ومن اللافت أيضاً أن شركات الطيران، رغم اعتمادها على أنظمة إلكترونية مؤتمتة بالكامل، لا تعتبر السكوت قبولاً، بل تشترط خطوات واضحة كالدفع الإلكتروني، وإدخال معلومات دقيقة، وإصدار التذكرة، مما يدل على أن التزام الحجز لا ينشأ إلا عند اكتمال أركان القبول الإيجابي، حتى في أكثر البيئات الرقمية تطوراً (العبد الله، مقابلة شخصية، 12/6/2025).

وعليه، فإن فكرة اعتبار السكوت قبولاً في حالة الحجز التلقائي تظل مجرد إشكالية نظرية تُثيرها بعض التطبيقات، لكنها لا تجد لها سنداً عملياً أو تشريعياً في الواقع التنظيمي للمكاتب السياحية في فلسطين، كما أنها غير مطبقة فعلياً في أنظمة شركات الطيران.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى تنظيم تشريعي صريح يُقر بوضوح أن السكوت أو عدم الاعتراض لا يُنتج أثراً ملزماً في العقود السياحية الإلكترونية، حمايةً للسائح المتعاقد من الالتزامات غير المقصودة، وضماناً لشفافية العلاقة التعاقدية في البيئة الرقمية.

وفيما يخص التشريعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، فإن قانون الأونسترال، وكذلك قوانين المعاملات الإلكترونية في الأردن وفلسطين، لم تعترف بالسكوت كوسيلة للتعبير عن القبول.

وتُثير طبيعة العقود السياحية الإلكترونية تساؤلاً مهماً يتعلق بمدى إمكانية السائح العدول عن العقد بعد القبول، كون هذه العقود تُبرم عادة عن بُعد، من خلال وسائل إلكترونية، وبدون تفاعل مباشر بين الطرفين أو معاينة فعلية لمحل التعاقد. وبما أن السائح يتعامل مع جهة مهنية متخصصة، فإن الأمر يستدعي البحث في مدى توفر الحماية القانونية له، خاصةً فيما يتعلق بحقه في الرجوع عن التعاقد خلال فترة زمنية محددة.

وقد حاول بعض الفقه الربط بين هذا الحق وبين ما قرره الفقه الإسلامي من خيارات، وتحديدًا خيار الرؤية وخيار العيب، على أساس أن هذه الخيارات تمنح المشتري فرصة للتراجع عن العقد إذا تبين له ما يجهله عن المبيع عند التعاقد. إلا أن هذا التكييف يفتقر إلى الدقة القانونية، ذلك أن خيار الرؤية في الفقه الإسلامي يثبت فقط إذا لم يكن المتعاقد قد رأى المعقود عليه قبل التعاقد، ويقتصر أثره على فسخ العقد دون ترتيب التزامات إضافية، كما أنه ليس من النظام العام ويجوز الاتفاق على إسقاطه. في المقابل، فإن الحق في الرجوع عن العقود الإلكترونية كما تقرره أغلب التشريعات الحديثة يتمتع بطبيعة

أمره لا يجوز الاتفاق على التنازل عنها مسبقاً، وهو يُمنح للمستهلك، حتى لو كان قد اطلع على تفاصيل المنتج أو الخدمة، إذ إن العلة من منحه ليست الجهالة، بل حماية رضا المستهلك وضمان حرية اختياره بعيداً عن ضغوط التعاقد (عبد المبدى، 2023، ص 167، 168)

وتكمن الإشكالية عند محاولة تطبيق هذا الحق على العقود السياحية الإلكترونية تحديداً، إذ أن هذه العقود ترتبط بخدمات غير مادية محددة بزمان محدد كالحجوزات الفندقية أو تذاكر الطيران مما يجعل فكرة المعاينة، بل وحتى العدول، محدودة التطبيق بحكم طبيعة العقد ذاته.

وقد أيد التوجيه الأوروبي هذا التوجه حين استثنى صراحة العقود المرتبطة بخدمات زمنية محددة من نطاق حق العدول، تفادياً لما قد يسببه ذلك من ضرر لمقدم الخدمة. ومع ذلك، فإن العديد من التشريعات العربية، مثل المغربية والمصرية، سارت باتجاه منح المستهلك حق العدول ضمن آجال زمنية واضحة، مع شرط عدم بدء تنفيذ الخدمة، مما يفتح الباب أمام تفعيل هذا الحق حتى في العقود السياحية متى لم تدخل حيز التنفيذ بعد (حيمر، 2022، ص 230، 231).

وفي هذا السياق، نصت الفقرة الأولى من المادة السادسة من التوجيه الأوروبي رقم 7/97 على أن للمستهلك الحق في العدول عن العقد خلال سبعة أيام، دون الحاجة إلى إبداء مبرر، ودون أن يتحمل أي جزاءات مالية، مع ضمان استرداده لما دفعه خلال ثلاثين يوماً. كما قررت الفقرة الثالثة من ذات المادة أنه إذا لم يُبلغ المستهلك بهذا الحق عند التعاقد، فإن مدة العدول تُمدد إلى ثلاثة أشهر. غير أن هذه الحماية ليست مطلقة، حيث استثنت الفقرة الرابعة من المادة ذاتها العقود المتعلقة بخدمات محددة بزمان معين، مثل الحجوزات الفندقية وتذاكر السفر والرحلات السياحية، وغيرها من صور العقود السياحية.

وتلاحظ الباحثة أن بعض التشريعات العربية قد تبنت ما ذهب إليه التوجيه الأوروبي، إذ منح قانون حماية المستهلك المغربي المستهلك حق العدول خلال سبعة أيام مع استرداد المبالغ المدفوعة خلال ثلاثين يوماً (المادة 36) طالما لم يبدأ تنفيذ الخدمة. أما قانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 2018، فقد نصت المادة (37) منه على أن للمستهلك الحق في العدول عن التعاقد خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ التعاقد أو تسلم السلعة، دون إبداء أسباب، شرط عدم بدء تنفيذ الخدمة. كما أوجبت المواد اللاحقة إرسال تأكيد كتابي أو إلكتروني من المزود يوضح فيه شروط التعاقد، مع منح المستهلك فرصة لتعديل أو تصحيح طلبه خلال سبعة أيام.

في المقابل، فإن التشريعين الفلسطيني والأردني لا ينصان صراحةً على حق العدول في العقود الإلكترونية أو العقود عن بُعد، مما يجعل حماية المستهلك في هذا الإطار أقل وضوحاً (الصباحين، 2011، ص6). ومع ذلك، ترى الباحثة أنه بالإمكان استناد الأطراف إلى قاعدة "العقد شريعة المتعاقدين" لإدراج هذا الحق ضمن شروط التعاقد متى اتفق عليه صراحةً، كما أن بعض التشريعات في فلسطين قد أشارت لهذا الحق، مثلما ورد في مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني (المادة 55) واللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك (المادة 4/4)، والتي تتيح للمستهلك العدول ضمن فترة محددة، مع إلزام المورد بإرجاع المبلغ المدفوع، مما قد يُفهم على أنه بداية لتنظيم هذا الحق.

وبناءً عليه، يُعد حق العدول من أبرز ضمانات الحماية القانونية للمستهلك (السائح)، لكنه لا يُمارس على إطلاقه، بل يتأثر بطبيعة الخدمة محل العقد، خاصةً إن كانت مقيدة بزمن محدد، مما يتطلب توازناً بين مصلحة المستهلك في الانسحاب ومصلحة مزود الخدمة في استقرار العلاقة التعاقدية. ومن وجهة نظر الباحثة، فإن حق العدول في هذه العقود يجب أن يُقر على أسس حديثة تتماشى مع طبيعتها الخاصة، لا أن يُؤسس على خيارات تقليدية لا تتناسب مع البيئة الرقمية أو طبيعة الخدمات

الزمنية، مما يتطلب تنظيمًا تشريعيًا يراعي خصوصية العقود السياحية الإلكترونية، واقتداءً بما قرره بعض التشريعات المقارنة، كالتوجيه الأوروبي 7/97 ، وقانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 2018، والقانون المغربي لحماية المستهلك رقم (31.08)، تقترح الباحثة النص الآتي: "١. يحق للمستهلك العدول عن العقد السياحي الإلكتروني خلال سبعة أيام من تاريخ إبرامه، دون الحاجة إلى إبداء مبرر، ودون تحمل أي رسوم، شريطة عدم بدء تنفيذ الخدمة.

٢. يلتزم مزود الخدمة برد المبالغ المدفوعة خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ الإشعار بالعدول.

٣. يجب إعلام المستهلك بحق العدول وشروطه عند أو قبل إبرام العقد، وفي حال الإخلال بذلك يُمدد الأجل إلى ثلاثين يوماً".

وقد اقترحت الباحثة مدة خمسة عشر يوماً كحد أقصى لرد المبالغ المدفوعة في حال ممارسة المستهلك لحقه في العدول، بناءً على توازن عملي وتشريعي بين ما تقرره القوانين المقارنة وبين خصوصية العقود السياحية الإلكترونية. إذ نص التوجيه الأوروبي، وكذلك القانون المغربي في مادته (36)، على مهلة أقصاها ثلاثون يوماً. إلا أن هذه المدة، وإن كانت مناسبة في عقود بيع السلع أو الخدمات القابلة للتأجيل، فإنها لا تتلاءم مع طبيعة الخدمات السياحية ذات الطابع الزمني الضيق. ومن هنا جاء اقتراح تقليص المدة إلى خمسة عشر يوماً باعتبارها مدة متوسطة تحقق سرعة في استرداد الحق المالي للمستهلك دون أن تخلّ بقدرة المزود على إجراء الترتيبات الإدارية والمالية اللازمة.

والتساؤل الأخير الذي يثار في هذا النطاق مدى صحة التعاقد عبر الذكاء الاصطناعي في

العقود السياحية الإلكترونية؟

وللإجابة عنه، لا بد من استقراء نص المادة (20) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، التي وضعت تنظيمياً صريحاً للتعاقد بين وسائط إلكترونية، سواء كان ذلك بين نظامين إلكترونيين أو بين نظام وشخص طبيعي، وأقرت بصحة هذا التعاقد وآثاره القانونية، حتى في غياب أي تدخل بشري مباشر في لحظة الإبرام.

فقد أجازت الفقرة الأولى من هذه المادة التعاقد بين وسائط إلكترونية تحتوي نظامي معالجة إلكترونية أو أكثر، بشرط أن تكون هذه الأنظمة مهياً مسبقاً ومبرمجة للقيام بمهمة إبرام العقود. ويُعد هذا النص تعبيراً صريحاً عن اعتراف المشرع بإمكانية إبرام العقود بين الأنظمة الذكية، دون الحاجة إلى أي تدخل بشري مباشر، ما دام أن هذه الأنظمة قد أعدت لذلك الغرض.

أما الفقرة الثانية، فقد وضحت إمكانية إبرام العقود بين وسيط إلكتروني وشخص طبيعي، متى كان هذا الأخير يعلم أو يفترض فيه أن يعلم بأن التعاقد سيتم تلقائياً، كما اعتمد المشرع على معيار العلم الفعلي والمفترض، بحيث يكون رضا الطرف الطبيعي مبنياً على علم كاف بطبيعة الأنظمة الذكية وآلية عملها.

وجاءت الفقرة الثالثة من ذات المادة لتؤكد على الأثر القانوني الكامل للتعاقدات المشار إليها في الفقرتين السابقتين، حيث نصت على أن: "يكون التعاقد المحدد في الفقرتين (1) و (2) من هذه المادة صحيحاً ونافاذاً ومنتجاً لآثاره القانونية على الرغم من عدم التدخل الشخصي أو المباشر لأي شخص طبيعي في عملية التعاقد"، وترى الباحثة أن نص المادة (20) بمثابة حسم تشريعي للنقاشات الفقهية التي لطالما ثارت بشأن مدى صلاحية الأنظمة الذكية لإبرام العقود.

وعند إعمال هذا النص على العقد السياحي الإلكتروني، يتبين أن الحجز الإلكتروني لخدمات السفر والإقامة والتنقل، التي تتم عبر التطبيقات الذكية، يعتبر من قبيل التعاقد بين أنظمة ذكية وشخص

طبيعي، مما يجعله خاضعاً لأحكام المادة (20) من قانون المعاملات الإلكترونية، ويؤدي إلى اعتبار العقد السياحي المبرم بهذه الوسائل صحيحاً وملزماً.

وتُعد رسالة البيانات التي تصدر عن هذه الأنظمة سواء تعلقت بالإيجاب أو القبول صادرة عن المكتب السياحي الذي يستخدم تلك الأنظمة، وذلك استناداً إلى نص المادة (16) من ذات القانون، والتي نصت على أن: "تعتبر رسالة البيانات صادرة عن المرسل إذا صدرت عنه أو لحسابه أو بالنيابة عنه أو بواسطة وسيط إلكتروني يعمل بشكل تلقائي من المرسل نفسه أو نيابة عنه..."، وهو ما يُفضي إلى نتيجة مفادها أن المكتب السياحي يتحمل المسؤولية القانونية عن الرسائل الإلكترونية الناشئة عن أنظمتها.

وفيما يتعلق بقانون المعاملات الإلكترونية الأردني، تؤكد الباحثة أنه لا يتضمن نصاً مشابهاً للمادة (20) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، التي تعترف بصحة التعاقد الذي يتم بين وسائط إلكترونية دون تدخل شخصي، مما يترك مجالاً للتفسير والاجتهاد في حال حدوث تعاقدات مماثلة عبر هذه الأنظمة.

المطلب الثاني: مجلس عقد السياحة الإلكتروني

يُثير إبرام العقد بطريقة إلكترونية إشكاليات قانونية عدة، ومن أبرزها تحديد زمان ومكان انعقاده، نظراً لعدم اجتماع أطرافه في مجلس عقد واحد، فقد لا يصدر الإيجاب والقبول في ذات الوقت، مما يؤدي إلى وجود فاصل زمني بين صدور الإيجاب وارتباطه بعلم من وجه إليه، وكذلك بين صدور القبول وعلم الموجب به (الجنابي، 2013، ص59). وتعتبر مسألة تحديد زمان ومكان إبرام العقد الإلكتروني مسألة في غاية الأهمية، لما يترتب عليها من آثار قانونية، أبرزها تحديد القانون الواجب التطبيق على العقد، الأمر الذي جعلها محل اهتمام واسع في الفقه القانوني (ممدوح، 2006، ص294). وعليه، سأتناول زمان إبرام العقد الإلكتروني في الفرع الأول، ومكان إبرام العقد الإلكتروني في الفرع الثاني.

الفرع الأول: زمان إبرام العقد الإلكتروني

لقد تناول فقهاء القانون العديد من النظريات لتحديد زمان ومكان إبرام العقد الإلكتروني، فهل يتم باللحظة التي يصدر من وجه إليه الإيجاب قبوله، أم في الوقت الذي يصل القبول إلى الموجب، أم يبقى العقد غير منعقد حتى وقت علم الموجب بالقبول، وتمثلت النظريات بالآتي:

1. **نظرية إعلان القبول:** تقوم هذه النظرية على أساس أن العقد الإلكتروني يعتبر منعقداً فور إعلان من وجه إليه الإيجاب عن قبوله، دون الحاجة إلى علم الموجب بذلك. وبموجب هذه النظرية، يعتبر العقد منعقداً بمجرد صدور القبول من الطرف الموجب له (أبو الهيجاء، 2022، ص106)، وهو ما تبناه الفقه الإسلامي كأصل للتعاقد بين غائبين، ويتضح ذلك للباحثة من خلال ما ورد في المادة (69) من مجلة الأحكام العدلية التي نصت على أن: "الكتاب كالخطاب"، ما يعني أن مجلس العقد يقوم حكماً في اللحظة التي يصدر فيها القبول.

ويثار التساؤل في حال تراجع الموجب عن إيجابه قبل صدور القبول: ما هو مصير العقد في هذه الحالة؟ ومن خلال تطبيق هذه النظرية، يتضح للباحثة أن العقد لا يعتبر منعقداً في حال تراجع الموجب عن إيجابه قبل وصول القبول، وبالتالي لا يحق للموجب التراجع عن إيجابه بعد صدور القبول.

كما اقتدى المشرع الأردني بما ذهب إليه الفقه الإسلامي، وأخذ بهذه النظرية في قانونه المدني ويتضح ذلك للباحثة من خلال ما ورد في المادة (101) منه والتي نصت على أن: "إذا كان المتعاقدان لا يضمهما حين العقد مجلس واحد يعتبر التعاقد قد تم في المكان والزمان اللذين صدر فيهما القبول، ما لم يوجد اتفاق، أو نص قانوني يقضي بغير ذلك"، إلا أن هذا التوجه لم يظهر في كل من قانوني المعاملات الإلكترونية الفلسطيني والأردني صراحةً أو ضمناً.

وطبقاً لهذه النظرية فإن لحظة إبرام العقد السياحي الإلكتروني هي اللحظة التي يحرر فيها القابل رسالة البيانات التي تتضمن قبوله دون تصديرها، ومن وجهة نظر الباحثة أن تطبيق هذه النظرية في نطاق العقد السياحي الإلكتروني يثير صعوبات واقعية وقانونية تجعلها غير ملائمة.

فإن مجرد إعلان القبول من السائح لا يُنتج أثراً تعاقدياً فورياً، كما أن هذه النظرية تتجاهل الطبيعة التفاعلية والتبادلية للعقود السياحية الإلكترونية، حيث يتم التبادل التعاقدية في وقت واحد تقريباً، وتُولد الالتزامات من خلال تلاقي إرادتين عبر النظام، لا من خلال لحظة إعلان أحادية من طرف واحد.

2. **نظرية تصدير القبول:** وفقاً لهذه النظرية فإن العقد يُعتبر منعقداً عندما يقوم الشخص الذي وُجه إليه الإيجاب بإرسال قبوله، أي أن العقد يُعتبر قد تم بمجرد أن تخرج الرسالة الإلكترونية التي تحتوي على القبول من سيطرة مرسلها وإرسالها إلى الموجب (النسور، 2016، ص62). وتطبيقاً لذلك، فإن العقد السياحي يعتبر منعقداً عندما يرسل القابل رسالة البيانات التي تفيد قبوله، وتخرج من سيطرته، وبالتالي لا يمكنه التراجع عنها.

وترى الباحثة أن هذه النظرية ما هي إلا تفرعاً عن نظرية إعلان القبول، فتحمل نفس مزايا النظرية الأولى، إلا أنه يتطلب أن يكون إعلان القبول باتاً، ويتحقق ذلك من خلال صدور القبول من القابل إلى الموجب.

3. **نظرية تسلّم القبول:** ترى نظرية التسلّم أن العقد الإلكتروني لا ينعقد إلا بوصول القبول إلى الموجب، دون اشتراط علمه به (برهم، 2005، ص59)، أي أن لحظة انعقاد العقد تتحقق بمجرد وصول القبول للموجب (الساري، 2016، ص102)، وتطبيقاً لذلك ينعقد العقد السياحي الإلكتروني في اللحظة التي يدخل فيها القبول للنظام الخاص بالمكتب السياحي.

وبالعودة لقانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، نجد بأنه أخذ بنظرية تسلّم القبول، ويتضح ذلك للباحثة من نص المادة (15/1)، والتي نصت على أن: "يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول عند التعاقد بواسطة رسالة البيانات، ويعتبر ذلك التعبير ملزماً شريطة أن يكون الإيجاب والقبول قد استلم بواسطة المرسل إليه عند دخول رسالة البيانات لنظام معلومات اتفق طرفا العقد على استخدامه، أو دخل نظام معلومات المرسل إليه".

يتبين من نص المادة سالفة الذكر أن المشرع حدد وقت تسلّم القبول، مفرقاً بين حالتين: الأولى، إذا اتفق الطرفان على استخدام نظام معلومات معين، فيعتبر القبول مستملاً بمجرد دخول رسالة البيانات إلى ذلك النظام، مما يؤدي إلى انعقاد العقد. أما في الحالة الثانية، وهي عندما لا يتفق الأطراف على نظام معلومات معين، فتكون لحظة الاستلام عند دخول رسالة البيانات لنظام معلومات تابع للمرسل إليه. كما أخذ قانون الأونسترال النموذجي بنظرية تسلّم القبول، ويتضح ذلك للباحثة من خلال ما ورد في المادة (15/2) منه، والتي اعتبرت أن العقد ينعقد بوصول رسالة البيانات من القابل للموجب، وبناءً عليه يكون العقد منعقدًا الذي يتسلم فيه الموجب للقبول.

أما بالنسبة لقانون المعاملات الإلكترونية الأردني، تجد الباحثة أنه أخذ بنظرية تسلّم القبول، وذلك من خلال ما ورد في المادة (13) منه، والتي نصت على أن: "تعتبر رسالة المعلومات قد أرسلت من وقت دخولها إلى نظام معلومات لا يخضع لسيطرة المنشئ أو الشخص أو الوسيط الإلكتروني الذي أرسل الرسالة نيابة عنه ما لم يتفق المنشئ أو المرسل إليه على غير ذلك"، كما يتضح للباحثة أن المشرع الأردني في وضعه لقانون المعاملات الإلكترونية قد اعتمد على القانون النموذجي.

واستناداً إلى ما سبق، تخلص الباحثة إلى أن كلاً من قانون الأونسترال النموذجي وقانوني المعاملات الإلكترونية الفلسطيني والأردني قد تبنت في مضمونها، نظرية تسلّم القبول من قبل الموجب،

وإن لم تصرح بذلك بشكل مباشر، إلا أن هذا الاتجاه يستدل عليه من النصوص التي تم تناولها. وبناءً على ذلك، يُعتبر العقد منعقدًا في اللحظة التي يتسلم فيها الموجب القبول، ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك.

4. **نظرية العلم بالقبول:** في حين تقوم هذه النظرية على أن العقد لا يعتبر منعقدًا إلا عند تحقق العلم الفعلي للموجب بالقبول الصادر ممن وجه إليه الإيجاب. وبناءً على ذلك، لا ينعقد العقد الإلكتروني وفقاً لهذه النظرية إلا عند قيام الموجب بفتح رسالة البيانات والاطلاع عليها فعلياً (الجنابي، 2013، ص96). وهي ما أخذ بها المشرع المصري ويتضح ذلك من نص المادة (97) من القانون المدني المصري، والتي نصت على أنه: "التعاقد بين غائبين يعتبر قد تم في المكان والزمان الذين يعلم فيهما الموجب بالقبول وهذا ما لم يوجد اتفاق أو نص قانوني يقضي بغير ذلك"، ووفقاً لهذه النظرية لا ينعقد العقد السياحي إلا عندما يقوم المكتب السياحي بفتح رسالة القبول المرسلة إليه.

واستناداً إلى ما ذكر، يتبين أن نظرية تسلم القبول تعد الأنسب للتطبيق على العقود السياحية الإلكترونية، وذلك لأن النظام الإلكتروني المستخدم في هذه العقود يعتمد بشكل أساسي على وسائط إلكترونية مؤتمتة تسجل القبول بمجرد وصوله إلى النظام المعتمد. وعلى هذا الأساس فإن هذه النظرية توفر وضوحاً في تحديد وقت إبرام العقد، وتمنع التأخير أو التنازع حول لحظة العلم بالقبول، مما يضمن حماية حقوق الأطراف ويسهم في تسريع عملية إتمام العقد بشكل يتماشى مع طبيعة التعاقدات الإلكترونية في مجال السياحة.

الفرع الثاني: مكان إبرام العقد الإلكتروني

يُعد تحديد مكان إبرام العقد الإلكتروني مسألة جوهرية، لما لها من تأثير مباشر في تحديد القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي. وقد تناول المشرع الأردني هذه المسألة في المادة (14) من

قانون المعاملات الإلكترونية، حيث تبنى معيار مكان العمل كأصل عام لتحديد مكان الإبرام. ووفقاً للفقرة الأولى من المادة، يُعتبر مكان إرسال رسالة البيانات هو مكان عمل الموجب، بينما يُعد مكان استلامها هو مكان عمل القابل، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك. أما إذا لم يكن لأي من الطرفين مقر عمل، فإن مكان الإقامة يُعتبر مقراً للعمل، ما لم يكن الطرفان قد اتفقا على خلاف ذلك. وفي حال تعدد أماكن العمل، يُعد بالمقر الأقرب إلى المعاملة، وإذا تعذر تحديد ذلك، فإن المقر الرئيسي للعمل يُعد مكان الإرسال أو استلام الرسالة الإلكترونية.

يبين هذا النص تأثير المشرع الأردني بالمادة (15) من قانون الأونسيترال النموذجي (النية، 2017، ص34)، والتي تنظم مسألة تحديد مكان الإبرام استناداً إلى معيار مقر العمل أو المكان الذي استلمت فيه رسالة البيانات. أما في فلسطين، فلم يرد نص صريح يحدد مكان الإبرام، لكن من خلال تحليل المادة (15) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، ترى الباحثة أن المشرع تبنى ضمناً نظرية تسلم القبول. وبذلك، يتبين أن مكان إبرام العقد الإلكتروني وفقاً للقانون الفلسطيني هو المكان الذي تم فيه استلام القبول.

وفي سياق العقد السياحي الإلكتروني، تزداد أهمية تحديد مكان الإبرام؛ نظراً للطابع الدولي لهذا النوع من العقود، حيث يكون أحد الأطراف (السائح) في دولة، بينما تكون الجهة المقدمة للخدمة السياحية في دولة أخرى. ووفقاً للقانون الأردني، إذا أرسلت الشركة السياحية عرضها عبر موقع إلكتروني، وتم قبول العرض من قبل السائح، فإن مكان الإبرام يُحدد وفقاً لمكان عمل الموجب، أي مقر الشركة السياحية، باعتبار أنه المكان الذي أرسلت منه رسالة البيانات، ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك. أما وفقاً للقانون الفلسطيني، فإن العقد يُعتبر مبرماً في المكان الذي استلمت فيه الشركة السياحية القبول، أي المكان الذي تتم فيه معالجة بيانات الحجز الإلكتروني، استناداً إلى نظرية تسلم القبول.

واستخلصت الباحثة مما سبق أن القانون الأردني يُظهر وضوحاً في تحديد مكان إبرام من خلال اعتماد تدرج معياري يبدأ بمقر العمل، ثم الإقامة، ثم المقر الرئيسي للأعمال. في المقابل، فإن القانون الفلسطيني لم يضع معياراً لتحديد مكان الإبرام، ولم يأتِ بنصوص واضحة لتحديد مكان إبرام العقد الإلكتروني، مما قد يؤدي إلى تفسيرات مختلفة في التطبيق، خاصة في العقود السياحية الإلكترونية. وبناءً على ذلك، تشير الباحثة إلى أن القانون الأردني أكثر دقة في تحديد مكان الإبرام، مما يجعله أكثر ملاءمة للعقود السياحية الإلكترونية التي تتطلب تحديداً دقيقاً للاختصاص القضائي والقانون الواجب التطبيق. أما القانون الفلسطيني، فيترك مجالاً أوسع للاجتهاد. وفي العقود السياحية الإلكترونية، يكون تبني معيار مكان عمل الموجب كما هو في القانون الأردني أكثر عملية، نظراً لطبيعة هذه العقود التي تتطلب تحديداً واضحاً لمكان انعقادها. وتوصي الباحثة المشرع الفلسطيني بضرورة معالجة القصور التشريعي، من خلال إدراج نص واضح وصريح ينظم مسألة مكان إبرام العقد الإلكتروني، تجنباً لما قد يترتب على هذا القصور من اختلافات في التفسير وصعوبة في تحديد القانون الواجب التطبيق، لا سيما في العقود السياحية التي غالباً ما تتصف بالطابع الدولي.

بعد استعراض كل من ركن التراضي ومجلس العقد في العقود الإلكترونية ومناقشتها، تبرز إشكالية قانونية مهمة في البيئة الرقمية تتمثل في القدرة على التحقق من شخصية الطرف المتعاقد، خاصة في المعاملات السياحية التي تُبرم عن بُعد، حيث لا يتم التفاعل المباشر بين الأطراف، ومن هنا يُطرح التساؤل الآتي:

كيف يمكن التحقق من هوية السائح المتعاقد إلكترونياً؟ وهل هنالك وسيلة قانونية فعالة لتحقيق هذا الغرض في ظل اختلاف التنظيم التشريعي في كل من الأردن وفلسطين ومصر للتعاقد الإلكتروني؟

يُظهر التنظيم القانوني الفلسطيني، من خلال قرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة، توجهاً واضحاً نحو اعتماد التوقيع الإلكتروني وسيلة موثوقة للتحقق من هوية المتعاملين، بما في ذلك السائح، فنصت المادة (1) منه على أن: "التوقيع الإلكتروني: بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة البيانات، أو مضافة إليها أو مرتبطة بها، تُستخدم لتحديد هوية الشخص الطبيعي الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، وموافقته على البيانات والمعلومات الواردة فيها".

فقد نصت المادة (30) من قانون المعاملات الإلكترونية على الشروط الواجب توافرها في التوقيع الإلكتروني المتقدم، وأبرزها: أن يكون خاصاً بالموقع، ويُثبت صفته وهويته، وأن يتم إنشاؤه بوسائل يحتفظ بها الموقع تحت رقابته الخاصة بصفة حصرية، وأن يُنشأ بطريقة تضمن كشف أي تعديل لاحق على البيانات. أما المادة (31)، فقد أضافت شروطاً للتوقيع الإلكتروني المؤهل، من بينها أن يستند إلى شهادة مصادقة مؤهلة صادرة عن مقدم خدمات ثقة مؤهل، وأن يُنشأ باستخدام أداة مؤهلة لإنشاء التوقيع. كما تُظهر المادة (32) بوضوح المعايير التقنية الواجب توافرها في الأدوات المؤهلة لإنشاء التوقيع أو الختم الإلكتروني، وعلى رأسها ضمان سرية بيانات الإنشاء، وتوفير الحماية من التزوير أو الاستخدام غير المشروع، مع وجوب إدارة هذه البيانات من قبل مقدم خدمات ثقة مرخص له. وهذا التنظيم يعزز من موثوقية التوقيع عند التحقق من هوية السائح إلكترونياً.

ويتكامل هذا التنظيم القانوني مع نصوص قانون المدفوعات الوطني رقم (41) لسنة 2022، تحديداً نص المادة (4)، التي تؤكد ضرورة أن يكون التوقيع الإلكتروني خاصاً بالموقع، ويثبت هويته، وأن يتم إنشاؤه بوسائل تخضع لرقابته الحصرية، ويرتبط بالوثيقة إلكترونياً بطريقة تكشف أي تعديل لاحق. كما تنص المادة (1/6) منه على أن التوقيع الإلكتروني له ذات الأثر القانوني المترتب على التوقيع الخطي، وهو ما يدعم حججه في الإثبات والالتزام القانوني.

وتُظهر المادة (42) من قانون المعاملات الإلكترونية أثر التوقيع المؤهل، إذ تعطيه ذات القوة القانونية للتوقيع الخطي المكتوب، مما يتيح للمكاتب السياحية التحقق إلكترونياً من هوية السائح وموافقته على محتوى الوثيقة، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.

ويُعزز هذا التنظيم ما ورد في المادة (43) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، التي تُعتبر الدليل الإلكتروني ومن ضمنه التوقيع الإلكتروني وسيلة إثبات قانونية ذات حجية متساوية مع المستندات الورقية التقليدية، ولا يجوز رفضها لمجرد كونها إلكترونية. وهذا الاعتراف القانوني الشامل بالدليل الإلكتروني يؤكد أهمية التوقيع الإلكتروني كأداة لا غنى عنها في التحقق من هوية السائح في العقود السياحية الإلكترونية. ومن ثم، تتكامل هذه القواعد معاً لتشكيل تنظيم قانوني متكامل يواكب التطورات في التعاقدات السياحية، وتضمن سلامة التعاملات الإلكترونية، خصوصاً فيما يتعلق بالتحقق من هوية المتعاقدين.

إلا أنه قد يرافق استخدام التوقيع الإلكتروني في العقود السياحية تحديات تقنية، كإساءة استخدام أدوات التوقيع الإلكتروني أو سرقتها مما يؤدي لإستخدامها من قبل أطراف غير مُصرح لهم، وانتحال هوية صاحب أداة التوقيع وإبرام عقود بإسمه. وقد عالج المشرع الفلسطيني هذه الإشكالية من خلال إلزام المشترك بموجب المادة (39) من ذات القانون، بضرورة إشعار مقدم خدمات الثقة والجهات المختصة فور علمه بأي استخدام غير مشروع لتوقيعه الإلكتروني. والمشارك هو كل شخص يتعاقد مع مقدمي خدمات الثقة من أجل الحصول على الخدمات الإلكترونية المنصوص عليها بهذا القرار بقانون ومن ضمنها التوقيع الإلكتروني.

وتؤكد الباحثة أن هذا الإلتزام حجر الأساس في تحديد المسؤولية القانونية عند حدوث مثل هذه الإحتمالات؛ فالتبليغ الفوري يعفي المشارك من تبعات الاستخدام غير المشروع، في حين أن الإهمال أو

التأخير في التبليغ يُعد تقصيراً يُحتمل أن يؤدي إلى تحميله كافة المسؤولية عن الأضرار الناتجة، ويستفاد هذا بشكل ضمني من نص المادة سالفه الذكر. وتوصي الدراسة المشرع الفلسطيني بالنص عليها صراحةً؛ وذلك لأن صاحب أداة التوقيع يتحمل كل التعاقدات التي تتم بأداة توقيعه، وهنا الحديث يتمحور حول إبرام التصرف، كون المسؤولية تترتب عليه بإنشاء التصرف، لأن من يعطي القيمة القانونية للتصرف هو التوقيع.

وتقترح الباحثة أن يكون التعديل بإضافة فقرة ثالثة لنص المادة (39) ولتكن على النحو التالي: "يكون المشترك مسؤولاً عن مخالفة أحكام الفقرة (1) من هذه المادة".

كما يتحمل مقدم خدمات الثقة مسؤولية حماية بيانات التوقيع الإلكتروني، ويتوجب عليه اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع أي إخلال أو ضرر، وذلك بموجب المادة (1/40) التي تحدد مسؤولياته القانونية في حال إخفاقه في أداء واجباته، هذه المسؤوليات تشمل حفظ التوقيعات والشهادات وتأمينها وحماية سرية بيانات الإنشاء.

ومن الثابت أن القانون عمل على توزيع المسؤوليات بين المشترك، ومقدم خدمات الثقة، والطرف المعتمد وتجدر الإشارة إلى أن الطرف المعتمد وفق ما جاء بنص المادة (1) هو كل من يعتمد على خدمات الثقة في معاملاته. وبتطبيقه على العلاقة السياحية يكون المكتب السياحي هو الطرف المعتمد، وبموجب نص المادة (1/40) يتحمل المسؤولية في حال لم يتم بإجراءات التحقق من صحة ونفاذ هذا التوقيع. فعلى المشترك الالتزام بحماية أداة التوقيع والإبلاغ فور حدوث أي اختراق، وعلى مقدم خدمات الثقة ضمان أمن البيانات والتحقق من صلاحية الشهادات، أما الطرف المتعاقد فيجب عليه التأكد من صحة التوقيع قبل إبرام العقد، وحسب رأي الباحثة فهذا اتجاه منطقي وصحيح، وحسناً فعل المشرع الفلسطيني.

وعليه، يُمكن القول إن التنظيم الفلسطيني جاء بصورة متكاملة للتحقق من هوية السائح المتعاقد إلكترونياً، وتقوم على التوقيع المؤهل، والشهادات الرقمية، والأدوات التقنية المؤمنة، وتوزيع المسؤولية، مما يُسهم في بناء الثقة في البيئة الرقمية السياحية، ويحد من مخاطر التزوير أو انتحال الهوية.

وفيما يتعلق بقانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015 يُظهر اتجاهاً نحو اعتماد التوقيع الإلكتروني كوسيلة للتحقق من هوية المتعاقد إلكترونياً، إذ نصت المادة (15) منه على شروط التوقيع الإلكتروني المحمي، التي تتضمن: انفراد الموقع بالتوقيع، وقدرته على تحديد هويته، وسيطرته على المفتاح الخاص، وارتباط التوقيع بالسجل الإلكتروني بطريقة تمنع التلاعب به دون كشف التعديل. كما ربطت المادة (16) بين هذا التوقيع وشهادة توثيق إلكترونية صادرة عن جهات مرخصة، ليكون التوقيع الإلكتروني موثقاً. أما المادة (17) فقد قررت أن السجل الإلكتروني المرتبط بتوقيع محمي أو موثق يُعتد به كالسند العادي في الإثبات، ويجوز الاحتجاج به أمام الأطراف، وهو ما يعزز حجية العقود السياحية الإلكترونية في حال ارتباطها بتوقيع مستوفٍ للشروط.

ونتيجةً لذلك، فإن التوقيع الإلكتروني في القانون الأردني يُعد وسيلة قانونية يمكن من خلالها التحقق من شخصية السائح، متى توافرت شروط الحماية أو التوثيق. ورغم هذا التنظيم، يُعاب على المشرع الأردني أنه لم يُميز بين مستويات التوقيع الإلكتروني (عادي، متقدم، مؤهل) كما فعل المشرع الفلسطيني، مما يُضعف دقة التصنيف القانوني لمستوى الأمان المطلوب في المعاملات الحساسة كالعقود السياحية. كما أن القانون لم يُورد نصاً صريحاً يلزم السائح أي صاحب أداة التوقيع بإشعار الجهة المختصة عند فقدان أدوات التوقيع أو سرقتها، مما يُبقي نطاق المسؤولية غير محدد في حالات الانتحال أو إساءة الاستخدام.

أضفى المشرع المصري بموجب قانون التوقيع الإلكتروني رقم (15) لسنة 2004 حجية كاملة للتوقيع الإلكتروني، بشرط استيفائه لمعايير تقنية تضمن ارتباطه الحصري بصاحبه وسيطرته عليه، مع إمكانية كشف أي تعديل على بيانات التوقيع أو المحرر (المادة 18). وتُعد هذه الشروط ضرورية للتحقق من الهوية الرقمية، خاصة في العقود السياحية التي تتطلب ثقة متبادلة بين الطرفين.

كما أكد على سرية بيانات التوقيع (المادة 21)، ويتميز المشرع المصري بتقريره لعقوبات على من يزور توقيعاً إلكترونياً، أو يستعمل توقيعاً مزوراً مع علمه، أو يتحايل للحصول عليه أو يعطل وسائله (المادة 23)، مما يبرز رغبة المشرع في تجريم كل ما من شأنه المساس بصحة التوقيع وهويته صاحبه، ويتضح للباحثة أن التشريع المصري يفتقر إلى تحديد دقيق لمسؤوليات مزودي خدمات التوثيق والرقابة عليهم، ما قد يؤثر على ثقة المستخدمين. مما يستتج أن التشريع الفلسطيني هو الأكثر تطوراً من حيث الحماية القانونية والتقنية لهوية الموقع، يليه التشريع الأردني، ثم التشريع المصري الذي يحتاج لتعزيز الرقابة والمسؤولية على مزودي الخدمات.

المبحث الثاني: الطبيعة القانونية للعقد السياحي

تعد الطبيعة القانونية للعقد السياحي مسألة أساسية لتحديد الإطار القانوني الذي يحكم العلاقة بين أطرافه، وقد ذهب الفقه والقضاء إلى تكييف هذا العقد استناداً إلى الدور الذي يؤديه المكتب السياحي في العلاقة التعاقدية، ويعد الفقه الفرنسي أول من جاء بهذا التكييف، وقد تبني الفقه المصري هذا الاتجاه، وأيده معظم الفقه في الدول العربية ((كركوري، 2020، ص73).

وتكمن أهمية تحديد الطبيعة القانونية للعلاقة بين المكتب السياحي والسائح في أنه يترتب عليها تحديد الالتزامات المترتبة على هذه العلاقة العقدية، فتحدد التكييف القانوني المناسب للعقد هو ما يحدد

طبيعة الالتزامات المترتبة على الأطراف المتعاقدة، وبالتالي فهو الأساس الذي يبنى عليه قيام المسؤولية نتيجة الإخلال بالالتزامات (حيمر، 2022، ص97). ولذلك سأتناول دور المكتب السياحي كوسيط في تقديم الخدمات في المطب الأول، ودوره كمقدم فعلي للخدمات في المطب الثاني.

المطب الأول: المكتب السياحي وسيط في تقديم الخدمات

ذهب الفقه إلى أن الدور التقليدي لمكاتب السياحة والسفر، هو العمل كوسيط ما بين السياح ومقدمي الخدمات السياحية (الطائي، 1992، ص233)، حيث تتولى مهمة حجز وسائل النقل، وأماكن الإقامة، وغيرها من الخدمات التي يقتصر دورها فيها على كونها وسيطاً، دون أن يكون لها تدخل مباشر في تنفيذ الخدمات للسياح (العلوان، 2023، ص11)، وبناءً على هذا الدور اتجه الفقه والقضاء إلى تكييف العقد السياحي ضمن إطار عقد الوكالة أو الوكالة بالعمولة (عكاش، 2022، ص169). لذلك ستناقش الباحثة مدى كفاية هذه التكييفات، وستتناول العقد السياحي عقد وكالة في الفرع الأول، والعقد السياحي عقد وكالة بالعمولة في الفرع الثاني.

الفرع الأول: العقد السياحي عقد وكالة

عرفت المادة (1449) من مجلة الأحكام العدلية الوكالة بأنها: "تفويض أحد في شغل لآخر وإقامته مقامه في ذلك الشغل ويقال لذلك الشخص موكل ولمن أقامه وكيل ولذلك الأمر موكل به"، وعرفت المادة (833) من القانون المدني الأردني الوكالة على أنها: "عقد يقيم الموكل بمقتضاه شخصاً آخر مقام نفسه في تصرف جائز معلوم"، وتقابلها المادة (699) من القانون المدني المصري والتي عرفت الوكالة بأنها: "عقد بمقتضاه يلتزم الوكيل بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل".

وبناءً على هذه التعريفات، يتبين أن مجلة الأحكام العدلية لم تُحدد محل الوكالة على أنه تصرف قانوني (السرْحان، 2013، ص127)، وترى الباحثة أن ذلك يفتح المجال لتفسير التعريف على أنه

يشمل الأعمال القانونية والمادية على السواء، خاصة أن التعريف جاء عاماً دون تحديد دقيق لنطاق الوكالة. أما تعريف المشرع الأردني، فيقترب من تعريف مجلة الأحكام العدلية، حيث لم يقيد محل الوكالة بنوع معين من التصرفات، بل اكتفى بكون التصرف "جائزاً ومعلوماً"، مما يفهم منه أيضاً شموله للأعمال القانونية والمادية معاً. وفي المقابل، جاء تعريف القانون المدني المصري أكثر تقييداً إذ قصر نطاق الوكالة على الأعمال القانونية فقط، ما يُخرج الأعمال المادية من نطاق الوكالة.

وعليه، وفي ضوء التعريف التشريعي للوكالة، يثار التساؤل حول مدى ملاءمة اعتبار تكييف العلاقة بين المكتب السياحي والسائح عقد وكالة، خاصة أن طبيعة الأعمال التي يؤديها المكتب السياحي لا تقتصر على التصرفات القانونية، بل تتجاوزها إلى تصرفات مادية وغير مادية، فهل يعتبر المكتب السياحي وكيلاً بالمعنى القانوني، بما يترتب على ذلك من خضوع علاقته بالسائح لأحكام عقد الوكالة المنصوص عليها في القواعد العامة؟

وقد ذهب جانب من الفقه إلى اعتبار العلاقة بين السائح والمكتب السياحي بمثابة عقد وكالة، وذلك بناءً على أن الأعمال التي يقوم بها المكتب السياحي تعتبر أعمال وكالة، حيث يلتزم المكتب السياحي بتوفير الخدمات وتنفيذ المهام نيابة عن السائح، مما يعكس التزامات الوكيل في عقد الوكالة (الحوالدة، 2021، ص74). ولذلك، ترى الباحثة أنه لمعرفة مدى إمكانية تكييف العلاقة بين السائح والمكتب السياحي على أنها عقد وكالة، لا بد من البحث في مدى تطابق التزامات الوكيل في عقد الوكالة مع التزامات المكتب السياحي تجاه السائح، وكذلك الآثار المترتبة على اعتبار العقد السياحي عقد وكالة.

وباستقراء نص المادة (840) من القانون المدني الأردني، نجد أنها تلزم الوكيل بعدم تجاوز حدود وكالته، حيث نصت على أن: "تثبت للوكيل بمقتضى عقد الوكالة ولاية التصرف فيما يتناوله التوكيل دون أن يتجاوز حدوده إلا فيما هو أكثر نفعاً للموكل"، وبالقياس على ذلك، فإن المكتب السياحي

يلتزم بالتعليمات التي يضعها السائح، ولا يجوز له الخروج عنها، وإلا تحمل المسؤولية عن أي ضرر قد يلحق بالسائح نتيجة ذلك. فعلى سبيل المثال، إذا قام السائح باختيار فندق معين وأبلغ المكتب برغبته بالحجز فيه، فإن من واجب المكتب السياحي تنفيذ هذا الحجز، ولا يجوز له استبداله إلا إذا كان الخيار البديل يوفر ميزة إضافية بنفس السعر أو أفضل، وبما لا يخل بمصلحة السائح (العيساوي، 2024، ص269). أما القانون المدني المصري لم يعطِ الوكيل الحق في تجاوز حدود وكالته حتى ولو كان في ذلك مصلحة للموكل، وإنما ملزم بتنفيذ وكالته دون أن يتجاوز حدودها، وذلك وفقاً لنص المادة (703/1) من القانون المدني المصري. إلا أن الفقرة الثانية من ذات المادة قد استثنت حالة معينة، حيث أجازت للوكيل أن يخرج عن حدود وكالته إذا كان من المستحيل عليه إخطار الموكل سلفاً، وكانت الظروف تغلب الظن بأن الموكل لم يكن ليرفض هذا التصرف، على أن يبادر الوكيل في هذه الحالة إلى إبلاغ الموكل به فوراً (أحمد، 2003، ص28). وبتطبيق ذلك الاستثناء على العقد السياحي، يتضح للباحثة بأنه يجوز للمكتب السياحي تجاوز حدود وكالته في الحالات الطارئة التي تحول دون إبلاغ السائح مسبقاً، بشرط أن تكون الظروف تشير إلى أن السائح كان سيوافق على التصرف، مثلما يحدث عند تغيير الفندق بسبب ظروف استثنائية، وفي هذه الحالة، يكون للمكتب حق التصرف دون الرجوع للسائح، على أن يبادر بإبلاغه لاحقاً، وإذا لم يُعلمه، يتحمل المسؤولية عن أي أضرار ناتجة عن هذا التصرف (الخالدة، 2021، ص76).

غير أن هذه المسؤولية تنتفي في حال ثبت أن الضرر قد وقع نتيجة سبب أجنبي لا يد للمكتب فيه، كالقوة القاهرة أو الحادث فجائي، وذلك استناداً لما ورد في قرار محكمة التمييز الأردنية رقم (310/1999) والتي أعفت الوكيل من المسؤولية إذا ثبت أن تجاوزه لحدود وكالته كان نتيجة قوة القاهرة أو حادث فجائي. وهو ما تؤكدته المادة (261) من القانون المدني الأردني، وكذلك المادة (165) من القانون المدني المصري، والتي نصت على أنه: "إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي

لا يد له فيه، كافة سماوية، أو حادث فجائي، أو قوة قاهرة، أو فعل الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر".

وعليه، يمكن القول بأن المكتب السياحي، وإن كان ملتزماً بعدم تجاوز حدود وكالته، فإنه لا يسأل عن الضمان إذا ثبت أن تجاوزه كان في ظروف طارئة مستتاة قانوناً، أو أن الضرر اللاحق بالسائح نشأ عن سبب أجنبي لا يمكن توقعه أو دفعه، مما يعفيه من المسؤولية استناداً إلى ما تقرره القواعد العامة في القانون المدني.

واستناداً لأحكام الوكالة، يتبين أن التزام الوكيل بتنفيذ ما وكل به هو التزام ببذل عناية لا بتحقيق نتيجة، أي أن مسؤوليته لا تبنى على أساس تحقق الغاية المرجوة من العمل، وإنما على مدى حرصه في أدائه للمهام المكلف بها، إلا أن معيار هذه العناية يختلف باختلاف طبيعة الوكالة، فيما إذا كانت مأجورة أو غير مأجورة.

فقد نص كل من القانون المدني الأردني والمصري على هذا التفريق، إذ جاء في المادة (841) من القانون المدني الأردني، أن على الوكيل أن يبذل في تنفيذ الوكالة العناية التي يبذلها في أعماله الخاصة إذا كانت بلا أجر، أما إذا كانت بأجر فعليه أن يبذل عناية الرجل المعتاد. ويقابل هذا النص ما ورد في المادة (704) من القانون المدني المصري، مما يدل على اتفاق كلا التشريعين على التفرقة بين معيارين: الأول شخصي، يتعلق بعناية الوكيل في شؤونه الخاصة في حال كانت الوكالة غير مأجورة، والثاني موضوعي، يتمثل في عناية الرجل المعتاد إذا كانت الوكالة مأجورة.

وبتطبيق هذه الأحكام على العقد السياحي، وإذا ما اعتبر هذا العقد من قبيل الوكالة، فإن المكتب السياحي يُعد ملتزماً ببذل عناية الرجل المعتاد، بالنظر إلى أن العلاقة التي تربطه بالسائح غالباً ما تكون مأجورة. ويقصد بعناية الرجل المعتاد، وفقاً للمعيار الموضوعي، العناية التي يبذلها شخص متوسط

الحرص من ذات المهنة أو النشاط، أي من مكاتب السياحة من ذات المستوى، فيتم مقارنة أداء المكتب السياحي محل الالتزام بأداء غيره من مكاتب السياحة المتوسطة في الحرص والممارسة، فإن تبين أنه لم يبلغ هذا المستوى من العناية، عد مقصراً ويكون مسؤولاً عن أي خطأ شخصي ارتكبه في تنفيذ الوكالة، ويُسأل عن النتائج التي تترتب على تقصيره (الصالح، 2023، ص736)، أما إذا بذل المكتب السياحي عناية الرجل المعتاد في تنفيذ التزاماته، فلا يسأل عن الأخطاء أو الأضرار التي قد تلحق بالسائح نتيجة لذلك، إذ لا يطلب من المكتب تحقيق نتيجة معينة، بل يكفي أن يبذل العناية المطلوبة منه (العلوان، 2023، ص11).

وفي ذلك ذهبت محكمة النقض الفلسطينية في قرار رقم (2011/352)، حيث اعتبرت أن العلاقة التعاقدية بين السائح والمكتب السياحي علاقة وكالة، يقتصر دور المكتب فيها على الوساطة في حجز تذكرة الطائرة، دون أن تمتد مسؤوليته إلى تنفيذ النقل الجوي نفسه أو تحمل تبعات الإخلال المرتكب من طرف شركة الطيران، وقد أكدت المحكمة هذا التوجه بقولها إن: "وكالة الأسفار اقتصر دورها على القيام بحجز تذكرة السفر للطاعن"، مما ينفي عنها المسؤولية المباشرة عن الأضرار التي لحقت بالمسافر نتيجة إلغاء الرحلة أو سوء تنظيمها، وبالتالي المحكمة حصرت مسؤولية المكتب في تنفيذ الوكالة بالالتزام بالحجز، دون أن تترتب عليه أي التزام بتحقيق النتيجة.

إلا أن الباحثة لا تتفق مع موقف محكمة النقض الفلسطينية، وترى بأن التزام المكتب السياحي يتجاوز حدود بذل العناية إلى تحقيق نتيجة، وهو ما لا يتوافق مع طبيعة عقد الوكالة، وذلك استناداً لما ورد في حكم محكمة النقض المصرية، حيث قامت إحدى شركات الطيران بتسليم تذاكر سفر للمطعون ضدها، ثم ادعت لاحقاً أن التذاكر مزورة وأن الحجز لم يكن صحيحاً، دون أن تقدم دليلاً على ذلك، وقد خلصت المحكمة إلى أن مجرد عدم وفاء الشركة بالتزامها يُعد إخلالاً بالعقد، وأكدت أن المسؤولية العقدية

لا تندفع إلا إذا أثبت المدين أن الإخلال ناتج عن قوة القاهرة أو سبب أجنبي (نقض مصري، رقم 4049 لسنة 68، صادر بتاريخ 6/1/2011، منشورات قسطاس).

ويدل هذا الحكم على أن المحكمة اعتبرت العلاقة تعاقدًا ملزمًا بنتيجة، لا يكفٍ فيه المكتب بمجرد بذل جهد، بل عليه تنفيذ الخدمة كما تم الاتفاق عليها، وهو ما يتعارض مع التكييف الذي يراه بعض الفقه للعقد السياحي كعقد وكالة، حيث تكون مسؤولية الوكيل أقل من ذلك، وترتبط بحسن الأداء لا بنتيجته النهائية. ومن ثم، فإن هذا التوجه لمحكمة النقض المصرية يُعد دليلاً على أن التزام المكتب السياحي هو التزاماً بتحقيق نتيجة وليس بذل عناية.

وإذا ما افترضنا أن العلاقة بين السائح والمكتب السياحي تكيف كعقد وكالة، فإن ذلك يقتضي الخضوع لأحكام المادة (11) من قانون المخالفات المدنية البريطاني الساري في الضفة الغربية، والتي تقرر أن من يستخدم وكيلاً، لم يكن خادمه، يتحمل تبعه جميع الأفعال التي يأتيها الوكيل أثناء قيامه بالمهمة، بما في ذلك الكيفية التي يؤدي بها هذه الأفعال، وهنا يثار تساؤل لدى الباحثة: هل يتحمل السائح فعلاً تبعه الأفعال التي يقوم بها المكتب السياحي، كما لو كان وكيلاً له؟

وترى الباحثة أن الواقع العملي يظهر خلاف ذلك، فالمكتب السياحي يتصرف باسمه لا باسم السائح، ولا يمثله تمثيلاً قانونياً مباشراً، بل يبرم تعاقدات، وبالتالي فإن تطبيق الفقرة (ب) يؤدي إلى تعارض واضح بين ما تقتضيه أحكام الوكالة، وبين طبيعة العلاقة القائمة فعلياً، الأمر الذي يُضعف من صلاحية هذا التكييف، ويفتح الباب أمام البحث عن تكييف قانوني أكثر ملاءمة لطبيعة العقد السياحي.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة

يعد الوكيل بالعمولة وسيطاً ما بين الأصيل والغير، بحيث يتعاقد بإسمه الخاص ولحساب الأصيل (سامي، 2009، ص259)، وعند تطبيق هذا المفهوم على العقد السياحي، يكون المكتب

السياسي وسيط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية. وهنا يثار التساؤل حول مدى إمكانية تكييف العلاقة بين السائح والمكتب السياحي على أنها عقد وكالة بالعمولة؟ وهل تتفق الأحكام القانونية لعقد الوكالة بالعمولة مع طبيعة العقد السياحي؟ وما هي الآثار القانونية التي قد تترتب على هذا التكييف، لا سيما فيما يتعلق بتحديد مسؤولية كل من المكتب السياحي ومقدم الخدمة الفعلي في حال الإخلال بالالتزام؟

وللإجابة على هذا التساؤل، لا بد من الوقوف على أحكام الوكالة بالعمولة من حيث مفهومها والشروط الواجب توفرها لكي يعتبر الشخص وكيل بالعمولة، وبناءً على ذلك معرفة مدى إمكانية اعتبار المكتب السياحي وكيلاً بالعمولة أم لا.

وبالرجوع إلى قانون التجارة الأردني رقم (12) لسنة 1966م، والنافذ في فلسطين، وكذلك قانون التجارة المصري رقم (17) لسنة 1999م، تجد الباحثة أن كلا المشرعين قد أفردا تنظيمًا خاصاً للوكالة بالعمولة. وبالرغم من تنظيم المشرع الأردني لأحكام الوكالة بالعمولة إلا أنه لم يضع لها تعريفاً صريحاً، فقد نص بالمادة (87) على أن: "الوكيل بالعمولة هو الذي يأخذ على نفسه أن يعقد بإسمه الخاص، ولكن لحساب موكله بيعاً وشراءً، وغيرهما من العمليات التجارية مقابل عمولة"، وتبعاً لذلك يُمكن تعريف الوكالة بالعمولة بأنها عقد يلتزم الوكيل بأن يؤدي عملاً تجارياً بإسمه الخاص، ولكن لحساب الموكل، مُقابل عمولة.

أما المشرع المصري فقد عرفها بالمادة (166/1) بأنها: "عقد يتعهد بمقتضاه الوكيل بأن يجري تصرفاً قانونياً لحساب الموكل"، ورغم وضوح التعريف في بيانه لطبيعة العلاقة بين الوكيل والموكل، إلا أنه لم يبرز الخاصية الأساسية التي تميز هذا النوع من العقود، وهي أن الوكيل بالعمولة يتصرف بإسمه الخاص، مما يجعله طرفاً أصيلاً في العقد مع الغير.

وتخلص الباحثة مما سبق بأن الوكيل بالعمولة يتصرف بإسمه، ولكن لحساب الموكل، وبالتالي فإن الوكيل بالعمولة يرتبط بعقدين، عقد وكالة بينه وبين الموكل، وعقد يبرمه مع الغير بإسمه ولحساب الأصيل، وهو ما يتوافق مع ما يقوم به المكتب السياحي عندما يكون دوره مجرد وساطة بين السياح ومقدمي الخدمات إلا أنه يتعاقد باسمه ولحساب السائح (بن موسى، 2021، ص1904). فمثلاً، قد يقوم المكتب السياحي بشراء تذاكر سفر من شركات الطيران أو حجز غرف فندقية باسمه، إلا أن هذه التصرفات تتم في الواقع لصالح السائح، ويتقاضى المكتب عمولة مقابلها، وهو ما يشكل تطبيقياً واضحاً للتصرف باسم الوكيل ولحساب الموكل.

وبما أن الوكيل بالعمولة يبرم التصرفات بإسمه مع الغير، فإن العلاقة القانونية تنشأ ما بين الوكيل بالعمولة والغير، وعلى هذا الأساس لا يحق للموكل أن يرجع على الغير بدعوى مباشرة، ولا يكون للغير الرجوع على الموكل، كون الموكل لا تربطه بالغير أي علاقة تعاقدية، وذلك استناداً لما ورد في المادة (174) من القانون المدني المصري والمادة (88/1) من القانون الأردني. ويترتب على هذا التكييف نتائج قانونية مهمة، أبرزها انحصار العلاقة التعاقدية بين الوكيل بالعمولة والغير، وانعدام الصفة القانونية للموكل في مواجهة الغير (الشمري، 2023، ص457)، ما يعني أن السائح لا يكون طرفاً مباشراً في العقد مع مقدم الخدمة، وإنما يبقى مكتب السياحة هو الطرف المتعاقد الظاهر.

ويتضح ذلك في قرار لمحكمة استئناف رام الله، تتلخص وقائعها في أن المدعي وهو السائح، اشترى تسع تذاكر سفر من المكتب السياحي التابع للمدعى عليه مفيد قشوع، للسفر من رام الله إلى كندا ذهاباً وإياباً، وكان قد حدد أماكن جلوسه هو وعائلته، وقبل موعد العودة بأربع أيام قام المدعي بمراجعة الخطوط الجوية الكندية للتأكيد على حجزه، وتم إجابته بأنه لا داعي للتأكيد، فإن الحجز موجود من تاريخ إصدار التذاكر، ولا يوجد نظام بالشركة لإعادة التأكيد، وعند العودة، تفاجئ بعدم وجود حجز لأربعة من

أفراد أسرته على رحلة الطيران، وبمراجعة الأجهزة لم يتبين الحجز، ما اضطرهم للانتظار في المطار، وقد حالفهم الحظ بتخلف بعض المسافرين بالصدفة في الدقائق الأخيرة قبل إقلاع الطائرة. وبناءً على ذلك، رفع المدعي دعوى للمطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي، موجهاً المسؤولية إلى كل من المكتب السياحي وشركة الطيران الكندية، ورفضت محكمة الدرجة الأولى دعواه بحق المكتب السياحي، لكنها قررت المسؤولية على شركة الطيران. إلا أن محكمة الاستئناف رأت خلاف ذلك، وذهبت إلى تكييف العلاقة بين السائح والمكتب السياحي على أنها وكالة بالعمولة.

واستندت المحكمة في تكييفها إلى أن المكتب السياحي قد تعاقد مع شركة الطيران باسمه الخاص، ولكن لحساب الموكل (السائح)، وهو جوهر عقد الوكالة بالعمولة كما ورد في قانون التجارة، وقد جاءت البيئة لتؤكد هذا التكييف؛ إذ أقر المدعى عليه الأول، ممثل المكتب السياحي، بأنه يبيع التذاكر لحساب الزبون ويتقاضى عمولة من شركات الطيران، وأنه يدفع ثمن التذكرة مباشرة إلى شركة الطيران بعد اقتطاع العمولة، وهذا يعني أن المكتب كان هو من أبرم العقد مع شركة الطيران باسمه، مما ينفي عنه وصف الوكيل العادي، ويثبت على المكتب السياحي وصف الوكيل بالعمولة.

وهنا رأت المحكمة تحميل المكتب السياحي المسؤولية المباشرة عن الخطأ الحاصل في الحجز، إذ كان من واجبه التأكد من إتمام الحجز وتأمين سفر الزبون بشكل سليم، إلا أن المحكمة لم تكتفِ بتحميل المسؤولية للمكتب فقط، بل حملت كذلك شركة الطيران المسؤولية، واعتبرت أن الضرر وقع نتيجة تقصير مشترك، فقررت إلزام الطرفين، المكتب السياحي وشركة الطيران، بالتعويض بالتضامن فيما بينهما، وقد ورد في القرار أن المحكمة "تلزم المدعى عليه الأول والثاني بالتكافل والتضامن بدفع مبلغ التعويض المحكوم به للمدعي"، (قرار محكمة استئناف رام الله. رقم 815/2007. تاريخ 13/4/2011. منشورات قسطاس).

إلا أن المحكمة لم تبين الأساس القانوني الذي استندت إليه في حكمها، وبالرجوع لأحكام قانون التجارة الأردني، نجد أن الوكيل بالعمولة يكون ملزماً تجاه من تعاقد معهم، وذلك وفقاً لما جاء في المادة (88/1) والتي نصت على أن: "الوكيل بالعمولة الذي يتعاقد باسمه الخاص ويكتسب الحقوق الناتجة عن العقد ويكون ملزماً مباشرة نحو الأشخاص الذين تعاقد معهم كما لو كان العمل يختص به شخصياً ويحق لهؤلاء الأشخاص أن يحتجوا في مواجهته بجميع أسباب الدفع الناتجة عن علاقتهم الشخصية به ولا يحق لهم أن يخاصموا الموكل مباشرة"، كما أن الوكيل بالعمولة لا يكون مسؤولاً عن تنفيذ التزامات الأطراف اللذين تعاقد معهم، وذلك وفقاً للمادة (92) من ذات القانون، وبتطبيق ذلك على الواقعة السابقة يتحمل كل من المكتب السياحي وشركة الطيران، كون المكتب السياحي لم يتأكد من حجوزات الطيران، وشركة الطيران أحلت بتنفيذ التزامها.

وبالتالي يكون قد اشتركا في إحداث الضرر للسائح، مما يوجب عليهم التضامن في تعويضه، وذلك استناداً لنص المادة (10) من قانون المخالفات المدنية والتي نصت على أن: "إذا اشترك شخصان أو أكثر في تبعة فعل بمقتضى أحكام هذا القانون، وكان ذلك الفعل يؤلف مخالفة مدنية، يتحمل ذلك الشخصان أو أولئك الأشخاص تبعة ذلك الفعل بالتضامن، وتجوز إقامة الدعوى عليهما أو عليهم مجتمعين أو منفردين".

ويتبين مما سبق، بأن عقد السياحة لا يكون وكالة بالعمولة إلا إذا اقتصر دور المكتب السياحي على إبرام تصرفات قانونية باسمه ولحساب السائح كحجز تذكرة سفر وذلك مقابل عمولة، ويتحدد ذلك باتفاق الأطراف، فإذا اتفقا على أن يقوم المكتب السياحي بتصرف محدد وباسمه ولحساب السائح فإنه يكون عقد وكالة بالعمولة، إلا أن هذا التكييف يظل تكييفاً قاصراً عند إسقاطه على العقد السياحي بصورته المتكاملة. وذلك لأن العلاقة فيما بين المكتب السياحي والسائح لا تنحصر في القيام بتصرف

قانوني منفرد لمصلحة السائح، كما هو الحال في عقد الوكالة بالعمولة، بل تقوم على التزام بتقديم حزمة متكاملة من الخدمات، وعليه فإن هذا التكييف يغفل عن الطبيعة المركبة للعقد السياحي، ولا يتوافق مع خصائصه بوصفه من عقود الخدمات ذات الطابع المتعدد (أحمد، 2011، ص158).

المطلب الثاني: المكتب السياحي مقدم فعلي للخدمات

أدى تطور النشاط السياحي الذي تمارسه المكاتب السياحية إلى صعوبة تكييف العلاقة التعاقدية على أنها عقد وكالة أو وكالة بالعمولة، وذلك نتيجة لتولي المكاتب السياحية تنظيم رحلات سياحية شاملة تشمل خدمات الحجز والنقل والإقامة وغيرها، وقد تنفذ عملية النقل بذاتها، سواء باستخدام وسائل نقل مملوكة لها أو تستأجرها، وقد دفع هذا التوسع في عمل المكاتب السياحية الفقه والقضاء إلى تكييف هذه العلاقة باعتبارها عقد مقاوله أو عقد نقل، لا مجرد وكالة (بورقعة، سرفاني، 2024، ص40). وبناءً عليه، ستناقش الباحثة في الفرع الأول تكييف العقد السياحي عقد نقل، وتكييفه عقد مقاوله في الفرع الثاني.

الفرع الأول: العقد السياحي عقد نقل

ذهب بعض الفقه إلى تكييف العقد السياحي على أنه عقد نقل، وذلك استناداً إلى أن الخدمات الأساسية التي تقدمها المكاتب السياحية تركز على عملية النقل (بدر، 2020، ص37). كما ذهب القضاء الأردني في الكثير من أحكامه إلى تكييف العلاقة ما بين السائح والمكتب السياحي على أنها عقد نقل، فقد قضت محكمة بداية حقوق اربد بصفتها الاستثنائية بأن: "تعاقد المدعي كان مع المدعى عليها وليس مع الخطوط الملكية الأردنية أو مع الخطوط السبيريية وإن تكييف العقد هو عقد نقل بموجب تذكرة سفر وفق نص المادة (68) من قانون التجارة" (قرار محكمة بداية حقوق أربد، رقم 2343/2021، تاريخ 26/4/2021. منشورات قسطاس).

وتتلخص وقائع الدعوى بأن المدعي قام بشراء أربع تذاكر سفر من مكتب السياحة والسفر، للسفر من عمان إلى موسكو على طائرة الملكية الأردنية ذهاباً وإياباً، على أن يكون الإقلاع من عمان والعودة من موسكو إلى عمان، وتم حجز هذه التذاكر على نظام جاليلو، ولم يواجه المدعي أي عقبات في رحلة الذهاب، وإنما أثناء رحلة العودة وبعد وصول المدعي وعائلته إلى مطار موسكو، تفاجئ بالغاء الحجز، وتغييره إلى تاريخ آخر دون علمه، مما دفعه إلى شراء تذاكر جديدة له ولعائلته من أجل العودة على متن تلك الطائرة وذلك بمبلغ (1700) دينار، كما كان التعاقد على أن يقوم مكتب السياحة والسفر بحجز فندق للزبون.

وذهبت المحكمة إلى تكييف العلاقة على أنها عقد نقل، وأن المكتب السياحي أخل بالتزامه العقدي، حيث إن التزامه هو التزام بتحقيق نتيجة، والذي يتمثل بالالتزام بمواعيد الذهاب والإياب، كما أن السائح كان قد أعلم المكتب السياحي بوجود إلغاء للحجز، فكان يجب عليه القيام بما يلزم لتلافي ذلك، كما احتجت الجهة المدعى عليها بأنه كان يوم عطلة وبالتالي كانت أنظمتها معطلة، إلا أن المحكمة اعتبرت ذلك خطأ في تنفيذ التزامها العقدي، كما اعتبرت قيام شراء السائح للتذاكر الجديدة من قبيل الضرر، ولولا خطأ الجهة المدعى عليها لما تعرض السائح للضرر، وبالتالي تقوم المسؤولية العقدية على أساس إخلال الجهة المدعى عليها في إلتزامها بموجب عقد النقل.

ويتضح أن المحكمة قد كيفت العلاقة على أنها عقد نقل، وتجاهلت باقي الخدمات التي تقدمها المكاتب السياحية، فنعيب على المحكمة توجهها وتجاهلها لباقي الخدمات المتفق عليها، حيث أن المكاتب السياحية تقوم بتقديم العديد من الخدمات كالحجز في الفنادق، وتوفير المرشدين السياحيين، وغيرها من الخدمات (أبو بكر، غزوي، المجالي، 2020، ص4)، مما يعني أن العقد السياحي لا يقتصر على عملية النقل، فلا يمكن القول بأن العقد السياحي بمجموعه هو عقد نقل، وهذا ما جاء بقانون تنظيم

الشركات السياحية المصري رقم (38) لسنة 1977، حيث بين أن النقل هو أحد الخدمات التي تقوم بها الشركات السياحية (النعمان، 2014، ص77)، ونصت أيضاً على ذلك المادة (4) من نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردنية لسنة 2016، حيث اعتبرت أن النقل هو أحد الخدمات التي تقدمها المكاتب السياحية في العقد السياحي، وذلك من خلال التعاقد مع مكاتب تأجير السيارات وشركات النقل السياحي، ويتبين من ذلك بأنها تشمل خدمات النقل سواء أكان المكتب السياحي مالكاً لوسيلة النقل أو مستأجراً لها.

وبالنظر لمفهوم عقد النقل في القوانين محل المقارنة، تجد الباحثة أنه لا يمكن اعتبار العقد السياحي عقد نقل إلا إذا انصب محل العقد على عملية النقل بذاتها، دون أن تكون ضمن مجموعة من الخدمات السياحية، حيث عرفته المادة (68) من قانون التجارة الأردني على أنه: "العقد المتبادل الذي يكون الغرض الأساسي منه تأمين انتقال شخص أو شيء من موضع إلى آخر"، وتقابلها المادة (208) من قانون التجارة المصري رقم (17) لسنة 1999م.

وهذا ما ذهب إليه بعض الفقه (سيد، 2001، ص24) فاعتبروا العقد السياحي عقد نقل، في الحالة التي يقتصر فيها عمل المكتب السياحي على النقل، وتأسيساً على ما تقدم يترتب على المكتب السياحي مجموعة من الالتزامات، حيث نصت المادة (77/2) من قانون التجارة الأردني على أن: "يوجب على الناقل إيصال المسافر سالماً إلى المحل المعين وفي المدة المتفق عليها، وإذا وقع طارئ ما فإن التبعة الناشئة عن العقد تنتفي عن الناقل بإقامته البينة على وجود قوة القاهرة أو خطأ من قبل المتضرر، ويتبين بأن المكتب السياحي يتحمل مسؤولية سلامة السائحين، وكذلك إيصالهم إلى المكان المحدد وفي الوقت المتفق عليه، ما لم يكن هناك قوة القاهرة أو خطأ من قبل السائح (العيساوي، 2024، ص269). ونص قانون التجارة المصري على هذا الالتزام بموجب نص المادة (264/1) والتي نصت

على أن: "يضمن الناقل سلامة الراكب أثناء تنفيذ عقد النقل، ويقع باطلاً كل إتفاق يقضي بإعفاء الناقل من هذا الضمان"، ويُسأل المكتب السياحي بوصفه ناقلاً عن كل خطأ يقع منه مثل التأخير في إيصال المسافرين، أو الأضرار البدنية التي قد تصيبهم، ولا يستطيع الناقل أن ينفي هذه المسؤولية إلا بإثبات القوة القاهرة أو خطأ الراكب (المادة 266 تجارة مصري).

وفي ذلك قضت محكمة النقض المصرية: "أن عقد نقل الأشخاص يلقي على عاتق الناقل التزاماً بضمان سلامة الراكب، وهو التزام بتحقيق غاية، فإذا أصيب الراكب بضرر أثناء تنفيذ عقد النقل، تقوم مسؤولية الناقل عن هذا الضرر، بغير حاجة إلى إثبات وقوع خطأ من جانبه، ولا ترتفع هذه المسؤولية إلا إذا ثبت أن الحادث نشأ عن قوة القاهرة أو خطأ من الراكب المضرور، أو من الغير"، (قرار محكمة النقض المصرية، رقم 12512/80. تاريخ 4/2/2016. منشورات قسطاس). وفي هذه الدعوى كان المكتب السياحي قد استأجر وسيلة نقل مع سائقها، وكان الحادث ناجم عن عدم احترازه ورعونه، مما أدى لوفاة الراكب، وخلصت المحكمة إلى أن المكتب السياحي مسؤول عن التعويض كون السائق يخضع لرقابته وإشرافه، وتقوم مسؤوليته على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد مقاوله

بالرجوع لأحكام عقد المقاوله في القوانين محل المقارنة، يتبين أن مجلة الأحكام العدلية لم تنص على عقد المقاوله تحت هذا المسمى كما هو الحال في كل من القانون المدني الأردني والمصري، ولم تقرد له باباً خاصاً لتنظيمه، إلا أنها تعرضت له ولأحكامه من خلال تنظيمها لعقدي الاستصناع وإجارة الآدمي (السرطان، 2013، ص17)، فنصت المادة (124) على أن: "الاستصناع عقد مقاوله مع أهل الصنعة على أن يعملوا شيئاً، فالعامل صانع والمشتري مستصنع والشيء مصنوع"، ويتضح أن عقد

الاستصناع كما قررته مجلة الأحكام العدلية، بأنه عقد يطلب فيه شخصاً من آخر أن يصنع له شيئاً مادياً، وذلك مقابل عوض .

وقد ذهب العلامة علي حيدر في شرحه لمجلة الأحكام العدلية، بأن عقد الاستصناع لا ينعقد إلا إذا كان محل العمل من الصنائع، أي ما يصنع وينتج مادياً، كالثياب، أي بمعنى أن يطلب المستصنع من الصانع أن يصنع له شيئاً، على أن تكون المادة من الصانع نفسه (حيدر، 1991م، ص105). ويتضح من ذلك أن الركن الجوهري بالاستصناع، هو أن يكون محل العقد صناعة شيء مادي ملموس .

وبتطبيق ذلك على العقد السياحي، نجده بأنه يقوم على أساس تقديم خدمات للسياح، فيكون محل مثل هذه العقود خدمة خالصة (السرطان، 2013، ص18)، أي أن محلها غير مادي، وبالتالي هذه الخدمات لا تعتبر من الصنائع التي يشترطها الفقه في عقد الاستصناع، إذ لا ينتج عنها شيء مادي يمكن تسليمه، وعليه فإنه لا يمكن تطبيق أحكام عقد الاستصناع على العقد السياحي، فمحل تقديم خدمات غير مادية لا تدخل في نطاق الاستصناع.

إلى جانب الاستصناع، تناولت المجلة بعض أحكام المقاوله ضمن إجازة الأدمي، وقد فرقت المجلة في المادة (422) بين نوعين من الأجير، وقد نصت على أن: "الأجير على قسمين: القسم الأول هو الأجير الخاص الذي استؤجر على أن يعمل للمستأجر فقط كالخادم الموظف. القسم الثاني هو الأجير المشترك الذي ليس بمقيد بشرط ألا يعمل لغير المستأجر كالحمال والدلال والخياط".

وبناءً على ذلك، قد يبدو ظاهرياً أن العقد السياحي، الذي يقوم على أساس تنظيم رحلة مقابل أجر، يمكن أن تطبق عليه أحكام إجازة الأجير المشترك، إلا أن الباحثة ترى بأن هذه الأحكام لا تصلح لكي تطبق على العقد السياحي، وذلك لأن الأجير المشترك كما يتضح من شرح علي حيدر، يؤدي خدمة

واحدة محددة بذاته ولمصلحة المستأجر، كحمل شيء أو خياطة ثوب (حيدر، 1991م، ص454)، أما في العقد السياحي، فالمكتب السياحي، لا يؤدي خدمة واحدة، بل يقدم مجموعة من الخدمات المركبة.

كما يشمل عقد السياحة العديد من الخدمات، مثل النقل والإقامة، مما يستدعي استعانة المكتب السياحي بجهات متعددة لتنفيذ العقد، كشركات النقل والفنادق، مما ينفي وصفه كمجرد أجير. وبالنظر إلى طبيعة عمل المكتب السياحي، نجده مستقلاً لا يخضع لرقابة أو إشراف السائح، إذ يؤدي أعماله بصورة مستقلة، وهذا يتنافى مع جوهر علاقة الإجارة التي يشرف فيها المستأجر على تنفيذ العمل المطلوب.

استناداً لما تم عرضه، يتضح أنه من غير الممكن تطبيق أحكام إجارة الإجير المشترك على العقد السياحي، نظراً لتعدد التزامات المكتب السياحي، وعدم اقتصارها على مجرد عمل بسيط، وخروجه عن الإشراف المباشر من الطرف الآخر.

لذا، يمكن القول إن الأحكام الواردة في مجلة الأحكام العدلية لا توفر أساساً صحيحاً لتكييف عقد السياحة كعقد مقاول، مما يُظهر الحاجة إلى تنظيم قانوني خاص لهذا النوع من العقود في التشريع الفلسطيني، بما يتلاءم مع طبيعته المركبة.

أما المشرع الأردني فقد عرفه بالمادة (780) من القانون المدني الأردني، على أنه: "عقد يتعهد أحد طرفيه بمقتضاه بأن يصنع شيئاً أو يؤدي عملاً لقاء بدل يتعهد به الطرف الآخر"، وتقابلها المادة (646) من القانون المدني المصري.

ويتضح من هذه التعريفات، أن عقد المقاوله يتمثل بالتزام أحد الأطراف وهو المقاول، بإنجاز عمل معين للطرف الآخر، لقاء بدل مالي، وذهب بعض الفقهاء في توضيح مفهوم عقد المقاوله بشكل أوسع من التشريعات، وذلك من خلال إدراج خاصية جوهرية لهذا العقد تميزه عن غيره، وهي أن المقاول

لا يخضع لإرادة وإشراف رب العمل (قرة، 1992، ص18)، وهو ما ينطبق على طبيعة عمل المكاتب السياحية وعلاقتها بالسائح، إذ يقوم المكتب السياحي بتقديم الخدمات المتفق عليها مقابل أجر يدفعه السائح، ويتم تنفيذ هذه الخدمات بشكل مستقل، دون خضوع المكتب السياحي لأي إشراف أو توجيه من السائح (العيساوي، 2024، ص270).

ولذلك، اتجه جانب من الفقه إلى تكييف العقد السياحي كعقد مقاول، استناداً إلى أن المكتب السياحي يلتزم بإنجاز عملاً محدداً للسائح، مقابل أجر معلوم، (سدي، 2022، ص636)، وهو ما يشبه في ظاهره العلاقة ما بين المقاول ورب العمل. ومن التبريرات التي استند إليها هذا الاتجاه، أن الرحلة السياحية بكل ما تتضمنه من خدمات تشكل عملاً مادياً، تؤديه المكاتب السياحية باعتبارها مقاولاً (الفضلي، 2005، ص441).

إلا أن الباحثة تعيب على الفقه هذا التبرير ولا تتفق معه، كونه يغفل عن الطبيعة المركبة للعقد السياحي، فلا يمكن القول بأن الرحلة السياحية عملاً مادياً ككل، فعلى الرغم من أنها قد تتضمن عناصر مادية، كحجز التذكرة، وحجز الفنادق، إلا أن هذه الخدمات لا تشكل إلا جزءاً من العقد، فجوهر العقد قد يتعدى ذلك ليشمل خدمات أخرى غير مادية، وبالرغم من تضمنها لأعمال مادية، إلا أن جوهرها يبقى غير مادي، مما يجعل الرحلة السياحية من حيث طبيعتها غير مادية، وبالتالي لا تتفق مع عقد المقاوله على اعتبار أن العمل فيه عمل مادي فقط (الفضلي، 2013، ص10).

وذهب اتجاه آخر بالفقه إلى أن الخدمات التي تقدمها المكاتب السياحية هي أعمالاً غير مادية، إلا أنها اعتبرت من عقود المقاوله (السرطان، 2013، ص18)، وتجد الباحثة أن هذا الرأي قد أقر بالطبيعة الغير مادية للخدمات السياحية، لكنه وسع من مفهوم المقاوله ليشمل الأعمال الغير مادية، وترى الباحثة أن هذا التفسير الفقهي يتماشى مع المفهوم التشريعي لعقد المقاوله في كل من القانون

الأردني والمصري، فقد تبنيها مفهوماً واسعاً لعقد المقاوله، فنجده بأنه لا يقتصر على الأعمال المادية، فقد جاء النص مُطلقاً، والمطلق يأخذ على إطلاقه، أي أن عقد المقاوله يشمل الأعمال المادية والغير مادية، مما يسمح قانوناً بتكييف عقد السياحة كعقد مقاوله، إلا أن ذلك غير كافي لإسباغ هذا التكييف على العقد السياحي.

وقد ذهبت محكمة صلح حقوق الرصيفة إلى تكييف العلاقة بين السائح والمكتب السياحي على أنها عقد مقاوله، وتتخلص وقائع الدعوى بأن المدعي (السائح) قد تعاقد مع المكتب السياحي، والذي يقدم خدمات السفر للحج والعمرة، من أجل أن يقوم بإحضار تأشيرة له للدخول إلى الأراضي السعودية، مقابل مبلغ (200) دينار، وقام المكتب السياحي بإستلام المبلغ، إلا أنه لم يقيم بإحضار فيزا السفر للمدعي.

فقضت المحكمة بأن: "العقد الذي تم إبرامه فيما بين المدعي والمدعى عليه هو عقد مقاوله، وهو من العقود الملزمة للجانبين، وحيث ثبت للمحكمة بأن المدعي قام بتنفيذ التزامه المترتب عليه بموجب عقد المقاوله وهو دفع ثمن الفيزا السياحية للمدعى عليه، فإنه كان يفترض على المدعى عليه القيام بالتزامه المتقابل المترتب عليه بموجب عقد المقاوله..." (قرار محكمة صلح حقوق الرصيفة، رقم 2019/390. صادر بتاريخ 31/3/2019، منشورات قسطاس).

ويتضح أن المحكمة قد استندت في تكييفها إلى أن المكتب السياحي كان قد التزم بإنجاز عمل مُحدد، وهو إحضار فيزا للمدعي، مقابل مبلغ، وهو ما يتفق مع مفهوم عقد المقاوله في التشريع الأردني، غير أن هذا التكييف، وإن كان منسجماً مع الوقائع الواردة في هذه الدعوى، فلا يمكن تعميمه على عقد السياحة بصورته الكاملة، حيث ان الوقائع التي بني عليها هذا التكييف تتعلق بخدمة واحدة فقط من بين مجموعة واسعة من الخدمات التي تُشكل مجموعها عقد السياحة، فالتزام الشركة باستخراج تأشيرة هو

عمل محدد، بينما عقد السياحة بكامله هو عقد مركب يتضمن إلتزاماً بتنظيم رحلة كاملة، تشمل النقل، والإقامة، والإرشاد، وغيرها من الخدمات.

في ضوء ما تقدم، يتضح التباين الجوهرى بين طبيعة كل من العقدين، إذ لا يتلاءم عقد السياحة مع الإطار التقليدي للمقولة، الأمر الذي يستدعي تنظيماً قانونياً خاصاً ومستقلاً يراعي خصوصية هذا العقد.

وبما أن العقد السياحي الإلكتروني يتميز بكونه يُبرم بطريقة إلكترونية، يثار تساؤل لدى الباحثة، ما مدى تأثير ذلك على تكييفه؟ فهل يبقى خاضعاً للتكييفات التي أوردتها الفقه والقضاء للعقد السياحي التقليدي؟ أم أن طريقة إبرامه الإلكترونية تُضفي عليه تكييفاً آخر؟

اتجه بعض الفقه القانوني إلى تكييف العقد السياحي الإلكتروني بوصفه عقداً من عقود الاستهلاك، مما يستتبع إخضاعه لأحكام قانون حماية المستهلك (سدي، 2022، ص637). ويرجع القائلون بهذا الرأي إلى أن العقد السياحي يُعد عقد تقديم خدمات من قبل مهني إلى سائح يعتبر مستهلكاً غير مهني، ونظراً لأن الخدمة تُعتبر منتجاً، فإن مفهوم عقد الاستهلاك ينطبق على العقد السياحي (عمر، 2020، ص820).

ولمعرفة مدى صحة هذا الرأي، يقتضي الرجوع إلى قوانين حماية المستهلك لتحديد مدى انطباق هذا التكييف على العقد السياحي. وبالاطلاع على قوانين حماية المستهلك في الدول محل المقارنة، تلاحظ الباحثة عدم وجود تعريف محدد لعقد الاستهلاك في هذه التشريعات، مما يصعب تحديد طبيعة هذا العقد وأطرافه، وكذلك معرفة مدى انطباقه على العقد السياحي. ولذلك، ترى الباحثة ضرورة البحث في التعريفات الأخرى الواردة في القوانين محل المقارنة، التي يُمكن من خلالها توضيح طبيعة العلاقة التعاقدية بين أطراف عقد الاستهلاك، ومن ثم تحديد مدى انطباقه على العقد السياحي.

فقد عرف المشرع الفلسطيني الخدمة في قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005، بأنها: " كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أي جهة متخصصة مقابل أجر متفق عليه أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة"، بينما عرفها المشرع الأردني في المادة (2) من قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة 2017 بأنها: " الخدمة التجارية سواء أكانت بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو لحاجات الآخرين ولا يشمل ذلك من يشتري السلعة أو الخدمة لإعادة بيعها أو تأجيرها"، أما المشرع المصري فلم يضع تعريفاً مستقلاً للخدمة، بل أدرجها ضمن تعريف المنتجات، حيث عرفها في المادة (1) من قانون حماية المستهلك رقم (181) لسنة 2018، على أنها: " السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام والخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد...".

وبتطبيق ذلك على العقد السياحي، ووفقاً للمشرع الفلسطيني، تستنتج الباحثة أن الخدمات السياحية بما فيها النقل والإقامة وغيرهما مما تقدمه المكاتب السياحية تندرج تحت مفهوم الخدمة، وكذلك المكاتب السياحية تعتبر جهة متخصصة في تقديم هذه الخدمات، مما يجعلها تندرج تحت هذا المفهوم.

أما المشرع الأردني، فنجد أنه قد وصف الخدمة المقدمة بأنها تجارية، ويفهم من ذلك أن مقدمها يجب أن يكون تاجراً أي مهنيًا، أي أن العلاقة تقوم بين مزود مهني ومستهلك، وهذا ما يتوافق مع طبيعة العقد السياحي، كما يلاحظ على هذا التعريف بأنه يشمل الخدمات المدفوعة أو الغير مدفوعة، أي أن المشرع الأردني قد قدم تعريفاً واسعاً للخدمة مما يجعله يستوعب جميع الخدمات السياحية المدفوعة وغير المدفوعة على عكس المشرع الفلسطيني، الذي حصرها بالخدمات المدفوعة.

وعلى غرار ذلك، تجد الباحثة أن المشرع المصري اكتفى بإدراج الخدمات ضمن تعريف المنتجات دون تحديد، مما يؤدي إلى صعوبة في تطبيق مفهوم الخدمة في عقود الاستهلاك على

الخدمات السياحية، وترى الباحثة أن هذا يعد نقص تشريعي، ولذلك توصي المشرع المصري بضرورة توضيح مفهوم الخدمة.

وبما أن العقد السياحي يقوم على تقديم خدمات من المكتب السياحي إلى السائح، فإن تكييفه ضمن نطاق عقود الاستهلاك، يتطلب الوقوف أيضاً على طبيعة العلاقة بين الأطراف، وذلك من خلال العودة إلى تعريف كل من المستهلك والمزود في التشريعات محل المقارنة.

فقد عرف المشرع الفلسطيني المستهلك في المادة (1) من ذات القانون على أنه: "كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة"، أما المشرع الأردني فقد عرفه بأنه: "الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو لحاجات الآخرين ولا يشمل ذلك من يشتري السلعة أو الخدمة لإعادة بيعها أو تأجيرها"، وقد عرفه المشرع المصري بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجري التعامل معه أو التعاقد بهذا الخصوص"، ويتضح من هذه التعريفات أن السائح عند تعاقد مع المكتب السياحي لأغراض شخصية، يعتبر مستهلكاً وذلك من حيث صفته، باعتبار أن الهدف من التعاقد هو إشباع حاجة شخصية، وليس هدف مهني.

وباستقراء التعريفات الواردة للمزود في قوانين حماية المستهلك بالدول محل المقارنة، تجد الباحثة بأن التشريعات تتفق في مضمونها، وذلك من خلال النص على أنه: "الشخص الذي يقوم بنشاط يتضمن بيع أو تقديم سلع أو خدمات للمستهلك"، إلا أن المشرع الأردني قد توسع بتعريفه مقارنةً بالمشرع الفلسطيني، وذلك من خلال إدراجه للحالة التي يضع فيها المزود اسمه أو علامته التجارية على السلعة أو الخدمة.

أما القانون المصري فقد جاء بتعريف أشمل، فلم يكتفِ بتعريفه على من يقدم الخدمة أو السلعة، بل يشمل كل من ينتج أو يوزع أو يستورد أو يصدر أو يبيع أو يُؤجر، وكذلك من يتعامل ويتعاقد مع المستهلك بأي وسيلة كانت، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية، وبتطبيق هذا التعريف على العقد السياحي، تستخلص الباحثة أن المكتب السياحي ينطبق عليه مفهوم المزود الوارد في القانون المصري، فلم يقتصر المشرع دور المورد على من يقدم السلعة أو الخدمة للمستهلك، بل وسعها لتشمل كل من يساهم في تسويقها، أو عرضها، أو تأجيرها، أو بيعها، سواء بشكل مباشر أو من خلال الوسائل الإلكترونية.

وبالنظر للواقع العملي لعمل المكاتب السياحية، يتبين أنها لا تقوم وحدها فقط بتقديم الخدمة للسائح؛ فهي قد لا تملك وسائل النقل أو الفنادق وغيرها من الخدمات، إلا أنها تتعاقد مع السائح على كل تلك الخدمات بإسمها. فهي تُبرم مجموعة متنوعة من العقود من حيث محلها، وأطرافها، وطبيعتها القانونية، وبالتالي تتحمل مسؤولية تنفيذها من عدمه أو الإخلال بها.

وبناءً على ما سبق، يتضح مدى انطباق التعريفات السابقة لأطراف عقد الاستهلاك على أطراف العقد السياحي. مما يجعله يبدو في الظاهر أنه عقد استهلاك، إلا أن الباحثة تشير إلى أن مجرد انطباق وصف أطراف العلاقة التعاقدية في عقد الاستهلاك على العقد السياحي لا يكفي للقول بأنه عقد استهلاكي؛ بل يجب النظر إلى الطبيعة القانونية لهذا العقد، التي تُظهر بأنه عقد مركب، يتضمن مجموعة من الالتزامات المتداخلة، وتعددًا في الأطراف المتعاقدة من أجل تقديم الخدمة. وهو ما يرتب عليه العديد من التكييفات القانونية للعقد (كركوري، 2020، ص32)، ويجعل من الصعب إخضاعه كلياً لعقود الاستهلاك، لأنه يتجاوز كونه مجرد علاقة بسيطة بين مستهلك ومزود خدمة.

وعليه، لا تؤيد الباحثة الرأي القائل بأن العقد السياحي الإلكتروني يُعد عقد استهلاك؛ إذ أن طابعه الاستهلاكي لا يكفي لتكليفه كذلك (قاسمي، 2020، ص570). فهناك فرق بين أن يكون العقد ذا

طابع استهلاكي، وبين أن يُكَيّف كعقد استهلاك. كما أن طريقة إبرام العقد، سواء تمت بوسيلة إلكترونية أو بطريقة تقليدية، لا تؤثر على التكييف القانوني للعلاقة التعاقدية. ومن ثمّ، فإن القول بأن العقد السياحي الإلكتروني هو عقد استهلاكي، أو حتى ذو طابع استهلاكي دون عقود السياحة التقليدية، يُعدّ قولاً غير دقيق ولا يمكن الأخذ به. وإن وصف العقد السياحي بأنه ذو طابع استهلاكي، يُكسب السائح بعض صور الحماية القانونية التي أقرتها التشريعات للمستهلك، مثل: حق العدول، وحق المستهلك بالإعلام قبل التعاقد (غبولي، 2024، ص22,23).

ونتيجةً لما تم تناوله، يتعذر إخضاع العقد السياحي لأي عقد من العقود التقليدية بصورة مطلقة، لما في ذلك من تجاهل لطبيعته المركبة وتعدد عناصره وتداخل التزاماته. ويتبين للباحثة بأن التكييف الصحيح لهذا العقد يستند إلى طبيعة الالتزام الواقع على المكتب السياحي؛ فقد يقتصر دوره على حجز تذكرة أو أماكن إقامة، مما يؤدي إلى إختلاف التكييف حسب نوع الالتزام الذي يقوم به المكتب السياحي. وفي حالات أخرى، يقوم المكتب السياحي بتنظيم الرحلة كاملة، مما يجعله عقد تقديم خدمات مستقل بذاته. وعليه، ترى الباحثة أن العقد السياحي بصورته الحديثة، يمثل عقداً مركباً لا يمكن تجزئته، وبالتالي من غير الممكن إخضاعه لقواعد العقود المسماة التقليدية، الأمر الذي يستوجب تنظيمًا خاصاً ينظم أحكامه.

الفصل الثاني: الآثار المترتبة على إبرام العقد السياحي

يترتب على إبرام العقد السياحي مجموعة من الالتزامات التعاقدية المتبادلة بين طرفي العقد، أي كل من المكتب السياحي والسائح، بحيث يشكل كل التزام حقاً للطرف الآخر. فالمكتب، بما يمتلكه من خبرة في النشاط السياحي، ملزم بضمان سلامة السائح وتوفير رحلة هادئة وآمنة، وذلك عبر تنفيذ جميع الالتزامات المتفق عليها منذ المرحلة السابقة لإبرام العقد وطوال فترة تنفيذه، وفق ما يوجبه مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، وأي إخلال بهذه الالتزامات يؤدي إلى نشوء المسؤولية المدنية للمكتب، سواء عن أضرار جسدية أو مادية تصيب السائح أو ممتلكاته، أو عن أضرار معنوية تلحق بالسائح نتيجة عدم تحقيق توقعاته ومبتغاه من الرحلة (حيمر، 2022، ص 236).

وفي هذا السياق يبرز تساؤل حول طبيعة الالتزامات التي يتحملها المكتب تجاه العملاء، وما حقوق السائح المرتبطة بهذه الالتزامات؟

ومن جهة أخرى، يتحمل السائح أيضاً مجموعة من الالتزامات تجاه المكتب، ورغم أن معظم التشريعات قد عملت على وضع قوانين خاصة لتنظيم نشاط مكاتب السياحة والسفر وإدارة خدماتها، إلا أن العلاقة القانونية التي تربط المكتب بالسائح لم تحظ بنفس الاهتمام، ما يبرز أهمية دراسة مضمون هذه الالتزامات وآثارها القانونية.

ومع أن الالتزامات الملقاة على عاتق المكتب واضحة في العقد، إلا أن طبيعة نشاطه الحديث الذي قد يشمل تنظيم رحلات شاملة، وتستلزم تدخل الغير من مقدمي الخدمات السياحية، تثير تساؤلاً حول مدى إمكانية مساءلة المكتب السياحي عن الغير الذين استعان بهم في تنفيذ جزء من الرحلة؟ وما طبيعة هذه المسؤولية إذا وجدت؟

ومهما بلغت دقة المكتب وحرصه في تنفيذ التزاماته، تبقى هناك ظروف خارجة عن إرادته قد تؤدي إلى إخلاله بالتزاماته، مثل القوة القاهرة أو الأحداث الطارئة غير المتوقعة، وهذا يفتح المجال لدراسة وسائل دفع المسؤولية المدنية التي قد تحد أو تعفي المكتب من التعويض، إضافةً إلى التأمين الذي يمثل أحد الوسائل العملية الحديثة لتغطية التعويضات المحتملة، ما يسهم في حماية المكتب وتخفيف أثر المسؤولية المالية المترتبة على الإخلال بالتزامات (كركوري، 2020، ص 138).

وللإجابة على هذه التساؤلات، قسمت الباحثة هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين، وستتناول في المبحث الأول الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي، أما المبحث الثاني، فسيخصص لبحث المسؤولية المدنية للمكتب السياحي.

المبحث الأول: الإلتزامات الناشئة عن العقد السياحي

تتفاوت التشريعات العربية محل المقارنة في مدى تنظيمها للعلاقة التعاقدية بين المكتب السياحي والسائح، حيث تشمل هذه العلاقة التزامات وحقوق متبادلة بين الطرفين (كركوري، 2020، ص 114)، فقد اتجه المشرع الأردني إلى تنظيم هذه العلاقة بموجب نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردنية رقم (114) لسنة 2016، حيث نص بشكل صريح على التزامات المكتب السياحي تجاه السائح، بالإضافة إلى بعض واجبات السائح وذلك لتحقيق سير الرحلة وتنفيذ العقد بصورة صحيحة، مما يثير التساؤل حول مدى كفاية هذا التنظيم.

أما المشرع المصري فلم يتناول في قانون تنظيم الشركات السياحية رقم (38) لسنة 1977 وتعديلاته، التزامات المكتب والسائح، بل اكتفى بذكر التزامات المكتب السياحي تجاه وزارة السياحة، مما يقتضي الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني لتنظيم التزامات الطرفين ومن ثم تحديد مسؤوليتهما.

وكذلك الحال في فلسطين، فلم يتناول نظام مكاتب السياحة والسفر رقم (46) لعام 1966 التزامات الأطراف، مما يجعل تنظيم هذه العلاقة خاضعاً لاجتهاد القضاء والقياس على القواعد العامة في القانون المدني، وكذلك الرجوع لبعض نصوص قوانين حماية المستهلك، كون العقد السياحي ذو طابع استهلاكي (حامد، 2021، ص14). وبناءً على ما سبق، ستناول الدراسة التزامات المكتب السياحي تجاه السياح في المطلب الأول، والالتزامات الملقاة على عاتق السياح في المطلب الثاني.

المطلب الأول: التزامات المكتب السياحي تجاه السياح

يترتب على المكتب السياحي مجموعة من الالتزامات تجاه السائح، وتختلف بحسب المرحلة الزمنية التي تنشأ فيها، إذ يترتب عليه التزامات تسبق مرحلة إبرام العقد، كواجب الإعلام عن البيانات الجوهرية التي قد تؤثر على إرادة السائح في التعاقد، كما تنشأ مجموعة من الالتزامات بمجرد انعقاد العقد السياحي (الهلال، 2022، ص45). لذلك، ستناول الباحثة التزامات المكتب السياحي قبل التعاقد في الفرع الأول، والتزامات المكتب السياحي أثناء تنفيذ العقد في الفرع الثاني.

الفرع الأول: التزامات المكتب السياحي قبل التعاقد

أولاً: الالتزام بالإعلام

يعد الالتزام بالإعلام أحد أهم الضمانات القانونية التي جاءت بها التشريعات من أجل عدم حدوث إخلال بالتوازن العقدي بين الأطراف غير المتكافئة (سويطي، 2018، ص32)، وهو التزام جوهرى ينشأ في المرحلة السابقة على التعاقد ويقع على عاتق الطرف الذي يمتلك الخبرة والمعرفة في إطار العلاقة التعاقدية، بأن يقوم بتزويد الطرف الآخر بكافة المعلومات والبيانات الجوهرية ذات الصلة بالعقد، وذلك لتمكينه من اتخاذ قراره بالتعاقد من عدمه (علبي، 2022، ص18).

وفيما يتعلق بالعقد السياحي، فإن طبيعته تفرض على المكتب السياحي التزاماً بتزويد السائح بكافة المعلومات المتعلقة بالرحلة قبل التعاقد، من حيث شروطها وتفصيلها ومدتها وتكلفتها (العنوان، 2023، ص13)، وهذا ما جاء به التوجيه الأوروبي الصادر في 13/6/1990، حيث أشار على ضرورة أن يتضمن الدليل المقدم إلى السائح معلومات واضحة ومفصلة عن الرحلة، بما في ذلك وسيلة النقل المستخدمة، ومكان الإقامة، وغيرها من المعلومات الجوهرية التي تتيح له اتخاذ قراره بناءً على بيانات دقيقة (سرحان، 2007، ص 417,418).

وقد نص المشرع الأردني على هذا الالتزام في المادة (12) من نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر، والتي نصت على أن: "يلتزم المكتب بالإعلان عن برامج الرحلات السياحية في الصحف المحلية على أن يتضمن هذا الإعلان الأحكام الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة باستثناء البند (6) منها"، وبالعودة لأحكام الفقرة (أ) نجد أنها تحدد البيانات التي يجب أن يتضمنها إعلان الرحلة السياحية، وهي تاريخ بداية الرحلة والمناطق التي تشملها، ووسيلة النقل المستخدمة، ومواعيد الذهاب والإياب، وجميع الخدمات التي تشملها الرحلة مع أسعارها بالتفصيل، وشروط الحجز والإلغاء.

يُظهر التحليل أن المشرع الأردني قد ألزم المكتب السياحي بإعلام الطرف المتعاقد معه، بمجموعة من البيانات الجوهرية خلال المرحلة السابقة على التعاقد، وترى الباحثة أن ذلك يعتبر توجهاً سليماً للمشرع الأردني كونه يضمن إرادة واعية ومستنيرة ومبنية على المعرفة لدى السائح في إطار العقد السياحي.

ويرى البعض أن التزام المكتب السياحي بالإعلام لا يقتصر على المرحلة السابقة على التعاقد، بل يمتد ليشمل مرحلة تنفيذ العقد، وذلك استناداً إلى طبيعة العلاقة التعاقدية التي قد تطرأ عليها تغيرات تستوجب الإحاطة بها (هلال، 2018، ص131)، وتؤيد الباحثة هذا الاتجاه، بالنظر إلى أن بعض

المعلومات، كالتعديلات التي تطرأ على موعد الرحلات الجوية أو غيرها من التفاصيل الجوهرية، قد لا تكون معلومة للمكتب السياحي عند إبرام العقد. مما يستدعي استمرار التزامه بالإعلام خلال مرحلة تنفيذ العقد، وذلك تطبيقاً لمبدأ حسن النية في تنفيذ العقود (يزيد، 2014، ص135)

كما ألزم المشرع الأردني المكتب السياحي في المادة (12) بالحصول على موافقة مسبقة من وزارة السياحة على برنامج الرحلة قبل البدء في تنفيذه، وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية، على أن يشتمل البرنامج على نموذج العقد المبرم بين الطرفين، ووفقاً لرأي الباحثة أن هذا يعد بمثابة ضمان للسائح بأنه يتلقى كافة المعلومات عن الرحلة، كما أن اشتراط الحصول على موافقة الوزارة على برنامج الرحلة بما فيها العقد المبرم، يمثل توجهاً تشريعياً سليماً في تنظيم العلاقة التعاقدية فيما بين السائح والمكتب السياحي، فتسهم موافقة الوزارة على فرض رقابة إدارية مسبقة على البرنامج السياحي.

إلا أن جانباً من الفقه وجه انتقاداً للمشرع الأردني لعدم قيامه بتحديد مفصل للبيانات التي يجب أن يتضمنها نموذج العقد السياحي (سرحان، 2007، ص419)، وعلى خلاف هذا الاتجاه، تعتقد الباحثة أن ذلك لا يعد تقصيراً تشريعياً، بل توجهاً تشريعياً يتماشى مع الطبيعة الخاصة للعقود السياحية التي يختلف جوهرها من رحلة إلى أخرى، فالتقيد بنموذج موحد قد يؤدي إلى إغفال بعض المعلومات ذات الأهمية، الأمر الذي قد يخرج الالتزام بالإعلام من معناه الحقيقي.

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الأردني قد نص في المادة (5) من ذات النظام على أن: "يلتزم كل شخص يمارس أيّاً من أعمال مكاتب السياحة والسفر إلكترونياً بأحكام هذا النظام بالقدر الذي لا تتعارض فيه هذه الأحكام مع طبيعة تقديم خدمات السياحة إلكترونياً"، وهو ما يعني امتداد واجب الإعلام ليشمل العقد السياحي الإلكتروني، وبالتالي، يقع هذا الالتزام على عاتق المكتب السياحي سواء أبرم العقد بطريقة تقليدية أو إلكترونية.

وبالرجوع إلى كل من نظام رقم (46) لعام 1966 المطبق في فلسطين، وقانون رقم (38) لسنة 1977 وتعديلاته بشأن تنظيم الشركات السياحية المصرية، تجد الباحثة أن التشريعين قد قيدا الالتزام بالاعلام للجهات الإدارية والرقابية وذلك من خلال إلزام المكتب السياحي بتقديم بيانات عن برامج الرحلات المعدة إلى وزارة السياحة، فالمادة (15) من النظام المطبق في فلسطين تنص على أن: "على مكتب السياحة أن يقدم إلى السلطة بياناً يتضمن تفصيلاً وافياً عن الرحلات الفردية والجماعية التي يتولى المكتب القيام بها بصور منتظمة، وعليه أن يزود السلطة بأي تعديل يجريه في هذا الشأن"، ونجد أن المشرع قد تجاهل إعلام السائح، بل أن الفقرة (ج) من ذات المادة تؤكد على سرية هذه البيانات وتحظر الإطلاع عليها من قبل الغير، مما يعني استبعاد السائح من الجهات التي يتم إعلامها.

كما أشارت المادة (13) من القانون المصري إلى التزام المكتب السياحي بإخطار وزارة السياحة ببرامج الرحلات، دون أن يتضمن إلزام بإعلام السائح بالبيانات الأساسية. ويلاحظ أن كل من التشريعين الفلسطيني والمصري قد أغفلا عن إلزام المكتب بضرورة إعلام السائح، مما يُعد قصوراً تشريعياً، خصوصاً في ظل الطبيعة المركبة والمعقدة للعقد السياحي، مما يؤدي إلى عدم توازن العلاقة التعاقدية نظراً لافتقار السائح غير المهني للمعلومات الكافية.

ولما كانت التشريعات السياحية لم تتضمن نصوصاً تقر هذا الالتزام، فقد أصبح من الضروري الرجوع إلى قوانين حماية المستهلك، فقد نص قانون حماية المستهلك الفلسطيني صراحةً على الالتزام بالإعلام كأحد الالتزامات الأساسية الواقعة على المهني، فقد نصت المادة (3/6) على أن: "يتمتع المستهلك بالحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق"، وبما أن العقد السياحي يعد من العقود ذات الطابع الاستهلاكي، فإن هذا الالتزام ينطبق عليه بصورة مباشرة، فيقع على

عائق المكتب السياحي تزويد السائح بكافة التفاصيل الجوهرية المتعلقة بالخدمة المقدمة، بما يضمن إرادة حرة ومستنيرة للسائح (علي الدين، 2010، ص165).

ولم يقف المشرع الفلسطيني عند هذا الحد، بل شدد في المادة (15) من ذات القانون، على ضرورة تطابق الإعلانات والعروض مع الواقع الفعلي للمنتج أو الخدمة، حيث نصت على أن: "على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعن عنها، ويجب ألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهلك". أما المادة (17) فقد تناولت جانباً آخر من هذا الالتزام، يتمثل في ضرورة إعلام المستهلك بالسعر بشكل واضح، وعليه يتبين أن تطبيق هذه النصوص على العقد السياحي، يحقق التوازن في العلاقة التعاقدية بين السائح والمكتب السياحي.

كما نص المشرع المصري على الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، وذلك من خلال نص المادة (4) من قانون حماية المستهلك، والتي نصت على أن: "يلتزم المورد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمانه وصفاته وخصائصه الأساسية، وأي بيانات أخرى"، ويتضح أن المشرع المصري لم يكتفِ بالنص على الالتزام بالإعلام، بل حدده بشكل تفصيلي، مما يضمن حماية المستهلك خاصةً في العقود السياحية ذات الطابع المركب. ونتيجةً لذلك، فإن عدم قيام المكتب السياحي بإعلام السائح بالمعلومات الجوهرية للعقد، يؤدي إلى قيام مسؤوليته المدنية (بن صغير، 2019، ص362).

ثانياً: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات

ويُفهم من هذا الالتزام أن المكتب السياحي يتحمل مسؤولية التحقق من كفاءة مقدمي الخدمات السياحية، من مرشد سياحي وناقل وغيرهم من مقدمي الخدمات الذين يتعامل معهم، إذ يقع على عاتقه

واجب حسن اختيارهم بما ينسجم مع طبيعة عمله كمحترف في المجال السياحي، لذلك يتوجب عليه الالتزام بالعناية والتبصر في اختيار مزودي الخدمات السياحية، والاستعلام عنهم قبل التعاقد معهم (بن قريش، 2021، ص74)، بحيث يُعد الإخلال بهذا الالتزام خطأً يرتب مسؤولية المكتب السياحي تجاه السائح (الزقرد، 1998، ص178).

ويعد الالتزام باليقظة والتبصر التزاماً أساسياً تفرضه القواعد العامة، حيث يفترض في كل طرف متعاقد أن يمتلك قدرًا كافيًا من الإلمام بالمعلومات الفنية والعملية المرتبطة بمجال عمله، واستناداً إلى ذلك، فإن لجوء السائح إلى المكتب السياحي إنما يستند لإدراكه لطبيعة عمله في تقديم الخدمات السياحية، وما يفترض أن يتواجد لديه من خبرة ومعرفة تؤهله للوفاء بالتزاماته بشكل كامل (عبادي، 2012، ص197).

وبالرجوع إلى التشريعات الفلسطينية المتعلقة بتنظيم السياحة، يظهر غياب النصوص التي تنص على هذا الالتزام، فلم يتناول كل من قانون السياحة المؤقت رقم (45) لسنة 1965، ونظام مكاتب السياحة والسفر رقم (46) لسنة 1966 التزام المكتب السياحة باليقظة والتبصر في اختيار مقدمي الخدمات السياحية. إلا أن القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012 المطبق في قطاع غزة، يفرض تنفيذ العقد بما يتفق مع حسن النية، ويشمل هذا الالتزام ما يتطلبه القانون والعرف وطبيعة العقد، وذلك وفق نص المادة (148)، وتطبيقاً لذلك تذهب الباحثة إلى إمكانية تحميل المكتب السياحي المسؤولية القانونية في حال تقصيره في اختيار مقدمي الخدمات، حيث يبين هذا النص أن التزام الأطراف لا يقتصر على البنود الصريحة للعقد فقط، بل يمتد ليشمل كافة المستلزمات القانونية والعرفية المرتبطة بطبيعة العقد وطبيعة التصرف القانوني، وتقابلها المادة (148) من القانون المدني المصري.

الفرع الثاني: التزامات المكتب السياحي أثناء تنفيذ العقد

أولاً: حماية البيانات الشخصية للسياح

تُعد حماية البيانات الشخصية للسياح من الالتزامات الجوهرية التي تقع على عاتق المكتب السياحي، خاصةً في ظل الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية في إدارة خدمات السفر والسياحة، فقد أصبحت هذه البيانات في العصر الرقمي من أهم الأصول الاستراتيجية التي تستند إليها المكاتب السياحية في تقديم خدماتها وتطوير عملياتها، إذ تعد مورداً حيوياً للاقتصاد الرقمي، وأداة رئيسية لفهم احتياجات السياح وتوجيه العروض التسويقية بما يتناسب معه، وتجمع هذه البيانات بوسائل متعددة، سواء بشكل مباشر من المسافرين، أو من خلال المواقع الإلكترونية، وحجوزات الفنادق وشركات الطيران، أو عبر تطبيقات الهواتف الذكية، وغالباً ما تشمل هذه البيانات أسماء العملاء، وأرقام هواتفهم، وعناوين بريدهم الإلكتروني، وتفاصيل رحلاتهم، والبيانات البنكية عند الدفع الإلكتروني، ما يجعل المكاتب السياحية مسؤولة قانونياً عن كيفية التعامل معها، لا سيما في حال استخدامها لأغراض غير مصرح بها، أو في حال تعرضها للاختراق أو التسريب (أوروان، 2019، ص199,200).

وتخضع هذه المعلومات لأربع مراحل أساسية في التعامل القانوني معها، الجمع، والاحتفاظ، والاستعمال، والنقل، بحيث يتوجب على المكتب السياحي احترام الضوابط القانونية الخاصة بكل مرحلة، لضمان عدم انتهاك خصوصية المسافر أو استخدام بياناته دون موافقة صريحة ومحددة (زهيو، 2022، ص173).

وبناءً على ذلك، يثار تساؤل حول مدى تنظيم التشريعات محل المقارنة، لالتزام المكاتب السياحية بحماية البيانات الشخصية للسياح، وهل تضمن هذه التشريعات حماية فعلية لبيانات السائح

المتعاقد مع المكتب السياحي في جميع مراحل التعامل مع بياناته، من حيث جمعها، والاحتفاظ بها، واستعمالها، ونقلها؟

وبالرجوع للتشريعات التي تنظم السياحة في كل من الأردن ومصر، نجد بأنها لا تنص على التزام مباشر يقع على عاتق المكتب السياحي بحماية بيانات السياح، إلا أن نظام مكاتب السياحة والسفر المطبق في فلسطين قد تضمن هذا الالتزام بشكل ضمني وذلك من خلال نص المادة (ج/15) والتي نصت على أن: "تعتبر المعلومات التي تقدمها مكاتب السياحة إلى السلطة والمنصوص عليها في الفقرتين السابقتين من هذه المادة خاصة بالسلطة لا يجوز إطلاع الغير عليها"، ويتضح للباحثة أن هذا النص قد أشار إلى سرية المعلومات المقدمة إلى السلطة، وهي تلك المعلومات الخاصة بالسياح وتشمل تفصيل للبرنامج السياحي وأعداد السياح وجنسياتهم وأسمائهم ومدة إقامتهم (المادة 15/أ/ب). وبالتالي، نجد أن المشرع قد حظر نقل بيانات السياح لغير سلطة السياحة، إلا أن هذا الحظر يقتصر على نوع محدد من المعلومات ولا يمتد ليشمل باقي بيانات السياح التي تجمع أو تخزن لأغراض أخرى، كالتسويق، وتشير الباحثة إلى أن المشرع قد حدد البيانات المقدمة للسلطة على سبيل الحصر، ومن ثم لا يوفر الحماية الكافية لبيانات السياح.

ولذلك أصبح من الضروري سن تشريعات خاصة تنظم حماية البيانات الشخصية في فلسطين، وذلك بسبب غياب تشريع فلسطيني خاص بحماية البيانات الشخصية، إلا أن القرار رقم (3) لسنة 2019 يعد أساساً قانونياً لحماية البيانات الشخصية (عبد الله، 2025، ص218)، حيث حظر في المادة (1) استخدام البيانات الشخصية للمواطنين، سواء حصلت عليها منهم بشكل مباشر أو من الغير، لأغراض تجارية دون الحصول على إذن مسبق، وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية، وتطبيقاً لذلك، تلتزم المكاتب السياحية بعدم استخدام بيانات عملائها، لأغراض تجارية، كالتسويق للرحلات، دون

موافقتهم، إلا أن هذا القرار لا يغطي جميع مراحل المعالجة، الأمر الذي يستدعي ضرورة سن تشريع خاص ومتكامل ينظم البيانات الشخصية. كما هو الحال في كل من الأردن ومصر، حيث صدر قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023 في الأردن، وقانون حماية البيانات الشخصية رقم (151) لسنة 2020 في مصر.

وباستقراء نصوص قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم (24) لسنة 2023، نجد بأن هذا القانون قد نظم العلاقة بين الجهات المتحكمة بالبيانات، كالمكاتب السياحية وبين الأفراد أصحاب هذه البيانات، وذلك عبر مراحل جمع البيانات، والاحتفاظ بها، واستعمالها، ونقلها، فقد أوجب القانون أن يتم جمع البيانات الشخصية بطريقة مشروعة وبعد الحصول على موافقة صريحة من صاحبها، وهو ما جاءت به المادة (4) من القانون.

كما اشترط القانون في المادة (7) شروطاً لمعالجة البيانات، ومنها ضرورة تحديد الغرض منها مسبقاً، وعدم استخدام البيانات في غير الغرض الذي جمعت من أجله، إضافةً إلى الالتزام بالحد الأدنى من البيانات اللازم لتحديد الغرض الذي جمعت من أجله، وأن تتم المعالجة بطريقة تضمن سرية المعلومات.

ويحق للشخص أن يقوم بتعديل بياناته المسلمة، أو سحبها، أو تحديد الغرض من استخدامها، وهذا لا يرتب عليه أي مسؤولية تعاقدية أو تبعات مالية، وعليه ممارسة حقوقه هذه بما لا يخل مع حقوق المسؤول، وذلك بموجب المادة (ب/4)، ويتم محو جميع البيانات المتعلقة بالأشخاص عند انتهاء الالتزام التعاقدية بين الطرفين، وبتطبيق ذلك على العلاقة بين السائح والمكتب السياحي، يكون المكتب ملزم بحذف البيانات الخاصة بالسائح بانتهاء الرحلة السياحية، أو في حال قام المكتب السياحي باستخدامها لغير الغرض المحدد منها، وذلك بموجب أحكام المادة (10) من ذات القانون.

وقد نظم المشرع أيضاً الحالة التي يتم فيها نقل البيانات للغير، فقد وضع قيوداً على عملية نقل البيانات خصوصاً خارج المملكة، وذلك بموجب نص المادة (15) والتي نصت على أن: "لا يجوز نقل البيانات الشخصية إلى أي شخص خارج المملكة إذا كان مستوى الحماية الذي يوفره لتلك البيانات يقل عما هو منصوص عليه بهذا القانون باستثناء الحالات..."، وبتطبيق ذلك على العقد السياحي، نجد بأنه كثيراً ما ترسل بيانات المسافرين إلى فنادق وشركات الطيران والتأمين، وغالباً ما ترسل إلى دول أخرى وبالتالي تتجاوز حدود الدولة، فيجب على المكتب السياحي قبل القيام بعملية نقل البيانات أن يتحقق من وجود حماية قانونية في الدول المنقول إليها البيانات.

كما ألزم المشرع في المادة (8) الجهات المسؤولة عن البيانات المسلمة لها، باتخاذ تدابير أمنية وتقنية مناسبة للحماية من أي وصول غير مشروع أو تسريب للبيانات، وهو ما يرتب مسؤوليتها القانونية عن أي إخلال قد يؤدي إلى ضرر لصاحب البيانات، وفي حال مخالفة هذه الالتزامات، أتاح القانون تطبيق جزاءات متعددة، جزاءات إدارية (المادة 21)، ومالية (المادة 22) حيث فرض المشرع غرامة، إضافةً إلى تحميل الجهة المتسببة بالضرر المسؤولية المدنية وذلك بموجب نص المادة (ب/20) والتي نصت على أن: "يكون المسؤول المتسبب بحدوث الخطأ الجسيم أو التعدي ملزماً بتعويض الشخص المعني"، حيث أتاح المشرع للشخص المتضرر إقامة دعوى تعويض مدني بموجب المادة (ج/21)، وترى الباحثة أن هذه الجزاءات جاءت على سبيل الجمع وليس التخيير، أي أن المشرع الأردني قد شدد بالجزاءات القانونية على كل من يخل وينتهك البيانات، ويتبين للباحثة أن المشرع الأردني قد سلك اتجاهاً محموداً في تنظيمه للعلاقة بين الجهة المسلمة للبيانات الشخصية وأصحاب تلك البيانات.

وكذلك نجد أن المشرع المصري قد جاء بقانون حماية البيانات الشخصية رقم (151) لسنة 2020، ونص على عدم جواز جمع البيانات الشخصية وإجراء أي عملية عليها، أو إفشائها بأي طريقة

كانت إلا بشرط الحصول على موافقة صريحة من صاحب البيانات، أو في الأحوال المسموح بها قانوناً، كما رتب الجزاءات المدنية والإدارية كما هو الحال في الأردن، إلا أنه قد رتب جزاء جنائي أيضاً والمتمثل بعقوبة الحبس مدة لا تقل عن ثلاثة شهور وبغرامة لا تقل عن خمسمائة ألف جنيه ولا تجاوز خمسة ملايين جنيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين، وذلك بموجب نص المادة (41) من ذات القانون (إبراهيم، 2024، ص204)، ويتبين أن المشرع المصري أيضاً قد شدد في الجزاءات الواقعة على من ينتهك البيانات الشخصية المقدمة له ويستخدمها لغير الغرض المقدمة من أجله، أو يخل بحمايتها، وبالتالي يشكل هذا التشريع إطاراً قانونياً متكاملًا يمكن الاستناد إليه لحماية البيانات الشخصية للسياح، وتحميل المكتب السياحي المسؤولية المدنية عن إي إخلال.

ثانياً: التزام ضمان السلامة للسياح

عرف بعض الفقه التزام ضمان السلامة على أنه: "التزام ينشأ بين طرفي العقد يتعهد فيه أحدهما باتخاذ التدابير اللازمة لحماية السلامة الجسدية للطرف الآخر خلال فترة تنفيذ العقد، بحيث يُسأل عن أي ضرر بدني يصيب الطرف المتعهد له نتيجة الإخلال بهذا الالتزام، ويترتب عليه تعويض المتضرر عن الضرر اللاحق به" (خلادي، 2018، ص205)، كما عرفه البعض الآخر على أنه: "التزام بتحقيق نتيجة ولا يستطيع المدين به التخلص من المسؤولية العقدية الناشئة عن الإخلال به، إلا بإثبات السبب الأجنبي" (حامد، 2022، ص35)، وفي ذلك قضت محكمة التمييز الأردنية في قرار لها بأن: "التزام ضمان السلامة هو التزام بتحقيق نتيجة لا التزام ببذل عناية" (قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 3710/2024. صادر بتاريخ 24/11/2024. منشورات قسطاس).

ويتبين مما سبق أن التزام ضمان السلامة هو التزام بتحقيق نتيجة، لا مجرد بذل عناية، كما أنه ينشأ في مرحلة تنفيذ العقد وليس منذ لحظة إبرام العقد، وهذا ما ذهب إليه بعض الفقه (الياس، 2011،

ص181). وعليه، يمكن تعريف التزام ضمان السلامة في العقد السياحي على أنه تعهد المكتب السياحي باتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة لحماية السلامة الجسدية للسائح طوال فترة تنفيذ الرحلة السياحية، ويتضمن هذا الالتزام مسؤولية المكتب السياحي عن أي ضرر بدني قد يصيب السائح نتيجة الإخلال بتلك التدابير، مما يترتب عليه وجوب تعويض السائح المتضرر عن الأضرار الناجمة.

وبما أن التزام المكتب السياحي بضمن السلامة للسائح هو التزام بتحقيق نتيجة وليس بذل عناية، لا يستطيع المكتب السياحي التخلص من مسؤوليته نتيجة إخلاله به، إلا بإثبات السبب الأجنبي (سيد، 2001، ص78).

وذهب الفقه إلى وضع مجموعة من الشروط لقيام التزام المكتب السياحي بضمن سلامة السائح، وهي أن يكون أحد طرفي العقد وهو المكتب السياحي، مهنيًا، في حين يكون الطرف الآخر وهو السائح يفتقر للخبرة الفنية، كما يشترط أن يتم التعاقد مع المكتب بهذه الصفة المهنية، أي باعتباره الجهة المختصة بتنظيم وتنفيذ الرحلة، ويشترط أيضاً أن يهدد السائح خطر محتمل يمس سلامته الجسدية أثناء تنفيذ الرحلة، وأن يكون هذا السائح معتمد على المكتب السياحي، بحيث لا يملك الوسائل الفنية أو الإجرائية الكافية لحماية نفسه، مما يُرتب على المكتب مسؤولية مباشرة عن أي ضرر يقع (الهلالات، 2022، ص53).

وبالرجوع إلى التشريعات السياحية في القوانين محل المقارنة، يلاحظ بأنها لم تنص على التزام المكتب السياحي بضمن سلامة السائح، مما يثير تساؤلاً حول الأساس القانوني الذي يقوم عليه هذا الالتزام؟

وقد ذهب جانب من الفقه إلى أن التزام المكتب السياحي بضمن سلامة السائح لا يستمد وجوده من نص صريح، وإنما يقوم على ما تقرره قواعد العرف والعدالة من التزامات ضمنية تستفاد من طبيعة

العقد، إذ يعد هذا الالتزام من مستلزمات العلاقة التعاقدية، حتى وإن لم ينص عليه صراحة، طالما اقتضته طبيعة التصرف (جريفيلي، وبماوي، 2017، ص140)، ويجد هذا الاتجاه سنداً في نص المادة (148/2) من القانون المدني الفلسطيني، والمادة (148/2) من القانون المدني المصري، والمادة (202/2) من القانون المدني الأردني، والتي تقرر أن الالتزام التعاقدى لا يقتصر على ما ورد صراحة في العقد، بل يشمل أيضاً ما يعتبر من مستلزماته بحسب طبيعة الالتزام والعرف الجارى والقانون.

وقد أيدت محكمة بداية حقوق عمان هذا الاتجاه في الحكم الصادر بتاريخ 24/11/2009 الذي جاء فيه: "أن الالتزام بضمان السلامة الجسدية وليست بديلاً لدعوى الفعل الضار وإن المتعهد ملزم بما هو من مستلزمات العقد تطبيقاً لنص المادة (202/2) من القانون المدني الأردني"، (قرار محكمة بداية عمان، رقم 2170/2008، صادر بتاريخ 24/11/2009. منشورات قسطاس)، ويتضح من ذلك أن الالتزام التعاقدى قد يشمل ما لم يتفق عليه الأطراف وذلك وفق ما تقتضيه طبيعة العقد، وحسب اجتهاد القضاء الأردني يعد الالتزام بضمان السلامة من الالتزامات الجوهرية المتفرعة عن العقود المبرمة مع مزودي الخدمات السياحية والفندقية، ففي القرار سابق الذكر حملت المحكمة الفندق المسؤولية رغم أن الضرر نشأ عن عمل إرهابي خارجي، معتبرة أن من مستلزمات العقد ضمان أمن وسلامة الضيوف خلال فترة تنفيذ الخدمة، كون الفندق لم يلتزم بالاحتياطات اللازمة ولم يلتزم بتعليمات وزارة الداخلية بوضع أجهزة لكشف المعادن.

وذهب اتجاه فقهي آخر إلى أن الأساس القانوني للالتزام بضمان السلامة يكمن في مبدأ تنفيذ العقد بحسن نية، استناداً إلى نص الفقرة الأولى من المادة (148) من مشروع القانون المدني الفلسطيني والقانون المدني المصري، والتي تقابلها الفقرة الأولى من المادة (202) من القانون المدني الأردني، والتي تنص على أن: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية"

(المسعودي، 2018، ص80)، وترى الباحثة أن هذا الاتجاه لا يخرج في حقيقته عن الاتجاه الأول الذي يربط الالتزام بضمان السلامة بما يعد من مستلزمات العقد، وفقاً لما تقرره المادة (148/2) من مشروع القانون المدني الفلسطيني والقانون المصري، فحسن النية يُعد من أبرز مستلزمات تنفيذ العقد، ويعكس التزام المتعاقد باتخاذ السلوك الذي يكفل حماية الطرف الآخر، بما في ذلك المحافظة على سلامته الجسدية. وعليه، فإن الاتجاهين في جوهرهما يتكاملان، ولا يتعارضان، بل يمكن إدراج الاتجاه الثاني تحت الاتجاه الأول، وترى الباحثة أن نص المادة (148/2) يمكن التوسع في تفسيره مما يؤدي لاستيعاب الالتزام بالتنفيذ بحسن نية.

وقد ذهب جانب آخر إلى أن التزام المكتب السياحي بضمان سلامة السائح ينبع من الالتزامات الملقاة على عاتق مقدمي الخدمات الفندقية والنقل، بحيث إن المكتب السياحي، حين يتولى تنظيم الرحلة بشكل كامل متضمناً كافة خدمات النقل والإقامة والزيارات السياحية، يتحمل المسؤولية المباشرة عن أمن وسلامة السائح طوال فترة الرحلة (المختار، 2018، 235).

وأكدت محكمة استئناف عمان، في قرار لها: "على وجود التزام قانوني على الناقل بضمان سلامة المسافر وفقاً للمادة (77/2) من قانون التجارة الأردني واتفاقية وارسو للنقل الجوي، حيث إن العقد ينشئ التزاماً على الناقل بتوصيل المسافر سالماً إلى المكان الذي يريده، ويعد الإخلال بهذا الالتزام سبباً في المسؤولية والتعويض" (قرار محكمة استئناف عمان رقم 3842/2005، صادر بتاريخ 22/12/2005). ويتضح من هذا القرار، أن الالتزام بضمان سلامة السائح يقع أساساً على عاتق الناقل أي مقدمي الخدمات السياحية الفعلية، وبناءً على ذلك، يستمد المكتب السياحي التزامه بضمان السلامة من الالتزام الأصلي الواقع على مقدمي الخدمات كالناقلين والفنادق، وفقاً للرأي الفقهي الذي يرى أن هذا

الالتزام ليس مستقلاً بذاته، وإنما هو امتداد والتزام مشتق من التزامات مقدمي الخدمات التي ينسبها المكتب السياحي ضمن تنظيم الرحلة.

وخلصت الباحثة إلى أن التزام المكتب السياحي بضمان سلامة السائح يتأسس على كونه المنظم الكامل للرحلة، حيث يتحمل المسؤولية الكاملة عن جميع خدمات النقل والإقامة والزيارات السياحية التي يشملها العقد، ويقع على عاتقه واجب ضمان سلامة السائح طوال فترة تنفيذ هذه الخدمات، وبحسب ما تذهب إليه الباحثة، إذا اقتصر دور المكتب على كونه وكيلاً فقط يقوم بحجز بعض الخدمات نيابة عن السائح دون أن يتولى تنظيم الرحلة أو تقديمها بشكل متكامل، فإنه في هذه الحالة لا يتحمل التزام ضمان السلامة ذاته، بل تقتصر مسؤوليته على مدى التقيد بواجباته كوكيل.

ثالثاً: الالتزام بضمان حسن تنفيذ الرحلة

يتمثل التزام المكتب السياحي بضمان حسن تنفيذ الرحلة في حرصه على تنفيذ العقد بكل دقة وانضباط، وذلك من خلال تقديم الخدمات المتفق عليها، كالنقل والإقامة وسائر العناصر الأخرى، سواء تم ذلك بشكل مباشر أو عبر الغير ممن يتعاقد معهم المكتب السياحي من مقدمي الخدمات، ويشمل هذا الالتزام أيضاً تنظيم البرنامج الزمني للرحلة بما يضمن احترام مواعيد الانطلاق والعودة وتنسيق مختلف مراحل الرحلة (سيد، 2001، ص73)، ويعد أي إخلال بهذا التنفيذ، سواء كان كلياً أو جزئياً، موجباً لمسؤوليته المدنية عن عدم الوفاء بما تم الاتفاق عليه (بلعزوز، 2005، ص91).

وقضت محكمة النقض المصرية في قرار لها: "بالزام الطاعن بأن يؤدي للمطعون ضده الأول المبلغ المقضى به تعويضاً عن الأضرار التي أصابت من جراء إخلال الطاعن بإلتزامه العقدي لعدم توفيره غرفتين في الفندق والمحجوزتين بواسطة وكيل الطاعن السياحي لإقامة المطعون ضده الأول في

الموعد المتفق عليه" (قرار محكمة النقض المصرية رقم 2899 لسنة 70، صادر بتاريخ 8/5/2011. منشورات قسطاس).

وفي قضية أخرى أمام محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية، والتي تتلخص وقائعها بأن المدعي قام بإبرام عقد مع المكتب السياحي لتنظيم رحلة سفر إلى أنطاليا، وتشمل إقامة فندقية لمدة ستة أيام وخمس ليالٍ لأربعة أشخاص، مع تذاكر سفر ذهاباً وإياباً، وتم الاتفاق على نوع الغرف من نوع سويت، وعند تنفيذ العقد كان هناك إخلال من قبل المكتب السياحي، والتي تمثلت بعدم إدراج اسم زوجة المدعي بشكل صحيح في الحجز، وحجز غرف عادية بدل السويت، وتقليص مدة الرحلة إلى أربع ليالي دون إشعاره بذلك، وتقديم معلومات خاطئة من قبل المكتب بأن المواعيد تغيرت من قبل شركة الطيران، إلا أنه تبين بأنها من الأساس قامت بالحجز هذا، وأقام المدعي دعوى ضد المكتب السياحي، وقضت المحكمة بأن: "المكتب السياحي قد نفذ العقد ولكن بشكل معيب فإن ذلك يعطي الحق للمستأنف للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الفعلية التي لحقت به" (قرار محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية، رقم 8171/2022. صادر بتاريخ 22/12/2022. منشورات قسطاس).

ورغم التزام المكتب السياحي بتنفيذ الرحلة وفقاً لما تم الاتفاق عليه، إلا أن الباحثة ترى بأن هذه المسؤولية ليست مطلقة، إذ تنتفي في حال كان السبب في عدم تنفيذ الرحلة راجعاً للسائح نفسه، وذلك وفقاً لما جاء في قرار محكمة النقض الفلسطينية، والتي قضت برفض دعوى أحد المسافرين والذي طالب باسترداد قيمة التذاكر، كونه كان قد قام بالحجز هو وزوجته لدى مكتب السياحة للسفر إلى تركيا ولم يتمكن من السفر بسبب منع زوجته من دخول الأردن، حيث تبين أن السبب يتعلق بوثائق سفرها، ورفضها السفر عن طريق تل أبيب ومن ثم الأردن رغم عرض المكتب ذلك كبديل، كما ذهبت المحكمة إلى عدم وجود ما يبين بالعقد أنه في حال عدم سفر الزبون لا يتم إعادة ما دفعه، وبالتالي اعتبرت

المحكمة أن السبب لا يسأل عنه المكتب السياحي، وأن سبب عدم التنفيذ راجع للمسافرة نفسها. (قرار محكمة النقض الفلسطينية، رقم 269/2019، صادر بتاريخ 25/5/2021. منشورات قسطاس).

المطلب الثاني: الالتزامات الملقاة على عاتق السياح

يعد العقد السياحي من العقود القانونية الملزمة للجانبين، فينشأ عنه التزامات متبادلة بين السائح والمكتب السياحي، فمثلاً يلتزم المكتب السياحي بتقديم الخدمات السياحية المتفق عليها، فإن السائح بدوره يتحمل مجموعة من الالتزامات، وتستمد هذه الالتزامات أساسها من طبيعة العقد السياحي، الذي يعد من العقود الزمنية التي تتطلب تعاوناً وتنسيقاً بين الطرفين، ويعتبر التزام السائح بسداد الثمن المتفق عليه من أبرز مظاهر وفائه بالتزاماته التعاقدية، إذ يشكل المقابل المادي للخدمات المقدمة من المكتب، كما يجب عليه أن يحترم البرنامج الزمني والمحتوى التنظيمي للرحلة (زيار، 2024، ص707). وعليه، ستتناول الباحثة التزام السائح بدفع ثمن الرحلة في الفرع الأول، والتزامه باحترام برنامج الرحلة في الفرع الثاني.

الفرع الأول: التزام السائح بدفع ثمن الرحلة

ويقصد بثمن الرحلة: "هو ذلك المقابل المالي الذي يدفع مقابل خدمات النقل والإقامة وكافة الخدمات الأخرى المتفق عليها في العقد، ويعد التزام السائح بدفع ثمن الرحلة أثر للعقد السياحي (الهلال، 2022، ص54، العمري، 2004، ص113). ويتضح مما سبق أن التزام السائح بدفع ثمن الرحلة يكون محل اتفاق صريح بين طرفي العقد، كما يفهم أن هذا الالتزام يعد أثراً مباشراً لإبرام العقد السياحي، إذ أن نشوء هذه الالتزامات يرتبط ابتداءً بوجود العلاقة التعاقدية بين الطرفين.

وفي دعوى تتلخص وقائعها، بأن المدعي وهو مالك وكالة الفرسان للسياحة والسفر والحج والعمرة، دعوى مطالبة مالية بقيمة (1450) دينار ضد المدعى عليه، وذلك بسبب قيامه بشراء خمس

تذاكر سفر له ولعائلته، بقيمة (290) دينار للتذكرة الواحدة، وقد تم تسليمه التذاكر وتم استخدامها فعلياً للسفر إلى القاهرة، ورغم مطالبتهم المتكررة له، إلا أنه امتنع عن الدفع، مدعياً أن المبلغ قد تم تسليمه من خلال أشخاص آخرين، إلا أن المحكمة لم تأخذ بكلامه كونه لم يقدم أي بينة قانونية على ما يدعيه، وبالتالي قررت المحكمة أن المدعى عليه باعتباره مستفيداً من الخدمة السياحية، ملتزم بدفع ثمن الخدمة التي استخدمها وهي التذاكر، وقضت بأن: "العقد المبرم من الطرفين هو عقد غير مسمى بحيث يرتب التزامات متقابلة في جانب كلا المتعاقدين، بحيث يرتب على المدعي قيامه بحجز تذاكر السفر للمدعى عليه بحسب الاتفاق وبالمقابل ينهض التزام المدعى عليه بدفع البدل، كما استندت المحكمة إلى نص المادة (199/2) في إلزام المدعى عليه بدفع بدل الرحلة والتي نصت على أن: "أما حقوق العقد فيجب على كل من الطرفين الوفاء بما أوجبه العقد عليه منهما". (قرار محكمة صلح حقوق عمان رقم 6643/2022، صادر بتاريخ 27/12/2022. منشورات قسطاس).

وتجدر الإشارة إلى أن ثمن الرحلة وموعد دفعه يحدد وفقاً لإرادة الطرفين، استناداً إلى مبدأ حرية التعاقد، وعملاً بالقاعدة العامة التي تقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين (زيار، 2024، ص713). ويرتبط هذا الالتزام أيضاً بالحالة التي يتخلف فيها الزبون عن الحضور في الموعد المحدد لبدء الرحلة رغم قيامه بسداد قيمة الاشتراك مسبقاً (النعمان، 2014، ص150)، إذ يثار التساؤل حول ما إذا كان يحق له استرداد المبلغ المدفوع، كما يثار التساؤل في المقابل في مدى أحقية المكتب السياحي بالمطالبة بقيمة الاشتراك إذا لم يكن الزبون قد سددها قبل موعد الرحلة؟

وأجابت محكمة صلح حقوق أربد على ذلك في دعوى تتلخص وقائعها بأن شخص تعاقد مع مكتب للسياحة والسفر للاشتراك في رحلة سياحية إلى إسطنبول مقابل مبلغ (590) دينار أردني، وتم الاتفاق على أن يحضر المدعي إلى المطار قبل موعد الرحلة بثلاث ساعات، إلا أن العقد قد تضمن

شروطاً بأنه في حال إلغاء الحجز من قبل المدعي مهما كان السبب يتحمل قيمة الرحلة كاملة، وقام المدعي بدفع المبلغ وقام المكتب بحجز تذكرة طيران وفندق له، إلا أن المدعي قد تأخر عن موعد الرحلة، ولم يستطع اللحاق بها، ثم عاد يطالب المكتب باسترداد المبلغ، مدعياً عدم استعادته من الرحلة، إلا أن المحكمة قد رفضت الدعوى بقولها أن المكتب السياحي قد نفذ التزامه، وأن العقد السياحي هو عقد ملزم للجانبين، بينما المدعي أخل بالتزامه بعدم الحضور في الوقت المحدد، كما ذهبت المحكمة إلى أن الشرط الذي أدرج بالعقد هو شرط غير مخالف للنظام العام، مما يجعله شرطاً ملزماً (قرار محكمة صلح حقوق أريد رقم 2015/9705، صادر بتاريخ 18/4/2016. منشورات قسطاس). وتصل الباحثة إلى أن التزام السائح بالدفع لا يسقط لمجرد أنه لم يسافر، بل يُنظر إلى سبب عدم التنفيذ، فإذا كان راجعاً إلى تقصيره هو، فإن حق المكتب السياحي باستيفاء الثمن يبقى قائماً، وذلك التزاماً بقاعدة أن "العقد شريعة المتعاقدين"، وتنفيذ الالتزامات بحسن نية، وقياساً على ذلك يمكن للمكتب السياحي أن يطالب السائح في حال لم يقيم بسداد المبلغ وتخلف عن الرحلة بسببه هو.

لكن في المقابل، إذا كان السبب في عدم التحاق السائح بالرحلة يرجع إلى إخلال المكتب السياحي بالتزاماته، كتغيير موعد السفر أو نوع الطائرة دون موافقة مسبقة أو دون تقديم بديل مناسب، فإن السائح لا يلتزم بدفع المبلغ، بل يحق له استرداد المبلغ الذي دفعه، وذلك استناداً لما جاء في قرار محكمة استئناف عمان في قرارها رقم (30615/2008) والتي قررت قيام المكتب السياحي بتغيير موعد ومكان الانطلاق ونوع الطائرة خلافاً لما هو وارد في إعلان الرحلة، وبدون أن تثبت أن السبب خارج عن إرادتها، فإن السائح لا يعد مخالفاً بالعقد إذا لم يسافر، ولا يمكن مطالبته بسداد المبلغ؛ لأن الإخلال قد حصل من جانب المكتب، وأكدت المحكمة أن في مثل هذه الحالة يجب تمكين السائح من استرجاع ما دفعه أو عرض رحلة بديلة وفقاً لشروط الحجز والإلغاء الصادرة عن جمعية وكلاء السياحة والسفر

الأردنية. (قرار محكمة استئناف عمان رقم 30615/2008، صادر بتاريخ 7/8/2008. منشورات قسطاس).

كما تناولت محكمة Cour de cassation، Première Chambre civile، بتاريخ 14 نوفمبر 2019، رقم 18-204.21، حالة مشابهة لمسألة التزام السائح بالدفع عند تغيير خدمات الرحلة، ففي هذه القضية، قام شخص بحجز رحلة سياحية إلى المغرب عبر شركة Club Méditerranée للفترة من 26 يوليو حتى 16 أغسطس 2011، بتكلفة 16.380 يورو لأربعة أشخاص، وقد دفع المبلغ بالكامل، وقبل يوم واحد من السفر، ألغت الشركة الرحلة الأصلية، واقتُرحت رحلة بديلة إلى مصر من 26 يوليو إلى 13 أغسطس 2011، بتكلفة 16.310 يورو، مع خصم وإصدار سند مالي بقيمة 8.155 يورو.

وتمحورت القضية حول حق السائح في استرداد المبلغ أو المطالبة بالتعويض وفق القانون الفرنسي، حيث تنص المادة L.211-14 على أن إلغاء البائع للرحلة قبل موعد السفر يمنح المشتري الحق في استرداد كامل المبلغ المدفوع وتعويض محتمل عن الأضرار، كما تنص المادة R.211-10 على ضرورة إخطار المشتري بأي إلغاء، واسترداد المبلغ فوراً ودون غرامة، مع إمكانية المطالبة بتعويض يعادل الحد الأدنى للغرامة التي كان سيدفعها لو ألغى الرحلة بنفسه.

وقررت المحكمة الفرنسية أن قبول السائح للرحلة البديلة لا ينهي حقه في التعويض إلا إذا كانت الرحلة البديلة متكافئة أو أفضل، وهو ما تحقق في هذه الحالة، حيث تم تقديم رحلة إلى مصر بنفس فترة الرحلة الأصلية، مع خصم مالي ومزايا إضافية، لذلك لم يحق للسائح المطالبة بمبلغ إضافي ولا استرداد ثمن الرحلة. وتوضح هذه القضية أن التزام السائح بالدفع يبقى قائماً إذا قدم المكتب أو الشركة الخدمات وفق الاتفاق أو قدم بديلاً متكافئاً، بينما يحق للسائح رفض الدفع أو استرداد المبلغ إذا أخل المكتب

بالتزاماته الأساسية (قرار محكمة النقض الفرنسية رقم 18-204-21. صادر بتاريخ 14/11/2019.
الموقع الإلكتروني [.https://www.legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)).

وفي قضية سابقة لنفس المحكمة، Cour de cassation, Première Chambre civile،
بتاريخ 27 يونيو 2018، رقم 17-14-051، قام السيد والسيدة Y بحجز رحلة سياحية إلى الأرجنتين
عبر شركة Karavel للفترة من 13 إلى 27 فبراير 2015، مقابل مبلغ 7.662 يورو. وبعد الحجز،
أبلغتهم الشركة بزيادة 194 يورو للشخص نتيجة تعديل سعر صرف الدولار الأمريكي.

وقاموا بمقاضاة الشركة للمطالبة برد المبلغ وطلب تعويضات عن أضرار مرتبطة بتأخير الرحلة
والغاء جولة سياحية، فيما دافعت الشركة بأن الالتزامات القانونية تقع على منظم الرحلة وليس عليها.

قررت المحكمة أن الشركة مسؤولة عن حسن تنفيذ العقد بموجب المادة 16-211-L من قانون
السياحة الفرنسي، وأن السائح له الحق في التعويض وكذلك استرداد ثمن الرحلة إذا لم تُنفذ التزامات
الشركة كما هو منصوص عليه في العقد، حتى لو كانت الشركة ليست المنفذة الأساسية للرحلة. وبذلك،
تُبرز هذه القضية أهمية الالتزام بدفع المبلغ طالما أن المكتب أو الشركة قدمت الخدمات أو بدائل متكافئة
وفق العقد، بينما يُسقط الدفع إذا أخلف المكتب التزاماته الأساسية (قرار محكمة النقض الفرنسية رقم
17-14-051، صادر بتاريخ 27/6/2018).

وبهذا، يظهر التشابه بين كل من المشرع الأردني والفرنسي، إذ أن الحق في استرداد المبلغ أو
الالتزام بالدفع مرتبط بتنفيذ المكتب السياحي لالتزاماته وفق العقد، سواء من خلال الحجز الأصلي أو
تقديم بديل متكافئ، وفق مبادئ العدالة وحماية المستهلك، ومبدأ أن العقد شريعة المتعاقدين وتنفيذ
الالتزامات بحسن نية.

كما وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الأردني قد أعطى السائح المتعاقد مع المكتب السياحي الحق في أن يتنازل عن الرحلة للغير، وذلك بموجب نص المادة (و/12) من نظام مكاتب السياحة والسفر الأردني، والتي نصت على أن: "السماح للمشتري أو لمتلقي الخدمة بتحويل حق الانتفاع ببرنامج الرحلة السياحية لأي شخص تتطبق عليه شروط البرنامج ويوافق على الالتزام به وفقاً للشروط المنصوص عليها في العقد، وأن يُعلم المكتب بذلك ضمن المدة المنصوص عليها في العقد... ويكون المشتري والمحول له مسؤولين بالتكافل والتضامن أمام المكتب عن دفع تكلفة البرنامج أو الجزء المتبقي منه أو أي ثمن إضافي ناتج عن التحويل".

ويتضح من ذلك أن المتنازل عن الرحلة والمتنازل له يكونان مسؤولين بالتضامن في مواجهة المكتب السياحي عن دفع المبالغ المطلوبة للرحلة، في حين لم يتناول أي من المشرع الفلسطيني والمصري مثل هذا النص. وباستقراء التشريعات النازمة للنشاط السياحي في كل من فلسطين والأردن ومصر، نجد بأنها تخلو من أي تنظيم لهذا الالتزام، مما يستدعي ضرورة النص عليه وتنظيمه.

إلا أنه يثار التساؤل في حال حدوث ظروف مفاجئة وغير متوقعة قبل انطلاق الرحلة السياحية، مثل انتشار الأوبئة أو حالات القوة القاهرة، ما مدى التزام السائح بدفع المبالغ المستحقة على الرحلة السياحية؟

أوضحت السيدة فيرا العبد الله، صاحبة مكتب فيرا للسياحة والسفر، أن مثل هذه الحالات يتم التعامل معها بإعادة المبالغ المدفوعة للسياح، بما يضمن حماية حقوقهم وعدم تحميلهم أعباء مالية نتيجة ظروف خارجة عن إرادتهم تمنع تنفيذ الخدمات السياحية المتفق عليها (مقابلة مع السيدة فيرا العبد الله، مرجع سابق). ومن وجهة نظر الباحثة أن هذا الإجراء يُعبر عن مدى التزام المكاتب السياحية بمبدأ العدالة وحماية المستهلك في القطاع السياحي عند حدوث ظروف استثنائية تمنع تنفيذ العقد. وترى

الباحثة بأن النص على مثل هذا الالتزام ضمن النصوص القانونية يُعد تقدماً تشريعياً، لذلك توصي الباحثة بالنص عليه.

ويثار التساؤل كذلك حول مدى التزام السائح بالدفع في حال وقوع ظرف طارئ خلال تنفيذ الرحلة، مثل الكوارث أو الأحداث الإرهابية؟ وقد توضح ذلك محكمة استئناف Chambéry في قرارها الصادر بتاريخ 7 مايو 2002، حيث كان السائحون قد اشتركوا في رحلة سياحية إلى مصر وتعرضوا لهجوم إرهابي في الأقصر أدى إلى سقوط قتلى بين السياح. ورغم وقوع الحدث، قررت المحكمة رفض طلب السائحين الذين بقوا على قيد الحياة استرداد ثمن الرحلة، مؤكدة أن المكتب السياحي قام بتقديم جميع الخدمات المتفق عليها، وأن الحدث كان ظرفاً خارجياً وغير متوقع أي قوة القاهرة (قرار محكمة استئناف شامبيري، فرنسا، رقم 012002/1999. صادر بتاريخ 7/5/2002).

وبناءً على ذلك، يظهر أن الالتزام بالدفع يبقى قائماً طالما أن المكتب السياحي قد قدم الخدمات أو بديلاً متكافئاً وفق العقد عند حدوث قوة القاهرة، بينما يحق للسائح المطالبة بالتعويض أو استرداد المبالغ المدفوعة في حال إخلال المكتب بتنفيذ التزاماته الأساسية.

وتوصي الباحثة بضرورة النص على هذا الالتزام في القوانين التي تحكم نشاط المكاتب السياحية في التشريعات محل المقارنة، وأن يكون النص كالاتي: "في حال وقوع ظروف مفاجئة وغير متوقعة خارجة عن إرادة المكتب السياحي أو السائح، مثل انتشار الأوبئة أو الحوادث الطبيعية أو أي حالات قوة القاهرة تمنع تنفيذ الرحلة وفق العقد، يلتزم المكتب السياحي بإعادة كامل المبالغ المدفوعة من قبل السائح مقابل الخدمات غير المنفذة، أو تقديم بديل متكافئ للرحلة وفق الشروط المتفق عليها في العقد، مع مراعاة حقوق السائح وعدم تحميله أي أعباء مالية ناتجة عن هذه الظروف".

الفرع الثاني: التزام السائح باحترام برنامج الرحلة

يعتبر التزام السائح باتباع البرنامج الزمني للرحلة والامتثال لتعليمات المكتب السياحي من العناصر الأساسية لضمان حسن تنفيذ العقد السياحي، ويشمل ذلك الالتزام بمواعيد الانطلاق والمغادرة من الأماكن المحددة ضمن البرنامج، وفي حال إخلاله بهذه الالتزامات، يعد السائح مسؤولاً عن الأضرار التي قد تترتب على هذا الإخلال (كركوري، 2018، ص133).

فقد قضت محكمة النقض الفلسطينية في قرار لها، بتحميل أحد السائحين مسؤولية عدم التزامه ببرنامج الرحلة، بعد أن تخلف عن العودة في الموعد المحدد ضمن مجموعة سياحية نظمها مكتب الأصدقاء للسياحة والسفر، وقد أدى هذا التصرف إلى إلحاق الضرر بالمكتب السياحي، والمتمثل بخسارته لقيمة تذكرة العودة، ورأت المحكمة أن تخلف السائح عن الالتزام بالبرنامج السياحي بأوقاته المتفق عليها، يشكل إخلالاً تعاقدياً يوجب التعويض على الطرف المُخل، وألزمت المحكمة السائح بدفع مبلغ (5000) دينار أردني، كتعويض عن هذا الإخلال (قرار محكمة النقض الفلسطينية رقم 824/2019. صادر بتاريخ 1/6/2022. منشورات قسطاس)، ويتضح مما سبق أن التزام السائح باحترام برنامج الرحلة المتفق عليه مع المكتب السياحي يعتبر من الالتزامات الأساسية ذات الطابع التعاقدي، وأن احترام السائح لمواعيد الرحلة وما يتضمنه البرنامج ليس أمراً شكلياً، وإنما التزام جوهري يترتب على الإخلال به المسؤولية المدنية.

وقد يُطرح في هذا السياق تساؤل حول ما إذا كان للسائح الحق في إدخال تعديلات على برنامج الرحلة المتفق عليه، أو إلغائه، ومدى إمكانية ذلك في ظل الالتزام باحترام مضمون العقد السياحي وتنفيذه كما هو؟

وبالرجوع للتشريعات المنظمة للنشاط السياحي، نجد بأنها لم تتطرق لهذه المسألة، مما يقتضي الرجوع للقواعد العامة في القانون المدني.

والقاعدة العامة وفقاً للمادة (147) في كل من القانون المدني الفلسطيني والمصري والتي تنص على أن: "العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقررها القانون"، وبناءً على ذلك يمكن الإجابة بدايةً بأنه لا يمكن للسائح أن يقوم بتعديل عقده مع المكتب السياحي.

وذهب بعض الفقه للإجابة على هذا التساؤل للتفرقة بين دور المكتب السياحي وذلك في الحالة التي يكون فيها وسيط في تقديم الخدمة أي وكيلاً عن السائح، وفي الحالة التي يكون فيها مقاولاً (بلعزوز، 2005، ص 109).

ففي حال كان المكتب السياحي وكيلاً نيابياً عن السائح كالقيام بحجز تذكرة له، فإن السائح وهذه الحالة يعتبر موكلاً، ويجوز له إنهاء العقد أو تعديله بإرادته المنفردة، غير أن هذا الحق ليس مطلقاً، إذ يتحمل السائح مسؤولية تعويض الوكيل، إذا نتج عن الإنهاء أو التعديل ضرر، لا سيما إذا تم ذلك في وقت غير مناسب، أو دون عذر مقبول، وذلك استناداً لنص المادة (825) من القانون المدني الفلسطيني والتي نصت على أن: "يلتزم الموكل بضمان الضرر الذي لحق بالوكيل من جراء عزله في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول"، وفي الحالة التي يكون فيها المكتب السياحي وكيل بالعمولة في حال إلغاءه بدون سبب مشروع يكون ملزماً بالتعويض، وفقاً لما ورد بالمادة (97) من قانون التجارة الأردني، والتي نصت على أن: "إن الموكل الذي يلغي الوكالة وكذلك الوكيل بالعمولة الذي ينكل عن وكالته يلزم بالتعويض إذا وقع الإلغاء أو النكول بدون سبب مشروع"، يتحمل السائح عبء إثبات عدم ترتب ضرر لوكالة السياحة والسفر نتيجة إلغاءه أو تعديله للرحلة (علي، 2003، ص 164).

أما إذا قام المكتب السياحي بتنظيم الرحلة كاملة، من خلال إعداد البرنامج ونشره، وهو بدوره ما يشبه دور المقاول (بلعروز، 2005، ص110)، فإذا اعتبر العقد السياحي عقد مقابولة، فإن العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام عقد المقابولة المنصوص عليها القانون المدني، وعلى الرغم من أن عقد المقابولة هو من العقود الملزمة للجانبين، إلا أن المشرع أجاز لرب العمل في عقد المقابولة أن يتحلل من العقد بإرادته المنفردة، شريطة أن يعرض المقاول عن الضرر الناتج، حيث نصت المادة (760) من القانون المدني الفلسطيني على أن: "يجوز لصاحب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه، على أن يعرض المقاول عن جميع ما أنفقه من المصروفات، وما أنجزه من الأعمال وما كان يستطيع كسبه لو أنه أتم العمل، يجوز للمحكمة أن تخفض التعويض المستحق عما فات المقاول من كسب إذا كانت الظروف تجعل هذا التخفيض عادلاً، ويتعين عليها بوجه خاص أن تنقص منه ما يكون المقاول قد اقتصره من جراء تحلل صاحب العمل من العقد وما يكون قد كسبه باستخدام وقته في أمر آخر".

ومن ثم، فإن السائح، وإن امتلك الحق في إلغاء أو تعديل برنامج الرحلة، إلا أن هذا الإجراء يترتب عليه التزاماً بتعويض المكتب السياحي، هذا وإن كان العقد لا يتضمن شرطاً يمكن السائح بإلغاءه أو تعديله بإرادته المنفردة.

المبحث الثاني: المسؤولية المدنية للمكتب السياحي

تعد المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية من أهم الموضوعات التي تثير إشكاليات قانونية وعملية، بالنظر إلى تنوع الخدمات التي تقدمها هذه المكاتب، سواء بشكل مباشر أو بالاستعانة بغيرها من مقدمي خدمات النقل والإيواء والفندقة وسائر الخدمات السياحية. وغالباً ما يجد السائح نفسه في مواجهة أضرار قد تنشأ إما عن إخلال المكتب بالتزاماته العقدية، أو بسبب تقصير مقدمي الخدمات الذين

استعان بهم المكتب في تنفيذ تلك الالتزامات (سرحان، 2007، ص 437). وهنا تثار مسألة جوهرية تتعلق بتحديد نطاق مسؤولية المكتب السياحي وحدودها، وهل هي مسؤولية شخصية عن أفعاله أم مسؤولية عقدية عن أفعال الغير الذين أوكل إليهم تنفيذ جزء من التزامات العقد.

ولأن الأصل أن هذه المسؤولية تقوم بقوة القانون باعتبارها مسؤولية عقدية قائمة على التزامات بنتيجة، فإن المكتب لا يستطيع التخلص منها إلا بإثبات أحد أسباب الإعفاء المقررة في القواعد العامة، كالسبب الأجنبي أو القوة القاهرة، أو حتى خطأ السائح نفسه. ومن هنا تبرز أهمية دراسة المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية من زاويتين أساسيتين: الأولى بيان نطاق هذه المسؤولية وحدودها وهذا ما سنتناوله الباحثة في المطلب الأول، والثانية الوقوف على وسائل دفعها وتأمينها، وهو ما ستعالجه الباحثة من خلال مطلبين، فستتناول في المطلب الأول نطاق المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية، ووسائل دفع المسؤولية المدنية للمكاتب وتأمينها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية للمكتب السياحي

يترتب على إخلال المكتب السياحي بالتزاماته، سواء أبرم العقد بطريقة تقليدية أو إلكترونية، قيام المسؤولية المدنية تجاه السائح عن الأضرار التي قد تنشأ نتيجة هذا الإخلال أثناء تقديم الخدمات. وقد ينفذ المكتب التزاماته بنفسه أو يستعين بأطراف أخرى لتنفيذ جزء منها (يزيد، 2014، ص 138)، فهل يسأل المكتب عن أخطاء هؤلاء الأطراف؟ هذا التساؤل يستدعي البحث في نطاق المسؤولية وحدودها. ولذلك قسمت الباحثة هذا المطلب إلى فرعين، سنتناول في الفرع الأول المسؤولية المدنية للمكتب عن أخطائه الشخصية، وفي الفرع الثاني المسؤولية عن أفعال الغير.

الفرع الأول: المسؤولية المدنية للمكتب السياحي الناشئة عن أخطائه الشخصية

يُقصد بالخطأ في نطاق المسؤولية العقدية، الإخلال بما يفرضه العقد من التزامات على عاتق أحد الطرفين، بحيث يؤدي هذا الإخلال إلى إلحاق ضرر بالطرف الآخر (قزمار، 2019، ص381). وبناءً عليه، فإن ثبوت مسؤولية المكتب السياحي عن خطأه الشخصي تتوقف على مدى إخلاله بالواجبات الناتجة عن العقد المبرم مع الزبائن، وهو ما يؤدي إلى إلحاق ضرر بهم، بصرف النظر عن طبيعته أو شكله. ويُعد هذا الضرر عنصراً جوهرياً لا بد من توفره لقيام المسؤولية المدنية، إذ لا يمكن مساءلة الطرف المتسبب ما لم يترتب على فعله ضرر فعلي (الذنون، 2006، ص155).

ويُعرف الضرر في المسؤولية العقدية بأنه الأذى الذي يلحق بالدائن نتيجة إخلال المدين بالتزام ناشئ عن العقد، بحيث يؤدي هذا الإخلال إلى المساس بحق ثابت أو مصلحة مشروعة للدائن. ويُعد الضرر عنصراً أساسياً لقيام المسؤولية العقدية، فلا يكفي تحقق الخطأ وحده، بل لا بد من أن يُفضي إلى نتيجة ضارة تستوجب التعويض (سالم، 2017، ص17).

وينشأ هذا الضرر عادةً عن صور متعددة من الإخلال بالالتزام التعاقدية، كأن يمتنع المدين عن تنفيذ ما التزم به كلياً، أو يتأخر في التنفيذ على نحو يُخل بمصلحة الدائن، أو يؤدي الالتزام بصورة جزئية أو معيبة لا تحقق الغاية المنفق عليها من التعاقد (الفضل، 1991، ص262).

وتتنوع صور الضرر الذي قد يصيب الزبون نتيجة إخلال المكتب السياحي بالتزاماته التعاقدية، وتشمل في مقدمتها الضرر الجسدي، كالإصابة أو الوفاة، الناتجين عن حوادث أو تقصير في الترتيبات الموكلة إلى المكتب، كما يتجسد الضرر المادي في الخسائر المالية التي يتكبدها الزبون، سواء تمثلت في دفع مقابل خدمات غير منفذة، أو في تكاليف إضافية اضطر لتحملها بسبب التأخير أو الإلغاء أو الإخلال في مسار الرحلة، ويُعد الضرر المعنوي من الصور الجوهرية التي لا تقل أهمية، إذ قد يتجسد

في الشعور بالمهانة أو الإحباط. كما يمتد نطاق الضرر ليشمل الحالات التي لا يُنفذ فيها العقد وفق الشروط والمواصفات المتفق عليها، حتى وإن لم ينجم عن ذلك ضرر مادي ملموس، إذ يُعتد بالضرر الناتج عن المساس بالراحة النفسية، وقد يتحقق الضرر في صورته المعنوية المجردة، مستقلاً عن الضررين الجسدي أو المادي، ويكون كافياً بذاته لترتيب المسؤولية المدنية والتعويض (النعمان، 2014، ص164).

أولاً: مسؤولية المكتب السياحي عن الأضرار الجسدية للسائح: عرفت محكمة التمييز الأردنية الضرر الجسدي بأنه الأذى الذي يُصيب جسد الإنسان، والذي قد يؤدي إلى وفاته، بما يُجيز لأصحاب المصلحة المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي أصابهم شخصياً، شريطة توافر الضوابط القانونية لهذا الضرر، كأن يكون مباشراً، متحقق الوقوع، يمس مصلحة مشروعة أو حقاً مكتسباً، وأن يكون شخصياً ولم يُسبق التعويض عنه، انسجاماً مع ما نصّت عليه المادة (274) من القانون المدني الأردني (قرار محكمة التمييز الأردنية، رقم 2019/7622. صادر بتاريخ 2020/2/27. منشورات قسطاس).

ويُعد الضرر الجسدي من أخطر صور الضرر وأكثرها تأثيراً، إذ ينطوي على المساس بسلامة جسم الإنسان، سواء من خلال إصابته بجروح أو إتلاف أحد أعضائه على نحو يخلّ بوظائفه الحيوية أو يحد من قدرته على الكسب والعمل، ويترتب على هذا النوع من الضرر في الغالب أضرار مادية وتتمثل في الخسائر المالية التي يتكبدها المتضرر نتيجة المصاريف العلاجية وتعطله عن أداء عمله المعتاد، وأخرى معنوية تتمثل بما يرافق الإصابة من معاناة نفسية وألم جسدي يترك أثراً بالغاً في نفس المصاب (الدياز، 2004، ص61).

وقد أيدت محكمة التمييز الأردنية هذا التوجه في أحد أحكامها، عندما أكدت أن الضرر الجسدي يُعد نوعاً ثالثاً للضرر وهو قائماً بذاته، مستقلاً عن الضررين المادي والمعنوي، رغم أن نتائجه قد تتقاطع

في آثارها مع هذين النوعين، أي بمعنى أن الضرر الجسمي يتحلل إلى ضرر مادي وأدبي. وقد جاء هذا الاتجاه متأثراً بالفقه الإسلامي، الذي مَيَزَ بين الأذى اللاحق بجسم الإنسان وغيره من أنواع الضرر، وأضفى عليه خصوصية قانونية تستوجب الاعتداد به بشكل مستقل عند تقدير المسؤولية والتعويض.

وبينت المحكمة أن الضرر الجسدي يُفتح به باب المطالبة بالتعويض عما يصيب الإنسان في ذاته، لا من حيث الأثر المالي فحسب، بل من زاوية المساس الجسدي المباشر، وما يترتب عليه من حق شخصي للمصاب، أو لورثته في حالات الوفاة، بالمطالبة بجبر هذا الضرر (قرار محكمة التمييز الأردنية، رقم 7622/2019. صادر بتاريخ 27/2/2020. منشورات قسطاس). وتأسيساً على ذلك، يتضح للباحثة أن المكتب السياحي يُسأل مدنياً عن كل ضرر جسدي يلحق بالسائح نتيجة إخلاله بالتزاماته التعاقدية، باعتبار أن هذا النوع من الضرر يتمتع بكيان قانوني مستقل، يُرتب بذاته التزاماً بالتعويض دون اشتراط اقترانه بضرر مادي أو معنوي آخر.

وفي المقابل، يتجه قانون المخالفات المدنية البريطاني رقم (36) لسنة 1944 المطبق في فلسطين إلى منظور مختلف في تصنيف الضرر، إذ لم يُفرد تصنيفاً مستقلاً للضرر الجسدي، وإنما أدرجه ضمن الأضرار غير المادية أو الأدبية، طالما لم يترتب عليه تلف أو خسارة مادية. فقد نصت المادة (2) منه على أن: "لفظة الضرر تعني الخسارة أو التلف الذي يلحق بمال، أو سلب الراحة، أو الأضرار بالرفاه الجسماني، أو السمعة، أو ما إلى ذلك"، الأمر الذي يدل على أن كل ضرر لا يصيب المال بشكل مباشر، بما في ذلك الأذى الجسدي الذي لا يُفضي إلى خسارة مالية، يُدرج ضمن الضرر الأدبي.

وقد كرست محكمة النقض الفلسطينية هذا التوجه في أحد قراراتها خلال تفسيرها لنص المادة (2) من ذات القانون، حيث فرقت بين نوعين من الأضرار: أولهما الضرر المتصل بالمال من حيث الخسارة

أو التلف، وثانيهما الضرر الذي يصيب النفس من حيث سلب الراحة أو المساس بالرفاه الجسماني أو السمعة، وأكدت المحكمة أن: "كل ضرر لا يتصل بخسارة المال أو تلفه أو فقده ينطوي تحت عنوان الضرر المعنوي بما في ذلك الألم والمعاناة الجسدية، والتي تُعتبر ضرراً أدبياً لا مستقلاً بذاته، ما لم ينتج عنها خسارة مالية ملموسة" (قرار محكمة النقض الفلسطينية، رقم 508/2025. صادر بتاريخ 7/7/2025. منشورات قسطاس). وبهذا، يظهر تباين جوهري بين الاجتهادين القضائيين الفلسطيني والأردني، فبينما يمنح الأخير للضرر الجسدي وصفاً قانونياً مستقلاً، يدمجه الأول ضمن الضرر الأدبي متى افتقد الأثر المالي، مما ينعكس على تقدير التعويض وطبيعة الحماية القانونية المقررة لهذا النوع من الضرر.

وتُعتبر سلامة السائح من أبرز الالتزامات التي تقع على عاتق المكتب السياحي بموجب العقد السياحي، ويُنظر إلى هذا الالتزام بوصفه التزاماً بتحقيق نتيجة، لا بمجرد بذل عناية، كما وضعنا سابقاً. وبناءً عليه، فإن تعرض السائح لأي أذى جسدي أثناء تنفيذ الرحلة، سواء في مرحلة النقل أو الإقامة أو خلال زيارة المواقع المدرجة في برنامج الرحلة، يُعد مؤشراً على إخلال الوكالة بالتزامها، ويُشكل أساساً لانعقاد مسؤوليتها العقدية، إذ إن نطاق الرحلة لا يقتصر على نقطة زمنية واحدة، بل يمتد على طول مراحل تنفيذ العقد السياحي، مما يفرض على الوكالة واجباً مستمراً بضمان السلامة للسائح طوال مدة العقد السياحي (أحمد، 1992، ص148).

ومع ذلك، لا يمكن الحديث عن قيام المسؤولية بشكل مطلق دون التحقق من طبيعة الدور الذي يقوم به المكتب السياحي، فإذا كان هو من نظم الرحلة بشكل مباشر، وتولى توفير وسيلة النقل أو خدمات الإقامة أو الإشراف على النشاطات السياحية، فإنه يعتبر مقدم الخدمة الفعلي، ويُسأل عن الأضرار الجسدية بصفته ملتزم بتحقيق سلامة السائح (عبد المالك، 2023، ص404). فيكفي لتحقيق

مسؤولية المكتب السياحي في هذه الحالة وقوع الضرر، دون أن يُلزم السائح بإثبات الخطأ، باعتبار أن المسؤولية هنا تقوم على إخلال بالتزام بتحقيق نتيجة، ما لم تثبت الوكالة أن سبب الضرر يعود إلى قوة قاهرة أو سبب أجنبي (عبادي، 2012، ص282). وقد ذهبت محكمة التمييز الأردنية إلى أن: "الالتزام بتحقيق نتيجة لا يعتبر فيه المدين قد وفى إلتزامه إلا إذا حقق النتيجة المقصودة فإذا لم يحققها اعتبر أنه لم ينفذ وكان بالتالي مسؤولاً أياً كان سبب عدم التنفيذ سواء أكان خطأً عمدياً أم جسيماً أم سبباً أم تافهاً ولا يعفيه من المسؤولية إلا أن يكون المانع من التنفيذ هو السبب الأجنبي" (قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 5274/2022. صادر بتاريخ 29/12/2022. منشورات قسطاس).

أما إذا اقتصر دوره على مجرد الوساطة بين السائح والجهات المقدمة للخدمة، فإن مسؤوليته لا تقوم إلا إذا ثبت وجود خطأ شخصي في اختيار تلك الجهات أو في الإخلال بواجب التحقق من ملاءمتها.

فإن نطاق مسؤوليته هنا يرتبط بالتزامه بحسن اختيار مقدمي الخدمة الفعليين، وهو التزام ببذل عناية، مما يلزم السائح بإثبات تقصير المكتب في هذا الاختيار، وفي هذه الحالة، قد يكون الرجوع مباشرة على مقدم الخدمة الفعلي، كالناقل أو الفندق، أكثر جدوى للسائح، لكونهم ملتزمين بضمان سلامة السائح التزاماً بتحقيق نتيجة، مما يجعل إثبات المسؤولية أسهل.

وقد أكدت محكمة النقض الفرنسية هذا الاتجاه، حين حملت وكالة السياحة والسفر المسؤولية عن الأضرار الناجمة عن إخلال الناقل الذي أوكلت إليه مهمة النقل بواجبات السلامة والأمان، مما أدى إلى وقوع الحادث، معتبرة أن الوكالة اساءت في اختيار الناقل (حكم محكمة النقض الفرنسية، الدائرة المدنية، 23 فبراير، 1983. نقلاً عن الزقرد، 1998، ص197).

وفيما يتعلق بالتعويض عن الأضرار الجسدية التي يتعرض لها السائح، فإن المشرع الأردني نص في المواد (266,274) من القانون المدني على أن التعويض عن الضرر الجسدي يُقدر دائماً بمقدار الضرر الفعلي الذي لحق بالمضروب وما فاته من كسب وكذلك الخسارة اللاحقة، بشرط أن يكون ذلك نتيجةً للفعل الضار. وبناءً على ذلك، إذا تمكن المتضرر من إثبات خطأ المكتب السياحي في الحالات التي يشترط فيها وجود الخطأ، أو إذا وقع الضرر أو الإصابة الجسدية في الحالات التي لا يشترط فيها إثبات الخطأ، يتم تعويض السائح المتضرر تعويضاً كاملاً يشمل الأضرار الجسدية، بما في ذلك الخسائر اللاحقة أو الكسب الفائت الناتج عن الإصابة، إضافة إلى تعويض الأضرار الأدبية، وخصوصاً الألم والمعاناة النفسية التي تلحق بالسائح جراء الحادث.

أما المشرع الفلسطيني، فقد جاء في المادة (186) من مشروع القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012 أن التعويض يكون عن الضرر الذي أصاب المتضرر وما فاته من كسب، حيث نصت على أن: "يقدر التعويض في جميع الأحوال بقدر ما لحق المضروب من ضرر، وما فاته من كسب، بشرط أن يكون ذلك نتيجة طبيعية للفعل الضار"، ويبرز هذا النص توجه المشرع الفلسطيني نحو توسيع نطاق التعويض ليشمل ليس فقط الضرر الفعلي، بل أيضاً الكسب الفائت، مع التأكيد على شرط العلاقة السببية.

ويُستخلص من ذلك أن طبيعة التزام المكتب السياحي هي التي تحدد نطاق مسؤوليته في حالة الضرر الجسدي، ففي الرحلات التي يكون فيها المكتب السياحي مقدم فعلي للخدمات يكون التزامه التزاماً بتحقيق نتيجة، مما يمنح السائح حماية أوسع، بينما في حالة الوساطة يقتصر الالتزام على بذل عناية، وهو ما قد يضيق من فرص التعويض.

أما في حالة الوفاة للسائح، يظل الورثة قادرين على المطالبة بالتعويض عن الضرر الجسدي الذي أصاب المتوفى نتيجة إخلال المكتب بالتزاماته (Benguardi & Bensaci, 2024, p. 5)، وفي ذلك قضت محكمة النقض الفرنسية في دعوى توفي فيها المسافر خلال رحلة سياحية نظمتها الشركة إلى الإكوادور نتيجة وزمة رئوية أثناء صعوده علواً، وطالب ورثته التعويض عن أضرارهم الشخصية على أساس المسؤولية العقدية لوكالة السفر، باعتبار أن الشركة أخلت بالتزاماتها التعاقدية تجاه المسافر، لا سيما الالتزام بالسلامة والتحذير من المخاطر المرتبطة بالرحلة، بما فيها مرض الارتفاع الحاد. إلا أن المحكمة أوضحت أن المسؤولية العقدية وفق المادة 16-211 من قانون السياحة الفرنسي تسري فقط لصالح مشتري الرحلة المباشر، بينما المستفيدون الآخرون لا يحق لهم المطالبة بها مباشرة.

وبناءً على ذلك، يمكن للورثة المطالبة بالتعويض على أساس الخطأ الناتج عن إخفاق الشركة في أداء واجبها التحذيري والمعلوماتي، وهو ما يقتضي إثبات وجود تقصير من جانب وكالة السفر، بغض النظر عن خبرة أو مهنة المتوفى (قرار محكمة النقض الفرنسية، رقم 15-17.033. صادر بتاريخ 28/9/2016. الموقع الإلكتروني <https://www.legifrance.gouv.fr>). ويوضح هذا القرار التمييز بين نطاق المسؤولية العقدية لصالح مشتري الرحلة وحدود المسؤولية المدنية تجاه المستفيدين الآخرين، أي أن مطالبة الورثة تكون على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية.

ثانياً: مسؤولية المكتب السياحي عن الأضرار المالية والمعنوية: يُعرّف الضرر المادي بأنه الأذى الذي يلحق بأموال الشخص أو بذمته المالية، وقد تتجلى صورته في أشكال متعددة، كإتلاف المال كلياً أو جزئياً، أو مجرد إنقاص قيمته دون أن يطرأ عليه تلف كامل (خاطر، السرحان، 2012، ص396).

وبتطبيق ذلك على العقد السياحي، يتضح للباحثة أن الضرر المادي يتمثل في كل خسارة تصيب أموال السائح أو ذمته المالية نتيجة إخلال المكتب السياحي بالتزاماته التعاقدية. ويتجسد ذلك في صور متعددة، كدفع مقابل خدمات لم تُنفذ أو نُفذت على نحو معيب، أو تكبد نفقات إضافية بسبب التأخير أو الإلغاء، أو فقدان بعض مزايا الرحلة المتفق عليها، أو حتى انخفاض قيمتها الاقتصادية نتيجة الإخلال بمواصفاتها، إضافةً إلى فقدان أمتعة السائح أو تلفها أثناء الرحلة.

ويذهب بعض الفقه إلى حصر الضرر المادي الذي يلحق بالسائح بحالات فقد أو تلف أو سرقة أمتعة السائح، مع التفريق بين ما إذا كانت هذه الأمتعة قد عُهد بها إلى المكتب السياحي أو بقيت في حيازة السائح نفسه (عبد المالك، 2023، ص406). وتعيب الباحثة على هذا الاتجاه تضييقه لمفهوم الضرر المادي، إذ أن نطاق هذا الضرر أوسع، ويشمل كل ما يلحق بالسائح من خسارة مالية بسبب إخلال المكتب السياحي بالتزاماته التعاقدية، دون أن يقتصر على الأمتعة.

وتطبيقاً لذلك، نجد أن محكمة بداية عمان قد ألزمت المكتب السياحي بالتعويض عن الضرر المادي المترتب عن إخلاله في مواعيد العودة للسياح، حيث تناولت القضية نزاعاً عقدياً بين شركة الجود للحج والعمرة (المستأنفة) والمدعين (المستأنف ضدهم) يتعلق بالتزام شركة الجود بتنظيم رحلة سياحية إلى تركيا وتوفير تذاكر السفر والإقامة وفق العقد الموقع بين الأطراف. فقد تقدم المدعون بدعوى قضائية يطالبون فيها بتعويضات مادية ومعنوية نتيجة إخلال شركة الجود بالتزاماتها التعاقدية المتمثلة بعدم تأمين تذاكر العودة لهم في المواعيد المحددة، مما اضطرهم لتحمل تكاليف تذاكر بديلة وألحق بهم ضرراً مادياً ونفسياً، وأورد مكتب الجود في دفاعه أنه ليس مسؤول عن تقصير شركات الطيران وأنه أتم واجباته باعتباره وسيطاً فقط.

وبالنظر إلى وقائع الدعوى والبيانات المقدمة، رأت محكمة صلح حقوق عمان أن العلاقة بين الطرفين علاقة عقدية يخضع لها الالتزام بموجب قواعد المسؤولية العقدية المنصوص عليها في المواد (1/1999، 2/202، 1/358، 363) من القانون المدني الأردني. وأكدت المحكمة أن الالتزام المفروض على شركة الجود هو التزام بتحقيق نتيجة، لا مجرد بذل عناية، حيث إن الهدف المتفق عليه هو ضمان وصول المدعين إلى الأردن في المواعيد المحددة، وليس مجرد السعي لذلك. وبناءً عليه، ثبت خطأ الشركة المتمثل بعدم تحقيق النتيجة المتفق عليها وهو ما يشكل خطأً مفترضاً، لا يتطلب من المدعين إثباته، خاصة وأن شركة الجود جهة مهنية متخصصة تتحمل المسؤولية كاملة عن خطأ الحجز والتنظيم كونها قد نظمت مواعيد الذهاب والإياب، بالإضافة إقامة المسافرين. كذلك ثبت أن المدعين لم يرتكبوا أي تقصير، بل التزموا بالحضور في الوقت المحدد للمطار، ما يدل على أن الخطأ كان من جانب المدعى عليها.

كما بحثت المحكمة في عنصر الضرر، مشيرة إلى أن الضرر الناشئ يجب أن يكون حالاً، متوقعاً، ومباشراً، وقد تعلق الدعوى بالتعويض عن أضرار مادية تمثلت في تكاليف التذاكر البديلة، وأضرار معنوية ترتبت على الخطأ الجسيم والغش من قبل شركة الجود. وأشارت المحكمة إلى أن التعويض في حالات الغش والخطأ الجسيم يمتد ليشمل الضرر المتوقع وغير المتوقع، بما في ذلك الضرر المعنوي، معززة رأيها بمبادئ القانون المدني الأردني وأحكام محكمة التمييز التي تمنع الجمع بين المسؤولية العقدية والتقصيرية إلا في حالة الغش أو الخطأ الجسيم.

أما عن علاقة السببية بين الخطأ والضرر، فقد حملت المحكمة شركة الجود عبء إثبات انعدام العلاقة السببية أو وجود سبب أجنبي يبرئها، وهو ما لم تثبته المدعى عليها. وبناءً على ذلك، تبقى مسؤولية شركة الجود قائمة تجاه المدعين، ولا يكفي نفيها مجرداً دون تقديم بينة قانونية دامغة.

بناءً على ما تقدم، قضت محكمة صلح حقوق عمان بإلزام شركة الجود للحج والعمرة بدفع التعويضات المستحقة للمدعين، مع تحميلها الرسوم والمصاريف وأتعاب المحاماة، كما أيدت محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية هذا الحكم، مؤكدة جميع الأسباب القانونية التي بني عليها الحكم، ورفضت جميع أسباب الاستئناف المرفوعة من قبل شركة الجود (قرار محكمة بداية عمان بصفتها الإستئنافية، رقم 6340/2022. صادر بتاريخ 31/10/2022).

وترى الباحثة أن مثل هذه الأحكام تعكس الالتزام القضائي بتطبيق قواعد المسؤولية العقدية بحذافيرها، وتؤكد أن الالتزام بتحقيق نتيجة يضع مسؤولية قانونية صارمة على عاتق الشركات المهنية المختصة، وأن الخطأ المفترض يسهل على المتضررين إثبات حقهم في التعويض، خصوصاً في ظل وجود غش أو خطأ جسيم من المدين.

أما عندما يكون المكتب السياحي وسيطاً فقط، كأن يقوم بحجز التذاكر فقط دون ترتيب الإقامة أو أي خدمات أخرى تتعلق بالرحلة، فإن المكتب السياحي لا تقوم مسؤوليته إلا بحدود ما أوكل إليه. ويتضح ذلك من قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 2024/5600، الذي بينت فيه المحكمة أن مسؤولية المكتب السياحي كوسيط في عقد النقل الجوي لا تقوم إلا بوجود خطأ شخصي مثبت منه ضمن نطاق المهام الموكلة إليه. إذ لا يُحمّل المكتب السياحي المسؤولية عن إخلال الناقل الجوي بالتزاماته إلا إذا ثبت وقوع تقصير أو خطأ من قبله في تنفيذ واجباته. وأكدت المحكمة أن المكتب السياحي، بوصفه وسيطاً، ليس طرفاً مباشراً في عقد النقل الذي يربط الناقل بالمسافر، وبالتالي فإن مسؤولية التعويض تقع على الناقل الجوي ما لم يكن هنالك خطأ من المكتب بمهامه.

وفي القضية موضوع النزاع، تعاقد المدعون مع المكتب السياحي لحجز تذاكر السفر فقط، حيث كان المكتب يقوم بدور الوسيط في تسهيل إبرام عقد النقل بين المدعين والناقل الجوي، وخلال العودة

تأخر إقلاع الطائرة وذلك بسبب عطل بالعجلة. وبناءً على ما ورد في قرار المحكمة، لا تقع على المكتب السياحي مسؤولية التعويض عن الأضرار المادية الناتجة عن تأخير الرحلة أو إخلال الناقل بالتزاماته، ما لم يثبت خطأ أو تقصير شخصي من المكتب في أداء مهامه، واستندت المحكمة في حكمها لأحكام المواد (364,363) من القانون المدني الأردني (قرار محكمة التمييز الأردنية، رقم 5600/2024. صادر بتاريخ 28/11/2024. منشورات قسطاس).

وتجدر الإشارة إلى أن إخلال المكتب السياحي بحماية البيانات الشخصية للسائح قد يترتب عليه عدة أنواع من الضرر. أولاً، الضرر المادي، ويتمثل في إمكانية استخدام البيانات الشخصية، مثل معلومات الحسابات البنكية أو بطاقات الائتمان، لأغراض احتيالية تؤدي إلى خسائر مالية مباشرة للسائح. ثانياً، الضرر المعنوي، ويشمل الانتهاك النفسي لخصوصية الفرد، والتعرض للضغط النفسي أو القلق الناتج عن تسريب البيانات الحساسة، وفي جميع هذه الحالات، تكفل القوانين محل المقارنة حق السائح في المطالبة بالتعويض، سواء عن الضرر المادي أو المعنوي.

ونظراً للاعتماد على التعاقد الإلكتروني في قطاع السياحة، توصي الباحثة بالنص على حماية البيانات الشخصية ضمن القوانين التي تنظم عمل المكاتب السياحية، أو بالإحالة إلى قوانين حماية البيانات الشخصية، لضمان حماية السائحين وتحديد آليات المساءلة والتعويض عن أي إخلال.

الفرع الثاني: مسؤولية المكتب السياحي عن فعل الغير

يُعد المكتب السياحي الملتزم الرئيس بتنفيذ ما يرتبه العقد السياحي من التزامات، إذ يتحمل مسؤولية تنظيم الرحلة وتقديم الخدمات المتفق عليها بما يحقق الغاية المرجوة للسائح، غير أن طبيعة النشاط السياحي تفرض على هذا المكتب الاستعانة بأطراف متعددة في التنفيذ، كوسائل النقل، والمرشدين

السياحيين، والفنادق، وغيرهم من مقدمي الخدمات خاصةً في الرحلات الشاملة التي لا يقتصر دور المكتب فيها على مجرد الوساطة (علي، 1999، ص 11).

وهنا يطرح التساؤل، في حال أخل أحد هؤلاء المقدمين بالتزاماتهم، فهل يتحمل المكتب السياحي تبعاً لهذا الإخلال على أساس المسؤولية العقدية عن فعل الغير، حتى في غياب أي خطأ منه في الاختيار أو الرقابة؟ وما هو الأساس القانوني الذي يمكن الاستناد إليه في تقرير هذه المسؤولية، في ضوء أحكام التشريعات المقارنة؟

وللإجابة على هذه التساؤلات لا بُد من توضيح مفهوم المسؤولية عن فعل الغير، فعُرفت على أنها التزام المدين بتحمل نتائج أفعال الأشخاص الذين يقومون مقامه في تنفيذ الالتزام، أو الذين يساهمون في تحقيقه، أو الذين يمارسون بالاشتراك معه حقوقاً مكتسبة له بموجب العقد، بحيث تُنسب هذه الأفعال إلى المدين في سياق التزامه العقدي (بشينة، 2022، ص 645). وتكتسب هذه المسؤولية أهمية خاصة في العقد السياحي، حيث يعتمد المكتب على أطراف متعددة لتنفيذ التزاماته.

وتختلف هذه المسؤولية عن المسؤولية الناتجة عن الخطأ الشخصي للمدين، إذ أن الأخيرة تقوم على إخلال مباشر يرتكبه المدين، بينما المسؤولية عن فعل الغير تثبت حتى إذا كان المدين خالياً من أي تقصير شخصي، ولا يمكن للمدين الاعتماد على خلوه من الخطأ لإعفاء نفسه من المسؤولية (العمرى، 2016، ص 153).

ولكي تقوم هذه المسؤولية، يجب أن يكون هناك عقد صحيح وملزم بين الطرفين، وأن يستعين المدين بالغير في تنفيذ الالتزام أو جزء منه، وحدوث إخلال بالالتزام نتيجة أفعال هؤلاء الأشخاص دون أي تدخل مباشر من المدين، وإلا اعتُبرت المسؤولية شخصية (بن حمار، 2016، ص 118).

وبعد توضيح الإطار العام للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، يطرح التساؤل حول طبيعة الأشخاص الذين يُسأل عنهم المدين في نطاق المسؤولية العقدية، أي بمعنى من هم الغير الذين يُسأل المكتب السياحي عن أفعالهم؟

ذهب الفقه إلى أن نطاق الغير الذين يُسأل عنهم المدين في المسؤولية العقدية عن فعل الغير يشمل الأشخاص الذين يساهمون في تنفيذ الالتزام بطريقة مستقلة أو شبه مستقلة عن المكتب السياحي. ويقسم هؤلاء إلى فئتين رئيسيتين: المساعدون وهم الذين يعملون تحت إشراف المكتب ورقابته، مثل الموظفين المؤقتين أو العمال، حيث يكون المكتب مسؤولاً عن إخلالهم بالتزامهم تجاه السائح حتى إذا لم يرتكب خطأ شخصياً مباشراً، والفئة الثانية هي البدلاء، الذين ينفذون الالتزام كاملاً بدلاً من المكتب ويعملون بشكل مستقل، إلا أن القانون يعامل أفعالهم كجزء من الالتزام الذي يقع على المكتب، فيظل الأخير مسؤولاً عن إخلالهم تجاه الطرف المتعاقد (العمري، 2004، ص 154,155).

وتجدر الإشارة إلى أن هذا النطاق لا يشمل الأشخاص الأجانب عن المكتب الذين يصدر عنهم سبب أجنبي ينفي المسؤولية، ولا يشمل الموظفين الدائمين أو التابعين الذين يمثل إخلالهم خطأً شخصياً على المكتب، لأن مسؤوليتهم تُعد مسؤولية عقدية عن الخطأ الشخصي للمكتب وليس مسؤولية عن فعل الغير (بن قريش، 2021، ص 80).

ويثار الآن التساؤل حول الأساس القانوني للمسؤولية العقدية عن فعل الغير؟ بالرجوع إلى القوانين التي نظمت عمل مكاتب السياحة في التشريعات محل المقارنة، يتبين خلوها من أي نص صريح يُنظم مسؤولية هذه المكاتب عن فعل الغير، مما يستلزم الرجوع إلى القواعد العامة لتحديد أساس هذه المسؤولية، ومدى إمكانية قيامها.

كرست المادة (217/2) من القانون المدني المصري مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير بصورة غير مباشرة، بما يفيد إقرار المشرع لها ضمناً، والتي نصت على أن: "... ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه"، حيث ذهب شراح القانون إلى القول بأن المادة (217) من القانون المدني المصري تمثل الأساس القانوني للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، حيث نصت المادة على جواز الاتفاق على إعفاء المدين من المسؤولية عن أخطاء الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزاماته. ويترتب على هذا أن المدين يبقى مسؤولاً عن أخطاء هؤلاء الأشخاص إلا إذا تم الإعفاء صراحةً. وبناءً عليه، يتحمل المكتب السياحي المسؤولية عن أفعال مقدمي الخدمات الذين استعان بهم لتنفيذ الالتزامات المترتبة عليه بموجب العقد السياحي (سيد، 2001، ص 109، 108).

إلا أن كل من المشرع الفلسطيني والأردني لم يتطرقا إلى تنظيم هذه المسؤولية كنص عام وشامل، وإنما اقتصرنا على تطبيقات محددة للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، مثل عقد المقاولة وعقد الإيجار، وقد وردت هذه الأمثلة على سبيل المثال وليس الحصر (الربضي، 2018، ص 37).

فقد أجاز المشرع الأردني والفلسطيني للمقاول أن ينفذ العمل كلياً أو جزئياً من خلال مقاول من الباطن، مع بقاء مسؤوليته أمام صاحب العمل، وذلك في المواد (684) مدني أردني، (756) مدني فلسطيني. ويلاحظ أن كلا التشريعين يتعامل مع المسؤولية العقدية عن فعل الغير ضمن إطار هذه التطبيقات الخاصة، دون وضع قاعدة عامة تنطبق على جميع العقود، وبناءً عليه، ترى الباحثة أنه يمكن القول بوجود مسؤولية عقدية عن فعل الغير متى توفرت شروطها القانونية.

وعلى النقيض من ذلك، تنص التشريعات المتقدمة مثل القانون المدني الألماني على قاعدة عامة وبصورة مباشرة للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، حيث يتحمل المدين مسؤولية أخطاء وكلائه أو

الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزاماته بنفس شروط مسؤوليته عن خطئه الشخصي، دون التقيد بعقد محدد أو تطبيق خاص، وذلك في المادة (278) من القانون المدني (الصراف، 1954، ص 52).
وبتطبيق ذلك على عمل المكاتب السياحية، اتجه الفقه الألماني إلى اعتبار الغير الذي يشارك في تنفيذ عقد السياحة، مثل الفنادق أو شركات النقل أو المطاعم، بمثابة مساعد في التنفيذ (performance assistant) للوكالة السياحية، ووفقاً لهذا الاتجاه، فإن الوكيل السياحي يُسأل عن الأفعال التي يرتكبها هؤلاء المساعدون أثناء تنفيذ العقد (Zhong, 2014, p.12764).

إلا أن المشرع الفرنسي قد نص في قانون تنظيم عمل مكاتب السياحة والسفر رقم (645) لسنة 1992، على أن المكتب السياحي يتحمل المسؤولية القانونية تجاه السائح عن حسن تنفيذ الرحلة والبرنامج المتفق عليه في العقد، سواء قام المكتب بتنفيذ هذه الالتزامات بنفسه مباشرة أو عن طريق الاستعانة بأشخاص آخرين (بن صغير، 2019، ص 365). ويعكس هذا النص تطبيقاً لمبادئ التوجيه الأوروبي لعام 1990، الذي ألزم الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزامات المكاتب السياحية تجاه العملاء، بما يشمل الأعمال التي ينفذها الغير نيابة عن المكتب. وفي الوقت نفسه، يتيح القانون للمكتب الرجوع بالتعويض على هؤلاء الأشخاص في حال إخلالهم بالتزاماتهم، مما يؤكد على أن المسؤولية تقع على المكتب مباشرة، مع إمكانية تحويل العبء المالي إلى المنفذين الآخرين عند الضرورة (خالد، بدون سنة نشر، 83).

إلا أن القضاء الفرنسي قد قرر المسؤولية العقدية للمكاتب السياحية عن فعل الغير بشكل صريح قبل النص عليها صراحةً في القانون، ففي حكم صادر عن محكمة النقض، بتاريخ 10 مايو 1989، رقم 655.15-87، حيث كانت سيدة قد أبرمت عقداً مع مكتب السفر Voyage- Conseil لتنظيم رحلة إلى اليونان، وتولى المكتب تنسيق خدمات النقل الجوي عبر شركة Air France. وبعد عودة السيدة،

وُجِدَتْ حَقِيبَتُهَا فَارِغَةً مِنْ مَحْتَوِيَّاتِهَا، فَقَامَتْ بِمَطَالِبَةِ الْمَكْتَبِ بِالتَّعْوِيزِ عَنِ فَقْدَانِ أَمْتَعَتِهَا، وَرَأَتْ الْمَحْكَمَةَ أَنَّ الْمَكْتَبَ مَسْئُولٌ مَبَاشِرَةً تَجَاهِ السَّائِحِ عَنِ تَنْفِيزِ الْإِلْتِمَاتِ التَّعَاقِدِيَّةِ، سِوَاءِ قَامَ بِهَا بِنَفْسِهِ أَوْ اسْتَعَانَ بِأَطْرَافٍ أُخْرَى، كَمَا يَتَحَمَّلُ الْمَسْئُولِيَّةَ عَنِ أَيِّ إِخْلَالٍ يَقَعُ نَتِيجَةً أَعْمَالِ هَؤُلَاءِ الْأَشْخَاصِ. وَأَكَّدَتِ الْمَحْكَمَةُ عَلَى أَنَّ الْمَكْتَبَ يُمْكِنُهُ الرَّجُوعُ لِأَحْقَاقًا عَلَى مَقْدَمِي الْخِدْمَاتِ فِي حَالِ إِخْلَالِهِم بِالْإِلْتِمَاتِ، وَلَكِنْ هَذَا لَا يَعْنِيهِ مِنَ الْمَسْئُولِيَّةِ الْأَسَاسِيَّةِ أَمَامَ السَّائِحِ (قَرَارُ مَحْكَمَةِ النِّقْضِ الْفَرَنْسِيَّةِ، رَقْمُ 15.655-87).
صَادَرَ بِتَارِيخِ 10/5/1989. الْمَوْقِعُ الْإِلِكْتُرُونِي (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

وَبَعْدَ أَنْ تَبَيَّنَ أَنَّ التَّشْرِيعَاتِ الْمَقَارَنَةَ قَدْ تَبَايَنَتِ بَيْنَ مَنْ نَصَّ صِرَاحَةً عَلَى قِيَامِ الْمَسْئُولِيَّةِ الْعَقْدِيَّةِ عَنِ فِعْلِ الْغَيْرِ كَمَا فِي الْقَانُونِ الْفَرَنْسِيِّ وَالْأَلْمَانِيِّ، وَمَنْ قَصَرَهَا عَلَى تَطْبِيقَاتٍ خَاصَّةٍ كَمَا فِي الْقَانُونِ الْأُرْدُنِيِّ وَالْفِلَسْطِينِيِّ، فِي حِينٍ أَقْرَأَ الْمَشْرِعَ الْمِصْرِيَّ بِصُورَةٍ ضَمْنِيَّةٍ، فَإِنَّ التَّسَاوُلَ الَّذِي يُثَارُ يَتِمَثَّلُ فِي مَدَى نِطَاقِ هَذِهِ الْمَسْئُولِيَّةِ فِي الْمَجَالِ السِّيَاحِيِّ، بِحَسَبِ طَبِيعَةِ الدَّورِ الَّذِي يَقُومُ بِهِ الْمَكْتَبُ السِّيَاحِيِّ؟
فَالْمَكْتَبُ قَدْ يَقْتَصِرُ دَوْرَهُ عَلَى مَجْرَدِ الْوَسَاطَةِ بَيْنَ السَّائِحِ وَمَقْدَمِي الْخِدْمَاتِ، أَوْ قَدْ يَتَجَاوِزُ دَوْرَهُ الْوَسَاطَةَ إِلَى التَّقْدِيمِ الْفِعْلِيِّ لِلْخِدْمَةِ. وَنَتِيجَةً لِذَلِكَ، يُمْكِنُ مَنَاقَشَةَ نِطَاقِ مَسْئُولِيَّةِ الْمَكْتَبِ السِّيَاحِيِّ عَنِ أَخْطَاءِ مَنْ يَسْتَعِينُ بِهِمْ مِنْ مَقْدَمِي الْخِدْمَاتِ عَلَى النِّحْوِ التَّالِيِ:

أَوَّلًا: فِي حَالِ اقْتِصَارِ دَوْرِ مَكْتَبِ السِّيَاحَةِ عَلَى الْوَسَاطَةِ بَيْنَ السَّائِحِ وَمَقْدَمِي الْخِدْمَاتِ مِثْلَ شَرِكَاتِ النِّقْلِ أَوْ الْفَنَادِقِ الَّتِي اخْتَارَهَا السَّائِحُ، وَأَبْرَمَ الْمَكْتَبُ الْعَقْدَ بِاسْمِ السَّائِحِ وَلِمَصْلَحَتِهِ، فَإِنَّ الْمَكْتَبَ لَا يُسْأَلُ عَنِ الْأَخْطَاءِ الَّتِي تَقَعُ مِنْ هَؤُلَاءِ الْأَطْرَافِ طَالَمَا أَنَّ الْعِلَاقَةَ مَعَهُمْ تَبْقَى عِلَاقَةً وَسَاطَةً (بَلْعَزْوَز، 2005، ص 129). وَيَعَزِزُ هَذَا الْمَفْهُومَ نَصُّ الْمَادَّةِ (808) مِنْ مَشْرُوعِ الْقَانُونِ الْمَدْنِيِّ الْفِلَسْطِينِيِّ، الَّتِي تَشِيرُ إِلَى أَنَّهُ إِذَا رَخَّصَ لِلْوَكِيلِ فِي أَنْ يُوَكَّلَ غَيْرَهُ دُونَ تَحْدِيدِ شَخْصِهِ، فَإِنَّ الْمَسْئُولِيَّةَ تَقَعُ عَلَى الْوَكِيلِ

الأول فقط فيما يتعلق بخطئه في اختيار الوكيل الثاني أو في التعليمات الصادرة له، دون تحميله مسؤولية مباشرة عن أخطاء الطرف الثالث.

ويعزز هذا الفهم ما جاء في دعوى نظرت أمام محكمة التمييز الأردنية، وتتلخص وقائعها بأن المدعية قامت بالتعاقد مع شركة اليوم المقدس للسياحة والسفر، وذلك لغايات السفر إلى تركيا ضمن برنامج سياحي محدد، حيث تم الاتفاق على أن يكون النقل الجوي عبر طائرات شركة الأجنحة الملكية. ومن خلال هذا، يتبين للباحثة أن المدعية قامت بتحديد مزود خدمة النقل الجوي بنفسها، ولم يترك الاختيار للمكتب السياحي. وبناءً عليه، اقتصرت وظيفة المكتب على تسهيل إجراءات الحجز وإصدار التذاكر وترتيب الخدمات السياحية دون أن يتحمل مسؤولية مباشرة عن أداء شركة النقل.

وقد أشارت محكمة التمييز الأردنية في قرارها إلى أن المسؤولية العقدية تقع على مزود الخدمة المباشر، وأن المكتب السياحي لا يُسأل عن التأخير أو الأضرار التي نتجت عن شركة النقل، طالما أن العلاقة بين المسافرة وشركة النقل كانت مباشرة، وأن دور المكتب اقتصر على الوساطة والإجراءات التنظيمية (قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 5974/2023، صادر بتاريخ 12/11/2023. منشورات قسطاس).

أما في الحالة التي يختار فيها المكتب السياحي مقدم الخدمة الفعلي للسائح سواء أكان ناقلاً جواً أو فندقاً أو مرشداً سياحياً، وغيرهم من مقدمي الخدمات، ويلحق أحدهم الضرر بالسائح، فيمكن الرجوع على المكتب السياحي بالتعويض عن الأضرار التي أصابت السائح استناداً إلى إخلاله بالتزام حسن اختيار مقدمي الخدمات (مباركة، 2017، ص 11).

ومن هذا المنطلق، تذهب الباحثة إلى أن عقد الوكالة لا يُطبق كنموذج للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، إذ تشترط المسؤولية العقدية عن فعل الغير أن يكون المدين لم يرتكب خطأ شخصياً، بينما

في عقد الوكالة يكون الخطأ شخصياً في حال إخلال الوكالة بالتزاماتها أو إنابة غير مخولة قانونياً، فتُسند إليها المسؤولية مباشرة عن أعمال النائب كما لو صدرت عنها شخصياً، وفقاً لما نصت عليه القوانين المقارنة

ثالثاً: في حال قام المكتب السياحي بتنفيذ كامل أو جزء من الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي من خلال أشخاص تابعين له، وأدى فعل أحد هؤلاء إلى إلحاق ضرر بالسائح، فإن المكتب يتحمل المسؤولية التقصيرية عن أفعال التابعين. ويستند هذا المبدأ إلى ما نصت عليه التشريعات، حيث تنص المادة (193) من القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012 على أن: "المتبوع مسؤول عن الضرر الذي يحدثه تابعه بفعله الضار، متى كان واقعاً منه أثناء تأديته لوظيفته أو بسببها أو بمناسبةها". كما يعزز قانون المخالفات المدنية الفلسطيني رقم (36) لسنة 1944 هذا المبدأ، إذ ينص في المادة (12) على: "تحمل المخدم تبعه أي فعل يرتكبه خادمه إذا كان المخدم قد أجازته أو أقره، أو إذا وقع الفعل ضمن نطاق العمل الموكول إليه". ويعكس القانون المدني المصري من خلال المادة (174) نفس المبدأ، حيث ينص على مسؤولية المتبوع عن الضرر الناتج عن عمل غير مشروع للتابع أثناء تأدية وظيفته، ويشترط وجود رابطة تبعية فعلية تشمل الرقابة والتوجيه. ونتيجةً لذلك، يُعتبر المكتب السياحي مسؤولاً عن أي أضرار ناجمة عن أفعال مقدمي الخدمات التابعين له، شريطة إثبات علاقة التبعية ووقوع الضرر أثناء تأدية الوظيفة، ولا يمكن للمكتب التهرب من هذه المسؤولية بالادعاء بعدم خطئه أو عدم صلته بالتابع.

رابعاً: أما في الحالة التي يكيف فيها العقد السياحي على أنه عقد مقاول، حيث يتولى المكتب السياحي تنظيم وتنفيذ الرحلة، سواء من خلال نفسه أو بالاستعانة بمقدمي خدمات خارجيين. ووفقاً للمادة (756) من القانون المدني الفلسطيني، يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل كلياً أو جزئياً إلى مقاول من

الباطن، مع بقاء المسؤولية على المقاول الأصلي تجاه صاحب العمل عن أعمال المقاول الفرعي. وبناءً على ذلك، تُعتبر وكالة السياحة والسفر مسؤولة عقدياً عن أفعال المقاولين الفرعيين الذين تستخدمهم في تنفيذ الالتزامات المترتبة على العقد السياحي. ومن ثم، يحق للسائح الرجوع على المكتب لمطالبته بالتعويض عن أي ضرر أصابه نتيجة إخلال المقاول الفرعي بالتزاماته، كما يحق له الرجوع على مقدم الخدمة الفعلي بناءً على قواعد المسؤولية التقصيرية (الصالح، 2023، ص 783).

ووفقاً لما توصلت له الباحثة في الفصل الأول للطبيعة المركبة للعقد السياحي وكونه يتطلب تنظيمًا قانونياً خاصاً يراعي طبيعته، فتذهب الباحثة إلى عدم إمكانية الأخذ بالنصوص المتعلقة بالمقولة كأساس قانوني لتأسيس المسؤولية عن فعل الغير، مما يحتم على المشرع ضرورة النص على مسؤولية المكتب السياحي عن أفعال الغير الذين يساهمون في تنفيذ الالتزامات المترتبة على العقد. وتبرر الباحثة ذلك بأن الطرف الثالث الذي يقدم الخدمات غالباً ما يكون في مواقع مختلفة، مما يجعل من الصعب على السائح المطالبة بحقوقه مباشرة أمام هذا الطرف، كما أن المطالبة المباشرة قد تترتب عليها نفقات مالية وقانونية عالية تؤثر على حماية حقوق السائحين. ومن ثم، يكون من الأنسب والأكثر واقعية تحميل المكتب السياحي المسؤولية العقدية عن أي إخلال يقع من قبل مقدمي الخدمات، باعتباره مسؤولاً عن تنفيذ العقد الشامل وحماية مصالح السياح.

وتوصي الباحثة أن تكون المادة كالاتي: "يكون المكتب السياحي مسؤولاً عن أي ضرر يلحق بالسائح نتيجة إخلال مقدمي الخدمات الذين استعان بهم لتنفيذ التزامات العقد السياحي".

المطلب الثاني: طرق دفع مسؤولية المكاتب السياحية وتأمينها

تقوم مسؤولية المكتب السياحي على أساس الخطأ المفترض، إلا أنه يمكن للمكتب دفع هذه المسؤولية عن طريق إثبات وجود السبب الأجنبي (عبد اللاوي، 2015، ص 62). ومن ناحية أخرى، قد

يتمكن المكتب السياحي من نقل عبء التعويض من عاتقه إلى عاتق المؤمن، وهو ما يُعرف بالتأمين من المسؤولية (خويرة، 2008، ص9). وبناءً على ذلك، ستقسم الباحثة هذا المطلب إلى فرعين، يتناول أولهما وسائل دفع مسؤولية المكتب السياحي، ويُخصص الثاني لبحث التأمين من المسؤولية.

الفرع الأول: طرق دفع مسؤولية المكاتب السياحية

استناداً إلى ما سبق بيانه، لا يكفي لقيام مسؤولية المكتب السياحي مجرد وقوع الخطأ من جانبه أو تحقق الضرر في ذاته، بل يتعين أن تقوم رابطة سببية تربط بين الخطأ والضرر. ونُفترض هذه الرابطة قانوناً، فلا يلزم السائح المتضرر بإثباتها، غير أن للمكتب السياحي أن ينفيها بإقامة الدليل على أن الضرر نشأ عن سبب أجنبي.

بالرجوع لمجلة الأحكام العدلية نجد بأنها لا تتضمن مفهوماً للسبب الأجنبي، إلا أن الدكتور السنهوري ذهب إلى أن قواعد المسؤولية المدنية المستمدة من مجلة الأحكام العدلية تقضي بأن المدعى عليه يمكن أن يُعفى من التعويض إذا أثبت أن الضرر نجم عن سبب أجنبي لا علاقة له به، مثل حادث مفاجئ أو قوة قاهرة، أو خطأ من الطرف المتضرر أو من شخص آخر، مما يُعفيه من الالتزام بتحمل المسؤولية (السنهوري، 1998، ص665).

أما فيما يتعلق بقانون المخالفات المدنية البريطاني المطبق في فلسطين، فقد عالج موضوع السبب الأجنبي بصورة غير مباشرة من خلال استثناءات الإهمال، حيث نص على أن الإهمال يعتبر سبباً للضرر إذا كان من أسبابه، إلا إذا نشأ الضرر نتيجة حدث طبيعي خارق لا يمكن توقعه أو تفاديه باتخاذ الحيطة المعقولة، أو إذا كان إهمال شخص آخر هو السبب الحاسم في وقوع الضرر، أو إذا وقع الضرر على طفل دون الثانية عشرة بإذن من المسؤول عنه (أبو بيح، 2018، ص12,13).

وتأكيداً لذلك، قضت محكمة النقض الفلسطينية بأنه: "وإن كان وفق مفهوم المادة (51) من قانون المخالفات المدنية يتيح للمدعى عليه أن يدفع عن نفسه تبعة المسؤولية والإهمال من خلال إثبات السبب الأجنبي الذي سبب الحادث ولم يكن ليؤخذ عليه، إلا أن اعتبار الفعل وقع بسبب أجنبي شرطه أن يكون هذا السبب خارجاً عن الشيء الذي ألحق الضرر" (قرار محكمة النقض الفلسطينية رقم 2017/620. صادر بتاريخ 21/5/2020. منشورات قسطاس).

وفي قرار آخر لها، قضت بأن: "المدعى عليه يستطيع نفي المسؤولية عن نفسه بإثبات أن فعله لم يكن سبباً في حصول الضرر للمصاب، أي أنه أثبت أن سبب أجنبي الذي لا يد له فيه سواء كانت قوة قاهرة أو فعل المضرور أو فعل الغير وفقاً لأحكام المادة (55 مكرر فقرة ب، ج) من قانون المخالفات المدنية" (قرار محكمة النقض الفلسطينية رقم 796/2021. صادر بتاريخ 10/3/2025. منشورات قسطاس).

أما الفقه فقد عرف السبب الأجنبي بأنه: كل فعل أو حادث لا يُسند إلى المدين، ويؤدي إلى استحالة دفع الضرر (مرقس، 1988، ص477). بينما يرى اتجاه آخر في الفقه أنه كل فعل أو واقعة محددة لا تُنسب إلى المدعى عليه، يترتب عليها استحالة تنفيذ الالتزام أو إلحاق الضرر بالدائن، وتتجسد هذه الواقعة في صور أربع هي: القوة القاهرة، أو الحادث الفجائي، أو فعل الدائن المضرور، أو فعل الغير (أبو بيب، 2018، ص16).

ومن خلال التعريفين السابقين، يتضح أن السبب الأجنبي يقوم على عنصرين أساسيين؛ أولهما أن يكون الفعل أو الحادث خارجاً عن إرادة المدين ولا يُنسب إليه، وثانيهما أن يترتب عليه استحالة دفع الضرر أو منع تنفيذه. ويُلاحظ أن التعريف الأول لم يحدد صور السبب الأجنبي، بل ذهب للقول بأنه كل فعل أو حادث لا يسند للمدين، مما يدل على أن الأمثلة الواردة فيه جاءت على سبيل المثال لا

الحصر، في حين أن التعريف الثاني حصر هذه الصور في القوة القاهرة، والحادث الفجائي، وفعل الدائن المضرور، وفعل الغير. وترى الباحثة أن توافر هذين العنصرين، سواء أخذ بالصياغة الواسعة أو بالصور المحددة، يؤدي إلى قطع رابطة السببية بين الخطأ والضرر، وبالتالي إعفاء المدين من المسؤولية، شريطة إثبات استقلال السبب الأجنبي عن إرادته تماماً.

وقد عرفت محكمة النقض الفلسطينية السبب الأجنبي بأنه: "الحادث الفجائي أو القوة القاهرة أو وقوع خطأ من المضرور أو من الغير" (قرار محكمة النقض الفلسطينية رقم 501/2019. صادر بتاريخ 1/12/2019). ويتضح للباحثة أن قرار محكمة النقض الفلسطينية اكتفى بتعداد صور السبب الأجنبي وبالتالي، لا يُمكن الأخذ به تعريفاً للسبب الأجنبي.

أما محكمة النقض المصرية فقد عرفت بأن: "الأمر الذي لا يد للمدين فيه وأدى إلى استحالة تنفيذ الالتزام، وهو لا يكون إلا قوة القاهرة أو حادثاً فجائياً ويشترط فيه عدم إمكان التوقع واستحالة دفعه، فإذا تخلف أحد هذين الشرطين انتقت عن الأمر صفة السبب الأجنبي، ولا يلزم لاعتباره ممكن التوقع أن يقع وفقاً للمألوف من الأمور بل يكفي لذلك أن تشير الظروف والملابسات إلى احتمال حصوله، كما لا يلزم أن يكون المدين على علم بهذه الظروف إذا كانت لا تخفى على الشخص شديد اليقظة والتبصر لأن عدم إمكان التوقع اللازم لتوافر السبب الأجنبي يجب أن يكون مطلقاً لا نسبياً فالمعيار في هذه الحالة موضوعي لا ذاتي، وبالتالي يكون السبب الأجنبي صالحاً للإعفاء من المسؤولية" (قرار محكمة النقض المصرية رقم 6795/81. صادر بتاريخ 16/4/2018. منشورات قسطاس).

وعلى خلاف محكمة النقض الفلسطينية تجد الباحثة أن قرار محكمة النقض المصرية لم يكتفِ بتحديد صور السبب الأجنبي فقط، بل توسع في تحليل عناصره الأساسية، مؤكداً على شرطي استحالة التوقع واستحالة الدفع كركيزتين أساسيتين لقيام السبب الأجنبي. وقد استندت المحكمة في ذلك إلى معيار

موضوعي يقيس مدى احتمال وقوع الحدث في ضوء الظروف والملابسات، ويتبين أن المعيار المطبق هو المعيار الموضوعي، حيث لا يقتصر على درجة حرص الشخص المعتاد، وإنما يشمل المواقف التي يعجز فيها حتى أكثر الأفراد حذراً وخبرة عن توقع الخطر أو تجنبه. ويتطبيق ذلك على العقد السياحي، يتبين بأنه يضم طرفان أحدهما مكتب السياحة بصفته مهنياً محترفاً، والآخر السائح بصفته غير مهني، ومع الطبيعة التجارية للنشاط السياحي، يُعد المكتب تاجراً محترفاً وتُحدد مسؤوليته وفق معيار الاحتراف (علي، 2003، ص 196).

مع الأخذ بعين الاعتبار عدم ضرورة علم المدين بالظروف، ما يعكس فهماً دقيقاً لطبيعة السبب الأجنبي باعتباره ظرفاً خارج عن إرادة المدين ويُعفى بموجبه من المسؤولية القانونية. وتذهب الباحثة إلى أن هذا التعريف متكامل، مما يثري الفقه والقضاء، ويضمن تطبيقاً صحيحاً لمبدأ الإعفاء من المسؤولية بناءً على السبب الأجنبي.

أما المشرع الأردني فقد نص في المادة (261) من القانون المدني الأردني على أن: "إذا اثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه كافة سماوية، أو حادث فجائي، أو قوة قاهرة، أو فعل الغير، أو فعل المتضرر كلن غير ملزم بالضمان ما لم يقض القانون أو الاتفاق بغير ذلك".

ويلاحظ على نص المادة سالفه الذكر أنها تضمنت عبارة "ما لم يوجد نص أو اتفاق يقضي بغير ذلك"، وهو ما يشير إلى أن هذه النصوص ليست آمرة، بل مكملة، حيث ذهب البعض في تفسير هذا النص إلى أن المشرع الأردني قد منح الأطراف حرية الاتفاق على شمول التعويض حتى في حال وجود سبب أجنبي، كما يمكن اللجوء إلى التعويض إذا توافر نص خاص يسمح بذلك، مما يعكس حرص المشرع على احترام إرادة الأطراف ومرونة تطبيق مبدأ السبب الأجنبي (الذنون، 2008، ص 49).

وفي قرار لمحكمة استئناف عمان، والتي عملت على تفسير السبب الأجنبي الذي يعفي من المسؤولية، قضت بأن: "المشرع أقر مبدأ مسؤولية فاعل الضرر بالتعويض عن الأذى الواقع على الغير، حتى في حال عدم تمييزه، وذلك بموجب المادة (256) من القانون المدني الأردني، لكنه استثنى من هذا المبدأ حالة إثبات الشخص أن الضرر نشأ نتيجة سبب أجنبي لا دخل له فيه، ومن ضمن هذه الأسباب الحادث المفاجئ والقوة القاهرة، وأن الحادث الفجائي والقوة القاهرة، مفهومان مختلطان ببعض مما يصعب التمييز بينهما فكلاهما عبارة عن حادث غير ممكن التوقع ومستحيل الدفع أي لا يمكن التحرز منه، وعليه في حال إثبات الشخص إثبات السبب الأجنبي المتمثل بالقوة القاهرة أو الحادث الفجائي، فإن المدين يستطيع التخلص من مسؤوليته المدنية عن فعل الشيء" (قرار محكمة استئناف عمان رقم 265/2005. صادر بتاريخ 16/11/2005. منشورات قسطاس).

إلا أن الباحثة لا تتفق مع تفسير المحكمة، حيث تعيب على القرار خطئه بين مفهوم القوة القاهرة والحادث الفجائي، مع أن المشرع قد ميز بين الصورتين عمداً ولم يأت بهما عبثاً أو كمرادفين، إذ لكلٍ منهما مفهوم قانوني مستقل. لذلك، لا يجوز تفسير السبب الأجنبي على أساس دمج هاتين الصورتين في معنى واحد، بل يجب التفريق بينهما والاعتراف بخصوصية كل منهما.

يتضح مما سبق بيانه وتفصيله، بأن السبب الأجنبي يعد من الطرق القانونية لدفع المسؤولية المدنية عن المدين، ومن ثم لا يجوز للمكتب السياحي أن يعفي نفسه من المسؤولية إلا إذا أثبت أن سبباً أجنبياً تدخل في إحداث الضرر الواقع على الزبون، مما يستوجب رفع التزامه بالتعويض. وبناءً على ذلك، ستناقش الباحثة بعض صور السبب الأجنبي لبيان مدى تأثيرها في دفع مسؤولية المكتب السياحي.

أولاً: القوة القاهرة والحادث الفجائي: بالعودة إلى التشريعات محل المقارنة، يتبين للباحثة أنها تتفق في تعداد صور السبب الأجنبي، ومنها القوة القاهرة والحادث الفجائي، دون تقديم تعريف تشريعي

لها، كما ورد في المادة (261) من القانون المدني الأردني، والمادة (165) من القانون المدني المصري، والمادة (181) من مشروع القانون المدني الفلسطيني، الأمر الذي يستدعي الرجوع إلى الفقه القانوني لتحديد مدلولها. كما تضمنت بعض التشريعات، كقانون المخالفات المدنية البريطانية المعدل رقم (5) لسنة 1947م، إشارات غير مباشرة للقوة القاهرة في (المادة 55/ب).

ذهب الفقه إلى أن كلاً من القوة القاهرة والحادث الفجائي من الأسباب الأجنبية التي تعفي المدين من المسؤولية، ويشتركان في كون كلاً منهما واقعة خارجة عن إرادة المدين ولا يمكن دفعها أو توقعها. غير أن بعض الفقه يميز بينهما من حيث المصدر؛ فالقوة القاهرة تنشأ عن عوامل خارجية لا علاقة لإرادة المدين بها، في حين قد يكون الحادث الفجائي نابغاً من ظروف ذاتية تخص المدين نفسه. وفي جميع الأحوال، يشترط أن تؤدي هذه الواقعة إلى استحالة تنفيذ الالتزام (الزعيبي، 1987، ص179). وتتفق الباحثة مع الرأي الذي يفرق بينهما.

أما فيما يتعلق بالاجتهادات القضائية فلم يتناول كل من القضاء الفلسطيني والمصري هذه المسألة، أما القضاء الأردني فقد تعرض لها في الكثير من أحكامه كما بينت سابقاً، واستقر على كونها مصطلحان مترادفان، وفي إحدى قرارات محكمة التمييز الأردنية، قامت المحكمة ببيان مفهومهما، ومما جاء به: "أن القوة القاهرة والحادث الفجائي هو ذلك الذي لا يد للإنسان في حدوثهما ولا يمكن توقعهما لا زماناً ولا مكاناً وفي الوقت نفسه لا يمكن دفعهما" (قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 6084/2022. صادر بتاريخ 13/11/2023. منشورات قسطاس).

وعرفت محكمة النقض الفلسطينية القوة القاهرة بأنها: "حدث لا يمكن توقعه أو التحكم فيه منها حدث استثنائي خارج عن سيطرة الأطراف تجعل من المستحيل عند حدوثها تنفيذ الإلتزام" (قرار محكمة النقض الفلسطينية رقم 178/2025. صادر بتاريخ 26/5/2025. منشورات قسطاس).

ولا يمكن الاحتجاج بوجود قوة القاهرة إلا بتوافر عناصرها المتمثلة في عدم إمكانية توقع وقوعها، واستحالة دفعها أو تلافي آثارها، أي استحالة تجنب النتائج المترتبة عليها. ومن الأمثلة على ذلك إصابة السائح بأضرار ناجمة عن فيضانات، أو زلازل، أو انهيارات أرضية، أو كوارث مشابهة، بشرط ألا تكون المنطقة السياحية التي وقع فيها الحادث معروفة تاريخياً بمثل هذه الظواهر، كالمناطق ذات الزلازل. كما يشترط أن تقع القوة القاهرة أثناء تنفيذ العقد؛ فإذا حدثت قبل المدة المحددة للتنفيذ أو بعد انتهائها، فلا يمكن إعفاء المكتب السياحي من مسؤوليته (حامد، 2020، ص123).

وفي ذلك قضت محكمة النقض المصرية: "يشترط لاعتبار الحادث قوة القاهرة عدم إمكان توقعه أو استحالة دفعه، فإذا تخلف أحد هذين الشرطين انتفت عن الحادث صفة القوة القاهرة، ولا يلزم لاعتباره ممكن التوقع أن يقع وفقاً للمألوف من الأمر، بل يكفي لذلك أن تشير الظروف والملابسات إلى احتمال حصوله" (قرار محكمة النقض المصرية رقم 4932/81. صادر بتاريخ 22/12/2018. منشورات قسطاس).

ومع ذلك، إذا ثبتت القوة القاهرة التي سببت الضرر، ولكن تضمن العقد اتفاقاً صريحاً على تحمل المكتب السياحي تبعه الإخلال بالالتزام حتى في حال وقوع قوة القاهرة أو حادث فجائي، فإن هذه القوة لا تصلح سبباً لدفع المسؤولية. ويتمشى ذلك مع ما نصت عليه المادة (181) من القانون المدني الفلسطيني، وتقابلها المادة (261) من القانون المدني الأردني. كما نصت المادة (238/2) من القانون المدني الفلسطيني على أن: "يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعه السبب الأجنبي".

كما قد تتزامن أخطاء كلاً من المكتب والسائح، فيسهم كل منهما في إحداث الضرر، وفي هذه الحالة تُوزع المسؤولية بنسبة مساهمة كل طرف في الضرر، فيتحمل المكتب ما سببه ويتحمل السائح الباقي (عبد اللاوي، 2023، ص63).

أما إذا استغرق خطأ الوكالة خطأ السائح، فإن مسؤوليتها تكون كاملة دون تخفيض. وعلى العكس، إذا كان خطأ السائح هو الذي استغرق خطأ الوكالة، فإن الوكالة تُعفى من المسؤولية لانقطاع رابطة السببية (السنهوري، 2011، ص883).

ثانياً: فعل المتضرر: ويقصد بفعل المتضرر السلوك أو التصرف الذي يقوم به الشخص المتضرر نفسه، والذي قد يتسبب في نشوء الضرر أو زيادته. ويمكن أن يشمل هذا الفعل انحرافاً عن السلوك المتوقع أو التدخل بطريقة خاطئة تؤثر على التزامات الطرف الآخر، سواء أدى ذلك إلى إخلال كلي أو جزئي بتنفيذ هذه الالتزامات. بعبارة أخرى، هو التصرف الذي يصدر من المتضرر ويؤدي إلى تقادم الضرر أو إلى وقوعه بسبب تأثيره المباشر أو غير المباشر على التصرفات التي كان يجب أن يقوم بها الطرف الآخر (حبيب، 2003، ص 432).

وبالعودة إلى النصوص القانونية الناظمة له، نجد أن المادة (239/1) من القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012، تنص على أن: "... الضرر يعد نتيجة طبيعية إذا لم يكن بالإمكان تفاديه ببذل جهد معقول". ووفقاً لذلك، فإن خطأ السائح قد يشكل سبباً أجنبياً يقطع العلاقة السببية بين فعل وكالة السياحة والسفر وبين الضرر الواقع، إذا توافرت فيه شروط عدم القدرة على التوقع واستحالة الدفع، فإذا كان الضرر الحاصل نتيجة مباشرة لتصرف عمدي أو إهمال جسيم من السائح، تنتفي مسؤولية الوكالة كلياً.

ولا يكفي أن يدعي المكتب أن السائح ارتكب خطأً، بل يجب عليه إثبات أن هذا الخطأ كان السبب الرئيس للضرر، وأنه لم يكن بالإمكان توقعه أو دفعه. فمثلاً، إذا قام المكتب بتحذير أحد السياح من النزول إلى منطقة ساحلية معروفة بخطورة التيارات المائية، ومع ذلك تجاهل التحذيرات وسبح في

تلك المنطقة مما أدى إلى إصابته، فإن الوكالة تُعفى من المسؤولية لانقطاع العلاقة السببية (حامد، 2020، ص125,125).

والسؤال الذي يثار في هذا الصدد، ماذا لو كان الخطأ مُشتركاً بين السائح والوكالة؟ هل يعني ذلك الوكالة كلياً؟ يمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال ما ورد في نص المادة (242) من القانون المدني الفلسطيني، والمادة (55/مكررة/2/أ) من قانون المخالفات المدنية المعدل رقم (5) لسنة 1947، اللتان تجيزان للمحكمة أن تنقص مقدار التعويض أو ألا تحكم به إذا استغرق خطأ الدائن (السائح) خطأ المدين (المكتب السياحي). ويتقاطع هذا مع المادة (90) من مجلة الأحكام العدلية التي تنص على أنه: "إذا اجتمع المباشر والمتسبب أضيف الحكم إلى المباشر"، مما يعني أن المسؤولية تقع على من قام بالفعل المباشر حتى وإن كان خطأه نتيجة لخطأ سابق من الطرف الآخر (دواس، 2012، ص 45).

وهذا يعني أن الصورة تختلف إذا كان خطأ السائح نتيجة مباشرة لإهمال المكتب السياحي، كأن تختار الأخيرة طريقاً غير آمن للحافلة السياحية مما دفع أحد السياح إلى القفز خوفاً، فأصيب بأضرار، هنا يستغرق خطأ الوكالة خطأ السائح، وتتحمل الوكالة كامل المسؤولية (عبادي، 2012، ص343).

كما تنص المادة (55/مكررة/ج) من قانون المخالفات المدنية نصت على أنه: "إذا لحق بشخص ضرر وكان الضرر متسبباً بفضه من تقصيره نفسه والبعض الآخر من تقصير شخص آخر، فإن التعويض يُخفض بنسبة مساهمة كل منهما". وهذا ينطبق على حالات الخطأ المشترك، مثل أن يكون السائح في حالة إرهاق شديد ويتعثّر أثناء جولة، في حين أن الوكالة لم توفر مساراً آمناً، فتكون المسؤولية مشتركة.

ويبين من المادة (1/149) من قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005م، أنها استبعدت التعويض إذا تسبب الشخص عمداً في وقوع الحادث، وهو ما ينطبق على سائح يتعمد دخول

منطقة محظورة أو القيام بأنشطة خطيرة رغم التحذيرات، مما يؤدي إلى إعفاء المكتب السياحي من المسؤولية.

وتكون مسألة تقدير قيمة التعويض المناسب وإسقاطه كلياً من اختصاص المحكمة، التي تستند فيها إلى سلطتها التقديرية، وذلك استناداً لما ورد في المادة (293/1)، والمادة (242) من القانون المدني الفلسطيني.

وتستخلص الباحثة مما سبق أن مسؤولية المكتب السياحي عن الأضرار التي تلحق بالسائح لا تُعفى كلياً إلا إذا ثبت أن الخطأ الذي تسبب بالضرر صدر من السائح نفسه، وكان هذا الخطأ غير متوقع وغير قابل للتفادي أو الدفع، وبالتالي يُعتبر سبباً أجنبياً يقطع العلاقة السببية بين فعل المكتب والضرر. وفي حال وجود خطأ مشترك بين السائح والمكتب السياحي، فإن المسؤولية تُقسم بين الطرفين بنسبة مساهمة كل منهما في إحداث الضرر، بحيث تُمنح المحكمة سلطة تقديرية في تحديد مقدار التعويض أو حتى إلغائه جزئياً أو كلياً. ومع ذلك، فإن صفة المكتب كمحترف ومهني في تنظيم الرحلات تبرر تشديد مسؤوليته، فلا ينتفي التزامه بالتعويض إلا في أضيق الحدود، وخاصة إذا كان خطؤه هو السبب الأصلي أو استغرق خطأ السائح، إذ يتحمل في هذه الحالة كامل المسؤولية.

الفرع الثاني: التأمين على مسؤولية المكاتب السياحية

تعتمد آلية التأمين على المسؤولية على مبدأ تقليل المخاطر المالية، ففي هذا النظام، يتم تأسيس عقد تأمين ينقل بموجبه المؤمن له التزامه بتعويض الأضرار إلى جهة ثالثة، وهي شركة التأمين (المؤمن)، التي تتولى تحمل تبعات المسؤولية المالية نيابة عنه (شكري، 2010، ص 116). وقد عرف الدكتور عبد الرازق السنهوري التأمين من المسؤولية المدنية بأنه: "العقد الذي يؤمن بموجبه المؤمن له من الأضرار التي تلحق به جراء رجوع الغير عليه" (السنهوري، 2010، ص 1361).

وتكمن أهمية هذا النوع من التأمين في حماية حقوق السائح المتضرر، من خلال توفير تغطية مالية تكفل تعويض الأضرار الناتجة عن الحوادث أو الأخطاء التي قد تصدر عن المكتب السياحي أثناء تنفيذ خدماته، ويعزز التأمين على المسؤولية الثقة بين العملاء والمكاتب السياحية (النعمان، 2014، ص268). لذلك تفرض العديد من التشريعات إلزامية تأمين مسؤوليتها لضمان حماية السائح المستهلك، فذهب المشرع الفرنسي إلى إلزام المكاتب السياحية بإبرام عقود تأمين ضد المسؤولية المدنية، في المادة (4/د) من القانون رقم (92-645) المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار، كما تلزم بتقديم عروض تأمين اختيارية للسائحين، مع إلزامها بحماية العملاء من الأضرار المالية الناتجة عن إلغاء السفر أو الحالات الطارئة. وقد ذهبت الاجتهادات القضائية الفرنسية إلى أن تقصير الوكالات في اقتراح التأمين، يشكل خطأ يترتب عليه إلزامها بتعويض كامل للمتضرر (سرحان، 2007، ص 451).

وفي الجزائر، فرض المشرع في المادة (19) من القانون رقم (99-06) على وكالات السياحة والأسفار الاكتتاب في تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية، مع فرض عقوبات إدارية مشددة تصل إلى سحب الرخصة عند الإخلال بذلك (رواجي، عميرة، 2023، ص94). وترى الباحثة أن المشرع الجزائري قد سلك اتجاهاً محموداً بالنص على إلزامية التأمين من مسؤوليته، ومسؤولية الغير ممن يتعاقد معهم، كون ذلك يعمل على تعزيز حماية حقوق السائح، حيث يغطي التأمين أفعال المكتب ومقدمي الخدمات المتعاقدين معه، ويضمن تعويض المتضررين.

في ظل ما أقرته بعض الدول من إلزامية التأمين على مسؤولية المكاتب السياحية، يُبرز التساؤل حول مدى وجود إلزام قانوني بالتأمين على مسؤولية المكتب السياحي في التشريعات محل المقارنة؟

فيما يتعلق بالتأمين على مسؤولية المكتب السياحي في فلسطين، ينص نظام مكاتب السياحة الفلسطيني في المادة (4) على السماح للمكاتب المرخصة بالحصول على تأمين للسياح وأمتعتهم لدى

شركات التأمين المسجلة وفق القوانين المعمول بها، إلا أنه لا يُلزم هذه المكاتب بالاكتتاب في تأمين مسؤوليتها المدنية بشكل صريح، مما يفتح المجال لضعف حماية السائح من الأضرار المحتملة خلال الرحلات السياحية (نظام مكاتب السياحة والسفر رقم (46) لسنة 1966، المادة (4)).

وعملياً، ورغم غياب النص القانوني، يتم تطبيق نوع من التأمين الإلزامي في رحلات الحج والعمرة، كما أوضح السيد إياد أبو الرب، المسؤول العام عن نظام الشركة والحجوزات الفندقية والتأشيرات لشركة المحمل للحج والعمرة. فقد أكد أن السلطات السعودية تشترط إصدار تأمين طبي إلزامي للمعتمرين والحجاج يغطي حتى (100,000) ريال سعودي قبل إصدار التأشيرة، بتكلفة نحو (250) ريال سعودي، ويُحسب إلكترونياً بشكل منفصل عن باقي تكاليف الرحلة، بما في ذلك الخدمات الأرضية والتشغيلية وBRN الخاصة بالفنادق.

ويغطي هذا التأمين الطبي الإصابات، والأمراض، والحوادث الطارئة التي قد يتعرض لها المعتمر أو الحاج أثناء أداء مناسك الحج أو العمرة، بما في ذلك السقوط أو أي طارئ صحي يحتاج إلى علاج عاجل أو نقل طبي طارئ داخل المملكة أو إلى بلد الإقامة، بغض النظر عن كون الإصابة أو الحادث ناتجاً عن تقصير المكتب السياحي أو عن سبب خارجي آخر.

مع ذلك، يجدر التنويه إلى أن هذا التأمين لا يُعد تأميناً كاملاً من مسؤولية المكتب السياحي، فهو يغطي الأضرار الناتجة عن الإصابات، والحوادث، والأمراض، أما المكتب السياحي فيبقى مسؤولاً عن أي إخلال في التزاماته، مثل إلغاء أو تعديل الرحلة، أو تقديم الخدمات بمستوى أقل من المتوقع عليه (مقابلة مع السيد إياد أبو الرب، المسؤول العام عن نظام الشركة والحجوزات الفندقية والتأشيرات لشركة المحمل للحج والعمرة، جنين. الأربعاء، 13/8/2025).

وبناءً على ذلك، ترى الباحثة أن هذا النقص التشريعي يتطلب معالجة فورية، حيث توصي بإقرار إلزامية التأمين على مسؤولية مكاتب السياحة والسفر ضمن التشريع الفلسطيني، وذلك لضمان تغطية الأضرار التي قد تلحق بالسائح نتيجة أخطاء أو تقصير المكاتب السياحية، مما يعزز حقوق المستهلك ويضمن تحقيق العدالة في حالة وقوع الخلافات.

وتأتي هذه التوصية في إطار مواكبة التشريعات المتقدمة، التي تشدد على ضرورة تأمين المستهلك في القطاع السياحي، إضافة إلى تعزيز الثقة بين العملاء والمكاتب السياحية، وهو ما ينعكس إيجاباً على تطور القطاع السياحي وتحسين جودته في فلسطين.

ويظهر جلياً أن وضع التأمين على مسؤولية المكاتب السياحية في مصر يشابه إلى حد كبير الوضع في فلسطين من حيث عدم وجود إلزام قانوني واضح بهذا الشأن. ففي مصر، ينظم قانون تنظيم الشركات السياحية رقم (38) لسنة 1977 وتعديلاته عمل وكالات السفر، ويشترط تقديم ضمان مالي كوديعة لدى وزارة السياحة كشرط للترخيص، إلا أن هذا الضمان لا يغطي الأضرار التي قد تلحق بالسائح أثناء الرحلة ولا يعد وثيقة تأمين بالمعنى القانوني (قانون تنظيم الشركات السياحية رقم (38) لسنة 1977، المادة 6/ب).

وبذلك، يتضح أن كل من التشريع الفلسطيني والمصري يعاني من غياب إلزام صريح بالتأمين على مسؤولية المكتب السياحي، مما يعرض حقوق السائحين لمخاطر، ومن هذا المنطلق، توصي الباحثة بضرورة تعديل التشريعات في كلا البلدين لإدراج نصوص قانونية تتضمن النص على إلزامية التأمين على مسؤولية مكاتب السياحة والسفر، بما يعزز من حماية حقوق المستهلك.

وعلى خلاف كل من المشرع الفلسطيني والمصري، أدرج المشرع الأردني نصاً يتضمن إلزامية التأمين في نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردنية رقم (114) لسنة 2016، وذلك في المادة

(د/12) والتي نصت على إلزام مكاتب السياحة والسفر بتوفير وثيقة تأمين سفر للسائحين، تغطي المصاريف الطبية الطارئة ونفقات نقل المريض أو الجثمان، على ألا تقل قيمة التغطية عن عشرة آلاف دينار أردني، ويجب أن تصدر هذه الوثيقة عن شركة تأمين مرخصة قبل بدء الرحلة، إلا أنها حصرت هذا الالتزام على المكاتب السياحية من نوع (ج).

وبالرجوع للمادة (3) من ذات التشريع، والتي وضحت مفهوم المكاتب السياحية من الفئة (ج): "هي مكتب السياحة الصادرة، وهو الجهة المسؤولة عن تنظيم وبيع برامج الرحلات السياحية التي تنطلق من المملكة، والتي تشمل رحلات الحج والعمرة. ويُسمح لهذا المكتب ببيع تذاكر الطيران فقط ضمن إطار برنامج الرحلة السياحية التي ينظمها، بينما يُمنع عليه بيع أو الإعلان عن تذاكر الطيران بشكل مستقل أو منفصل عن تلك البرامج".

ويتضح من ذلك أن الإلزام يقتصر على فئة معينة من المكاتب السياحية، مما يثير تساؤلات حول جدوى حصر الإلزام في هذه الفئة دون توسيعه ليشمل بقية المكاتب التي تمارس أعمالاً سياحية أخرى، لا سيما أن الحوادث والأضرار المحتملة قد تنشأ في إطار خدمات متعددة.

إلا أن ذلك لا يمنع من القول إن التشريع الأردني قدم تشريعاً متقدماً مقارنةً بالمشرعين المصري والفلسطيني، حيث يسعى إلى ضمان التغطية التأمينية للمسؤولية بشكل مباشر، مع ذلك يُنصح بتوسيع نطاق هذا الإلزام ليشمل جميع فئات المكاتب السياحية بغية تعزيز الحماية الشاملة للسائحين.

وتوصي الباحثة بتعديل نص المادة (د/12) من نظام مكاتب السياحة والسفر الأردني لتصبح على النحو التالي: "تُلزم جميع فئات مكاتب السياحة والسفر، بالتأمين من مسؤوليتها المدنية تجاه السياح والعملاء، وذلك لضمان تعويض الأضرار التي قد تلحق بهم نتيجة للأخطاء أو الإهمال في تقديم

الخدمات السياحية. ويُشترط أن تصدر وثيقة التأمين من شركة تأمين مرخصة ومعتمدة وفق القوانين والأنظمة النافذة، على أن تحدد تعليمات الوزارة الأحكام والشروط والتغطيات التأمينية المطلوبة".

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد، ما هو الأثر القانوني المترتب على المكتب السياحي عند عدم التزامه بإصدار وثيقة تأمين للسائح وفقاً لنظام مكاتب وشركات السياحة والسفر؟

بموجب قرار محكمة التمييز الأردنية الذي يحمل الرقم (918/2024)، يُعتبر المكتب السياحي مسؤولاً قانونياً عند عدم التزامه بإصدار وثيقة تأمين للسائح كما هو منصوص عليه في المادة (د/12) من نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر، إذ يلتزم المكتب بتوفير وثيقة تأمين صادرة عن شركة تأمين مرخصة لتغطية المنافع التأمينية المقررة، ما لم يكن للسائح تأمين خاص به يغطي تلك الحالات.

وعدم إصدار الوثيقة يُعد مخالفة لنظام مكاتب وشركات السياحة والسفر، مما يترتب عليه تحميل المكتب المسؤولية والتعويض عن الأضرار التي تلحق بالسائح، كما ألزمت المحكمة المكتب بدفع التعويض للمتضرر في القضية المعروضة (قرار محكمة التمييز الأردنية رقم 918/2024. صادر بتاريخ 24/9/2024. منشورات قسطاس).

وفي قضية أخرى معروضة أمام بداية عمان، والتي تتلخص وقائعها بأن المدعي الثاني تعاقد مع شركة مفاتيح الأردن للسياحة والسفر على رحلة إلى مدينة شرم الشيخ برفقة المدعية الأولى، وخلال الرحلة، تعرضت المدعية الأولى لحادث سير أدى إلى إصابات متعددة استلزمت علاجاً طبياً عاجلاً وإدخالها إلى مستشفى شرم الشيخ الدولي.

ووفقاً لنظام مكاتب وشركات السياحة والسفر وتعليمات التأمين الخاصة بالسفر الصادرة عام 2017، يتوجب على مكاتب السياحة تزويد المسافرين بوثيقة تأمين صحي تغطي المصاريف الطبية الطارئة أثناء السفر ونقل المصابين إلى بلد الإقامة، ما لم يكن لديهم تأمين خاص، لكن المحكمة أثبتت

أن شركة مفاتيح الأردن لم تقم بتوفير هذه الوثيقة للمدعيين، مما شكل إخلالاً قانونياً وخرقاً للالتزام المفروض عليها.

ونج عن هذا الإخلال تكبد المدعيين مبلغ (14312) جنيهاً مصرياً كنفقات علاج في مستشفى شرم الشيخ، بالإضافة إلى دفع مبلغ (3300) دينار أردني لتكاليف نقل المدعية الأولى إلى الأردن بواسطة طائرة مجهزة طبياً. واستتدت المحكمة في حكمها إلى أحكام المسؤولية التقصيرية المنصوص عليها في القانون المدني الأردني، والتي تلزم فاعل الضرر بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن مخالفة الالتزام القانوني. وأكدت المحكمة وجود علاقة سببية واضحة بين مخالفة شركة السياحة ونشوء الضرر، فقررت إلزام الشركة بتعويض المدعيين بالمبالغ المشار إليها. بالمقابل، رفضت المحكمة طلبات التعويض المتعلقة بالعلاج داخل الأردن وجلسات العلاج الطبيعي، لكونها خارج نطاق التغطية التأمينية القانونية، كما رفضت التعويض المعنوي لعدم تقديم الأدلة الكافية لإثباته (قرار محكمة بداية عمان، رقم 8836/2021. صادر بتاريخ 28/12/2022).

وفي نهاية المطاف، يتضح للباحثة أن المحكمة أسست حكمها على أساس المسؤولية التقصيرية وليس العقدية، وهذا يعود إلى أن الضرر لم ينشأ فقط من إخلال مباشر بالتزامات عقدية بين الطرفين، بل من مخالفة المدعى عليها لالتزام قانوني صريح ومحدد في نظام مكاتب وشركات السياحة والتعليمات المتعلقة بالتأمين الصحي للمسافرين. وهذا يبين أهمية التفريق بين الإخلال بالعقد الذي يُنظم العلاقة بين الطرفين، وبين الإخلال بالتزامات القانونية التي يترتب عليها مسؤولية تقصيرية تقتضي تعويض المتضرر عن الضرر الواقع عليه.

الخاتمة

في ضوء ما سلف عرضه من تحليل قانوني ومقارن لموضوع المسؤولية المدنية للمكاتب السياحية في إطار العقود السياحية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي كشفت عن مكان القوة والقصور في التنظيم التشريعي والالتزامات العملية، كما قدمت الدراسة عدداً من التوصيات القانونية والعملية التي ترى الباحثة أنها ضرورية لتعزيز الإطار القانوني وضمان حماية حقوق الأطراف، وتحقيق التوازن بين مسؤولية المكاتب السياحية والتزاماتها تجاه السائحين.

النتائج

- يصنف العقد السياحي الإلكتروني ضمن العقود المبرمة عن بُعد، ويترتب عليه كافة الآثار القانونية المترتبة على هذا النوع من العقود. ومع ذلك، تُعتبر التشريعات المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية غير كافية لتنظيم مثل هذه العقود، إذ أنها اقتصرت على تطبيق القواعد العامة المتعلقة بالإيجاب والقبول، ولا توفر حلاً كافياً لمعالجة الإشكالات الناتجة عن العروض الإلكترونية المضللة أو الممارسات غير المشروعة في سياق العقود السياحية.
- لا يُعتبر السكوت وسيلة للتعبير عن القبول في العقود السياحية الإلكترونية، حتى في حالات الحجز التلقائي.
- أظهرت المقارنة بين التشريعات أن القوانين المنظمة للمعاملات الإلكترونية وحماية المستهلك لم تمنح السائح حق العدول عن التزاماته، حتى في حالات الحجز التلقائي، مما يعكس قصر التشريعات الحالية في حماية حقوق المتعاملين ويبرز الحاجة إلى سن نصوص واضحة تحدد حقوق والتزامات الأطراف في هذا النوع من العقود.

- أقر المشرع الفلسطيني إمكانية إبرام العقود السياحية عبر الأنظمة الذكية دون تدخل بشري مباشر، شريطة أن تكون هذه الأنظمة مهيأة ومرقنة للتعامل مع هذا النوع من العقود، بما يضمن تحقق الإرادة القانونية للأطراف والتزاماتهم المترتبة على العقد.
- إن التشريعات محل المقارنة المتعلقة بتنظيم عمل المكاتب السياحية اقتصر على تنظيم الجوانب الإجرائية والتنظيمية لأعمال هذه المكاتب، دون تحديد واضح للالتزامات ومسؤولياتهم عن إخلالهم بها، باستثناء المشرع الأردني الذي نص على بعض الالتزامات القانونية الواقعة على عاتق المكاتب السياحية.
- أظهرت المقارنة بين التشريعات أن التشريع الفلسطيني الأكثر تطوراً في التحقق من هوية السائح إلكترونياً، إذ يعتمد على التوقيع الإلكتروني المؤهل كوسيلة أساسية لتحديد هوية المتعاقد، مدعوماً بالشهادات الرقمية وتوزيع المسؤوليات القانونية، يليه التشريع الأردني، بينما يفتقر التشريع المصري إلى رقابة دقيقة على مزودي خدمات التوثيق، مما قد يؤثر على مستوى الثقة في المعاملات الإلكترونية السياحية.
- تتعدد صور الأضرار التي قد تلحق بالزبون المتعاقد مع مكتب السياحة والسفر، فقد تكون جسدية متمثلة في الوفاة أو الإصابات البدنية، وقد تلحق أضرار بممتلكاته مثل الأمتعة والحقائب أثناء وجودها بحيازة المكتب، كما يمكن أن تكون أدبية تجسد الشعور بالسخط أو الإحباط وخيبة الأمل، أو مالية تشمل أي خسائر اقتصادية مباشرة أو غير مباشرة تلحق بالزبون نتيجة إخلال المكتب بالتزاماته. ورغم هذا التنوع، لم تحدد التشريعات المقارنة بصورة واضحة أساس مسؤولية المكتب عن هذه الأضرار، ما يترك فراغاً تشريعياً يستدعي تنظيماً قانونياً أكثر تفصيلاً لحماية حقوق المتعاملين.

- تُعد مسؤولية مكتب السياحة والسفر عقديّة مزدوجة، إذ يتحمل من جهة مسؤولية شخصية مباشرة عند إخلاله بالتزامات العقد، ومن جهة أخرى مسؤولية تعاقدية عن الأخطاء أو الإهمال الصادر عن مزودي الخدمات أو الأطراف الذين عهد إليهم بتنفيذ جزء من الخدمات السياحية.
- يتحمل المكتب السياحي المسؤولية القانونية عن الرسائل الإلكترونية الصادرة عن أنظمتها، وذلك استناداً للمادة (16) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني.
- لم يُلزم كل من التشريع الفلسطيني والمصري المكاتب السياحية بالتأمين عن مسؤوليتها، في المقابل، ألزم المشرع الأردني المكاتب السياحية بذلك، مقيداً هذا الالتزام بفئة محددة من المكاتب فقط.

التوصيات

- توصي الباحثة بحصر جميع الأنظمة واللوائح المتعلقة بالمكاتب السياحية والعقود السياحية الإلكترونية في فلسطين، ودمجها وصياغتها ضمن قانون سياحة موحد، وذلك لتنظيم الرحلات السياحية وتحديد الإطار القانوني للعقد وطبيعته، مع توضيح التزامات ومسؤوليات الأطراف وحماية حقوق السائحين.
- توصي الباحثة بأن يدرج حق العدول للسائح ضمن التنظيم الخاص بالعقد السياحي، تقترح الباحثة النص كالاتي: "١. يحق للمستهلك العدول عن العقد السياحي الإلكتروني خلال سبعة أيام من تاريخ إبرامه، دون الحاجة إلى إبداء مبرر، ودون تحمل أي رسوم، شريطة عدم بدء تنفيذ الخدمة. ٢. يلتزم مزود الخدمة برد المبالغ المدفوعة خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ الإشعار بالعدول.
- ٣. يجب إعلام المستهلك بحق العدول وشروطه عند أو قبل إبرام العقد، وفي حال الإخلال بذلك يُمدد الأجل إلى ثلاثين يوماً".

- توصي الباحثة المشرع الفلسطيني بالنص صراحةً على إلزام صاحب أداة التوقيع بتحمل المسؤولية عن كافة التعاقدات التي تتم باستخدام توقيعه الإلكتروني، مع اقتراح إضافة فقرة ثالثة لنص المادة (39) لتكون على النحو التالي: "يكون المشترك مسؤولاً عن مخالفة أحكام الفقرة (1) من هذه المادة".
- توصي الباحثة بالنص صراحةً على حماية البيانات الشخصية ضمن القوانين المنظمة لعمل المكاتب السياحية في فلسطين، لضمان حقوق السائحين وآليات المساءلة والتعويض عن أي إخلال، وتقرّح الباحثة النص الآتي على المشرع الفلسطيني: "تلتزم المكاتب السياحية بحماية البيانات الشخصية للسائحين، وعدم استخدام أي معلومات شخصية إلا لغرض تنفيذ العقد، ويحق للسائح طلب التعويض عن أي أضرار ناتجة عن إخلال المكتب بهذه الالتزامات".
- توصي الباحثة بالنص على أن: "المكتب السياحي مسؤول عقدياً عن جميع الأضرار المالية والجسدية والمعنوية التي تلحق بالسائح نتيجة إخلاله بالتزاماته التعاقدية، سواء كان مقدم الخدمة مباشرة أو وسيطاً. وفي حالة الوساطة، يقع على السائح عبء إثبات تقصير المكتب في اختيار مقدمي الخدمة أو إخلاله بواجب التحقق من كفاءتهم وسلامة أدائهم".
- توصي الباحثة بتوسيع نطاق مسؤولية المكتب السياحي ليشمل مسؤوليته عن أفعال الغير ممن تعاقّد معهم، ولتكن المادة كالتالي: "يكون المكتب السياحي مسؤولاً عن أي ضرر يلحق بالسائح نتيجة إخلال مقدمي الخدمات الذين استعان بهم لتنفيذ التزامات العقد السياحي".
- توصي الباحثة بالنص على مسؤولية المكتب السياحي في حالات الخطأ المشترك بين السائح والمكتب، بحيث يُحدد القانون آلية تقدير المسؤولية وتقسيم التعويض وفق نسبة مساهمة كل طرف في حدوث الضرر، مع تشديد مسؤولية المكتب إذا كان خطؤه هو السبب الأصلي أو استغرق خطأ السائح. وتقرّح الباحثة النص كالتالي: "في حال وقوع الضرر نتيجة خطأ مشترك بين السائح والمكتب السياحي، تُقسّم المسؤولية بين الطرفين وفق نسبة مساهمة كل منهما في إحداث الضرر".

ويُشدد على مسؤولية المكتب السياحي إذا كان خطؤه هو السبب الأصلي للضرر أو إذا استغرق خطأ السائح، بحيث يتحمل المكتب كامل المسؤولية في هذه الحالات. وتمنح المحكمة السلطة التقديرية لتحديد مقدار التعويض أو تخفيضه بما يتناسب مع نسبة مساهمة كل طرف، مع مراعاة صفة المكتب كمحترف ومهني مختص بتنظيم الرحلات السياحية".

• توصي الباحثة كل من المشرع الفلسطيني والمصري بالنص على إلزامية المكتب السياحي بالتأمين الإلزامي من مسؤوليته المدنية، وتقرح المادة كالأتي: "يلتزم المكتب السياحي بالتأمين من مسؤوليته المدنية".

• توصي الباحثة المشرع الأردني بتوسيع نطاق إلزامية التأمين ليشمل جميع فئات المكاتب السياحية. وعليه تقترح الباحثة تعديل نص المادة (د/12) من نظام مكاتب السياحة والسفر الأردني لتصبح على النحو التالي: "تُلزم جميع فئات مكاتب السياحة والسفر، بالتأمين من مسؤوليتها المدنية تجاه السياح والعملاء، وذلك لضمان تعويض الأضرار التي قد تلحق بهم نتيجة للأخطاء أو الإهمال في تقديم الخدمات السياحية. ويُشترط أن تصدر وثيقة التأمين من شركة تأمين مرخصة ومعتمدة وفق القوانين والأنظمة النافذة، على أن تحدد تعليمات الوزارة الأحكام والشروط والتغطيات التأمينية المطلوبة".

المراجع

• القوانين والتشريعات:

- مجلة الأحكام العدلية لسنة 1876م.
- قانون المخالفات المدنية رقم (36) لسنة 1944م.
- قانون المخالفات المدنية المعدل رقم (5) لسنة 1947م.
- القانون المدني المصري رقم (131) لسنة 1948م.
- قانون السياحة رقم (45) لسنة 1965م.
- قانون التجارة الأردني رقم (12) لسنة 1966م.
- نظام مكاتب السياحة والسفر رقم (46) لسنة 1966م المطبق في فلسطين.
- القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976م.
- قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم (38) لسنة 1977م.
- قانون السياحة الأردني رقم (20) لسنة 1988م، وتعديلاته.
- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة 1996م.
- التوجيه الأوروبي رقم (97-07) صادر في 1997م المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد.
- قانون رقم (99-06) لسنة 1999م الذي يتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.
- قانون التجارة المصري رقم (17) لسنة 1999م.
- مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطينية لسنة 2003م.
- قانون التوقيع الإلكتروني المصري رقم (15) لسنة 2004م.
- قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005م.
- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005م.
- قرار مجلس الوزراء رقم (13) لسنة 2009م باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.
- قانون حماية المستهلك المغربي رقم (31-08) لسنة 2011م.

مشروع القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012م.
قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015م.
نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردنية رقم (114) لسنة 2016م، وتعديلاته.
قانون حماية المستهلك الأردني رقم (7) لسنة 2017م.
قانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 2018م.
قرار مجلس الوزراء رقم (3) لسنة 2019م بالبيانات الشخصية الخاصة بالمواطنين.
قانون حماية البيانات الشخصية المصري رقم (151) لسنة 2020م.
قانون المدفوعات الوطني رقم (41) لسنة 2022م.
قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم (24) لسنة 2023م.
قرار بقانون رقم (17) لسنة 2024م بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة.

• **الكتب:**

إبراهيم، أ. (2015). إبرام العقد عن الطريق الإلكتروني وإثباته. ط1. دار الفكر الجامعي.
إبراهيم، خ. (2006). إبرام العقد الإلكتروني. ط1. دار الفكر الجامعي.
إبراهيم، خ. (2024). التهديدات السيبرانية وحماية البيانات. ط1. دار الفكر الجامعي.
إبراهيم، ز. (2019). قواعد حماية المستهلك من التغير والغبن في العقود الإلكترونية. ط2. الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع.
أبو الهيجاء، م. (2022). عقود التجارة الإلكترونية. ط1. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
أحمد، أ. (2003). عقد الوكالة فقهاً وقضاءً. ط1. المكتب الجامعي الحديث.
أحمد، ع. (1992). وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية. مكتبة الجلاء الجديدة.
أحمد، ع. (1992). وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية. مكتبة الجلاء الحديثة.
آل علي، إ. (2015). العقد الإلكتروني. ط1. معهد التدريب والدراسات القضائية.
بدر، أ. (2005). حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة للنشر.
برهم، إ. (2005). أحكام عقود التجارة الإلكترونية. ط1. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- التهامي، س. (2008). *التعاقد عبر الإنترنت*. ط1. دار الكتب القانونية.
- جميعي، ح. (2000). *إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت*. دار النهضة العربية.
- الجنابي، خ. (2013). *التراضي في عقود التجارة الإلكترونية*. ط1. دار قنديل للنشر والتوزيع.
- حبيب، ع. (2003). *المفهوم القانوني لرابطة السببية وانعكاساته في توزيع عبء المسؤولية المدنية*. ط1. دار الفكر الجامعي.
- حيدر، ع. (1991). *درر الحكام شرح مجلة الأحكام*. ط1. مكتبة النهضة للنشر والتوزيع.
- خاطر، ن. والسرحان، ع. (2012). *شرح القانون المدني مصادر الحقوق الشخصية للالتزامات*. ط2. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- دواس، أ. (2012). *مجلة الأحكام العدلية وقانون المخالفات المدنية*. ط1. المعهد القضائي الفلسطيني.
- الذنون، ح. (1976). *النظرية العامة للالتزامات*. ط1. دار الحرية للطباعة والنشر.
- الذنون، ح. (2008). *المبسوط في المسؤولية المدنية*. ط1. دار وائل للنشر والتوزيع.
- الساري، إ. (2016). *النظام القانوني لإبرام العقد الإلكتروني*. ط1. منشورات الحلبي الحقوقية.
- سامي، ف. (2009). *شرح القانون التجاري*. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- السرحان، ع. (2013). *شرح القانون المدني العقود المسماة*. ط5. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- السنهوري، ع. (1966). *الوجيز في شرح القانون المدني نظرية الالتزام بوجه عام*. دار النهضة العربية.
- السنهوري، ع. (1998). *الوسيط في شرح القانون المدني الجزء الأول مصادر الالتزام*. ط3. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- السنهوري، ع. (2007). *الوسيط في شرح القانون المدني*. دار إحياء التراث العربي.
- السنهوري، ع. (2010). *الوسيط في شرح القانون المدني: عقد التأمين*. دار الشروق.
- السنهوري، ع. (2011). *الوسيط في شرح القانون المدني الجديد*. دار الشروق.
- سيد، أ. (2001). *عقد السياحة*. ط1. دار النهضة العربية.
- شكري، ب. (2010). *التأمين من المسؤولية في النظرية والتطبيق*. ط1. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- شذب، م. (2015). شرح أحكام عقد المقاوله. ط1. مكتبة الوفاء القانونية.
- الصراف، ع. (1954). المسؤولية العقدية عن فعل الغير في القانون المقارن. دار الكتاب العربي.
- الطائي، ح. (1992). صناعة الضيافة. دار الكتب للطباعة والنشر.
- عبادي، ب. (2012). العقد السياحي. ط1. منشورات الحلبي الحقوقية.
- علي الدين، ر. (2010). النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني. ط1. دار الجامعة الجديدة.
- علي، ج. (2003). العقد السياحي. ط2. دار النهضة العربية.
- الفضل، م. (1991). النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني. ط1. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الفضلي، ج. (2005). الوجيز في العقود والمسماة البيع الإيجار المقاوله. دار ابن الأثير للنشر والتوزيع.
- الفضلي، ج. (2013). الوجيز في عقد المقاوله. مكتبة زين الحقوقية والأدبية.
- قرة، ف. (1992). أحكام عقد المقاوله. منشأة المعارف للنشر.
- القضاة، م. (2019). تشريعات التجارة الإلكترونية. ط1. دار وائل للنشر والتوزيع.
- اللاصامة، ع. (2011). المسؤولية المدنية التصيرية. ط1. جامعة العلوم التطبيقية.
- محمد، ع. (2010). إبرام العقد عبر الإنترنت. ط1. منشورات الحلبي الحقوقية.
- مرقس، س. (1988). الوافي في شرح القانون المدني الالتزامات. ط5. دار الكتب القانونية.
- المسعودي، أ. (2018). المسؤولية العقدية للشركات السياحية. ط1. دار الجامعة الجديدة.
- نجم، أ. (2024). الحماية القانونية للعامل في عقد العمل عن بعد. ط1. دار الفكر الجامعي.
- النعمان، ض. (2014). المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة. دار شتات للنشر والبرمجيات.
- الياس، س. (2011). عقد الرحلة السياحية. ط1. دار الكتب القانونية.
- يحيى، ع. (1994). الموجز في النظرية العامة للالتزامات. ط1. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- الرسائل العلمية:
- أبو بيح، ح. (2018). السبب الأجنبي وأثره على أحكام المسؤولية المدنية. [رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية]. فلسطين.

- بلعزوز، ر. (2005). النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري. [رسالة ماجستير، جامعة بومرداس]، الجزائر.
- بن حمار، م. (2016). حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار. [رسالة ماجستير، جامعة الجزائر]. الجزائر.
- حامد، م. (2021). المسؤولية المدنية لوكالات السياحة في فلسطين. [رسالة ماجستير، الجامعة العربية الأمريكية]. فلسطين.
- حيمر، ز. (2022). العقد السياحي. [رسالة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945 قالمة]. الجزائر.
- خليل، إ. (2024). أحكام الأهلية في العقود الإلكترونية. [رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية]. فلسطين.
- الخوالدة، م. (2021). مدى كفاية القواعد العامة في القانون الأردني لتنظيم عقد الرحلة السياحية. [رسالة ماجستير. جامعة جرش]. الأردن.
- خويرة، ب. (2008). الآثار المترتبة على عقد التأمين من المسؤولية. [رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية]. فلسطين.
- الدياز، ل. (2004). الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء. [رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد]. الجزائر.
- الرعود، طلال. (2016). المسؤولية المدنية للدليل السياحي في التشريع الأردني. [رسالة ماجستير، جامعة اليرموك]. الأردن.
- سلهب، ل. (2008). مجلس العقد الإلكتروني. [رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية]. فلسطين.
- سويطي، ر. (2018). مبدأ حسن النية في إبرام العقد وفق أحكام مشروع القانون المدني الفلسطيني بالمقارنة مع مجلة الأحكام العدلية. [رسالة ماجستير، جامعة القدس]. فلسطين.
- علبي، ح. (2022). الالتزام بالتنصير والإعلام في العقود. [رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية]. نابلس.
- العمرى، ف. (2004). المسؤولية المدنية لوكيل السياحة والسفر عن أعماله تجاه السائح في التشريع الأردني. [رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية]. عمان.

العمرى، ف. (2004). المسؤولية المدنية لوكيل السياحة والسفر عن أعماله تجاه السائح في التشريع الأردني. [رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية]. عمان.

عميرة، ر. (2023). الالتزامات القانونية لمقدمي الخدمة السياحية. [رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة]. الجزائر.

غبولي، ف. (2024). البيع الإلكتروني للخدمة السياحية في الجزائر. [رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي]. الجزائر.

كركوري، م. (2020). عقود السياحة والأسفار. [رسالة دكتوراه، جامعة قاصدي مرياح ورقلة]. الجزائر.

لزعر، و. (2016). الإثبات في عقود التجارة الإلكترونية. [رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي]. الجزائر.

محمودي، م. (2020). العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة. [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون تيارت]. الجزائر.

المعمري، ه. (2016). التزامات ومسؤولية مكاتب السفر والسياحة تجاه العميل. [رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس]. عمان.

النسور، ع. (2016). إبرام العقد الإلكتروني وفقاً لأحكام القانون الأردني. [رسالة ماجستير، جامعة عمان الأهلية]. الأردن.

الهلال، ف. (2022). طرق فض المنازعات الناشئة عن عقد السياحة. [رسالة دكتوراه، جامعة مؤتة]. الأردن.

• الدوريات:

أحمد، ر. (2020). الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الإلكترونية. مجلة دراسات وأبحاث. 12 (3).

أوروان، ه. (2019). التحديات القانونية لصناعة السياحة في العصر الرقمي. المجلة الدولية للقانون. 2019 عدد خاص. ص 171-208.

بدر، ي. (2016). حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية.

بشينة، س. (2022). المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية. (2) 15. ص 643-664.

- بن صغير، م. (2019). المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن إخلالها بالتزامها بالإعلام. مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية. (1) 16.
- بن قريش، خ. (2021). المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة. مجلة بحوث في القانون والتنمية. (1).
- بن موسى، ن. (2021). الطبيعة القانونية للعقد السياحي. مجلة الدراسات القانونية المقارنة. 07 (01). ص 1895-1917.
- جريفيلي، م. وبخماوي. ش. (2017). الالتزام بضمان السلامة كمبدأ لكفالة الحق في التعويض. مجلة الحقيقة. (39). ص 134-150.
- جمال، ع. (2023). مسؤولية وكيل السياحة والأسفار عن فعله الشخصي. مجلة قراءات علمية في الأبحاث والدراسات القانونية والإدارية. (24).
- حيمر، ز. (2020). الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة والأسفار. مجلة القانون والمجتمع. 8 (1). ص 267-296.
- حيمر، ز. وعصام، ن. (2023). الالتزام بضمان سلامة السائح في العقد السياحي. مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية. 9 (1). ص 639-656.
- خلادي، إ. (2018). الإلتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر. مجلة الدراسات والبحوث القانونية. (10). ص 202-2018.
- الربضي، ن. (2018). المسؤولية العقدية عن فعل الغير في القانون المدني الأردني. المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية. (3) 10. ص 35-60.
- الزعبي، م. (1987). مسؤولية المباشر والمتسبب في القانون الأردني. مجلة جامعة مؤتة. (1) 2. ص 161-212.
- الزقرد، أ. (1998). الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة. مجلة الحقوق. (1) 22. ص 81 - 279.
- زهيو، ع. (2022). حماية المعلومات الشخصية للمستهلك الإلكتروني. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية. (1) 9. ص 169 - 190.
- زيار، م. التزامات السائح تجاه وكالة الأسفار والسياحة. مجلة المعرفة. (12). ص 706-717.

- سرحان، ع. (2007). العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها. *مجلة الحقوق*. (3) 31.
- سرحان، ع. (2007). العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها. *مجلة الحقوق*. (3) 31. ص 468-396.
- الصالح، ك. (2023). الطبيعة القانونية لتسوية منازعات السائح مع شركات السفر والسياحة. *مجلة الجامعة العراقية*. (57) 3.
- الصباحين، س. (2011). حق العدول عن العقد الإلكتروني في القانون الأردني والقوانين المقارنة. *مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة*. (7). ص 18-1.
- عبد اللاوي، خ. (2015). المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري. *المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل*. 2 (3). ص 66-51.
- عبد الله، غ. (2025). التحديات الدستورية لحماية الخصوصية الرقمية. *المجلة العصرية للدراسات القانونية*. (1) 3. ص 231-204.
- عبد المالك، م. (2023). مسؤولية وكالة السياحة والأسفار إتجاه السائح. *مجلة القانون الدولي والتنمية*. 10 (02). ص 416-399.
- عبد المبدى، ج. (2023). الحق في الرجوع عن العقد الإلكتروني. *المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع*. 4 (1). ص 183-144.
- عبد الوهاب، ص. (1967). مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها. *مجلة العلوم القانونية والاقتصادية*. (2) 9.
- العبيدي، ز. والعبيدي، س. (2010). عقد السياحة الإلكتروني. *مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية*. 2 (7). ص 268-213.
- عكاش، ي. (2022). المسؤولية القانونية للدولة والوكالات السياحية عن الإشكالات الناتجة عن إبرام عقود السياحة والسفر خلال جائحة كورونا. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*. (1) 11.
- العلوان، د. (2023). الطبيعة القانونية لعقد السياحة وفق القانون الأردني. *المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية*. 15 (3). ص 20-1.
- علوان، ر. (2002). التعبير عن الإرادة عن طريق الإنترنت وإثبات التعاقد الإلكتروني. *مجلة الحقوق*. (4) 26.

- عمر، س. ويحيى، ع. (2021). تطبيقات التجارة الإلكترونية (دراسة العقد السياحي أنموذجاً). مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. (02) 11. ص 647-630.
- عمر، س. ويحيى، ع. (2022). المسؤولية القانونية للدولة والوكالات السياحية عن الإشكالات الناتجة عن إبرام عقود السياحة والسفر خلال جائحة كورونا. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. 11 (01). ص 199-164.
- عمر، ط. (2020). خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار. مجلة الدراسات القانونية المقارنة. (02) 06. ص 828-817.
- العيساوي، خ. (2024). الطبيعة القانونية للعقد السياحي. مجلة الجامعة العراقية. (1) 70. ص 263-273.
- فتح الباب، م. دون سنة نشر. الجوانب القانونية لعقد السياحة. المجلة القانونية. 2537 (0758). ص 968-1078.
- قاسمي، ز. (2023). التكوين القانوني للعقد السياحي وفق التشريع الجزائري. مجلة الحقوق والعلوم السياسية. (01) 10. ص 577-565.
- قاسمي، ز. وشرون، ح. (2021). حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام القانون 99-06. مجلة إيليزا للبحوث والدراسات. 06 (01). ص 339-352.
- قزمار، ن. (2019). حدود المسؤولية العقدية في إطار الالتزام ببذل عناية وتحقيق نتيجة. مجلة بحوث الشرق الأوسط. (48). ص 406-365.
- كركوري، م. (2017). المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار. مجلة جامعة قاصدي مرياح ورقلة. (17).
- كركوري، م. (2018). التزامات السائح التعاقدية المترتبة عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار في مواجهة الوكالة السياحية. مجلة دفاتر السياسة والقانون. عدد خاص. ص 140-126.
- لمجيدري، م. (2019). الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي والإلكتروني. مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية. (2) 16. ص 248-221.
- المجالي، م. وآخرون. (2020). الإطار القانوني لعقد السياحة في التشريع الأردني. مجلة رماح للبحوث والدراسات. (43). ص 334-313.

محمودي، م. (2021). تعزيز المركز القانوني للسائح بتقرير حقه في العدول عن العقد السياحي. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. (3) 14. ص 509 - 483.

مختار، ل. (2018). الحماية القانونية للسائح المستهلك أثناء إبرام العقد. منشور على الموقع الإلكتروني

<https://afaqdroit.com/2018/11/30/>

نور الدين، د. (2017). الإيجاب والقبول في العقود الإلكترونية. مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية. (2). ص 100-92.

النية، ب. (2017). مكان انعقاد العقد المبرم بطريقة إلكترونية. مجلة المنبر القانوني. (12). ص 29-46.

هلال، ق. (2018). الالتزام بالإعلام في عقد الرحلات السياحية. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية. (24) 7. ص 171-120.

يزيد، د. (2014). الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة. مجلة دفاتر السياسة والقانون. (11) 2014.

القرارات القضائية:

قرار محكمة استئناف عمان بصفتها الجزائية رقم (22202/2019). تاريخ 24/9/2019. منشورات قسطاس.

قرار محكمة استئناف عمان بصفتها الحقوقية رقم (11172/2022). تاريخ 31/10/2022. منشورات قسطاس.

قرار محكمة بداية اربد بصفتها الحقوقية رقم (2343/2021). تاريخ 26/4/2021. منشورات قسطاس.

قرار محكمة النقض المصرية بصفتها الحقوقية رقم (12512/80). تاريخ 4/2/2016. منشورات قسطاس.

قرار محكمة صلح الرصيفة بصفتها الحقوقية رقم (390/2019). تاريخ 31/3/2019. منشورات قسطاس.

قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (352/2011). تاريخ 21/11/2011. منشورات قسطاس.

- قرار محكمة النقض المصرية بصفتها الحقوقية رقم (4049/68). تاريخ 6/1/2011. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (310/1999). تاريخ 28/4/199. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة استئناف رام الله بصفتها الحقوقية رقم (815/2007). تاريخ 13/4/2011. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (3710/2024). تاريخ 24/11/2034. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة بداية عمان بصفتها الحقوقية رقم (2170/2008). تاريخ 24/11/2009. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة استئناف عمان بصفتها الحقوقية رقم (3842/2005). تاريخ 22/12/2005. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض المصرية بصفتها الحقوقية رقم (2899/70). تاريخ 8/5/2011. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية رقم (8171/2022). تاريخ 22/12/2022. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (269/2019). تاريخ 25/5/2012. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة صلح عمان بصفتها الحقوقية رقم (6643/2022). تاريخ 27/12/2022. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة صلح اربد بصفتها الحقوقية رقم (9705/2015). تاريخ 18/4/2016. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة استئناف عمان بصفتها الحقوقية رقم (30615/2008). تاريخ 7/8/2008. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (824/2019). تاريخ 1/6/2022. منشورات قسطاس.

- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (7622/2019). تاريخ 27/2/2020. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (508/2025). تاريخ 7/7/2025. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (5274/2022). تاريخ 29/12/2022. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية رقم (6340/2022). تاريخ 31/10/2022. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (5600/2024). تاريخ 28/11/2024. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (5974/2023). تاريخ 12/11/2023. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (620/2017). تاريخ 21/5/2020. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (796/2021). تاريخ 10/3/2025. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (501/2019). تاريخ 1/12/2019. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة النقض المصرية بصفتها الحقوقية رقم (6795/81). تاريخ 16/4/2018. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة استئناف عمان بصفتها الحقوقية رقم (265/2005). تاريخ 11/6/2005. منشورات قسطاس.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (6084/2022). تاريخ 13/11/2023. منشورات قسطاس.

قرار محكمة النقض الفلسطينية بصفتها الحقوقية رقم (178/2025). تاريخ 26/5/2025. منشورات قسطاس.

قرار محكمة النقض المصرية بصفتها الحقوقية رقم (4932/81). تاريخ 22/12/2018. منشورات قسطاس.

قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (918/2024). تاريخ 24/9/2024. منشورات قسطاس.

قرار محكمة بداية عمان بصفتها الحقوقية رقم (8836/2021). تاريخ 28/12/2022. منشورات قسطاس.

المواقع الإلكترونية:

قاعدة بيانات قسطاس، <https://qistas-com.aaup.idm.oclc.org/ar/search?c=1&pc=-1>

المقابلات:

مقابلة مع السيدة فيرا العبد الله، مديرة مكتب فيرا للسياحة والسفر، جنين، 12/6/2025.

مقابلة مع السيد إياد أبو الرب، مسؤول عام نظام الشركة والحجوزات الفندقية والتأشيرات لشركة المحمل للحج والعمرة، جنين، 13/8/2025.

المراجع الأجنبية:

القوانين:

Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

الأبحاث:

Benguardi, A, & Bensaci, F. (2024). Dual responsibility of travel agencies and the consequences arising from their failure to fulfill obligations in Algerian legislation. Human Rights and Public Liberties Review, 9 (2), p: 1-15.

Zhong, X. (2014). Legal liability of the tour operators on tourist contracts. BioTechnology: An Indian Journal, 10 (21), p:12762-12766.

القرارات القضائية:

Arrêt de la Cour de cassation, Chambre civile 1, n° 87-15.655. 10 mai 1989. Publié au bulletin sur Légifrance.

Arrêt de la Cour d'appel de Chambéry n° 1999/01002. 7 mai 2002. Publié sur Légifrance.

Arrêt de la Cour de cassation, Chambre civile 1, n° 15-17.033 et 15-17.516. 28 septembre 2016. Publié au bulletin sur Légifrance

Arrêt de la Cour de cassation, Chambre civile 1, n° 17-14.051. 27 juin 2018. Publié au bulletin sur Légifrance.

Arrêt de la Cour de cassation, Chambre civile 1, n° 18-21.204. 14 novembre 2019. Publié au bulletin sur Légifrance.

المواقع الإلكترونية:

Légifrance – Service public de la diffusion du droit. Consulté le [date d'accès], sur <https://www.legifrance.gouv.fr>

Civil liability of tourist offices (a comparative analytical study)

Rawan Ibrahim Ahmad kmail

Supervision Committee:

Dr. Anas Abu Aloun

Dr. Imad Alibraheem

Dr. Alaa Ibaid

Abstract

The study aimed to clarify the nature of the civil liability of travel agencies and to define the scope of their obligations toward tourists, particularly in light of the legal ambiguity resulting from the absence of clear legislative provisions, which complicates proving the breach of these obligations and affects the protection of the weaker party in the contractual relationship. The study also focused on the challenges arising from electronic contracting, including verifying the identity of the parties, ensuring the seriousness of obligations, and safeguarding the rights of tourists.

The study was conducted in 2025, and the researcher adopted the analytical and comparative methods by examining Palestinian legal texts and comparing them with Jordanian and Egyptian legislation, while drawing on other advanced legal systems where relevant. The researcher also relied on interviews with travel agency officials and analysis of judicial rulings related to the liability of these agencies, which allowed integrating theoretical and empirical perspectives to illustrate practical practices and the application of the law.

The study revealed that the tourist contract, whether concluded traditionally or electronically, imposes clear obligations on the travel agency, including ensuring the safety of tourists, carefully selecting service providers, and protecting personal data. It also showed that the civil liability of the agency is dual: it encompasses direct personal liability for breaches of its obligations as well as liability for the acts of third parties entrusted with performing part of the services.

The study concluded that there is a legislative gap regarding electronic contracting and the protection of tourists' rights, emphasizing the need for a specific legal framework for tourist contracts that balances the interests of the parties, defines the obligations and liabilities of travel agencies, and establishes clear mechanisms for compensation in case of breach. The study recommended obligating travel agencies to insure their liabilities, regulating the right of withdrawal for tourists, and defining the responsibility of the holder of the electronic signature tool.

Keywords: Electronic Tourism Contract, Civil Liability, Act of a Third Party, Personal Fault, Liability Insurance