كلية القانون
College of Law
QATAR UNIVERSITY جامعة قطر

دار نشر جامعة قطر
Qatar University Press

OPEN ACCESS
Submitted: 08/05/2019
Accepted: 23/06/2019

مقالة بحثية

نحو نظام قانوني لحماية السائح الأجنبي في ضوء تنظيم قطر لكأس العالم 2022 – دراسة تحليلية مقارنة

أنس فيصل التورة
كلية الحقوق، جامعة الكويت
dr.anasaltourah@hotmail.com

طارق جمعه السيد راشد
كلية القانون، جامعة قطر
tr.gomaa@qu.edu.qa

ملخص

لقد سلط هذا البحث الضوء على إشكالية قانونية مهمة تتعلق بعدم كفاية النظام القانوني الحالي لحماية السائح في دولة قطر، والمتمثل في القانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم الساحة مع مقتضيات تنظيمها لكأس العالم 2022. ومن ثم كان الهدف من هذا البحث بيان أوجه الحماية المدنية للسائح الأجنبي في علاقته بالوكالات والشركات السياحية، في ضوء أحكام عقد السياحية، وذلك من خلال تحليل النصوص القانونية ذات الصلة بموضع البحث، ثم اتباع المنهج المقارن لإبراز نقاط الضعف والقوة بين القوانين محل الدراسة، وصولًا إلى حلول قانونية لبعض الإشكاليات التي يطرحها هذا البحث، ومن ثم كان تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة مباحث: تناولنا في المبحث الأول للنظام القانوني لحماية السائح في دولة قطر، وخصصنا المبحث الثاني لبيان مظاهر الحماية المدنية للسائح في القانون الفرنسي، وصولًا في المبحث الثالث نحو اقتراح نظام حماية مدنية للسائح في دولة قطر.

الكلمات المفتاحية : وكالة السياحة، السائح، عقد السياحة، الحماية المدنية للسائح، الرحلة السياحة، السياحة الإلكترونية

للاقتباس: فيصل التورة أ.، جمعه السيد راشد ط.، "نحو نظام قانوني لحماية السائح الأجنبي في ضوء تنظيم قطر لكأس العالم 2022 – دراسة تحليلية مقارنة"، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

https://doi.org/10.29117/irl.2019.0080

© 2020، فيصل التورة، جمعه السيد راشد، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقًا لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

دار نشر جامعة قطر
Qatar University Press

كلية القانون
College of Law
QATAR UNIVERSITY جامعة قطر

OPEN ACCESS

Submitted: 08/05/2019
Accepted: 23/06/2019

Research Article

Towards a legal system to protect foreign tourists in light of Qatar's organization of the 2022 World Cup - a comparative analytical study

Anas Faisal ALtourah
Faculty of Law, Kuwait University
dr.anasaltourah@hotmail.com

Tarek Goma Elsayed Rashed
College of Law, Qatar University
tr.gomaa@qu.edu.qa

Abstract

This study has concentrated on a significant legal issue concerning the inadequacy of the current legal regulations in order to protect tourists in the State of Qatar, in accordance with Law No. 20 of 2018 in organizing situations in World Cup 2022. Therefore, the purpose of this study is to explain the civil protection aspects of foreign tourists in their relations with tourism agencies and companies under the provisions of the tourism contract through a deep analysis of legal provisions related to the subject of research, by following the comparative methods to highlight the strengths and weaknesses between the laws in order to reach legal solutions to some of the issues presented in this study. Thus, this research is divided into three sections. The first section discusses the legal regulations that protect tourists in the State of Qatar. The second one discusses the aspects of civil protection for tourists in comparison with the French law. And lastly, focusing on the presented proposals that provides a comprehensive legal protection for tourists in Qatar.

Keywords: Tourism agencies; Tourist; Tourism contract; Tourists civil protection; Tourism trips; Cyber tourism

للاقتباس: فيصل التورة أ.، جمعه السيد راشد ط.، "نحو نظام قانوني لحماية السائح الأجنبي في ضوء تنظيم قطر لكأس العالم 2022 – دراسة تحليلية مقارنة"، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

https://doi.org/10.29117/irl.2019.0080

© 2020، فيصل التورة، جمعه السيد راشد، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقًا لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

مقدمة

لقد حققت دولة قطر نموًا وطفرة كبيرة، بما حباها المولى عز وجل من موقعها الهام والمميز، على أن تضع لها مكانًا بارزًا على خارطة السياحة العربية والعالمية. حيث أن السياحة في قطر تعتمد بشكل كبير على عامل النهضة العمرانية العملاقة أكثر من اعتمادها على الإرث التاريخي والحضاري للدولة[1]، على الرغم من إسهام تاريخها – ولو جزئيًا – في هذا المجال. وهناك عامل آخر مهم جدًا يتمثل في استضافة دولة قطر لكأس العالم 2022.

لا ينكر أحد أن الرياضة تشكل مصدرًا جديدًا للدخل السياحي، وهذا ما سيكون حافزًا لوكالات السفر والسياحة القطرية إلى تضمين السياحة الرياضية في خططها التسويقية والدعائية والإعلامية ضمانًا لتعظيم الاستفادة من هذا الحدث الكبير، ومن ثَمّ زيادة معدلات العوائد المادية، واستغلال فرص الاستثمار في دولة قطر[2]، ويؤكد ذلك ما صرح به رئيس قطاع التنمية السياحية بالهيئة العامة للسياحة بقطر من أن بلاده تستهدف استقطاب 5.6 مليون سائح، عند احتضانها بطولة كأس العالم لكرة القدم عام 2022[3].

ومما لا شك فيه أن تنظيم دولة قطر لكأس العالم 2022، سيؤدي إلى حدوث ثورة في السياحة الرياضية، ويجعلها – وجميع الدول العربية والخليجية – تطل بصورة جديدة على العالم؛ حيث أن دولة قطر تطمح من خلال هذا الإنجاز الباهر إلى تثبيت صورتها كوجهة سياحية مفضلة لدى السياح في جميع بقاع المعمورة، بما من شأنه تشكيل الإرث الحقيقي الذي سيخلفه تنظيم هذا الحدث الكبير أكثر من أي إنجاز آخر.

---

1 أطلقت الهيئة العامة للسياحة في فبراير 2014 الاستراتيجية الوطنية لقطاع السياحة، والتي ترسم مسار القطاع السياحي حتى حلول عام 2030، وذلك من خلال التركيز على أربعة مجالات رئيسة، هي: الترفيه العائلي (أو ما يسمى بالسياحة العائلية)، وسياحة المؤتمرات والاجتماعات والحوافز وفعاليات الأعمال، والسياحة الثقافية والتراثية، وسياحة الاستجمام والسياحة الرياضية. تقرير عام 2016 عن السياحة في قطر متاح على موقع الهيئة العامة للسياحة على الرابط التالي (آخر زيارة الجمعة الموافق 11 **نوفمبر** 2018):
http://www.visitqatar.qa/binaries/content/assets/media/documents-and-reports/ar/qta-2016-annual-report-ar.pdf.compressed.pdf

2 ومما يؤكد ذلك ما جاء في تقرير الهيئة العامة للسياحة عام 2016 أنه "وفي مبادرة للاستفادة من إمكانيات السياحة الرياضية في قطر، قامت الهيئة العامة للسياحة برعاية بطولتين شهيرتين في رزنامة كرة القدم العالمية خلال 2016، وهما نهائي كأس السوبر الإيطالية، حيث بلغ عدد التذاكر التي بيعت إلى مشجعين دوليين ثلاثة آلاف تذكرة، والنسخة الأولى من "مباراة الأبطال" التي جمعت بين نادي برشلونة الإسباني والنادي الأهلي السعودي، إلى الدوحة لمشاهدتها 5000 زائر، لا سيما وقد تجاوز عدد الزوار الذين حضروا خصيصًا المملكة العربية السعودية، كما حققت المباراة حوالي 6.9 مليون ريال للاقتصاد المحلي. واستمتع عشاق النادي الأهلي، بطل دوري المحترفين السعودي ونادي برشلونة، بطل الدوري الإسباني لكرة القدم بعروض السفر الجذابة التي شملت الإقامة الفندقية وتذاكر المباريات، والتي قدمتها الخطوط الجوية القطرية والهيئة العامة للسياحة .السفر جوا". متاح على الموقع الإلكتروني للهيئة صـ 45 على الرابط التالي:
http://www.visitqatar.qa/binaries/content/assets/media/documents-and-reports/ar/qta-2016-annual-report-ar.pdf.compressed.pdf, (آخر زيارة الجمعة الموافق 11 **نوفمبر** 2018)

3 حسن الإبراهيم، مقال بعنوان "قطر تستهدف جلب 5.6 مليون سائح مع مونديال 2022"، منشور على موقع الجزيرة نت، على الرابط التالي :
http://www.aljazeera.net: (آخر زيارة الجمعة 7 سبتمبر 2018)

وتتمثل أهمية هذا البحث – ومن ثم اختيارنا – في أن تحقيق هذه النهضة السياحية الرياضية التي تنشدها دولة قطر، يستلزم منها وضع بنية تشريعية، تحقق الحماية القانونية الفعالة للسائحين الوافدين إليها لمشاهدة مباريات كأس العالم.

وبناءً على ذلك، سيكون لزامًا على دولة قطر، كفالة الحماية القانونية للسائحين الوافدين إليها: جنائيًا ضد أية اعتداءات جسدية، ومدنيًا ضد أي نزاعات مالية أو عقدية.

مشكلة البحث

تتجسد إشكالية هذا البحث في أن النظام القانوني الحالي لحماية السائحين في دولة قطر، يعد قاصرًا، ولا يتناسب البتة مع مقتضيات تنظيم دولة قطر لكأس العالم. فالمشرّع القطري لم يورد تشريعًا خاصًا بحماية السائح في معاملاته المدنية، وتنظيم العلاقة بينه وبين الوكالات السياحية، وإنما اكتفى فقط بإصدار قانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم السياحة 20/ 2018، الذي يعني بشروط وإجراءات منح التراخيص للمنشآت السياحية، ولكن هذا القانون لم ينظم العلاقة بين الوكالات السياحية وعملائها، كما فعل المشرّع الفرنسي في اللائحة الخاصة بشروط بيع الخدمات الصحية التي شدد فيها المشرّع الفرنسي على مسؤولية الشركات السياحية عن فعل شخص، واعتبار التزامها بأداء الخدمات للسائحين، هو التزام بتحقيق نتيجة، وأصدر كذلك قانون رقم 13 لسنة 1992، لتنظيم عقد السياحة بين السائح والشركة السياحية والأنشطة السياحية.

وعلى صعيد الحماية القضائية للسائحين لا توجد دائرة قضائية تختص بالفصل في المنازعات السياحية[1].

منهج ونطاق البحث

ستقتصر دراستنا على أوجه الحماية المدنية للسائحين، في علاقتهم بالوكالات والشركات السياحية، في ضوء أحكام عقد السياحية[2]، وذلك من خلال اتباع المنهجين التحليلي والمقارن، وذلك سيتحقق من خلال تحليل النصوص القانونية ذات الصلة بموضع البحث ثم اتباع المنهج المقارن، لإبراز نقاط الضعف والقوة بين القوانين محل الدراسة، وصولًا إلى حلول قانونية لبعض الإشكاليات التي يطرحها هذا البحث.

1 أصدر نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة رئيس دائرة القضاء في أبو ظبي، قرارًا بإنشاء "نيابة ومحكمة السياحة في أبو ظبي" في بادرة هي الأولى من نوعها عالميًا، ومن شأن القرار أن يوفر حماية قانونية مميزة للسياح.

2 اقتصرت الدراسة على الحماية المدنية دون الجنائية للسائح.

خطة الدراسة

يتألف البحث من ثلاثة مباحث، كما يلي:

- المبحث الأول: النظام القانوني لحماية السائح في القانون القطري، وفيه مطلبان:
  - المطلب الأول: ضوابط مزاولة النشاط السياحي.
  - المطلب الثاني: شروط منح تراخيص مزاولة النشاط السياحي، والتزامات المرخص له.
- المبحث الثاني: مظاهر الحماية المدنية للسائح في القانون المقارن، وفيه مطلبان:
  - المطلب الأول: الحماية القانونية للسائح المستهلك أثناء إبرام العقد.
  - المطلب الثاني: الحماية القانونية للسائح المستهلك أثناء تنفيذ عقد السياحة.
- المبحث الثالث: نحو اقتراح نظام حماية مدنية للسائح في دولة قطر، وفيه مطلبان:
  - المطلب الأول: خصوصية حماية السائح في التجارب الحديثة لتنظيم كأس العالم.
  - المطلب الثاني: جوانب النظام القانوني المقترح لحماية السائح في دولة قطر.

المبحث الأول: النظام القانوني لحماية السائح في القانون القطري

إن الحديث عن الحماية المدنية للسائح الأجنبي في دولة قطر، يستدعي توفير الحماية القانونية له في مجال المعاملات المدنية، وتنظيم العلاقة بينه وبين الشركات السياحية التي تعتبر بوابته للدخول إلى دولة قطر. وبالنظر إلى النظام القانوني الحالي لحماية السائحين في دولة قطر، نجد أنه لا يتناسب البتة مع مقتضيات تنظيم دولة قطر لكأس العالم. فالمشرّع القطري لم يورد تشريعًا خاصًا بحماية السائح في معاملاته المدنية، وتنظيم العلاقة بينه وبين الوكالات السياحية، وإنما اكتفي فقط بإصدار قانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم السياحة 20/ 2018، الذي يُعني بشروط وإجراءات منح التراخيص للمنشآت السياحية.

ومن ثم فإن حديثنا عن النظام الحالي لحماية السائح في دولة قطر، يستدعي النظر في القوانين الداعمة للسياحة، التي أصدرتها دولة قطر، والتي ازدادت أهميتها مع استضافة دولة قطر لكأس العالم 2022. وفي حقيقية الأمر نجد أن المشرّع القطري قد أصدر حديثًا قانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم السياحة 20/ 2018 [1]، الذي يُعنى بشروط وإجراءات منح التراخيص للمنشآت السياحية، ولم يتعرض لتنظيم العلاقة بين السائح والوكالات السياحية. ولذا سوف نعرض لأهم الأحكام التي تناولها هذا القانون في مطلبين:

1 لقد صدر هذا القانون في 04/ 11/ 2018، وألغى به المشرع قانون تنظيم السياحة رقم 6 لسنة 2012، وتم نشره في الجريدة الرسمية في 12/ 12/ 2018 الموافق 05/ 04/ 1440 هجري. وبموجب قرار أميري رقم 74 لسنة 2018، بإنشاء المجلس الوطني للسياحة 74/ 2018، تم إلغاء الهيئة العامة للسياحة، وحل محلها المجلس الوطني للسياحة.

المطلب الأول: ضوابط مزاولة النشاط السياحي في دولة قطر

لقد حدد هذا القانون مفهوم الأنشطة السياحية في المادة الأولى منه، وعرفها بأنها: "نشاط النقل السياحي وما يرتبط به من وسائل النقل المخصصة لنقل السياح في رحلات برية أو بحرية أو جوية، ونشاط الإرشاد السياحي أو نشاط اقتسام الوقت، ونشاط تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية، وأي نشاط آخر يصدر باعتباره نشاطًا سياحيًا قرار من الرئيس، بناءً على اقتراح الأمين العام. ويُستثنى من ذلك وسائل النقل الجوي المنظمة بموجب أحكام قانون الطيران المدني".

وقد عدد المشرّع الأنشطة السياحية في هذا النص على النحو التالي[1]:

- النقل السياحي وما يرتبط به من وسائل النقل المخصصة لنقل السياح في رحلات برية أو بحرية.
- نشاط الإرشاد السياحي ونشاط تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية.
- ونشاط اقتسام الوقت.
- وأي نشاط آخر يصدر باعتباره نشاطًا سياحيًا بقرار من الوزير بناءً على اقتراح الرئيس، واستثنى من ذلك خدمات وسائل النقل الجوي المنظمة بموجب أحكام قانون الطيران المدني.

في واقع الأمر نجد أن المشرّع هنا قد ضيق من نطاق النقل السياحي كأحد أنواع الأنشطة السياحية، حيث أنه قصر هذا النقل على نوعين فقط، هما: البري والبحري، واستبعد النقل الجوي، كونه منظم بقوانين دولية تحكم عملية النقل الجوي.

ومما يؤخذ على المشرّع أنه لم يوسع من نطاق المهن والأنشطة السياحية، واستبعد بعض الأنشطة مثل نشاط خدمات الحرف والصناعات التقليدية والشعبية والمتاجرة بها.

وبالنسبة للأماكن التي يمارس فيها النشاط السياحي فقد ميزت المادة الأولى بين ثلاثة أنواع هي:

* المنطقة السياحية، والتي عرفها بأنها: "أية مساحة بإقليم الدولة تتميز بخصائص: جذب،

---

1 من أمثلة الأنشطة السياحية كما جاء على موقع الهيئة العامة للسياحة (المجلس الوطني للسياحة) ما يلي:
- رحلات السفاري في الصحراء بالسيارات ذات الدفع الرباعي: يتم إصدار تصاريح للمرشدين والسيارات والرحلات.
- تأجير دراجات رباعية: الأماكن التي تؤجر الدراجات الرباعية وتزاول الأنشطة باستخدام الدراجات الرباعية.
- الرحلات والجولات: توفير حافلة أو وسيلة مواصلات لنقل الزائرين أثناء الرحلات.
- القوارب الشراعية: رحلات بالقوارب الخشبية الشراعية من الفئة: (أ) أو (ب) أو (ج) أو رحلات ليلية أو رحلات مع خدمة تقديم الطعام.
- مؤجرو اليخوت والزوارق: أي قوارب بحرية مؤجرة، بما في ذلك الإقامة الليلية.
- الرياضات المائية في المنتجعات :يشمل ذلك ركوب الدراجات المائية والتزلج على الماء والإبحار بالمظلات والغوص بالمعدات الخاصة وركوب القوارب بوجه عام.
- القوارب الغاطسة: الغواصات والقوارب ذات الأرضية الزجاجية.
- الرحلات الجوية أو بالطائرات المروحية: الرحلات الجوية بالطائرات المروحية أو ذات الأجنحة الثابتة بإرشاد من طيارين مدربين.
- القفز بالمظلات والتجول بالمنطاد: الأنشطة الجوية، بما فيها التحليق بالمظلات والقفز بها وغيرها.
- أنشطة أخرى: أي أنشطة أخرى يحددها قرار وزاري. راجع موقع الهيئة على الرابط التالي: (آخر زيارة الجمعة الموافق 16 **نوفمبر** 2018):
http://www.visitqatar.qa/corporate/ar/regulation/laws-regulations-and-guidelines.html

أو بمظاهـر أثريـة، أو تاريخيـة، أو بمناطـق طبيعيـة، أو بطبيعـة مناخيـة، أو بيئيـة، أو حيويـة، تحـدد إحداثياتها بقـرار مـن مجلـس الـوزراء، وأيـة منطقـة يصـدر باعتبارهـا منطقـة سـياحية قـرار مـن مجلـس الـوزراء، بنـاءً عـلى اقـتراح الرئيـس".

* المنشـآت الفندقيـة، مثـل: الفنـادق، والمنتجعـات السـياحية، والشـقق الفندقيـة، والمخيـمات السـياحية، والفنـادق العائمـة، وغيرهـا مـن الأماكـن المعـدة لإقامـة السـياح، وأي منشـأة أخـرى يصـدر باعتبارهـا مـن المنشـآت الفندقيـة قـرار مـن الرئيـس، بنـاءً عـلى اقـتراح الأمـين العـام.

* المنشـآت السـياحية، وهـي الأماكـن المعـدة أساسًـا لاسـتقبال السـياح، أو تقديـم الخدمـات الترفيهيـة المتنوعـة لهـم: كمـدن الترفيـه الدائمـة والمؤقتـة، والنـوادي السـياحية، ومكاتـب السـياحة، ومكاتـب النقـل السـياحي، ومكاتـب الإرشـاد السـياحي، ومكاتـب اقتسـام الوقـت، والمطاعـم السـياحية، وأيّ منشـأة أخـرى يصـدر باعتبارهـا مـن المنشـآت السـياحية قـرار مـن الرئيـس، بنـاءً عـلى اقـتراح الأمـين العـام. ويُسـتثنى مـن ذلـك المنشـآت التـي تقـدم الخدمـات اللازمـة لأداء مناسـك الحـج والعمـرة.

والملاحـظ عـلى الأنشـطة السـياحية، والأماكـن التـي تكـون محـلًا لممارسـتها، تمنـح لرئيـس مجلـس إدارة المجلـس الوطنـي للسـياحة الحـق في إضافـة أيـة أنشـطة أخـرى، أو اعتبـار أماكـن أخـرى سـياحية، بنـاءً عـلى اقـتراح مـن أمـين عـام المجلـس الوطنـي للسـياح.

المطلب الثاني: شروط منح تراخيص مزاولة النشاط السياحي والتزامات المرخص له

لقـد حـددت المـواد مـن 2– 10 شروط منـح الترخيـص مـن المجلـس الوطنـي للسـياحة[1]، وقـد شـددت المـادة 2 عـلى أنـه "يُحظـر إنشـاء أو إقامـة أو اسـتغلال أو إدارة منشـأة فندقيـة أو سـياحية أو مكتـب تنظيـم المهرجانـات والفعاليـات السـياحية أو مزاولـة أي نشـاط سـياحي أو إقامـة مهرجـان أو فعاليـة سـياحية دون الحصـول عـلى ترخيـص بذلـك مـن المجلـس، وفقًـا لأحـكام هـذا القانـون، ولائحتـه التنفيذيـة".

وحـددت المـادة 11 بعـض الالتزامـات عـلى المرخـص لـه بمزاولـة النشـاط السـياحي في دولـة قطـر، وتتمثـل في الآتي:

1 لقـد "انتهـت الهيئـة العامـة للسـياحة (المجلـس الوطنـي للسـياحة حاليًـا) فـي عـام 2015 مـن التراخيـص اللازمـة لجميـع المنشـآت الفندقية: كالفنادق والشـقق الفندقية والمؤسسـات السياحية وشـركات تنظيم المعـارض، بموجب قانـون السـياحة رقـم 6 لسـنة 2012، وقانـون تنظيـم المعـارض رقم 17 لسـنة 2013، وفقًا لأفضل الممارسـات فـي هـذا المجال، وقـد سـاعد ذلـك فـي تمهيـد السـبيل لتطويـر نظـام جديـد للترخيـص الإلكتروني يلبـي احتياجـات المؤسسـات السـياحية، ويخلصهـم مـن التعقيـدات البيروقراطيـة. وعقـدت الهيئـة العامـة للسـياحة سلسـلة مـن اللقـاءات مـع الشـركاء وغرفـة قطـر، المعنييـن فـي صناعـة السـياحة، للوقـوف عـلى أفضـل الحلـول الممكنـة للتراخيـص التـي مـن شـأنها أن تشـجع الاسـتثمار فـي السـياحة. وقـد اسـتعانت الهيئـة بتعليقـات وملاحظات هؤلاء الشـركاء فـي تبسـيط إجـراءات الترخيـص؛ ولذلـك تـم تقليـص الوقـت اللازم لإصدار سـجل تجـاري لشـركة سـياحية بشـكل كبيـر فـي عـام 2016، وذلـك بعـد السـماح بإصدار السـجل مباشـرة من وزارة الاقتصاد والتجـارة، دون الحاجـة إلى اسـتيفاء موافقـات أخـرى مـن الهيئـة العامـة للسـياحة". تقريـر عـام 2016 عـن السـياحة في قطـر متـاح عـلى موقـع الهيئـة العامة للسـياحة ص 34 عـلى الرابـط التـالي (آخـر زيـارة الجمعـة الموافـق 11**نوفمـبر** 2018):
http://www.visitqatar.qa/binaries/content/assets/media/documents-and-reports/ar/qta-2016-annual-report-ar.pdf.compressed.pdf

يجب على المرخص له بمكتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية الالتزام بما يلي:

1- تقديم جميع الخدمات اللازمة لتجهيز وتنظيم المهرجان، أو الفعالية السياحية، بحسب الأحوال، وبوجه خاص ما يلي:

(أ) تقديم طلب الترخيص لإقامة المهرجان، أو الفعالية السياحية على النموذج المعد لهذا الغرض، ومتابعته، نيابة عن طالب الترخيص.

(ب) إقامة المهرجان، أو الفعالية السياحية، والتجهيزات الخاصة بها.

(جـ) الإشراف على تشغيل وإدارة المهرجان، أو الفعالية السياحية المُرخّص بإقامتها، وفقًا لأحكام هذا القانون.

(د) تقديم الخدمات العامة، والتسهيلات للمشاركين وزوار المهرجان، أو الفعالية السياحية.

(هـ) إقامة الفعاليات الأخرى ذات الصلة بالمهرجان، أو الفعالية السياحية، بعد الحصول على موافقة الإدارة المختصة، وعلى الترخيص اللازم لإقامة الفعالية ذات الصلة من الجهة المختصة.

2- التقيّد باشتراطات، وتعليمات الجهات المختصة فيما يتعلق بإقامة المهرجانات، والفعاليات السياحية المُرخّص بها.

3- التقيّد ببرنامج المهرجان، أو الفعالية السياحية، وفقًا للترخيص الممنوح.

4-الحصول على التراخيص، والموافقات الأخرى اللازمة لإقامة المهرجان، أو الفعالية السياحية من الجهات المختصة في الدولة، وإخطار المجلس بتلك التراخيص، والموافقات قبل إقامتها.

ونصت المادة 13 فقرة 6 على أنه: يجب على المرخص له، بحسب الأحوال، الالتزام بما يلي: "تزويد العميل بفاتورة تدرج بها الخدمات المقدمة، وقيمة كل منها باللغة العربية، وباللغات الأخرى التي تحددها الإدارة المختصة".

كما نصت المادة 14 على أنه: "يجب على المرخص له موافاة المجلس ببرامج التسويق، أو الترويج السياحي، وتفصيلات تنفيذها، قبل الإعلان عنها بمدة لا تقل عن خمسة عشر يومًا، للحصول على موافقة الإدارة المختصة، وتكون لهذه البرامج صفة السرية، ويُحظر على الموظفين المختصين بالمجلس إفشاء أي معلومات عنها للآخرين. وعلى المرخص له كمنشأة فندقية أو سياحية تزويد المجلس بنسخ من الاتفاقات، والعقود المبرمة مع أي منشأة فندقية، أو سياحية أخرى، سواءً كانت تباشر نشاطها داخل الدولة أم خارجها".

ونصت المادة 18 على أنه: "يُحظر على المرخص له أن يسمح في المنشأة الفندقية، أو السياحية، أو المهرجان، أو الفعالية السياحية، أو مكتب تنظيم المهرجانات، والفعاليات السياحية، بارتكاب أي أعمال تتعارض مع القانون، أو النظام العام، أو الآداب العامة، أو تمس سلامة المجتمع أو أمن الدولة".

وبالنظر إلى هذه الالتزامات المفروضة على المرخص لهم بمزاولة الأنشطة السياحية: فبعضها يتعلق بوجوب الالتزام بالإجراءات الإدارية المتعلقة بالحصول على الترخيص اللازم لمزاولة النشاط السياحي، وبعضها الآخر يتعلق بحقوق السائحين، والتي من أهمها:

- فرض المشرع على المرخص له تقديم الخدمات العامة، والتسهيلات للمشاركين وزوار المهرجان، أو الفعالية السياحية، والتقيد ببرنامج المهرجان، أو الفعالية السياحية، وفقًا للترخيص الممنوح.
- تزويد العميل بفاتورة تدرج بها الخدمات المقدمة، وقيمة كل منها باللغة العربية، وباللغات الأخرى التي تحددها الإدارة المختصة.
- موافاة المرخص له المجلس ببرامج التسويق، أو الترويج السياحي، وتفصيلات تنفيذها، قبل الإعلان عنها بمدة لا تقل عن خمسة عشر يومًا، للحصول على موافقة الإدارة المختصة.

وتهدف بعض هذه الالتزامات إلى الحفاظ على الهوية القطرية، من خلال النص في المادة 18 على وجوب احترام المرخص له: للقانون، والنظام العام، والآداب العامة، والحفاظ على سلامة المجتمع القطري، وأمن الدولة. وبناء على ذلك حظر المشرع على المرخص له أن يسمح، في المنشأة الفندقية، أو السياحية، أو المهرجان، أو الفعالية السياحية، أو مكتب تنظيم المهرجانات، والفعاليات السياحية، بارتكاب أي أعمال تتعارض مع القانون، أو النظام العام، أو الآداب العامة، أو تمس سلامة المجتمع أو أمن الدولة.

ومما لا شك فيه أن هذا النص سيكون له تبعات قانونية كبيرة أثناء تنظيم قطر لكأس العالم؛ لأنه سيتعين على المتفرجين الأجانب الالتزام بعدم شرب الكحوليات، أو اقتراف أي فعل يتعارض مع النظام العام القطري المستمد من الشريعة الإسلامية، ومن العادات والتقاليد المتأصلة في المجتمع الخليجي، والتي تحرم العديد من الممارسات غير الأخلاقية التي يحرمها الدين الإسلامي، وتبيحها دياناتهم.

المبحث الثاني: مظاهر الحماية المدنية للسائح في القانون المقارن

لقد بدا واضحًا من خلال استعراضنا لأهم أحكام قانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم السياحة 20/ 2018، أنه لا يعنى إلا بتنظيم مهنة السياحة، من حيث أنواع الأنشطة السياحية، والأماكن السياحية، وشروط الترخيص الخاصة بمزاولة مهنة السياحية، وتنظيم الإرشاد السياحي، ولم يتطرّق هذا القانون إلى حقوق السائحين في مواجهة شركات ومكاتب السياحة، والتي يكون في حاجة ماسة إلى تنظيمها لمواجهة المشكلات والمنازعات التي قد تطرأ مستقبلًا، عند تنظيمه لكأس العالم 2022.

وحتى نقف على مواطن الضعف، ونقائص النظام القانوني الحالي لحماية السائح في دولة قطر، فإننا سنعرض للوضع في القانون المقارن من خلال تعرضنا للقانون الفرنسي رقم 13 لسنة 1992، بشأن تنظيم عقد السياحة الذي نظمه، من حيث انعقاده، وتنفيذه، وتبني المسؤولية الموضوعية لوكالات

السياحة في مواجهة عملائها[1]، وكذلك قانون حماية المستهلك الكويتي رقم 38 لسنة 2014، ونعرض لمظاهر حماية السائح المدنية في مطلبين:

المطلب الأول: الحماية القانونية للسائح المستهلك أثناء إبرام العقد

تبنى المشرّع الفرنسي مفهومًا ضيقًا للمستهلك، حيث عرّفه في القانون الجديد في المادة الثالثة، بأنه: "أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تدخل في نطاق نشاطه التجاري، أو الصناعي، أو الحرفي، أو المهني، أو الزراعي"[2].

وعرف المشرّع الكويتي المستهلك في المادة الأولى، من قانون حماية المستهلك رقم 38 لسنة 2014، بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعة أو خدمة بمقابل أو يستفيد من أي منهما بغرض الاستهلاك أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها".

وخلافًا للمشرّع الفرنسي والكويتي، انتهج المشرّع القطري في تعريفه للمستهلك – في المادة الأولى فقرة 1 من قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2008، بشأن إصدار قانون حماية المستهلك – مفهومًا واسعًا، بأنه: "كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعًا لحاجته الشخصية، أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها"[3].

فالمعيار الذي تبناه المشرع القطري، لتعريف المستهلك معيار واسع، يتفق مع المشرع الكويتي من حيث أنه يمتد نطاق تطبيقه إلى الأشخاص الطبيعيين، أو الأشخاص الاعتبارية، ويختلف معه من حيث الأشخاص حيث وسع المشرع القطري نطاق الأشخاص ليشمل الأشخاص الذين يسعون إلى إشباع رغباتهم واحتياجاتهم الشخصية، أو العائلية، وهو ما نراه معيار غير منضبط.

---

1 لقد أصدر المشرّع الفرنسي قانونًا ينظم عقد السياحة من خلال قانون 13/ 7/ 1992، ولائحته التنفيذية الصادرة في 1994، وعنى فيه بتنظيم هذا العقد من حيث انعقاده إلى تنفيذه، وشدد فيه على مسؤولية وكالة السياحة في مواجهة العملاء (المستهلكين)، مواكبًا بذلك التوجيه الأوروبي الصادر في 13/ 6/ 1990. راجع:

Cons. UE, dir. n° 90/314, 23 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait : Journal officiel des Communautés européennes du 23 juin 1990. La loi du 13 juillet 1992 (L. n° 92-645, 13 juill. 1992 : Journal officiel du 14 juillet 1992), complétée par le décret du 15 juin 1994 (D. n° 94-490, 15 juin 1994 : Journal officiel du 17 juin 1994), a instauré un contrat nouveau : le contrat de vente de voyages et de séjours à forfait, que l'on désignera sous les termes de « vente de voyages à forfait ». Suite à la loi du 2 juillet 2003 (L. n° 2003-591, 2 juill. 2003) habilitant le gouvernement à simplifier le droit par voie d'ordonnance, une ordonnance du 20 décembre 2004 (Ord. n° 2004-931, 20 déc. 2004 : Journal officiel du 20 décembre 2004) a édicté la partie législative du Code du tourisme. Deux décrets du 6 octobre 2006 (D. n° 2006-1228 et D. n° 2006-1229 : Journal officiel du 7 octobre 2006) ont édicté la partie réglementaire de ce code. Les dispositions de la loi du 13 juillet 1992 et du décret du 15 juin 1994 se trouvent désormais, pour l'essentiel, aux articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme (C. tourisme, Livre II, Titre I).

2 Code de la consommation; art, liminaire Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - « consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

3 وانتهج المشرّع المصري أيضًا في تعريفه للمستهلك، في المادة الأولى فقرة (1) من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018، بشأن إصدار قانون حماية المستهلك مفهومًا واسعًا في تعريفه للمستهلك، بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص" هو نفس التعريف الوارد في اللائحة التنفيذية لهذا القانون الصادرة بالقرار رقم886 لسنة 2006.

نخلُـص إلى أن السـائح يعتـبر مسـتهلكًا، وفقًـا لقانـون حمايـة المسـتهلك القطـري والكويتـي، وتقنـين الاسـتهلاك الفرنـسي الجديـد. ولمـا كان السـائح ينظـر إليـه عـلى أنـه مسـتهلك في مواجهـة شركـة السـياحة كمهنـي محـترم تقـدم الخدمـات السـياحية لـه، فقـد ألقـى المـشرّع: الفرنـسي، والكويتـي والقطـري عـلى عاتقهـا التزامـات معينـة تحقـق الحمايـة الفعالـة للسـائح، كالالتـزام بالإعـلان قبـل التعاقـد، وحمايـة السـائح مـن الإعلانـات الترويجيـة الخادعـة والمضللـة.

1 – الالتزام بالإعلان قبل التعاقدي:

يجـد هـذا الالتـزام أساسـه القانـوني في عـدم التكافـؤ أو التـوازن، بـين طـرفي عقـد السـياحة، حيـث إنـه في الوقـت الـذي تعلـم فيـه وكالـة أو شركـة السـياحة بالخدمـات السـياحية التـي تقدمهـا للسـائح، فـإن السـائح يكـون جاهـلًا بهـذه الخدمـات ومـدى جودتهـا[1]. حيـث إن عقـد السـياحة مـن العقـود القائمـة عـلى مبـدأ حسـن النيـة، بـما يسـتلزم مـن وكالـة السـفر تزويـد السـائح القـادم إلى دولـة قطـر، لمشـاهدة مباريـات كأس العـالم، بمعلومـات شـاملة وكافيـة عـن الرحلـة المزمـع القيـام بهـا، بـما مـن شـأنه الحيلولـة دون تضليـل السـائح بالدعايـات المبالـغ فيهـا، التـي تقـوم بهـا وكالات السـفر للترويـج عـن خدماتهـا السـياحية[2].

وتطبيقًـا لذلـك فقـد ألقـى المـشرّع الفرنـسي عـلى عاتـق وكالـة السـياحة، الالتـزام بالإعـلان السـابق للعميل بـشروط وتفاصيـل الرحلـة.[3] ويتـم تطبيـق الإعـلام بالإعـلان قبـل التعاقـدي عـلى الـوكالات السـياحية،

---

1 انظـر: في هـذا المعنـى، يـاسر أحمـد بـدر – حمايـة السـائح في العقـود السـياحية – المؤتمـر العلمـي الـذي أقامتـه كليـة الحقـوق جامعـة طنطـا بعنـوان "السـياحة والقانـون" في الفـترة مـن 26 إلى 27 إبريـل 2016، ص 11. وراجـع: للمزيـد عـن الالتـزام قبـل التعاقـدي بالإعـلام لوكالـة السـياحة، أشرف جابـر، "عقد السـياحة: دراسـة مقارنـة في القانونـين المـصري والفرنـسي"، **مجلـة البحـوث الإداريـة**، بأكاديميـة السـادات للعلـوم الإداريـة، مركـز البحـوث والاستشـارات والتطويـر، مـج 20، ع 3، 2002، ص 62 ومـا بعدهـا.

2 محمـد بـن حمّـار، **حمايـة المسـتهلك في عقـد السـياحة والأسـفار**، مذكـرة لنيـل شـهادة الماجسـتير في القانـون فـرع قانـون حمايـة المسـتهلك والمنافسـة عـام 2015/ 2016، ص 15 متاحـة عـبر هـذا الموقـع الإلكـتروني:
http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/14113/1/BEN%20HAMMAR_MOHAMED.pdf
(آخر زيارة الجمعة الموافق 14–6–2019).

3 حيث نصت على أنه:
« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :
1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné.
2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L 112-4.
3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.
4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte.
5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence, et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles.
6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. »
وراجع في الفقه الفرنسي: J. CALAIS-AULOY et F. STEINMETZ, *Droit de la consommation*, 7e éd., 2006, Précis Dalloz, no 49.
وراجع في القضاء الفرنسي:
Cass. 1re civ., 20 juin 1995, Bull, civ, I, n° 276 ; D. 1996, somm. p. 12, obs. G. Paisant ; RTD civ. 1996, p. 177, obs. P. Jourdain. – Cass. 1re civ., 24 nov. 1976 : Bull. civ. I, n° 370.
وتطبيقًا لنص المادة 211 فقرة 8 من قانون السياحة الفرنسي، فإن الالتزام بالإعلام يكون كتابة أو إلكترونيًا. راجع:
V. Lyon, 16 mai 2002, inédit. – Paris, 8e ch. A, 7 déc. 2006, Juris-Data no 321545.
– CA de Versailles du 15 février 2008 Gaz. Pal. 23 sept. 2008, p. 37, obs. C. Gory, Tourisme et droit 2009/111, p. 36, obs. C. Lachièze
ومما تجدر الإشارة إليه أن هذا الالتزام المفروض على وكالة السياحة هو التزام بتحقيق نتيجة. راجع: Civ. 1re, 12 avr. 2005, Gaz. Pal. 2006. 1164

بموجب نص المادة 111-1، من تقنين الاستهلاك الفرنسي، التي أوجبت على كل بائع أو مقدم خدمة محترف إعلام المستهلك، قبل إبرام العقد، بطريقة واضحة ومفهومة، عن الخصائص الأساسية للخدمة المقدمة والمتعلقة بالسفر والإقامة والمقابل الذي يجب عليه دفعه وطرق الوفاء به، وتبصيره كذلك ببعض البيانات الإلزامية، كالتزامه بضمان العيوب الخفية، وعدم جواز الاتفاق على الإعفاء من هذا الشرط حماية للمستهلك، الذي لا يعلم بحقيقة العيوب الخفية التي اجتهد المنتج في إخفائها.

ويتم تنفيذ هذا الالتزام عمليًا عن طريق قيام وكالة السياحة بتسليم العميل عددًا من الكتيبات وقوائم الدعاية – سواء كانت ورقية أم الكترونية – التي تتضمن معلومات وبيانات دقيقة، وشاملة عن الرحلة التي ستنظمها له الوكالة السياحية، وتسلمه أيضًا الوثيقة التعاقدية التي تكون في شكل استمارة أو نشرة تسجيل، وتحتوي كذلك على البيانات التفصيلية للرحلة[1].

ويتميز الالتزام بالإعلام بأنه ذو مفهوم واسع، ولا يقتصر فقط على إعلام السائح بالخصائص الأساسية للرحلة أو الإقامة، وإنما يتعين على وكالات السياحة إعلام زبائنها بجميع المعلومات التفصيلية التي تكون لديهم رضاءً حرًا مستنيرًا، ومتبصرًا بحقيقة الذي سيبرمه معها[2].

ويتفق تطبيق هذا الالتزام مع المادة السادسة من المدونة العالمية للآداب السياحة، والتي نصت على أنه: "يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين، عن الأماكن التي يقصدونها، وعن ظروف سفرهم، واستقبالهم وإقامتهم. كما ينبغي لهم التأكد من أن شروط التعاقد المقترحة على العملاء مفهومة وواضحة، فيما يتعلق بطبيعة وأسعار وجودة الخدمات التي يلتزمون بتقديمها، وبالتعويض المالي الذي يدفعونه في حالة الإخلال بالتعاقد من جانبهم"[3].

وقد أقرت المادة 9 من قانون حماية المستهلك الكويتي في نصها في الفقرة 2 و3، على أنه: "للمستهلك – فضلًا عن أي حقوق أخرى تقررها القوانين واللوائح – الحق فيما يلي: ... 2- ضمان جودة السلع والخدمات، وصلاحية السلع للاستخدام في الغرض الذي أعدت من أجله... 3- الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه".

وأضافت المادة 9 من ذات القانون أيضًا."... وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها. ويلتزم المزود بضمان السلعة أو الخدمة التي

1 F. Labarthe, *La notion de document contractuel*, LGDJ, 1994, préf. J. Ghestin, n° 115 à 196, on en prendra pour nouvel exemple l'arrêt rendu par la troisième chambre civile de la Cour de cassation le 17 juillet 1996.

2 وبالنظر إلى السائح الأجنبي كمستهلك، فإن المشرّع القطري قد نص في المادة رقم 2 من قانون رقم (8) لسنة 2008، بشأن حماية المستهلك على مجموعة من الحقوق للمستهلك من أهمها ما نصت عليه الفقرة الثانية من المادة 2، على أن له "الحق في الحصول على المعلومات، والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه".

3 هذه المدونة متاحة نصوصها باللغة العربية على الموقع التالي (آخر زيارة الجمعة 18-1-2019):
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodear.pdf

يقدمها أو يقوم بها بحسب الأحوال وأن يضمن عقود البيع أو الاتفاق ما يفيد هذا الالتزام".

وفي ذات المعنى ألزمت أيضًا المادة 11 من قانون حماية المستهلك القطري، المزود بأن يحدد بطريقة واضحة "بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها، ويلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح".

وعلى الرغم من أن المشرّعين القطري والكويتي لم ينظما الالتزام قبل التعاقدي، إلا أنه يمكن القول: بأن سكوت وكالة السياحة كمتعاقد مهني عمدًا عن إعلام السائح بالمعلومات الجوهرية عن الرحلة التي ينظمها له مع علمها بهذه البيانات، وأنها محل اعتبار لدى السائح المتعاقد الذي يجهلها، بمعنى أنه لو علم بها لاتجهت إرادته اتجاهًا غير الذي اتجهت إليه في التعاقد، يعتبر كتمان هذه البيانات من قبيل الحيل التدليسية[1]، وهذا ما أكد عليه المشرّع القطري في نص المادة م 134/ 2 مدني "ويعتبر من قبيل الحيل المكونة للتدليس الكذب في الإدلاء بمعلومات تتعلق بوقائع التعاقد وملابساته، أو السكوت عن ذكرها" وكذلك المشرع الكويتي في المادة 152 مدني على أنه "يعتبر بمثابة الحيل المكونة للتدليس الكذب في الادلاء بالمعلومات بوقائع التعاقد وملابساته، أو السكوت عن ذكرها، إذا كان ذلك إخلالًا بواجب في الصدق أو المصارحة يفرضه القانون أو الاتفاق أو طبيعة المعاملة أو الثقة الخاصة التي يكون من شأن ظروف الحال أن تجعل للمدلس عليه الحق في أن يضعها فيمن غرر به."

2 – الالتزام بحماية السائح المستهلك من الإعلانات المضللة:

لا شك أن الإعلانات المضللة أو الكاذبة تؤثر سلبًا بدرجة كبيرة على خيارات المستهلكين، وأصبح الأمر أكثر خطورة مع استخدام مواقع الإنترنت في الترويج للسلع والخدمات؛ لذا يكون من الواجب توفير الحماية القانونية للسائحين، بالنظر إليهم كمستهلكين ضد الممارسات غير الأخلاقية التي تقوم بها بعض المنشآت السياحية المرخص لها بمزاولة الأنشطة السياحية.

ولقد عرف البعض الإعلان التجاري، بأنه: "النشاط أو الفن الذي يستهدف إحداث تأثير نفسي على الجمهور، تحقيقًا لغايات تجارية" [2].

---

1 راجع: جابر محجوب، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، المصادر الإرادية وغير الإرادية، مطابع الدوحة، 2017، ص 68. وراجع في الفقه الفرنسي (آخر زيارة الخميس الموافق 17 يناير 2019):

FNOTSI, *Guide juridique relatif à la responsabilité des Offices de tourisme et de leurs dirigeants*, Guide Juridique n° **2** - Février 2011, p. 11, sur :

https://www.morbihan-pro.com/wp-content/uploads/**2015**/**09**/Guide_juridique_n**2**-La_responsabilite_des_OT_et_leurs_dirigeants.pdf

- CA. Versailles, 15 févr. 2008, RG n° 07-01076. - CA Douai, 8 déc. 2008, JurisData n° 2008-375549.

2 عبد الله حسين علي محمود، **حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي**، دراسة مقارنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة طنطا، 1996، ص 75.

ولقد آثر المشرّع الفرنسي استخدام مصطلح الإعلان الخادع (la publicité trompeuse)، وتعتبر محظورة بموجب نص المادتين L.121-2 إلى L.121-5، ومن تقنين المستهلك[1].

ولم يعرف المشرّع الكويتي مصطلح الإعلان الخادع إلا أن المادة 22 من قانون حماية المستهلك تضمنت معناه وحظر كل ما من شأنه خداع المستهلك أو التأثير السلبي عليه حيث نصت على أنه "يحظر الإعلان عن بيع أو عرض أو تقديم أو الترويج عن السلع أو الخدمات بأي وسيلة تتضمن معلومات أو بيانات كاذبة..."[2].

وقد عرف البعض الإعلان الخادع، بأنه: "الإعلان عن سلعة أو خدمة، وذكر خصائصها، وبياناتها على نحو مجاف للحقيقة، بطريقة تؤدي بالمستهلك إلى إبرام عقد الاستهلاك، تحت تأثير هذا الخداع الإعلاني." وتطبيقًا لذلك فإن الإعلان الذي ينسب فيه المعلن توفر بعض الصفات الجوهريّة التي قد تدفع المستهلك للتعاقد، بينما تخلو السلعة أو الخدمة من هذه الصفات الجوهريّة، يعتبر إعلانًا خادعًا[3].

وقد عرّفت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك القطري في المادة 14 منها، الإعلان الخادع، بأنه الإعلان الذي يتضمن "عرضًا أو بيانًا أو ادعاء كاذبًا، متى كان من شأنه أن يؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل للمستهلك"، حيث يعتبر من قبيل الإعلان الخادع العرض أو البيان أو الادعاء، الذي يتناول طبيعة السلعة، أو تركيبتها، أو صفاتها الجوهرية، أو العناصر التي تتكون منها، وكمية هذه العناصر، علاوة على مصدر السلعة، أو وزنها، أو حجمها، أو طريقة صنعها، أو تاريخ انتهاء صلاحيتها، أو شروط استعمالها، أو محاذير هذا الاستعمال، وكذلك نوع الخدمة والمكان المتفق عليه لتقديمها، ومحاذير استعمالها، وصفاتها الجوهرية، سواء لجهة النوعية أم لجهة الفوائد المتوخاة. كما اعتبر من قبيل الخداع العرض، أو البيان، أو الادعاء الذي يتناول شروط التعاقد، بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية تسديده، والواجبات التي يلتزم بها المعلن، إضافة إلى هوية ومؤهلات وصفات المزود. كما يعتبر أيضًا إعلانًا خادعًا ذلك الإعلان الذي ينسب فيه المعلن لنفسه زورًا، أنه يحمل جوائز،

1 https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=399AAEE899E57689902ECE99832CF2C7.tplgfr34s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032227299&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20190118

2 لم تعرف اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي الإعلان الخادع وإنما أوردت في معرض الحديث عن الإعلان الخاص بالشركات العقارية في المادة 38/ 2 على "خلو الإعلان من الإيهام والتضليل، وأن يكون واضحًا ولا يحتوي على أي عبارات أو صور مخلة بالآداب العامة أو منافية للدين أو النظام العام".

3 فاتن حوّى، **التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري: دراسة في قانون حماية المستهلك القطري والقوانين المتصلة، ودور وزارة التجارية والصناعة والأطر المؤسسية الأخرى في إنفاذ الحماية**، منشورات وزارة الصناعة والتجارة بدولة قطر، مؤسسة ليكسس نيكسس للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 2019، ص59.

أو شـهادات، أو علامـات الجـودة، إضافـة إلى الإعـلان الـذي يتضمـن اسـتعمال شـعارات، أو علامـات تجاريـة دون وجـه حـق، أو اسـتعمال علامـة مقلـدة"[1].

وقـد أكـدت المـادة 121 فقـرة 2 مـن تقنـين الاسـتهلاك الفرنـسي[2]، عـلى أن المعامـلات التجاريـة تكـون خادعـة في الحـالات الآتيـة[3]:

1 تنـص المـادة 14 مـن (قـرار وزيـر الأعـمال والتجـارة رقـم (68) لسـنة 2012، بإصـدار اللائحـة التنفيذيـة للقانـون رقـم (8) لسـنة 2008، بشـأن حمايـة المسـتهلك) عـلى أنـه "يُحظـر عـلى المـزود وصـف السـلعة أو الإعـلان عنهـا أو عرضهـا بأسـلوب يحتـوي عـلى بيانـات كاذبـة أو خادعـة، ويعـد وصفًـا أو أعلانًـا أو عرضًـا خادعًـا لسـلعة مـا، إذا تضمـن عرضًـا أو بيانًـا أو ادعـاءً كاذبًـا متـى كان مـن شـأنه أن يـؤدي بطريقـة مبـاشرة أو غـير مباشرة إلى خلـق انطبـاع غـير حقيقـي أو مضلـل للمسـتهلك، وبصفـة خاصـة إذا تنـاول عنـصر أو أكثـر مـن العنـاصر التاليـة:
1. طبيعة السلعة أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها هذه السلعة أو كميتها أو شكلها أو مظهرها.
2. مصـدر السـلعة أو ذاتيتهـا أو حقيقتهـا أو طريقـة صنعهـا أو تاريـخ إنتاجهـا أو تاريـخ صلاحيتهـا أو شروط اسـتعمالها أو محاذيـر هـذه الاسـتعمال أو وزنهـا أو حجمهـا أو عددهـا أو مقدارهـا أو قياسـها أو كيلهـا أو طاقتهـا أو معيارهـا أو أي مقاييـس أخـرى.
3. بلد المنشأ أو بلد التصدير أو الجهة منتجة السلعة.
4. شروط وإجراءات التعاقد بما في ذلك خدمة ما بعد البيع والضمان والسعر وكيفية سداده.
5. الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة.
6. العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.
7. خصائص السلعة والنتائج المتوقعة من استخدامها."
وراجع: للمزيد حول هذا الموضوع، فاتن حوى المرجع، **التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري**، المرجع السابق، ص 59-62.

2 نصـت المـادة 9 مـن قانـون حمايـة المسـتهلك المـصري الجديـد عـلى أنـه "يلتـزم المـورد أو المعلـن بتجنـب أي سـلوك خـادع، وذلـك متـى انصـب هـذا السـلوك عـلى أي عنـصر مـن العنـاصر الآتيـة:
1. طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها.
2. مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره.
3. خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه.
4. السعر أو كيفية أدائه، ويدخل في ذلك أي مبالغ يتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة.
5. جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة.
6. نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها.
7. شروط التعاقد وإجراءاته، وخدمة ما بعد البيع، والضمان.
8. الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التي حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة.
9. العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.
10. وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة.
11. الكميات المتاحة من المنتجات.
ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة عناصر أخرى.

3 Article **L121-2**, Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :
1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :
a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;
b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service.
c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service.
d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation.
e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services.
f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel.
g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;
3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable ».

1- عندما تثير الغموض في ذهن المستهلك، مع سلعة، أو خدمة، أو علامة، أو اسم تجاري، أو رمز مميّز لمنتج منافس.

2- إذا استندت المعاملة التجارية إلى ادّعاءات، أو بيانات، أو عروض غير صحيحة، أو يمكن من حيث طبيعتها أن تحمل المستهلك على الغلط، وخاصة إذا كان هذا الغلط يتعلق بالعناصر أو بأحد العناصر التالية:

(أ) الخصائص الجوهرية للسلع أو الخدمات، ويُقصد بذلك: الجودة، التركيبة، توابعها، منشؤها، كميّتها، طريقة وتاريخ الصنع، شروط استعمالها، ومدى قابليتها للاستخدام، خصائصها، والنتائج المنتظرة من استعمالها، وكذلك نتائج وأهم خصائص التجارب، والرقابة على تلك الخدمات والسلع.

(ب) الثمن أو طريقة احتساب الثمن، وشروط البيع وطرق السداد وتسليم تلك البضائع والخدمات.

(جـ) خدمات ما بعد البيع، ضرورة توفر خدمة، أو قطع غيار، أو تبديل، أو تصليح.

(د) مضمون التزامات المُعلن، وطبيعتها وأساليبها، أو الغرض من البيع، أو خدمة ما بعد البيع.

(هـ) هوية التاجر المِهَني، وكفاءته ومؤهلاته وحقوقه.

(و) طريقة التعامل مع شكاوى المستهلك وحقوقه.

3- عندما يكون صاحب العلامة التجارية مجهول الهوية، أو بياناته غير واضحة.

ومما تجدر الإشارة إليه، أن المشرّع القطري أكد في المادة 6 من قانون حماية المستهلك القطري رقم 8 لسنة 2008، على أنه: "يحظر بيع، أو عرض، أو تقديم، أو الترويج، أو الإعلان عن أي سلع تكون مغشوشة أو فاسدة. وتعتبر السلعة مغشوشة أو فاسدة، إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة، أو كانت غير صالحة للاستعمال، أو انتهت فترة صلاحيتها." وحظر في المادة 7 الإعلان عن السلع بأسلوب ينطوي على بيانات كاذبة، أو خادعة، أن "يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول بأن يبين على غلافها، أو عبوتها وبشكل واضح، نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها وكافة البيانات المتعلقة بها، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون. وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة، وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر، ويحظر على المزود وصف السلعة، أو الإعلان عنها، أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة". كما أن المشرع الكويتي لم يخرج عن ذلك فقد نصت المادة 22 من قانون حماية المستهلك رقم 38 لسنة 2014 على حظر الترويج أو الإعلان عن السلع الفاسدة أو المغشوشة والتي تكون غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو تلك التي انتهت الصلاحية المقررة لاستخدامها.

المطلب الثاني: الحماية القانونية للسائح المستهلك أثناء تنفيذ عقد السياحة

تتمثل حماية السائح المستهلك أثناء تنفيذ عقد السياحة فيما يلي:

1 – حماية السائح المستهلك من الشروط التعسفية في عقود السياحة الإلكترونية:

لقد آثرنا الحديث عن حماية السائح المستهلك في العقود الإلكترونية، التي يتم إبرامها في الغالب الأعم عبر مواقع الإنترنت لوكالات السياحة للترويج لمثل هذه الفعاليات الرياضية الكبرى بصفة عامة، وفعالية كأس العالم بصفة خاصة، وما تتضمنه من تنوع في أساليب التسويق، وتطور صيغ التعاقد لدى الأفراد[1]، عن طريق حثهم على التعاقد دون مناقشة أو مفاوضة. ومن ثم أصبحت السمة الغالبة لوكالات السياحة في عصرنا الحاضر هي التعاقد عبر مواقعها على الإنترنت، وفق شروط معدة مسبقًا، في قالب نموذجي يحتوي على شروط عامة موجهة لعملائها، ولا تقبل المنافسة، وفي الغالب الأعم يصعب على الشخص فهمها، وفي الوقت نفسه يجب عليه قبولها واعتمادها والالتزام بمضمونها، دون أن تتجه إرادته إلى ذلك. فضلًا عن أن توافق العديد من مواقع الإنترنت على شروط تكاد تكون متشابهة عند تقديم خدماتها لجمهور المستخدمين والمستهلكين، أبرز عقودًا تكاد تتشابه مع عقد الإذعان[2]، وتغيب فيها فكرة الاحتكار القانوني[3].

ومن ثم بات التساؤل ملحًا حول مدى شمول فكرة الإذعان بمفهومها التقليدي لعقود السياحة الإلكترونية، التي يبرمها المستخدمون والمستهلكون مع مواقع الإنترنت، واعتبار السائح المستخدم لهذه المواقع، الذي يرغب في الاستفادة من الخدمات التي يقدمها له هذا الموقع مذعنًا، وتكييف العقد الذي يبرمه مع هذا الموقع على أنه عقد إذعان[4]، ومن ثم حمايته،

---

1 جمال النكاس، "حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي"، **مجلة الحقوق**، جامعة الكويت، مج 13، ع 2، 1409، يونيو 1989، ص 49. وراجع في الفقه الفرنسي:

C. Lachièze, *Les agents de voyage et autres intermédiaires du tourisme à l'ère numérique*, à propos de l'ordonnance n° 2017-1717, 20/12/2017, JCP., 2018, 100, disponible sur : www.lexisnexis.com.mylibrary.qu.edu.qa/fr/droit Dernière (visité le 14-6-2019).

2 للمزيد عن تعريف عقد الإذعان وخصائصه راجع: جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مطابع الدوحة الحديثة، 2016، ص 178 وما بعدها.

3 انظر في ذات المعنى: عبد الله عبد الكريم العبد وفاتن حوى، **حماية المستهلك في بعض التشريعات بين الواقع والتطبيق – القانون اللبناني نموذجًا**، دراسة بحثية مقدمة إلى الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات التطبيق التي نظمها المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، مجلس وزراء العدل العرب، جامعة الدول العربية، لبنان 2014، ص 4.

4 راجع حول مدى شمول فكرة الإذعان بمفهومها التقليدي للعقود الإلكترونية التي يبرمها المستخدمون والمستهلكون مع مواقع الإنترنت، بحث طارق جمعه السيد راشد: "الحماية القانونية لخصوصية البيانات الشخصية في العصر الرقمي"، دراسة مقارنة، مقبول للنشر في **مجلة القانون والاقتصاد**، كلية الحقوق، ملحق خاص بالعدد رقم 92 عام 2019.

لقد اختلف الفقه حول هذه المسألة على رأيين: الرأي الأول يتمسك بالمفهوم التقليدي لعقد الإذعان، ويتطلب ضرورة توفر خصائصه الثلاث مجتمعة، ويرفض اعتبار عقد السياحة الإلكتروني من قبيل عقود الإذعان، وإن تشابه في بعض الجوانب والخصائص مع عقد الإذعان؛ لأنها لا تتعلق بسلع ضرورية وأساسية للمستهلكين، وإنما تتعلق عقودهم في الغالب الأعم بسلع وخدمات كمالية وترفيهية، واعتبر أنصار هذا الرأي أن محاولة إضفاء صفة عقود الإذعان على هذه العقود التي تبرم بوسيلة إلكترونية من شأنه الإساءة إلى عمليات التجارة وفكرة الإذعان التقليدية، فضلًا عن إلى افتقارها إلى شرط الاحتكار، ومن أنصار هذا الرأي. محمد بنداري، **حماية المستهلك في عقد الإذعان**، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات، 1998، ص 6. علاء الدين محمد الذيب، "الإذعان والمساومة في العقود الإلكترونية"، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات**، العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن، مج 22، ع 2، 2007، ص 54.

طبقًا لنص المادة 106 من القانون المدني القطري والمادة 81 من القانون المدني الكويتي، من الشروط التعسفية في هذا العقد.

لقد ذهب جانب من الفقه حديثًا إلى القول: بأنه لم تعد هناك ضرورة لاشتراط تعلق العقد بسلعة، أو خدمة ضرورية؛ لأن هذا الشرط لا يعد معيارًا منضبطًا حيث أن تغير الظروف الاجتماعية والاقتصادية أثر في أذواق المستهلكين وأصبح ما كان من السلع كماليًا في وقت ما أساسيًا في الحاضر[1].

نخلص مما تقدم إلى أن الفقه الحديث اتجه إلى تبني فكرة التوسع في تعريف عقود الإذعان، وفقًا لمعنى الاحتكار القانوني وليس الاقتصادي، بما يترتب عليه مد نطاق الحماية، والنطاق القانوني لعقود السياحة الإلكترونية. ومن ثم إمكانية توفير الحماية القانونية للسائح المستهلك، باعتباره طرفًا ضعيفًا مذعنًا، عندما يدخل في علاقة تعاقدية مع وكالات السياحة. ومن ثم نتبنى ما نادى به بعض الفقه من وجوب قيام المشرّع القطري بإعادة النظر في القيود التي وضعها القانون المدني، فيما يتعلق بتحديد المقصود بعقود الإذعان، أسوة بما يجري عليه العمل في دول السوق الأوروبية، التي توسعت في تحديد المقصود بعقود الإذعان، بما أتاح "بسط الحماية المقررة لهذه العقود على أي عقد يقوم أحد أطرافه بتحريره مسبقًا، لينضم إليه الطرف الآخر بدون مناقشة شروطه"[2].

وقد كفل المشرع القطري في المادتين 106 و107 مدني، وكذلك المشرع الكويتي في المادتين 81 و82 مدني، الحماية القانونية للسائح بوصفه الطرف الضعيف المذعن من الشروط التعسفية التي تعكس – في الغالب الأعم – الهوة الشاسعة بين إرادة وكالة السياحة (صاحبة موقع الإنترنت) التي تنفرد وحدها بتحضير عقد الدخول إلى موقعها، ووضع فيه من الشروط التي تحقق مصلحتها، وبين إرادة السائح الشخص الضعيف الذي لا يكون أمامه سوى قبول هذه الشروط المجحفة. وتتمثل هذه الحماية في وجهين:

الوجه الأول: الحماية من الشروط التعسفية المجحفة

لقد نصت المادة 106 من القانون المدني القطري وتقابلها المادة 81 من القانون المدني الكويتي،

1 جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزامات**، الجزء الأول، مصادر الالتزام (المصادر الإرادية وغير الإرادية)، القاهرة دار النهضة العربية 2015، ص 241– 239. ويرى تدعيمًا لرأيه " أن جهاز الهاتف المحمول قد نُظر إليه عند ظهوره على أنه سلعة كمالية بل وترفيهية، ثم ما لبث أن تحول إلى وسيلة اتصال أساسية لا يستغنى عنها الغني ولا الفقير. فهل العقد مع شركات الاتصالات اختلفت طبيعته مع هذا التحول، فانقلب من عقد مساومة إلى عقد إذعان؟ لا نعتقد ذلك، ونرى أن العقد، منذ البداية، عقد إذعان، ليس بسبب ضرورة السلعة أو الخدمة، وإنما بسبب تحكم شركات الاتصالات وقدرتها على أن تفرض على عملائها الشروط التي تتعاقد بها، ولا تقبل مناقشتها أو إدخال أي تعديل عليها". وأكد البعض الآخر على أن "الاهتمام في الوقت الراهن هو بتحقيق المساواة، والعدالة العقدية بين المتعاقدين، نتيجة للتدخل أحادي الجانب من أحد المتعاقدين". حسن حسين البراوي، **التزام المؤمن بالأمانة في مرحلة إبرام العقد**، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، 2005–2006، ص 42. وتأكيدًا على هذا التوجه الفقهي يرى جانب آخر من الفقه بأن "خصوصية عقد الإذعان لا تبدو في مسعى المتعاقد ورغبته في التفاوض أو إحجامه وعزوفه عن ذلك، وإنما تكمن في حظر التفاوض المفروض عليه من المتعاقد الآخر، وذلك الحظر الذي يؤدى به إلى الإذعان للتعاقد". محمد حسين عبد العال، **مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية**، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، 2007، ص 81.

2 حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد**، دار النهضة العربية، 1996، ص 314.

على أنه: "إذا تم العقد بطريق الإذعان، وتضمن شروطًا تعسفية، جاز للقاضي بناءً على طلب الطرف المذعن، أن يعدّل من هذه الشروط بما يرفع عنه إجحافها، أو أن يعفيه منها كلية، ولو ثبت علمه بها، وذلك وفقًا لما تقضي به العدالة، ويقع باطلًا كل اتفاق على خلاف ذلك"[1].

لقد انطلق هذا النص من فرضية مهمة، وهي أن يكون العقد الذي أبرم بين وكالة السياحة (صاحبة موقع الإنترنت)، وبين السائح هو عقد إذعان.

ونحن قد انتهينا إلى أن عقد السياحة الإلكتروني، وفقًا للاتجاه الموسع لمفهوم عقد الإذعان، يدخل ضمن عقود الإذعان. وبالتالي يمكن تطبيق نص المادة 106 من القانون المدني القطري، وكذلك المادة 81 من القانون المدني الكويتي على عقد الدخول إلى موقع الإنترنت الذي يبرمه السائح مع مواقع الإنترنت: كجوجل، والفيس بوك، والياهو... ، للاستفادة من الخدمات التي يقدمها له.

وبناءً على هذا التكييف، فإذا تضمن عقد الدخول، أو الاشتراك في الموقع شروطًا تعسفية ومجحفة، فيجوز للقاضي أن يتدخل بالتعديل، أو الإعفاء من مثل هذا الشرط المجحف الذي يتعارض مع العدالة.

وقد اعتبر المشرّع القطري والمشرع الكويتي، وفقًا للفقرة الأخيرة من المادة 106 مدني قطري و81 مدني كويتي، أن سلطة القاضي في تعديل الشروط التعسفية، أو إعفاء الطرف المذعن منها كلية، من القواعد الآمرة المتعلقة بالنظام العام، ومن ثم يقع باطلًا كل اتفاق على خلاف ذلك.

الوجه الثاني: الشك يفسر لمصلحة المدين

تنص المادة 107 من القانون المدني القطري على أنه: "في عقود الإذعان يفسر الشك في مصلحة الطرف المذعن دائنًا كان أم مدينًا". كما نصت المادة 82 من القانون المدني الكويتي على أنه "في عقود الاذعان، يفسر الشك دائما في مصلحة الطرف المذعن".

ويتعلق هذا الجانب من الحماية بطريقة تفسير الشروط العقدية التي يكتنفها الشك أو يلابسها الغموض، حيث إن الشك يتعين تفسيره لمصلحة المذعن.

وهو ما أكدته المذكرة الايضاحية للقانون الكويتي ذلك بقولها "وتعرض المادة 82 لتفسير الشك

1 وقد بينت المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الكويتي الغاية من حماية الطرف المذعن في المادة 81 بقولها "وتقرر المادة 81 حماية فعالة للطرف المذعن – وهي الغاية التي استهدفها الفكر القانوني دومًا – اعتبارًا بأنه في قبوله للعقد يرضخ لإرادة المتعاقد الآخر ويسلم بشروطه من غير نقاش. وتتركز الحماية في تجنيبه المذعن أثر اعمال الشروط التعسفية الجائرة المجحفة به. وهي تكون كذلك إذا جاءت مجافية مع ما ينبغي أن يسود التعامل من شرف ونزاهة، أو مع ما يوجبه من مراعاة مقتضيات حسن النية. وتثبت هذه الحماية، حتى لو كان المذعن يعلم بها وشملها بالتالي رضاؤه. وسبيل الطرف المذعن إلى توفير الحماية لنفسه هو أن يلجأ إلى القضاء، الذي له، بناء على طلبه، وعلى حسب الأحوال، ووفقًا لما تقتضيه العدالة، أن يعدل من الشروط التعسفية بما يرفع اجحافها عن الطرف المذعن، أو يعفيه كليه منها. ويقع باطلًا كل اتفاق من شأنه أن يرفع تلك الحماية بوجهيها."

الـذي يبقـى في عبـارات عقـد الاذعـان الغامضـة، والتـي لا تصـل وسـائل التفسـير الى تبديـده، وتقـضي بـأن الشـك يفـسر دائـمًا، وفي كل الأحـوال، لمصلحـة الطـرف المذعـن، وهـذا مظهـر آخـر مـن مظاهـر الحمايـة للجانـب الضعيـف في عقـد الإذعـان"[1].

2 – التزام وكالة السياحة بضمان سلامة السائح:

تجـدر الإشـارة إلى أن سـلامة، وأمـن السـائح تعتـبر أهـم عامـل لتشـجيع السـائح عـلى الاشـتراك في الرحلة السـياحية[2]. وهـذا الالتـزام يلقـي عـلى عاتـق وكالات السـياحة والسـفر، التـي تنظـم الرحلـة السـياحية، وتكـون مسـؤولة مدنيًـا، باعتبارهـا مهنيًـا محترفًـا عـن تبعـات نشـاطها[3].

ولقـد حـدث تطـور مهـم للالتـزام بضـمان السـلامة في عقـود السـياحة والسـفر، حيـث كان القضـاء الفرنـسي يكيـف هـذا الالتـزام عـلى أنـه التـزام ببـذل عنايـة أو بوسـيلة[4]، ثـم عـدل القضـاء حاليًـا عـن هـذا الاتجـاه، وقـرر أن التـزام وكالات السـفر والسـياحة بضـمان سـلامة السـائح والمسـافر، هـو التـزام بتحقيـق نتيجـة، مضمونـه وصـول السـائح سـالمًا معـافىً إلى بلـده، ولا تتخلـص وكالـة السـياحة مـن هـذا الالتـزام إلا بإثبـات السـبب الأجنبـي[5].

وهـذا مـا أكـدت عليـه المـادة Art. L. 211 في الفقـرة 16 مـن تقنـين السـياحة[6]، في نصهـا عـلى أنـه، يسـأل في مواجهـة العميـل عـن حسـن تنفيـذ الخدمـات المنصـوص عليهـا في هـذا العقـد، سـواء كان تنفيـذ هـذه الخدمـات يتـم بواسـطة المهنـي نفسـه، أو بواسـطة مقدمـي خدمـات السـفر الآخريـن، وذلـك دون المسـاس بحـق المهنـي في الرجـوع عـلى هـؤلاء الآخريـن[7].

---

1 الذكرة الإيضاحية للقانون الكويتي، المادة 82، ص 95.

2 راجـع: للمزيـد عـن مضمـون الالتـزام بسـلامة السـائح في عقـود السـياحة، عابـد فايـد عبـد الفتـاح، "الالتـزام بضـمان السـلامة في عقـود السـياحة في ضـوء قواعـد حمايـة المسـتهلك"، دراسـة مقارنـة في القانـون المـصري والقانـون الفرنـسي، **مجلـة حقـوق حلـوان**، ص 276.

3 Blatman M., *L'obligation de sécurité de résultat de la Cour de cassation en six étapes*, Sem. soc. Lamy 2007, n° 1295, p. 9.

4 P. Jourdain, La responsabilité de l'agence de voyages est objective, même si l'obligation du prestataire n'est que de moyens, RTD Civ. 2006 p. 329. V. Yannick Dagorne-Labbem : « Une agence de voyages est tenue de la même responsabilité que l'hôtelier auquel elle a recours pour un séjour organisé », D. 1992, 242 - 14 mai 1992.

5 F. Defferard, *Une analyse de l'obligation de sécurité à l'épreuve de la cause étrangère*, D. 1999, chron., 364.

6 Art. L. 211-16 (Ord. no 2017-1717 du 20 déc. 2017, art. 3 et 6, en vigueur le 1er juill. 2018) I. - Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 10 du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.
Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 20 du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.
Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

7 J-D, Pellier, *Le code du tourisme au secours des voyageurs*, Dalloz actualité, 13/07/2018, disponible sur : https://www.dalloz.fr/documentation (visité le 14-6-2019).

راجع في تطبيقات القضاء الفرنسي التي صدرت حديثًا:
Civ. 1re, 27 juin 2018, F-P+B, n° 17-14.051, disponible sur : https://www.dalloz-actualite.fr/flash/code-du-tourisme-au-secours-des-voyageurs#.XQNmsIgzaM8 (visité le 14-6-2019).

ويعتبر كذلك المهني الذي يبيع خدمة السفر المذكورة، وفقًا للمادة 11 فقرة 1، مسؤولًا بقوة القانون عن أداء الخدمة المنصوص عليها في هذا العقد، دون المساس بحقه في الرجوع على مقدم الخدمة. ويجوز إعفاء المهني من كل أو بعض مسؤوليته، إذا أثبت أن عدم التنفيذ يرجع إلى فعل السائح نفسه أو فعل غيره أو قوة قاهرة.

المبحث الثالث: نحو اقتراح نظام حماية مدنية للسائح في دولة قطر

في هذا المبحث نتعرض لخصوصية الجوانب القانونية لحماية السائح، في ضوء تجارب الدول التي قامت بتنظيم كأس العالم، مثل: بريطانيا، والبرازيل، وجنوب أفريقيا، وحديثًا روسيا، ثم نعرض جوانب النظام القانوني المقترح لحماية السائح في دولة قطر في هذين المطلبين:

المطلب الأول: خصوصية حماية السائح في التجارب الحديثة لتنظيم كأس العالم

في الواقع إن النظام القانوني المقترح لحماية السائح الأجنبي في دولة قطر يتميز بخصوصية مهمة، تنبع من أن هذا النظام المقترح سيطبق بصفة خاصة في دولة قطر، وأثناء استضافتها لكأس العالم 2022، بحيث يشعر السائح بالطمأنينة الكافية والأمان، من أية مشكلات قانونية قد يتعرض لها.

ومن ثم سيكون من الأهمية أن نعرض لثلاثة اتجاهات تشريعية، تم رصدها في مشروع بحثي ممول من الصندوق القطري للأبحاث، انتهى إلى وجود ثلاث تجارب رئيسة بخصوص تجارب الدول في الإصلاح التشريعي المصاحب لاستضافة كأس العالم، وأثر ذلك على كفالة الحماية القانونية للسائح الأجنبي[1]:

وقد تمثل الاتجاه الأول في إصدار تشريع منفرد أو خاص، يتضمن جميع التعديلات التشريعية التي تطلبها لجنة الفيفا، من أجل تنظيم كأس العالم. وبينت الدراسة أن دولة البرازيل هي التي تبنت هذا الاتجاه عند استضافتها لكأس العالم 2014 بإصدارها في يونيو 2012، ما يعرف بقانون كأس العالم "World Cup Act"، والذي تضمن عددًا من الأحكام القانونية بخصوص ما يلي:

- تغليظ العقوبات المدنية والعقابية للغش والبيع غير المشروع لتذاكر المباريات.
- وحماية حقوق الملكية الفكرية، وبالأخص حقوق البث التليفزيوني والفضائي، وتصريح العمل والحصول على رخصة الإقامة.

1 هذه التجارب تم رصدها في دراسة قانونية بعنوان "التنظيم القانوني لعقود التشييد والبناء في ضوء تنظيم دولة قطر لكأس العالم 2022" شارك فيها طارق جمعة، وحسن براوي، وعبد الناصر هياجنة، وياسين الشاذلي لمشروع بحثي رقم (NPRP8-999-5-136) الممول من الصندوق القطري لرعاية البحث العلمي ضمن برنامج الأولويات الوطنية للبحث العلمي، الدورة الثامنة، وجامعة قطر.
وللمزيد عن هذا المشروع يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للمشروع البحثي: https://www.worldcup2022-constructionlaw-qa.com/

ومـن الـدول التـي تبنـت هـذا الاتجـاه دولـة بريطانيـا عنـد تنظيمهـا للألعـاب الأولمبيـة في عـام 2012، حيـث أصـدرت مـا يسـمى "The London Games Act"، والـذي بموجبـه منحـت الأجهـزة المعنيـة سـلطات خاصـة لتنظيـم المـرور داخـل المـدن، وأيضًـا دعـم سـلطات إنفـاذ القانـون في مكافحـة الجريمـة المنظمـة، والبيـع غـير المـشروع لتذاكـر المباريـات، والإعلانـات الكاذبـة والمضللـة.

وبالنسـبة للاتجـاه الثـاني، فقـد تمثـل في إصـدار تشريـع خـاص لـكأس العـالم، يتضمـن إجـراء تعديـلات تشريعيـة متعـددة "Multiple Legislation" عـلى كافـة التشريعـات القائمـة ذات الصلـة بتنظيـم كأس العـالم، حتـى تكـون جـزءًا مـن المنظومـة التشريعيـة للدولـة، حتـى بعـد انتهـاء هـذا الحـدث الريـاض العالمـي.

وقـد اعتمـدت دولـة روسـيا هـذا التوجـه، بإصدارهـا قانونًـا تمهيديًـا يتعلـق بتنظيـم كأس العـالم، ثـم شرعـت في تعديـل التشريعـات القانونيـة ذات الصلـة بشـكل منفصـل.

ويمثـل الاتجـاه الثالـث والـذي اعتمـدت عليـه دولـة جنـوب أفريقيـا، في اسـتصدار تشريـع خـاص يخـوّل الـوزرات المعنيـة والسـلطات المحليـة، إصـدار اللوائـح المناسـبة لتنظيـم كأس العـالم. فقـد أصـدرت تشريعًـا خاصًـا بـكأس العـالم تنـاول فقـط الأمـور الإجرائيـة، تـاركًا التفاصيـل القانونيـة إلى اللوائـح المتعاقبـة التـي تصـدر مـن الـوزرات أو السـلطات المحليـة.

وأخـيرًا نعـرض لتجربـة إضافيـة كانـت سـابقة في وقتهـا عـلى التجربـة البرازيليـة، البريطانيـة، الجنـوب أفريقيـة والروسـية، وهـي التجربـة الألمانيـة، وقـد أفردناهـا ببعـض التفصيـل نظـرًا لأنهـا تعـد أحـد أكثـر التجـارب جـدارةً بالاهتـمام، ذلـك أن جمهوريـة ألمانيـا الاتحاديـة قـد اسـتضافت العديـد مـن الفعاليـات الرياضيـة؛ لم تصـدر ألمانيـا تشريعـات خاصـة باسـتضافة مونديـال 2006، بـل عـلى عكـس التجـارب المذكورة أعـلاه اسـتثنت مـن القوانـين مـا قـد يخـدم السـائح الأجنبـي خـلال فـترة المونديـال، وقـد صـدرت العديـد مـن التقاريـر الجامعـة لأبـرز الخطـوات الاقتصاديـة والقانونيـة التـي اتخـذت في وقـت المونديـال، وفيـما يـلي أهـم الاسـتثناءات التـي وردت عـلى القوانـين والتدابـير المتخـذة خـلال وأثنـاء كأس العـالم 2006[1]:

- عمل محاكم استثنائية سريعة في إجراءات التقاضي داخل الملاعب.
- اسـتثناءات خاصـة بقوانـين الضوضـاء داخـل الولايـات بسـبب اسـتمرار المباريـات إلى مـا بعـد السـاعة 10 مسـاء.
- اسـتثناء المحـال التجاريـة مـن أوقـات الإغـلاق الرسـمية الخاصـة بالولايـات الألمانيـة، حيـث أن الوائح تمنـع اسـتمرار العمـل في المحـال التجاريـة إلى مـا بعـد السـاعة 8 مسـاء.
- استثناءات خاصة بتشريعات العمل.
- تقديم إعفاءات ضريبية على الـ FIFA والسياح.

1 Christian Russau, *Ein Sommermärchen? … Rückblicke auf die Fußballweltmeisterschaft 2006 in Deutschland*, Heinrich Böll Stiftung Barsil, Berlin, April 2014.

- توسيع الموافقات على حضور الشرطة الأجنبية والعمل مع الشرطة الألمانية خلال فترة المونديال[1].
- تقديم السلطات الألمانية منحًا لتجديد بعض ملاعب كرة القدم أو إعادة تصميمها أو بناء ملاعب جديدة.
- إنشاء "مركز المعلومات والتعاون الوطني (NICC)" لجمع المعلومات وإنشاء "التقرير الوطني لكأس العالم 2006"، والذي يصدر يوميًا عن إدارة وزارة الداخلية الاتحادية وبمشاركة العديد من الهيئات الحكومية المحلية والفيدرالية.
- تطوير "مفهوم نموذجي للحماية من الكوارث" تعنى فيه فرق الإطفاء وخدمات الطوارئ من قبل الحكومة الفيدرالية وحكومات الولايات.
- استخدام (طائرات AWACS التابعة لحلف الناتو) لوضع نظام الإنذار المبكر والمراقبة جوًا (من قاعدة Geilenkirchen التابعة لحلف شمال الأطلسي)، لمراقبة المجال الجوي الألماني.
- زيادة التشديد في إجراءات الدخول إلى ألمانيا من الدول المعروفة بتصدير المهاجرين.
- إعلان ضمان للبنية التحتية العاملة من وإلى الملاعب.

مما سبق يتضح أن أقرب التجارب من حيث إمكانية التطبيق، هي التجربة الروسية التي اعتمدت على إجراء تعديلات تشريعية على القوانين النافذة آنذاك[2]. لذا سيكون من الملائم للمشرع القطري أن يتدخل بتعديل قانون تنظيم السياحة رقم 20 لسنة 2018، بأن يضيف في الباب الأول فصلًا عن حقوق السائح، تكفل له الحماية المدنية في مواجهة شركات أو وكالات السياحية الوطنية والأجنبية.

المطلب الثاني: جوانب النظام القانوني المقترح لحماية السائح في دولة قطر

بالنظر إلى أننا انتهينا إلى اقتراح قيام المشرّع القطري، بإدخال بعض التعديلات التشريعية على قانون تنظيم السياحة الحالي، فإن هذه التعديلات ستتضمن وضع تنظيم قانوني يتضمن إدخال بعض التعريفات على الباب الأول من قانون السياحة الحالي، وتتضمن هذه التعريفات تعريف عقد السياحة ووكالة السياحة والسائح والشركات السياحية، وتعريف الأنشطة السياحية تعريفًا موسعًا، وندخل أيضًا فصلًا مستقلًا على الباب الثاني، يتضمن حقوق والتزامات وكالات وشركات السياحة في مواجهة

1 يذكر أن السلطات الألمانية سمحت للشرطة الأجنبية التواجد في محيط الملاعب بهدف تسهيل عملية التنظيم والتفاهم مع الجماهير بمختلف اللغات، وقد قدم أحد اعضاء البوندستاغ الألماني "البرلمان الألماني" سؤال عن الأسانيد القانونية التي استند عليه السلطات الألمانية للشرطة الأجنبية الدخول لأراضيها والعمل خلال فترة البرلمان، فكانت الإجابة أن ألمانيا قد وقعت سلفا مجموعة من المعاهدات الأمنية مع مجموعة من الدول الأوربية تسمح من خلال تواجد الشرطة في البلدين في حال الاحتياج، للمزيد بهذا الصدد وللاطلاع على المعاهدات المبرمة يرجى الاطلاع على وثيقة رقم 4298/ 17، Deutscher BundesTag، 17. Wahlperiode، الصادرة بتاريخ 2010/ 12/ 22، ص 2 و3.

2 وبالنظر إلى أن روسيا هي أحدث الدول تنظيمًا لكاس العالم، فقد سمحت الحكومة الروسية للمشجعين من مختلف دول العالم للقدوم إلى أراضيها لحضور نهائيات كأس العالم لكرة القدم في نسختها 21، دون الحاجة إلى التأشيرة، وذلك من خلال بطاقة هوية المشجع (FAN ID)، والتي يتم منحها لأي مشجع ينجح في شراء تذكرة واحدة على الأقل، لأي من مباريات البطولة عبر الموقع الرسمي للاتحاد الدولي لكرة القدم (الفيفا)، وأمر الرئيس الروسي بالإبقاء على نظام السفر إلى روسيا دون تأشيرة مسبقة المتبع في المونديال، حتى نهاية العام. راجع: (آخر زيارة السبت الموافق 19 يناير 2019): https://ar.fifa.com/worldcup/organisation/fan-id/index.html

السائحين. وفيما يلي نعرض لأهم ملامح هذا الاقتراح بقانون تعديلًا على قانون تنظيم السياحة رقم 20 لسنة 2018 على النحو التالي:

الباب الأول: التعريفات

المادة الأولى:

- **عقد السياحة:** هو اتفاق تلتزم بمقتضاه وكالة السياحة والسفر بأداء خدمات للسائح، وفقًا لبرنامج سياحي معين، مقابل مبلغ مالي.
- **وكالة السياحة:** هي كل مؤسسة تجارية تمارس نشاطًا سياحيًا يتمثل في تنظيم وبيع رحلات، أو برامج وإقامات فردية، أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها.
- **السائح:** هو الشخص الذي يسافر إلى بلد أجنبي، ويقيم بها مدة لا تصل إلى الحد الذي يعد فيه هذا البلد الأجنبي موطنًا له. أو هو الشخص، الوطني أو الأجنبي، الذي يستهدف تحقيق غرض أو أكثر من أغراض السياحة.
- **الشركة السياحية:** هي كل شركة تم إنشاؤها، وفقًا لأحكام قانون التجارة، ويكون نشاطها تنظيم رحلات سياحية.
- **الأنشطة السياحية:** تتمثل في تنظيم وتسويق الرحلات السياحية والسفر، وفقا لما تنص عليه اللائحة التنفيذية لهذا القانون[1].

الفصل الثاني: حقوق والتزامات وكالات وشركات السياحة في مواجهة السائحين

المادة الثانية:

تلتزم وكالات وشركات السياحة بما يلي:

- إعلام السائح مسبقًا بطريقة واضحة ومفهومه وبكافة طرق الإعلان، عن الخصائص الأساسية للخدمة المقدمة والمتعلقة بالسفر والإقامة والمقابل الذي يجب عليه دفعه وطرق الوفاء به.
- ضمان تنظيم الرحلة، بما يحقق سلامة عملائها، وحسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد

1 ومن أمثلتها: * تنظيم الجولات والزيارات السياحية.
* تنظيم أنشطة الصيد البري والبحري والفعاليات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات.
* توفير خدمة المترجمين والمرشدين السياحيين للسياح.
* خدمات حجز غرف في الفنادق، وتقديم الخدمات المرتبطة بها.
* الخدمات اللوجستية السياحية، وبيع كل أنواع تذاكر النقل.
* بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية، والفعاليات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
* استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
* التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
* تمثيل وكالات سياحية محلية أو أجنبية أخري بقصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.

السياحة، سواء كان تنفيذ هذا العقد يتم بواسطة الوكالة نفسه أم بواسطة مقدمي خدمات السفر الآخرين، وذلك دون المساس بحق المهني في الرجوع على هؤلاء الآخرين. ولا تعفى الوكالة من مسؤوليتها إلا بإثبات أن عدم التنفيذ أو التنفيذ المعيب، يرجع إلى فعل السائح نفسه، أو فعل غيره، أو قوة قاهرة.

- حسن إعداد واختيار البرامج الترفيهية للسائح.
- ضمان حسن سير الرحلة في النقل السياحي، ومراعاة التنسيق والتنظيم الدقيق لكافة مراحل الرحلة والإقامة.
- حسن اختيار مقدمي الخدمات ومتابعتهم ومراقبتهم.
- تقديم المساعدة والمشورة لعملائها.

المادة الثالثة:

يلتزم السائح أو العميل في مواجهة وكالة أو شركة السياحة بالالتزامات الآتية:

- إعلام وكالة السياحة بكل ما من شأنه أن يرتب مخاطر مادية، أو قانونية على قيامه بالرحلة.
- احترام التعليمات الصادرة من الوكالة، أو الشركة المنظمة لبرنامج الرحلة.

خاتمة

لا شك في أن توفير الحماية المدنية للسائح الأجنبي في دولة قطر في ضوء تنظمها لكأس العالم 2022، استدعى الحديث عن أوجه القصور التشريعي في قانون تنظيم السياحة القطري رقم 20 لسنة 2018، الذي عني بتنظيم شروط وإجراءات منح التراخيص للمنشآت السياحية، وغفل هذا القانون عن تنظيم العلاقة بين الوكالات السياحية والسائحين عند إبرام عقد السياحة. ومن ثم تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة مباحث: تناولنا في المبحث الأول ماهية نظام الحماية المدنية للسائح الأجنبي في القانون القطري، المتمثل في ضوابط وشروط مزاولة النشاط السياحي والتزامات المرخص له، وخصصنا المبحث الثاني للحديث عن مظاهر الحماية المدنية للسائح في القانون المقارن، في مرحلتي: إبرام عقد وتنفيذ عقد السياحة، وتناولنا في المبحث الثالث النظام القانوني المقترح لكفالة حماية حقوق السائحين في دولة قطر.

وانتهينا من هذا البحث إلى النتائج الآتية:

1- عدم تنظيم المشرّع القطري في قانون تنظيم السياحة الحالي رقم 20 لسنة 2018، لحقوق والتزامات السائح في مواجهة شركات ووكالات السياحة، مكتفيًا بتنظيم شروط وإجراءات منح

أو إلغاء التراخيص الإدارية بمزاولة مهنة السياحة للمنشآت الفندقية والسياحية والأنشطة السياحية والمهرجانات والفعاليات السياحية ومكاتب تنظيمها وكذلك إجراءات تصنيفها.

2- بيان أوجه الحماية المدنية للسائح بصفته مستهلكًا، في تقنين السياحة الفرنسي وقانون حماية المستهلك الكويتي في مرحلتي: إبرام وتنفيذ عقد السياحة. حيث إنه في مرحلة إبرام عقد السياحة تلتزم المنشأة السياحة المرخص لها بالتزامين هما: 1- الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي: الذي، بناءً عليه، ألقى المشرّع الفرنسي بموجب نص المادة 111-1 من تقنين الاستهلاك الفرنسي على عاتق وكالة السياحة الالتزام بالإعلان السابق للعميل بشروط وتفاصيل الرحلة بطريقة واضحة ومفهومة، ويتم تنفيذ هذا الالتزام عمليًا عن طريق قيام كل منشأة سياحية مرخص لها بتسليم السائح عددًا من الكتيبات، وقوائم الدعاية التي تتضمن معلومات وبيانات دقيقة وشاملة عن الرحلة التي ستنظمها له الوكالة السياحية، وتسلمه أيضًا الوثيقة التعاقدية التي تكون في شكل استمارة أو نشرة تسجيل، وتحتوي كذلك على البيانات التفصيلية للرحلة. وانتهينا تطبيقًا لذلك إلى القول: بأن سكوت وكالة السياحة، كمتعاقد مهني، عمدًا عن إعلام السائح بالمعلومات الجوهرية عن الرحلة التي ينظمها له، مع علمها بهذه البيانات، وأنها محل اعتبار لدى السائح المتعاقد الذي يجهلها - بمعنى أنه لو علم بها لاتجهت إرادته اتجاهًا غير الذي اتجهت إليه في التعاقد - يعتبر في نص المادة 134/ 2 من القانون المدني القطري والمادة 152 من القانون المدني الكويتي من قبيل الحيل المكونة لعيب للتدليس، الذي يجيز طلب إبطال عقد السياحة. ويتمثل الالتزام الثاني في التزام المنشآت السياحية بحماية السائح المستهلك من الإعلانات المضللة، أثناء قيام المنشآت السياحية بالإعلان عن برامجها السياحية وبخاصة عبر مواقع الإنترنت. وفي مرحلة تنفيذ العقد تلتزم المنشآت السياحية بالتزامين: يتمثل الالتزام الأول في حماية السائح المستهلك من الشروط التعسفية في عقود السياحة الإلكترونية، وانتهينا إلى القول: بأن المشرع القطري في المواد 106 و107 مدني والمشرع الكويتي في المواد 81 و82 مدني، قد كفل الحماية القانونية للسائح، بوصفه الطرف الضعيف المذعن من الشروط التعسفية التي تعكس - في الغالب الأعم - الهوة الشاسعة بين إرادة وكالة السياحة (صاحبة موقع الإنترنت) التي تنفرد وحدها بتحضير عقد الدخول إلى موقعها، ووضع فيه من الشروط التي تحقق مصلحتها، وبين إرادة السائح الشخص الضعيف الذي لا يكون أمامه سوى قبول هذه الشروط المجحفة. 2- التزام المنشآت السياحية بضمان سلامة السائح، كعامل مهم لتشجيع السائح على الاشتراك في الرحلة السياحية، واعتبار الالتزام الناشئ عنه التزامًا بتحقيق نتيجة، مضمونه وصول السائح سالمًا معافىً إلى بلده، ولا تتخلص وكالة السياحة من هذا الالتزام

إلا بإثبات السبب الأجنبي، وهذا ما أكدت عليه المادة Art. L. 211 في الفقرة 16 من تقنين السياحة.

3- تم عرض أربع تجارب تشريعية، بشأن تنظيم كأس العالم هي: التجربة الروسية، والبرازيلية، والجنوب أفريقية، والألمانية، وقد تبنى البحث التجربة الروسية التي اعتمدت على إجراء تعديلات تشريعية على القوانين النافذة آنذاك.

4- تبنى البحث اقتراحًا بقانون يتضمن إجراء تعديلات على قانون تنظيم السياحة رقم 20 لسنة 2018، بحيث يتضمن نصوصًا تكفل الحماية المدنية للسائح الأجنبي في مواجهة شركات، أو وكالات السياحية الوطنية والأجنبية.

ونوصي بعد هذه النتائج بهذه التوصية:

ندعو المشرع القطري إلى تبني مقترح القانون الذي انتهى إليه البحث، بما يكفل توفير قواعد قانونية موضوعية خاصة بحماية السائح الأجنبي.

المراجع

المراجع العربية

1- **المراجع العامة:**

- إسماعيل غانم، **في النظرية العامة للالتزام**، مصر، مكتبة عبد الله وهبة، 1966.
- جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، المصادر الإرادية وغير الإرادية، مطابع الدوحة.
- سليمان مرقس، **الوافي في شرح القانون المدني**، الجزء الثاني، في الالتزامات، المجلد الأول، نظرية العقد والإرادة المنفردة، الطبعة الرابعة، 1987.
- عبد الحي حجازي، **النظرية العامة للالتزام** – المجلد الثاني، مصادر الالتزام، مطبعة نهضة مصر، 1954.
- عبد الرزاق أحمد السنهوري، **الوجيز في النظرية العامة للالتزام**، تنقيح المستشار احمد مدحت المراغي، الإسكندرية، منشأة المعارف، 2004.
- عبد المنعم فرج الصدة، **مصادر الالتزام**، مصر، مطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده، 1960.
- عبد الودود يحيى، **الموجز في النظرية العامة للالتزامات**، مصادر الالتزام، القاهرة، دار النهضة العربية، 1994.

2- **المراجع المتخصصة:**

- إبراهيم عبد العزيز داود، **حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية – دراسة تحليلية مقارنة في ضوء نظريتي عقود الإذعان وعقود الاستهلاك**، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2014.
- أشرف جابر، "عقد السياحة – دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي"، **مجلة البحوث الإدارية**، بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مركز البحوث والاستشارات والتطوير، المجلد 20، العدد 30، 2002.
- جمال النكاس، "حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي"، **مجلة الحقوق**، جامعة الكويت، المجلد 133، العدد 2، 1409، يونيو 1989.
- حسام الأهواني، **حماية المستهلك في إطار النظرية العامة للعقد**، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، نظمته كلية الشريعة والقانون بالإمارات خلال فترة 6-7-1998.
- حسن حسين البراوي، **التزام المؤمن بالأمانة في مرحلة إبرام العقد – دراسة مقارنة**، دار النهضة العربية، 2005-2006.
- حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد**، دار النهضة العربية، 1996.
- طارق جمعه السيد راشد، "الحماية القانونية لخصوصية البيانات الشخصية في العصر الرقمي"، دراسة مقارنة، **مجلة القانون والاقتصاد**، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ملحق خاص بالعدد رقم 92 عام 2019.
- عابد فايد عبد الفتاح، "الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك"، دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، **مجلة حقوق حلوان**.
- عبد الله حسين علي محمود، **حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي**، دراسة مقارنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة طنطا، 1996.

- عبد الله عبد الكريم العبد وفاتن حوى، **حماية المستهلك في بعض التشريعات بين الواقع والتطبيق**، القانون اللبناني نموذجًا، دراسة بحثية مقدمة إلى الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات التطبيق التي نظمها المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، مجلس وزراء العدل العرب، جامعة الدول العربية، لبنان 2014.
- علاء الدين محمد الذيب، "الإذعان والمساومة في العقود الإلكترونية"، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات**، العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن، المجلد 22، العدد 2، 2007.
- فاتن حوّى، **التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري – دراسة في قانون حماية المستهلك القطري والقوانين المتصلة ودور وزارة التجارية والصناعة والأطر المؤسسية الأخرى في إنفاذ الحماية**، منشورات وزارة الصناعة والتجارة بدولة قطر، مؤسسة ليكسس نيكسس للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 2019.
- محمد بنداري، **حماية المستهلك في عقد الإذعان**، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات، 1998.
- محمد حسين عبد العال، **مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية**، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، 2007.
- ياسر أحمد بدر، **حماية السائح في العقود السياحية**، المؤتمر العلمي الذي عقد بكلية الحقوق جامعة طنطا بعنوان السياحة والقانون في الفترة من 26 إلى 27 إبريل 2016.
- ياسين الشاذلي وطارق جمعة وحسن براوي وعبد الناصر هياجنة، **التنظيم القانوني لعقود التشييد والبناء في ضوء تنظيم دولة قطر لكأس العالم 2022**، مشروع بحثي رقم (NPRP8-999-5-136)، ممول من الصندوق القطري لرعاية البحث العلمي ضمن برنامج الأولويات الوطنية للبحث العلمي، الدورة الثامنة، وجامعة قطر.

2- رسائل الماجستير والدكتوراه:

- عبد المنعم فرج الصده، **عقود الإذعان**، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة القاهرة، 1946.
- محمد بن حمّار، **حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة عام 2015/ 2016 – ص 15، متاحة عبر هذا الرابط:

http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/14113/1/BEN%20HAMMAR_MOHAMED.pdf

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- C. Lachièze, *Les agents de voyage et autres intermédiaires du tourisme à l'ère numérique*, à propos de l'ordonnance n° 2017-1717, 20/12/2017, JCP., 2018, 100, disponible sur : www.lexisnexis.com.mylibrary.qu.edu.qa/fr/droit (visité le 14-6-2019).
- C. Goryp, Tourisme et droit 2009/111, 37, Gaz. Pal. 23 sept. 2008, obs.,p. 36, obs. C. Lachièze.
- Christian Russau, *Ein Sommermärchen? … Rückblicke auf die Fußballweltmeisterschaft 2006 in Deutschland*, Heinrich Böll Stiftung Barsil, Berlin, April 2014.
- Deutscher BundesTag,*Wahlperiode. 17*, Nr. 429817/, 22/12/2010, p. 329.
- F. Defferrard, *Une analyse de l'obligation de sécurité à l'épreuve de la cause étrangère*, D. 1999, chron., 364.
- F. Labarthe, *La notion de document contractuel*, LGDJ, 1994, préf. J. Ghestin, n° 115 à 196, on en prendra pour nouvel exemple l'arrêt rendu par la troisième chambre civile de la Cour de cassation le 17 juillet 1996.

- J. CALAIS-AULOY et F. STEINMET, *Droit de la consommation*, 7e éd., 2006, Précis Dalloz, no 49,
- J-D, Pellier, *Le code du tourisme au secours des voyageurs*, Dalloz actualité, 13/07/2018, disponible sur : https://www.dalloz.fr/documentation (visité le 14-6-2019).
- M. Blatman, *L'obligation de sécurité de résultat de la Cour de cassation en six étapes*, Sem. soc. Lamy 2007, n° 1295, p. 9.
- P. Jourdain, *La responsabilité de l'agence de voyages est objective*, même si l'obligation du prestataire n'est que de moyens, RTD Civ. 2006, p. 329.
- Y. Dagorne-Labbem, *Une agence de voyages est tenue de la même responsabilité que l'hôtelier auquel elle a recours pour un séjour organisé*, D. 1992. 242 - 14 mai 1992.

القوانين والقرارات:

- الجريدة الرسمية للمجتمعات الأوروبية: Journal officiel des Communautés européennes du 23 juin 1990.
- قانون الاستهلاك الجديد، رقم 301، لسنة 2016، فرنسا.
- القانون المدني القطري.
- قانون حماية المستهلك، رقم 181، لسنة 2018، بشأن إصدار قانون حماية المستهلك، مصر.
- قانون رقم 8، لسنة 2008، بشأن حماية المستهلك، قطر.
- قرار وزير الأعمال والتجارة، رقم 68، لسنة 2012، بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون، رقم 8، لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، قطر.
- المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الكويتي، مجلس الوزراء، إدارة الفتوى والتشريع، الطبعة الخامسة، 2008.

مواقع الإنترنت:

- موقع الجزيرة نت.
- الموقع الرسمي للاتحاد الدولي لكرة القدم (الفيفا).
- الموقع الرسمي للهيئة العامة للسياحة في قطر.
- موقع الفقه الإسلامي الدولي.