دعوى المسؤولية في عقد الرحلة المنظمة

د. محمد زيار
باحث في العلوم القانونية والسياسية
جامعة محمد الخامس – الرباط – المغرب

ملخص:

تنعقد مسؤولية وكالة الأسفار والسياحة متى أخلت بالتزاماتها ولم تستطع دفع هذه المسؤولية عنها نتيجة إخلالها ببعض البنود الواردة في عقد الرحلة المنظمة، ومن ثم يصبح الالتزام العقدي واضحا في تحديد مسؤولية كل من أخل بالتزاماته تجاه الطرف الآخر، وقد ينتج عن هذا الإخلال تعرض السائح/الزبون إلى ضرر ناشئ عن ذلك، الأمر الذي يدفعه إلى اللجوء إلى القضاء لرفع دعوى المسؤولية قصد حصوله على التعويض المستحق له. وقد ترفع هذه الدعوى من طرف الزبون المتضرر، أو من له مصلحة في ذلك لجبر الضرر ورد الاعتبار له في مواجهة من صدر منه الخطأ. فمسؤولية الوكالة هنا تكون ثابتة في كل ما يصيبه من أضرار جسدية، أو مادية تلحق بأمتعته وحقائبه، والتي غالبا ما تكون في حيازتها، وعلى الزبون أن يرجع عليها على أساس المسؤولية العقدية من حيث نوع التعويض وطريقة تنفيذه.

مقدمة:

إن الإخلال بالالتزامات العقدية المترتبة عن عقد الرحلة المنظمة يكون مصدر الخطأ الذي أدى إلى إصابة الطرف المتعاقد مع وكالات الأسفار والسياحة بأضرار جسدية ومادية. ومن تم يصبح هذا الضرر بمثابة الركن الأساسي لقيام المسؤولية المدنية، الشيء الذي يترتب عنه مساءلة هذه الوكالات ومؤاخذتها عن عدم التنفيذ الجيد لما التزمت به تجاه زبنائها ولتحقيق هذا المطلب، لابد من رفع دعوى المسؤولية مع تحديد المحكمة المختصة بالنظر فيها، ثم الوقوف على مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة فيما يخص مبلغ التعويض والضمانات التي تقدم للزبون المتضرر من أجل حصوله على حقه.

فإقامة الدعوى يتطلب مجموعة من الشروط كشرط وجود المصلحة لقبولها من طرف المدعي، ليتم رفعها قصد حصوله على الحكم الذي ينصفه، وقد تكون منفعته فيها هي ضمان حقه في التعويض عن ضرر أصابه، أو رد اعتداء على حقه، كذلك نجد شرطا آخر متعلقا بتوفر الأهلية القانونية في كل من يباشر هذه الدعوى ويمارس إجراءات التقاضي[1]. وعليه فإن المسؤولية المدنية لوكالات الأسفار والسياحة عن أي إخلال بالتزامها العقدي، يؤدي حتما إلى تعويض الطرف المتضرر من جراء ذلك، وبالتالي يحصل على التعويض المستحق له عن طريق رفع الدعوى القضائية باعتبارها وسيلة فعالة لاسترجاع الحقوق. وأيضا تشكل عنصرا أساسيا للحماية القضائية التي يتمتع بها كل من تعرض للضرر.

وبما أن المسؤولية هنا تعد مسؤولية تعاقدية، فإن عدم تنفيذ أي التزام من هذه الالتزامات المتضمنة في العقد يؤدي في الغالب إلى لجوء الطرفين المتعاقدين إلى القضاء لحل كل نزاع حصل بينهما، إلا في حالة إذا تم الاتفاق على تدبير خلافهما بالطرق البديلة والمشروعة.

وعليه، سوف نقسم هذا البحث إلى مطلبين، نتناول في الأول أحكام دعوى المسؤولية، وفي الثاني نتطرق إلى الحق في التعويض.

المطلب الأول: أحكام دعوى المسؤولية

إن الضرر في نطاق المسؤولية العقدية ينتج أساسا عن الإخلال بالالتزامات العقدية المترتبة عن العقد المبرم بين وكالات الأسفار والسياحة وزبنائها. ومن تم فإن الطرف المتضرر/الزبون يكون له الحق في مسائلتها ومؤاخذتها عن كل ما أصابه من ضرر، سواء كان جسديا، أو ماديا، أومعنويا. وتعتبر دعوى المسؤولية من بين الوسائل والإجراءات الضرورية التي تتيح للزبون طريقة استرداد حقه ورد اعتباره، حتى يتمكن من حصوله على التعويض. وإذا كانت هذه الدعوى هي الوسيلة القانونية للشخص المتضرر لجبر ضرره، فلا يمكن له تحقيق ذلك إلا بواسطة لجوءه إلى الجهة القضائية المختصة بذلك، خاصة وأن المسؤولية العقدية عن فعل الغير تخضع قانونيا بالنسبة لقواعد الاختصاص للقواعد المسطرية العامة، سواء المتعلقة بالاختصاص المحلي، أو النوعي، وعليه فالمحكمة المختصة بنظر دعوى المسؤولية لوكالات الأسفار والسياحة هي المحكمة الابتدائية محليا[2] وهي محكمة موطن المدعى عليه طبقا للفقرة الأولى من المادة 27 من ق.م.م.

إن البحث في أحكام دعوى المسؤولية يقتضي منا الإشارة إلى من له مصلحة في رفعها من الأطراف المتعاقدة.

وفي ضوء ما تقدم سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى فقرتين، نخصص الأولى إلى أطراف دعوى المسؤولية، على أن نشير في الفقرة الثانية إلى الاختصاص في هذه الدعوى.

الفقرة الأولى: أطراف دعوى المسؤولية

إن المدعى عليه في دعوى المسؤولية هو المسؤول عن الخطأ المسبب للضرر، ففي العقد المبرم بين وكالات الأسفار والسياحة والزبون تقام هذه الدعوى ضد هذه الوكالات إذا أخلت بالتزاماتها التعاقدية، سواء كانت هي المنفذ مباشرة، أو بواسطة مقدمي الخدمات السياحية، كالناقل والفندقي والذين يحلون محلها لتنفيذ هذا العقد، في حين نجد المدعي هو من لحقه الضرر بسبب عدم تنفيذها للالتزام، أو من الغير الذين تستعين بهم للقيام بذلك. ولا يمكن للمدعي هنا أن يقوم برفع دعوى المسؤولية على الغير لعدم ارتباطه بهم مباشرة، بل يكون مدعيا على المدين طبقا للفصل 233 من ق.ل.ع.م، والذي ينص صراحة على ذلك "يكون المدين مسؤولا عن فعل نائبه أو خطأه وعن خطأ الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه...".

ومسؤولية المدين هنا مرتبطة أساسا بدعوى المسؤولية المرفوعة ضده لكونه طرفا مدعى عليه، لأن الأخطاء المرتكبة من الغير يتحملها بمفرده نتيجة لسوء اختيارهم ومراقبتهم أثناء تنفيذهم للالتزامات العقدية المكلفين بها.

فالمدعى عليه يقوم بتعويض المدعي ثم يرجع على الغير بهذا التعويض وذلك طبقا للفصل 233 من ق.ل.ع، والذي سبق ذكره بخصوص هذه المسألة، إلا أنه في بعض الحالات ينبغي أن يعطى لهذا الغير إمكانية التدخل في التعويض الخاص بدعوى المسؤولية تفاديا لسوء نية الدائن، أو لاتفاقه مع المدعى عليه في تحديد تعويض مرتفع، لأن هذا الأخير سيعود حتما على هذا الغير المسؤول أمامه[3].

وتجدر الإشارة إلى أن هذا الغير، يمكنه الرجوع على المدين بالالتزام العقدي الموقع بينهما، إذا ما تم رفع دعوى المسؤولية التقصيرية عليه، وذلك على خلاف ما أقره القضاء الفرنسي في الأساس الجديد للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، حيث أشار إلى أنها لا تنهض إلا بتجاوز هذا الغير حدود مهمته، وفي حالة مخالفته لهذه القاعدة عند تكليفه من طرف المدين، فإن مسؤوليته هنا تصبح مسؤولية تقصيرية، ويبقى حقه في الرجوع على المدين قانونيا[4].

وعموما فالمدعى عليه في دعوى المسؤولية يكون هو المسؤول المباشر عن حدوث الضرر تجاه المدعي، وكل إخلال بالتزاماته التعاقدية يجعله في موقع المدعى عليه، سواء قام بتنفيذ التزامه شخصيا، أو بواسطة مقدمي الخدمات من ناقلين وفندقيين والذين تعاقبوا على تنفيذ هذا العقد.

وجدير بالذكر، أن خطأ المدعي المتضرر قد يدفع المدعى عليه في بعض الأحيان إلى الاحتجاج والتأكيد على أن الضرر الذي حصل للزبون له علاقة مباشرة بخطئه[5].

أما في حالة وجود ما يسمى بالخطأ المشترك بين كل من المدعي والمدعى عليه، وأن هذا الخطأ هو السبب في حدوث الضرر، فإن المسؤولية هنا تكون مشتركة بين الطرفين، وتبقى للمحكمة السلطة التقديرية لتحديد مرتكب الخطأ ونسبته[6].

وأخيرا يجب التأكيد على أن السائح/الزبون يكون له الحق في تقديم دعواه أمام المحكمة التي يوجد فيها مقر وكالات الأسفار والسياحة، وأيضا في المحكمة التي تم تنفيذ الالتزام العقدي في نفوذ ترابها. ويبقى من حق الطرفين معا أن يتفقا على اختيار محكمة المكان المناسب لإقامة هذه الدعوى[7].

الفقرة الثانية: الاختصاص في دعوى المسؤولية

إن القواعد العامة الواردة في قانون المسطرة المدنية يمكن اعتبارها بمثابة القواعد الأساسية التي تنطبق على دعاوي المسؤولية التي يقوم برفعها الزبون المتضرر في مواجهته لوكالات الأسفار والسياحة؛ ويبقى له الحق في مقاضاتها مع التزامه بجميع الإجراءات المسطرية التي فرضها المشرع وألزمه بتطبيقها، ومنها على الخصوص إخبار هذه الوكالات المتعاقد معها بالأضرار التي لحقته من هلاك، أو تلف، أو ضرر جسدي، ثم بعد ذلك يستطيع اللجوء إلى القضاء لرفع دعوى التعويض في آجال محددة قانونيا.

وهكذا فإن العلاقة العقدية لوكالات الأسفار والسياحة بزبنائها، تبقى علاقة محددة قانونا بموجب الالتزامات المتضمنة في العقد، من بينها على الخصوص الالتزام بضمان السلامة والإرشاد والتبصير، ثم الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحة، وأن إخلالها بأي منها، قد تدفع الزبائن إلى رفع دعاوى المسؤولية عليها أمام المحاكم المختصة.

فالقواعد المنظمة لهذا الاختصاص تختلف باختلاف نوعه وطبيعة العقد الذي يربط الزبون بوكالات الأسفار والسياحة. ومن تم لابد من الإشارة إلى كل من الاختصاص المحلي والنوعي لتوضيح ذلك.

أولا: الاختصاص المحلي

من المعلوم أن الاختصاص المحلي ينعقد لمحكمة موطن المدعى عليه، سواء كان موطنا حقيقيا، أو مختارا، أو محل إقامته، ويجب على المدعي أن يقوم برفع دعوى المسؤولية على المدعى عليه في محكمة موطنه الحقيقي، وفي حالة عدم وجود أي موطن ولا محل إقامة له بالمغرب مثلا، يمكن مقاضاته أمام محكمة موطن، أو محل إقامة أي واحد منهم في حالة تعددهم، وإذا تعدد المدعى عليه أمكن للمدعي أن يختار محكمة موطن، أو محل إقامة أي واحد منهم[8].

فحسب قواعد المسطرة المدنية من خلال الفصل 28 والذي ينص على أن دعوى المسؤولية تقام أمام المحاكم التالية:

"– في دعاوى الشركات، أمام المحكمة التي يوجد في دائرتها المركز الاجتماعي للشركة".

وفي دعاوي العقار، أمام المحكمة المختصة محليا، وهي محكمة موقع العقار بناء على الفقرة الثانية من نفس المادة.

وقد يحصل أن تكون الدعوى متعلقة بنزاع في حق شخصي وحق عيني، فهنا يحق للمدعي أن يختار بين إقامة دعواه أمام محكمة موطن المدعى عليه، أو محكمة موقع العقار، طبقا للفقرة الثالثة من نفس المادة[9].

من خلال هذه المادة، فالإجراءات المسطرية المعمول بها هنا قد تؤدي إلى بعض الصعوبات المتعلقة بحقوق المدعي، فيما يخص مسألة تقريب خدمة القضاء من المواطنين، بحيث تترتب مجموعة من المشاكل الناتجة عن بطء الإجراءات المسطرية والتكاليف الباهظة للدعوى، الشيء الذي يدفع بالمتضرر في غالب الأحيان إلى العزوف عن إقامة دعوى المسؤولية، نظرا لتعقيداتها وصعوبة الوصول إليها وربحا للوقت كذلك.

ثانيا: الاختصاص النوعي

إن العقد الذي يربط وكالات الأسفار والسياحة بالزبون، يمكن اعتباره عقدا تجاريا بالنسبة لها طبقا لقانون 53.95 (12 فبراير 1997) المنظم للمحاكم التجارية، والذي تطبق قواعده من حيث الاختصاص النوعي في كل دعاوى المسؤولية[10].

فقانون المحاكم التجارية يعطي صراحة للتاجر وغير التاجر، أو للمدين والدائن الحق في الاتفاق على إسناد الاختصاص للمحكمة التجارية في كل نزاع يحصل بينهما والناتج عن علاقتهما العقدية، ومن شأن هذا الإجراء أن يبعد الدائن/المتضرر عن المحكمة الابتدائية التي توجد في موطنه، أو موطن إبرام العقد وتنفيذه[11].

فالمشرع المغربي ألزم المحاكم التجارية بأن تبت في دعاوى المسؤولية بحكم مستقل يقتضي الدفع بعدم الاختصاص النوعي، وذلك في أجل 8 أيام. على أن لا يتعدى حكم الاستئناف 10 أيام كحد أقصى، وهو بذلك أعطى الصلاحية لهذه المحاكم للفصل في دعاوي العقود التي تبرم بين وكالات الأسفار والسائح وبالسرعة اللازمة[12].

وجدير بالذكر أن الاختصاص النوعي للمحكمة في القانون العراقي مثلا، يتنوع حسب طبيعة العلاقة العقدية التي تربط وكالات الأسفار والسياحة بالزبون. وقد تقام هذه الدعوى أمام موطن المدعى عليه، كما يمكن أن تنفذ خارج حدود الدولة. وتبقى التزامات هذه الوكالات تشملهما معا، وأي مخالفة لها من جهتها، تدفع بالسائح إلى رفع دعواه أمام محكمة موطنها، أو مركز تعاملاتها، أو أمام محكمة المحل الذي يختاره الطرفان لإقامتها. أما في حالة وجود نزاع يتعلق بعلاقة عقدية دولية تجمع بينهما وهما معا ينتميان إلى دولة واحدة، أو كل واحد منهما ينتمي إلى دولة أخرى، إلا أن محل إبرام العقد، أو محل تنفيذه في دولة أخرى، ففي هذه الحالة نكون أمام الاختصاص الدولي للمحكمة، والذي يعود له الفضل في أي نزاع يخص هذه العملية، مع تحديده للقانون المطبق على مثل هذه القضايا[13].

وتطبيقا لذلك فإن العقد المبرم بين متعهد السفر والسياحة والزبون، إذا تم إبرامه في العراق، أو نفذ فيه، أو أبرم في دولة أجنبية وكان الهدف من ذلك هو تنفيذه في العراق، فهنا نقف على تدخل المحاكم العراقية من أجل النظر في كل نزاع يتعلق بهذا الشأن. أما في حالة إذا كان السائح يحمل الجنسية العراقية وقام برفع الدعوى على المتعهد الأجنبي أمام المحاكم العراقية وهو غير موجود في العراق، وحتى العقد لم يبرمه ولم ينفذه في هذه البلاد، فإن هذه الدعوى لا يرجع الاختصاص فيها للمحاكم العراقية، إلا إذا قبل بذلك متعهد السفر والسياحة وقرر رفع النزاع أمام القضاء العراقي[14].

وعلى أي حال، فحتى إذا رجعنا إلى ضوابط الاختصاص فيما يتعلق بالناقل الجوي مثلا، فإن اتفاقية وارسو وخاصة المادة 28 منها، نجدها قد ميزت بين الناقل كشخص طبيعي، أو بصفته شخصا اعتباريا. وفي هذا الاتجاه أكدت على إعطاء حق الاختصاص إلى محكمة موطن الناقل الجوي، أو محكمة المركز الرئيسي لنشاطه.

فتحديد مفهوم الموطن والمركز الرئيسي للنشاط. دفع بمجموعة من الدول إلى الاختلاف حولهما، بحيث نجد بعض القوانين اللاتينية تعتبر الموطن هو المكان الأصلي الذي يقيم فيه الشخص الطبيعي، بينما تؤكد القوانين الأنجلوسكسونية على نية الشخص الطبيعي في العودة للإقامة في مكان معين لكي يصبح موطنا له، بالرغم من الفترة التي يكون فيها غائبا عنه ومستقرا في أماكن أخرى متعددة. أما ما يتعلق بالشخص الاعتباري، والذي يكون نشاطه متعلق بالشركة، فإن المركز الرئيسي للنشاط هو موطنه الأصلي.

وعليه فإن المحكمة المختصة بالنظر في دعوى المسؤولية تبقى هي محكمة مكان إبرام عقد النقل الجوي، وهذا الإجراء من شأنه أن يساعد الأشخاص المدعيين على رفع هذه الدعوى في مكان إقامتهم. وهو في غالب الأحيان يكون المكان الذي يوجد فيه فرع الشركة الذي أبرم معهم هذا العقد[15].

المطلب الثاني: الحق في التعويض

إن جزاء الإخلال بالالتزام في مرحلة إبرام العقد بين كل من وكالات الأسفار والسياحة والسائح، هو قيام المسؤولية العقدية لكل منهما، وبالتالي ترفع دعوى المسؤولية من طرف المضرور في مواجهة المتسبب في الضرر.

فهذه الوكالات تكون ملزمة بتنفيذ بنود العقد بدقة، وخاصة فيما يتعلق بالخدمة التي يطلبها الزبون، والتي تدخل ضمن نطاق التزاماتهما التعاقدية والمتفق عليها سابقا بينهما، وعند الإخلال بها نتيجة خطأ أحد الطرفين، أو هما معا، فإن الضرر الذي يلحق بالمضرور يجب أن يكون موجبا للتعويض عنه، وأن يكون قد وقع فعلا كأن يموت المضرور، أو أن يتعرض لأضرار جسدية ومالية. ويبقى الحق في الحصول عليه لفائدة الطرف المضرور أولا، ثم ينتقل إلى ذوي الحقوق كجزء من التركة في حالة وفاته[16].

وعلى الطرف المدعي إثبات الضرر الذي يدعيه، حتى يتمكن من استفادته من التعويض المستحق له عن كل ما أصابه من أضرار مادية وجسدية[17].

والإثبات حسب الفصل 329[18] من ق.ل.ع.م ينص صراحة على أن "إثبات الالتزام على مدعيه"، بمعنى على المدعي إثبات الضرر الذي وقع له، مع بيان جميع عناصره لكي يحصل على تعويضه الكامل.

وإذا كان الأثر الناتج عن مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة عند إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه زبائنها، هو إثبات الحق بالتعويض بمختلف الوسائل القانونية المتاحة، فما هو نطاق هذا التعويض (الفقرة الأولى)؟ وكيف يتم تقديره (الفقرة الثانية)؟

الفقرة الأولى: نطاق التعويض

لاشك أن عدم تنفيذ العقد بسبب الإخلال بالالتزامات الناتجة عن العلاقة العقدية التي تربط وكالات الأسفار والسياحة بزبونها، قد يرتب المسؤولية عن ذلك، ويكون الطرف المسؤول عن الضرر ملزما بتعويض المتضرر. ويعرف بعض الفقه التعويض بأنه "هو المقابل المادي المقوم بالنقد، والذي يرى فيه القضاء عوضا عن الضرر الذي أصاب المضرور المطالب بحقه، فهو بذلك حصيلة دعوى المسؤولية"[19]. وحسب الفصل 261 من قانون الالتزامات والعقود المغربي، فالتعويض يتحدد بناء على الضرر الذي لحق بالدائن،

حيث نص صراحة على أن "الالتزام بعمل يتحول عند عدم الوفاء به إلى تعويض، إلا أنه إذا كان محل الالتزام عملا لا يتطلب تنفيذه فعلا شخصيا من المدين، ساغ أن يرخص للدائن في أن يحصل بنفسه على تنفيذه على نفقة المدين"[20]. كما يشير الفصل 263 من نفس القانون إلى أنه "يستحق التعويض، إما بسبب عدم الوفاء بالالتزام، وإما بسبب التأخر في الوفاء به، وذلك ولو لم يكن هناك أي سوء نية من جانب المدين"[21].

وجدير بالذكر، أن المتضرر من هذه العلاقة العقدية، غالبا ما يكون مدعيا فيقوم برفع دعوى المسؤولية ضد وكالات الأسفار والسياحة، للمطالبة بحقه في التعويض عن كل ما لحقه من أضرار جسدية ومالية، نتيجة عدم وفائها بتنفيذ ما تضمنه العقد من التزامات. وقد يكون هذا الزبون كامل الأهلية أمام القضاء، أو قد يتولى ذلك نائبه كالولي، أو الوصي، إن لم تتوفر فيه أهلية التقاضي[22].

والمدعي في إطار هذه الدعوى، لا يمكن أن يكون إلا شخصا ذاتيا، وفي حالة وفاة الشخص المتضرر من الضرر المادي، فإن حقه في التعويض ينتقل مباشرة إلى ذوي حقوقه[23].

وفيما يخص المدعى عليه، أو المدين المسؤول عن دفع التعويض في دعوى المسؤولية (وكالات الأسفار والسياحة)، فإنها تعتبر مسؤولة عن كل الأضرار التي أصابت السائح، سواء كانت ناتجة عن خطأها الشخصي، أو خطأ من استعانت بهم في تقديم خدماتها. ومن هنا تبرز أهمية الرجوع مباشرة عليها لكونها المسؤولة عن أداء التعويض، ثم بعد ذلك ترجع بدورها على مقدمي الخدمات الذين حصل الضرر نتيجة ارتكابهم لبعض الأخطاء. وعموما فالضرر القابل للتعويض هو الضرر المادي والمتمثل أساسا في كل ما يصيب السائح من خسارة في ماله كضياع أمتعته، أو تعرضه لإصابة جسدية تتطلب بعض المصاريف المالية الباهضة والتي يتحمل نفقاتها بمفرده[24].

وهكذا فإن الضرر الذي يكون قابلا للتعويض، هو الضرر الذي يشترط فيه القاضي أن يكون محققا، بمعنى أن تكون مسؤولية وكالة الأسفار والسياحة في هذه الحالة ثابتة في وقوع الفعل[25].

وتجدر الإشارة إلى أن وكالات الأسفار والسياحة كثيرا ما تستعين بالغير لتنفيذ بعض الخدمات من الناقلين وأصحاب الفنادق والمرشدين السياحيين باعتبارهم متخصصين ومهنيين في هذا الميدان، إلا أنه في بعض الأحيان قد يتعرض بعض الزبناء لمجموعة من الحوادث الناتجة عن سوء تنفيذ برنامج الرحلة مثلا، فترفع دعوى المسؤولية هنا لاسترداد حقهم في التعويض. فكيف يتم رجوع المدين على الغير لأداء التعويض لهؤلاء الزبناء؟

فوكالات الأسفار والسياحة بما أنها كلفت غيرها بتنفيذ التزاماتها، فإنها تستطيع الرجوع على هذا الغير لأداء التعويض الذي سبق لها دفعه للمتضرر، وهذا ما أكده الفصل 233 من ق.ل.ع[26] "يكون المدين مسؤولا عن فعل نائبه أو خطأه وعن فعل أو خطأ الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه، في نفس الحدود التي يسأل فيها عن خطأ نفسه، وذلك مع حفظ حقه في الرجوع على الأشخاص الذين يتحمل المسؤولية عنهم وفقا لما يقضي به القانون".

فلا يمكن لوكالات الأسفار والسياحة الرجوع على الغير، إلا إذا ارتكب هذا الأخير خطأ أدى إلى قيام مسؤولية المدين تجاه الزبون. وإذا لم يرتكب هذا الغير أي خطأ، فلا يمكن الحديث هنا عن مسؤولية المدين أصلا.

كما أن رجوع المدين[27] على الغير قد لا يكون ممكننا في حالة وجود شرط اتفاقي يمنعه من ذلك. أما إذا وجد هذا الشرط مسبقا معه، تكون دعوى رجوع المدين معطلة بسبب اشتراط الغير عدم إمكانية رجوعه عليه لأي خطأ كان صادرا عنه. وهذا ما ينص عليه الفصل 232 من ق.ل.ع[28]: "لا يجوز أن يشترط مقدما عدم مسؤولية الشخص عن خطأه الجسيم وتدليسه".

وتماشيا مع القواعد العامة، فإن رجوع المدين على الغير يبقى دائما مرتبطا بحدود الضرر الذي لحقه بسبب دعوى الدائن، وتعتبر مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة في هذا النطاق واضحة تجاه زبنائها، بحيث يحق للزبون أن يرجع عليها بالتعويض. ويمكن لها أيضا أن ترجع على مقدمي الخدمات الذين حصل الضرر بسبب أخطائهم.

الفقرة الثانية: طرق تقدير التعويض

تقوم المسؤولية العقدية نتيجة لعدم وفاء وكالة الأسفار بالتزامها العقدي، فيترتب عن ذلك التزامها بتعويض السائح/الزبون عن كل الأضرار التي أصابته.

وبالرجوع إلى الفصل 264 من ق.ل.ع، نجده يحدد التعويض عن الضرر الذي يلحق الدائن، بنصه "الضرر هو ما لحق الدائن من خسارة حقيقية وما فاته من كسب متى كانا ناتجين مباشرة عن عدم الوفاء بالالتزام. وتقدير الظروف الخاصة بكل حالة موكول لفطنة المحكمة التي يجب عليها أن تقدر التعويضات بكيفية مختلفة حسب خطأ المدين أو تدليسه.

ويجوز للمتعاقدين أن يتفقا على التعويض عن الأضرار التي قد تلحق الدائن من جراء عدم الوفاء بالالتزام الأصلي كليا، أو جزئيا، أو التأخير في تنفيذه.

يمكن للمحكمة تخفيض التعويض المتفق عليه إذا كان مبالغا فيه، أو الرفع من قيمته إذا كان زهيدا. ولها أيضا أن تخفض من التعويض المتفق عليه بنسبة النفع الذي عاد على الدائن من جراء التنفيذ الجزئي يقع باطلا كل شرط يخالف ذلك[29].

واعتبارا لكون مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة هي مسؤولية عقدية ناتجة عن الإخلال بالالتزام العقدي الموقع بينها والسائح. فإنها تسأل عن تعويض الضرر المحدد عادة وقت إبرام العقد، إلا في حالة إذا صدر عنها خطأ جسيما فهي تسأل عن التعويض في شموليته، وعن كل الأضرار التي أصابت الزبون[30].

وتبيعا لذلك يمكن للطرف المتضرر الحصول على تعويضه على النحو الآتي:

أولا: التعويض القضائي

في غياب نص، أو اتفاق يحدد مقدار التعويض، فإن القاضي هو الذي يقوم بتقديره، وفي هذه الحالة نكون أمام تعويض قضائي، والذي يتم تحديده على أساس طلبات الأطراف وأدلتهم والتزاماتهم التعاقدية مع شرط إخبار المدين بذلك. وغالبا ما يحدد هذا التعويض بناء على نوع الضرر المتوقع[31].

كما يستطيع القاضي أن يحدد هذا الضرر طبقا للفصل 261 و262 من قانون الالتزامات والعقود المغربي[32]، بالإضافة إلى ذلك فهذا التعويض المحدد من طرف القاضي، قد تترتب عنه فوائد التأخير وبنسبة معينة وتكون خلال السنة التي صدر فيها الحكم بالتعويض. كما يمكنها أيضا أن تكون اتفاقية بين الطرفين[33].

وجدير بالذكر أنه وطبقا للقواعد العامة، يحق للقاضي تقدير التعويض، إذا لم يكن محددا في العقد المبرم بين الطرفين، على أساس أن يكون الضرر الذي تعرض له السائح/الزبون مباشرا، أو سيقع له مستقبلا[34].

وهنا لابد أن نشير أن وكيل الأسفار والسياحة عند إخلاله بالتزامه العقدي أثناء الرحلة السياحية، يحق للسائح/الزبون المتضرر اللجوء إلى القضاء لرفع دعوى المسؤولية قصد حصوله على التعويض المستحق له، ولا يمكن للقاضي في هذه الحالة أن يحكم بتعويض يزيد عما طلب المدعي، وقد يستطيع أن ينقص من مقداره إذا تبين له أنه مبلغ مبالغ فيه[35].

وتجدر الإشارة إلى أن الأصل في تنفيذ الالتزام أن يكون عينيا، وفي هذا النطاق لا يمكن للدائن أن يطلب التنفيذ بمقابل، إذا كان في استطاعته القبول بالتنفيذ العيني، لأن التعويض العيني يعتبر الوسيلة الفعالة لجبر المضرور عن كل ما لحقه من ضرر. والمقصود هنا هو أن له الحق في أن يحصل على ترضية مماثلة لكل ما أصابه وبطريقة مباشرة، ودون الحكم له بمبلغ من النقود[36].

وهذا النوع من الضرر، قد أشار إليه الأستاذ سليمان مرقس، من خلال تأكيده على أن الحادث الذي يؤدي إلى القتل، قد يفوت على الإنسان فرصة الاستمرار في الحياة، والتمتع بها، والقدرة على العمل والعطاء. وأي حرمان منها تعرضه لخسارة مالية، تماثل المقدار الذي كان سيحصل عليه لو استمر في العيش وكانت له القدرة على العمل.

وعليه فالشخص الذي يفقد حياته بسبب حادث أدى إلى الموت غير الطبيعي، فإن هذه الواقعة يمكن تصنيفها ضمن نطاق الضرر المادي، والذي لا يتم التعويض عنه، إلا في اللحظة التي يصبح فيها الموت حقيقيا ومؤكدا[37].

والتعويض في حد ذاته قد يكون كذلك تعويضا بمقابل، عندما يحصل المضرور على قيمة معادلة لتلك التي حرم منها، ويكون الهدف من وراء ذلك هو جبره وترضيته[38].

وقد يكون كذلك تعويضا نقديا، وهو ما يدفعه المدين إلى الطرف المتضرر لإصلاح الضرر الذي تسبب له فيه، وآخر يكون غير نقدي، وهو أن المدين يكون ملزما بأن يقدم عملا لصالح المتضرر لا يشمل مبلغا من المال، وإنما يكون تعويضا عن كل ما لحقه من أضرار جسدية أو مادية.

وأخيرا فإن تقدير هذا التعويض يبقى محددا طبقا لما ينص عليه الفصل 98 من ق.ل.ع.م، والذي يؤكد على أن "الضرر في الجرائم وأشباه الجرائم، هو الخسارة التي لحقت المدعي فعلا والمصروفات الضرورية التي اضطر، أو سيضطر إلى إنفاقها لإصلاح نتائج الفعل الذي ارتكب أضرارا به، وكذلك ما حرم من نفع في دائرة الحدود العادية لنتائج هذا الفعل. ويجب على المحكمة أن تقدر الأضرار بكيفية مختلفة حسبما تكون ناتجة عن خطأ المدين، أو عن تدليسه"[39].

وعلى العموم، فإن القواعد العامة في إطار قانون المسطرة المدنية تؤكد على ضرورة توجيه الإنذار للمدين، من أجل المطالبة بالتعويض عن كل الأضرار التي تصيب الزبائن في علاقاتهم التعاقدية معه، وهذا ما تنص عليه الفصول من 39 إلى 44 من ق.ل.ع.

ثانيا: التعويض الاتفاقي

من خلال العلاقة العقدية التي تربط وكالات الأسفار والسياحة بالسائح، فإن شروط إبرام العقد تفرض عليهما التقيد بالتزاماتهما التعاقدية، وعند اختلال هذا التوازن العقدي، تترتب عنه المسؤولية العقدية للطرف المسبب للضرر. وبما أن المدين هو المسؤول عن الالتزام بتعويض المتضرر، فإن هذا الأخير عليه أن يلجأ إلى كل الوسائل المشروعة من أجل الحصول عليه طبقا لما يخوله له القانون.

وقد يختلف هذا التعويض حسب الطريقة التي تم بها تدبير المسؤولية عند وقوع الحادث. وهكذا يلاحظ أن تحقيق شرط العدالة في هذا المجال يتطلب وجود اتفاقية مسبقة بين هذه الوكالات والزبون، تتمثل أساسا في إدخال الشرط الجزائي، أو التعويض الاتفاقي في علاقاتهما العقدية.

وبهذا الخصوص فإن الطرفين المتعاقدين[40] يدركان جيدا بأن الإخلال بالتزاماتهما التعاقدية، يدفع بالدائن المتضرر إلى المطالبة بحقه في التعويض الاتفاقي، والذي يقدر طبقا للقواعد العامة، وقد يكون غير عادل بالنسبة لأحدهما، أو هما معا. لذلك فالمشرع المغربي تدخل ونص صراحة على أن الطرفين لهما الحق في تحديد قيمة هذا التعويض مقدما، وباتفاقهما على شروط الصلح المؤدية إلى حل نزاعهما بطرق ودية تراعى فيها وجهة نظرهما المشتركة.

ويمكن اعتبار هذا الشرط الجزائي بمثابة التزام تابع للالتزام الأصلي. فإذا بطل هذا الأخير لسبب من الأسباب، فإن الشرط الجزائي يلغى بصفة نهائية. وقد أكد المشرع المغربي[41] ذلك في الفصل 264 من ق.ل.ع، والذي نص صراحة من خلال ما جاء في الفقرات الثانية والثالثة والرابعة منه على أنه "يجوز للمتعاقدين أن يتفقا على التعويض عن الأضرار التي قد تلحق الدائن من جراء عدم الوفاء بالالتزام الأصلي كليا، أو جزئيا، أو التأخير في تنفيذه.

يمكن للمحكمة تخفيض التعويض المتفق عليه إذا كان مبالغا فيه، أو الرفع من قيمته إذا كان زهيدا، ولها أيضا أن تخفض من التعويض المتفق عليه بنسبة النفع الذي عاد على الدائن من جراء التنفيذ الجزئي، يقع باطلا كل شرط يخالف ذلك".

وقد يلاحظ من خلال هذا الفصل على أن القاضي يتدخل في هذا التعويض إما للزيادة فيه، أو النقص منه. كما يعمل كذلك على تأجيل، أو تعجيل التنفيذ حسب مصالح كل الأطراف المتعاقدة، وكذا مراعاته لشروط وسلامة العقود المبرمة بينهما.

وعليه فالمشرع المغربي[42] قد أضفى الصفة الآمرة على سلطة القاضي في تعديل هذا التعويض، وذلك إما بالزيادة فيه، أو النقصان منه، وهذا ما دفع بالفقيه عبد الرزاق أحمد السنهوري إلى التأكيد على أن مقتضيات التعويض الاتفاقي تعد من النظام العام، ولا يجوز للطرفين معا أن يضيفا إلى الشرط الجزائي أنه واجب الدفع حتى ولو لم يقع الضرر. وفي هذا الصدد يمكن للقاضي ألا يحكم بأي تعويض، إذا أثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر، كما يستطيع كذلك أن يخفض الشرط الجزائي، إذا أثبت المدين أنه قام بتنفيذ الالتزام تنفيذا جزئيا، وأن التقدير كان مبالغا فيه إلى أقصى درجة.

وما ينبغي الإشارة إليه بخصوص هذا التعويض[43]، هو أن المحكمة يجوز لها أن تقوم بتخفيض التعويض المتفق عليه، أو الزيادة في قيمته، ولها الحق أيضا في تخفيضه بنسبة النفع الحاصل، إذا كان التنفيذ جزئيا.

كما يمكنها كذلك أن تتدخل بشكل تلقائي، من أجل تعديل هذا التعويض طبقا للحالات المنصوص عليها في الفقرة الثالثة من الفصل 264 من ق.ل.ع.

وجدير بالذكر أن القضاء المغربي غالبا ما يطبق الفصل 264 من ق.ل.ع من خلال السلطة التي خولها له المشرع المغربي، خاصة فيما يتعلق بموضوع القروض الاستهلاكية والتي يكون أحد طرفيها مستهلكا ضعيفا ويتعامل مع مهني محترف، وذوي تجربة وخبرة كبيرة في هذا الميدان، ففي هذه الحالة قد يصبح القضاء هو المسؤول عن أي علاقة عقدية، والضامن لها لكي لا يختل التوازن العقدي بينهما وتنتهي الوثيقة العقدية، ويتجلى تدخله هذا في إقراره وتحديده لمبلغ التعويض المناسب للمتضرر الطرف الضعيف في هذه العلاقة.

الخاتمة

وأخيرا، لابد من الإشارة إلى أن وكالات الأسفار والسياحة في إطار علاقتها مع السائح، تلتزم بتنفيذ كل الالتزامات المتضمنة في عقد الرحلة المنظمة، وأي إخلال بها يرتب مسؤوليتها تجاهه، وعلى الرغم من أن مختلف التشريعات المقارنة السابق ذكرها قد أجازت للطرف المتضرر رفع دعوى قضائية لاسترجاع حقه، إلا أنه في بعض الأحيان قد يتهاون في القيام بالإجراءات القضائية المصاحبة لهذه الدعوى مما يؤدي إلى تقادمها.

الواقع أن المتضرر من هذه العلاقة العقدية، غالبا ما يكون مدعيا، فيقوم برفع بدعوى المسؤولية للمطالبة بتعويضه عن كل ما لحقه من أضرار بسبب عدم وفاء هذه الوكالات بالتزاماتها التعاقدية الأصلية بصفة كلية، أو جزئية، أو نتيجة للتأخير في تنفيذها، وفي مقابل ذلك فهي لا تسأل إلا عن تعويض الضرر المحدد عادة وقت إبرام عقد الرحلة المنظمة، وهكذا يتم تدبير هذه الدعوى إما قضائيا، أو اتفاقيا بينهما.

الهوامش:

1. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر – الإمارات، السنة 2014، ص 232.
2. البكاي المعزوز، المختصر في المسطرة المدنية، مطبعة وراقة سجلماسة الزيتون مكناس، الطبعة 2013/2012، ص 42.
3. عبد الحميد أخريف، محاضرات في القانون القضائي الخاص، فاس، الطبعة 2002/2001، ص237-238.
4. أسامة أبو الحسن مجاهد، الأساس القانوني للمسؤولية عن فعل الغير، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص 57.
5. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، المجلد الأول، الطبعة الثالثة الجديدة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، السنة 2000، ص1000.
6. أحمد حشمت أبو ستيت، نظرية الالتزام في القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام، مطبعة مصر، السنة 1954، ص 446.
7. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى 2012، ص 322.
8. أنظر إلى حكم المادة 12 من القانون المحدث للمحاكم التجارية.
9. البكاي المعزوز، المختصر في المسطرة المدنية، م.س، ص 42.
10. راجع المقتضيات الخاصة بالمادة 5 منه، الفقرة الأولى، والتي تنص على أنه: "تختص المحاكم التجارية بالنظر في الدعاوى المتعلقة بالأصول التجارية". وكذلك نجد المادة السادسة منه تشير إلى أنه: "تختص المحاكم التجارية بالنظر في الطلبات الأصلية التي تتجاوز قيمتها 20000 درهم، كما تختص بالنظر في جميع الطلبات المقابلة أو طلبات المقاصة مهما كانت قيمتها".
11. عبد الحميد أخريف، الحقوق القضائية للمستهلك، مجلة المعيار تصدر عن هيئة المحامين بفاس، العدد 38، السنة 2007، ص 27.
12. راجع المادة التاسعة من قانون إحداث المحاكم التجارية والتي تنص على: "تختص المحكمة التجارية بالنظر في مجموع النزاع التجاري الذي يتضمن جانبا مدنيا".
13. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 322.
14. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، م.س، ص 239.
15. دلال يزيد، مسؤولية الناقل الجوي للأشخاص في النقل الجوي الداخلي والدولي، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2009-2010، ص 326-327.

– راجع المادة 28 من اتفاقية وارسو: "للمدعي الحق في أن يقيم دعوى المسؤولية في إقليم أحد الأطراف المتعاقدة وفقا لما يختاره، إما أمام محكمة موطن الناقل أو محكمة المركز الرئيسي لنشاطه، أو محكمة الجهة التي يكون له فيها منشأة تولت عنه إبرام العقد بمعرفتها، وإما أمام محكمة جهة الوصول".

16. أحمد شوقي محمد عبد الرحمان، الدراسات البحثية في المسؤولية المدنية، المجلد الأول: المسؤولية المدنية الشخصية في الفقه والقضاء المصري والفرنسي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، الطبعة 2007، ص 174.
17. عصام أحمد البهجي، أحكام عبء الإثبات في نطاق المسؤولية المدنية، دراسة تحليلية للقواعد العامة في الإثبات ودور المشرع في نقل وتخفيف عبء الإثبات بين طرفي الخصومة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، الطبعة 2007، ص 139.
18. أنظر إلى الفصل 329 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
19. علي حسن يونس، العقود التجارية، دار الفكر العربي، القاهرة، بدون سنة الطبع، ص 238.
20. انظر الفصل 261 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
21. انظر الفصل 263 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
22. حسن علي الذنون، النظرية العامة للالتزامات – مصادر وأحكام الالتزام – دار الحرية للطباعة والنشر، بغداد، العراق، السنة 1976، ص253.
23. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، م.س، ص244.
24. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 326.
25. حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية (الضرر) شركة التايمس للطباعة والنشر، بغداد 1991، ص110 / بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، ص 168.
26. أنظر الفصل 233 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
27. عبد الرشيد مامون، المسؤولية العقدية عن فعل الغير، دار النهضة العربية، 1984، ص 192.
28. أنظر إلى الفصل 232 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
29. أنظر الفصل 264 من قانون الالتزامات والعقود المغربي.
30. علي حسن يونس، العقود التجارية، م.س، ص 238.
31. أحمد شوقي محمد عبد الرحمان، الدراسات البحثية في المسؤولية المدنية، المجلد الأول: المسؤولية المدنية الشخصية في الفقه والقضاء المصري والفرنسي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، الطبعة 2007، ص 290.
32. ينص الفصل 261 من ق.ل.ع.م على: "الالتزام بعمل يتحول عند عدم الوفاء إلى تعويض، إلا أنه إذا كان محل الالتزام عملا لا يتطلب تنفيذه فعلا شخصيا من المدين، ساغ أن يرخص للدائن في أن يحصل بنفسه على تنفيذه على نفقة المدين.

ولا يسوغ أن تتجاوز المصروفات التي يرجع بها الدائن على المدين القدر الضروري للحصول على تنفيذ الالتزام. وإذا تجاوزت هذه المصروفات مبلغ مائة فرنك (100)، وجب على الدائن أن يستأذن القاضي المختص".

– وينص الفصل 262 من نفس القانون على: "إذا كان محل الالتزام امتناعا عن عمل، أصبح المدين ملتزما بالتعويض بمجرد حصول الإخلال. وزيادة على ذلك، يسوغ للدائن الحصول على الإذن في أن يزيل على نفقة المدين ما يكون قد وقع مخالفا للالتزام".
33. راجع الفصل 870 من ق.ل.ع.م وما بعده بخصوص القروض بفائدة.
34. مجلة القانون المدني، مجلة علمية سنوية متخصصة تعنى بالمعرفة القانونية والقضائية، العدد الثالث، السنة 2010، ص 59.
35. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، م.س، ص248.
36. سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الأول، الالتزامات، المجلد الأول في الفعل الضار والمسؤولية المدنية، القسم الأول، الأحكام العامة، الطبعة 5، بدون ذكر سنة الطبع، ص 396.
37. دلال يزيد، مسؤولية الناقل الجوي للأشخاص في النقل الجوي الداخلي والدولي، م.س، ص122.
38. مجلة القانون المدني، العدد الثالث، م.س، ص 58.
39. مجلة القانون المدني، مجلة علمية سنوية متخصصة تعنى بالمعرفة القانونية والقضائية، العدد الرابع، السنة 2017، ص210.
40. محمد إبراهيم دسوقي، تقدير التعويض بين الخطأ والضرر، مؤسسة الثقافة الجامعية بدون سنة الطبع، ص 303.

41. عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، سلسلة البحوث والدراسات القانونية المعمقة – العدد الرابع – الطبعة الأولى 2012، الرباط، ص 301.

42. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج. الأول، نظرية الالتزان بوجه عام، مصادر الالتزام، م.س، ص 818.

43. نظام التعويض في القانون المغربي – المعلومة القانونية – منشور على الموقع:
https://m.Facebook.com"posts.