حماية السائح القانونية في عقود باقات الرحلات السياحية وفقا للتشريع الاماراتي

"دراسة مقارنة"

بحث مقدم للنشر / لدرجة الماجستير/ تخصص القانون الخاص

من الباحث

يونس راشد محمد راشد النقبي

إشراف

أ.د/ معمر بن طريه

أستاذ القانون الخاص

كلية الحقوق – جامعة الشارقة الإمارات

حماية السائح القانونية في عقود باقات الرحلات السياحية

وفقا للتشريع الاماراتي

"دراسة مقارنة"

- **ملخص باللغة العربية:**

تتمثل أهمية الدراسة في استكشاف أهمية الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية بموجب التشريع الإماراتي. يتعرض السائح للعديد من المخاطر في البلدان التي يسافر إليها، ولذلك يحتاج إلى حماية قانونية تضمن معاملته بالإنصاف والحفاظ على حقوقه.

يتضمن التشريع الإماراتي حماية لحقوق السائحين في عقود الباقات السياحية التي تشمل نوع الخدمة والتكلفة والشروط والأحكام المتعلقة بالإلغاء والتغييرات. يتعين على الموردين ومقدمي الخدمات السياحية أن يتوفروا على تأمينات شاملة للسائحين، وتقديم العنوان الإلكتروني لإدارة حماية المستهلك في العقود.

ينص التشريع على عدم جواز التلاعب بأي معلومة تقدم للسائحين، بما في ذلك معلومات تتعلق بالسفر والإقامة والجولات السياحية والترفيه والتسوق. ويتعين على مقدمي الخدم

- **ملخص باللغة الإنجليزية:**

(ABSTRACT):

The importance of this study is to explore the significance of legal protection for tourists in tourist package contracts under UAE legislation. Tourists face many risks in countries they travel to, and therefore require legal protection to ensure fair treatment and the preservation of their rights.

UAE legislation includes protection of tourists' rights in tourist package contracts, including the type of service, costs, cancellation and change-related conditions and terms. Tourism service providers are required to have comprehensive insurance for tourists and to provide the electronic address of the consumer protection management in contracts.

The legislation stipulates that no manipulation of any information provided to tourists is permissible, including information related to travel, accommodation, tourist visits, entertainment, and shopping. Tourism service providers are required to comply with regulations and rules defined to protect tourists' rights.

المقدمة:

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر عشر وجهات سياحية نمواً في العالم، وتم اختيارها في المرتبة الأولى في الشرق الأوسط وصاحبة أفضل أداء بين الدول العربية والإسلامية في قطاع السفر والسياحة، وفقاً لتقرير التنافسية السياحية والسفر لعام ٢٠١٣، وحتى الأن ونحد بصدد عام ٢٠٢٤، كما يلعب الارشاد السياحي فيها دوراً بالغ الأهمية في الترويج للثقافة العربية كلها[١]. ويعزى السبب في ذلك إلى البنية التحتية السياحية المتميزة التي توفر للسائح كل ما يحتاجه من خيارات متعددة في مجال الإقامة وغيرها مثل الفنادق والمطارات وشركات الطيران والسياحة والترفيه السياحي والأمن السياحي[٢].

وتظهر الإحصائيات الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة أن نسبة المساهمة المباشرة لقطاع السياحة والسفر في الناتج المحلي الإجمالي للدولة بلغت ٦٨,٥ مليار درهم في العام ٢٠١٦، والتي تعادل ٥,٢% من إجمالي الناتج المحلي، بينما بلغت نسبة المساهمة الإجمالية لهذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي للدولة ١٥٩,١ مليار درهم، أي ما يعادل ١٢,١%. وتساهم السياحة بشكل كبير في توفير العديد من فرص العمل في السوق الإماراتي[٣].

تعتبر وكالات السياحة والسفر من أهم المظاهر في النشاط السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم إنشاء العديد من الوكالات في مختلف إمارات الدولة. في إمارة الشارقة على سبيل المثال، تأسست وكالة مطار الشارقة للسفريات (SATTA) في عام ١٩٨٥، وهي وكالة معتمدة من منظمة النقل الجوي الدولي (IATA). وكان الهدف الأساسي من تأسيسها من قبل

---

[١] ريم بسيوني، مرشد سياحي" رحلات في زوايا الحقيقة"، دار نهضة مصر للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٢٣، ص ٨.

[٢] مباركة حنان كركوري، عقود الساحة والاسفار، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠٢٠، ص ١١. عبد الرحمن المنصوري، تحليل قانوني لعقود باقات الرحلات السياحية في القانون الإماراتي، مجلة الدراسات القانونية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٨، العدد ٢، ٢٠١٧، ص ٥٤.

[٣] خالد الغفلي، دراسة نظرية للعقود المتعلقة بالسفر والرحلات السياحية في الإمارات العربية المتحدة، المقاصد الأساسية والنظرة الشرعية والقانونية المقارنة، مجلة الدراسات القانونية والقضائية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٧، العدد ٢، ٢٠١٦، ص ٢٧.

حكومة الشارقة الاهتمام بالمسافرين الجويين واحتياجاتهم، إلا أنها توسعت في استراتيجيتها لتعزيز مكانتها كوكالة سفر محترفة. ونظراً لحقيقة أن السياحة أصبحت محوراً أساسياً للاقتصاد في الدولة، استطاعت الوكالة التحول والانخراط في مجال السياحة لتصبح من المنافسين القوياء في هذا المجال[٤].

أصبح اكتساب ثقة السائح بدولة الإمارات ضرورياً لتشجيعه على اختيارها كمحطة سياحية، ومن أهم العوامل التي تساعد على كسب هذه الثقة هي تأمين حماية كاملة للسائح بشكل عام وللسائح الذي يبرم عقد باقة رحلة سياحية بشكل خاص. وإحدى الأسس الرئيسية لتحقيق الحماية هي صياغة قوانين عصرية ومتكاملة لتأمين حماية السائح، سواء من النظرية أو على صعيد التطبيق العملي[٥].

وتلعب عملية صياغة القوانين الحديثة والمتكاملة دوراً هاماً في تأمين حماية السائح، وذلك بتحديد معايير وضوابط تنظيمية لمرافق الضيافة والترفيه والأمن السياحي، وتوفير آليات للتعامل مع الشكاوى والمشاكل التي يمكن أن يواجهها السائح خلال رحلته. وتعد هذه الخطوات أحد المؤشرات الرئيسية للسياحة التنافسية، والتي تساعد على جذب المزيد من السياح إلى دولة الإمارات العربية المتحدة.

أولا: مشكلة البحث:

اكتسبت خدمة توفير باقات الرحلات السياحية شعبية كبيرة في الآونة الأخيرة، وبعض وكالات السياحة والسفر اعتادت على إدراج شروط في عقود الباقات السياحية لإعفاء نفسها من المسؤولية، وفي بعض الحالات تنص هذه الشروط على إعفاء كامل من أي مسؤولية قد تنشأ عن الضرر أو التأخير أو أي أضرار أخرى ناتجة عن هذه الباقات السياحية.

---

[٤] د. محمد عبد الحميد، عقود الرحلات السياحية في الاتحاد الأوروبي ودولة الإمارات العربية المتحدة. دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، ٢٠١٤، ص ٩٠.

[٥] د. يوسف حافظ، المفاهيم الإدارية لعقود الإدارة الفندقية، دار حميثرا للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٢٣، ص ١٢.

أحد التحديات التي أثارها هذا الوضع هو البحث عن قانونية مثل هذه الشروط، فلا توجد في دولة الإمارات قوانين أو تنظيمات خاصة تنظم عقود الباقات السياحية، وانما تترك الأمور للقواعد العامة المطبقة في الدولة كقانون حماية المستهلك الذي لا يخص بشكل خاص حماية السائح، وإنما ينظم حماية المستهلك بشكل عام سواء كان سائحاً أو محلياً.

وأحد التحديات الأخرى التي يمكن أن تسببها مثل هذه الشروط هو مدى توافقها مع قوانين حماية المستهلك المطبقة بشكل عام في دولة الإمارات. ويجدر الإشارة إلى أن عدم وجود نصوص تشريعية خاصة بعقود الباقات السياحية يخلق نوعاً من الفراغ التشريعي، مما يشجع بعض وكالات السياحة والسفر على إدراج مثل هذه الشروط في عقودها، علماً بأن مثل هذه الشروط قد تشكل انتهاكاً لحقوق السائح في بعض الدول الأوروبية التي نظمت هذه الحماية، ومن الممكن دراسة بعض القوانين الخاصة بباقات الرحلات الصادرة في مثل هذه الدول لمعرفة أحكامها والنتائج والمسؤوليات المترتبة على الوكالات في حالة عدم تنفيذ العقد أو اختلافه عن الحماية الكاملة للسائح.

ثانيا: أهمية الدراسة:

تتمحور أهمية الدراسة النظرية والعملية حول العديد من النقاط المهمة التي تشمل:

١- توضيح طبيعة عقود باقات الرحلات السياحية ومكوناتها وتفاصيلها وما ينبغي على السائح مراعاته أثناء تعاقده مع وكالات السياحة.
٢- يساعد تحديد الشروط القانونية المطلوب تحقيقها في عقود باقات الرحلات السياحية على ضمان حماية السائح من الظلم والإساءة وإخضاع وكالات السياحة للمساءلة القانونية تجنباً لآثار سلبية على السائح وسمعة دولة الإمارات كوجهة سياحية آمنة.
٣- يمكن تعزيز مستوى الثقة لدى السائح في الخدمة السياحية المقدمة في دولة الإمارات عن طريق تعزيز وتعظيم أثر الحماية القانونية في عقود الباقات السياحية.
٤- يشجع البحث على اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة في حالة مخالفة الوكالات السياحية للمتفق عليه في عقد الباقة السياحية أو تعرض السائح لأي ضرر.

٥- يمكن للدراسة أن توفر المعرفة اللازمة للمهنيين في صناعة السياحة والسفر لتحسين الخدمات وتقديم حلول وخدمات تفي بحاجة السائحين.

٦- فتح آفاق البحث أمام الجهات التشريعية لاستكمال التشريعات القانونية المتعلقة بحماية السياح وضمان أن العملية السياحية في دولة الإمارات تتم بشكل أفضل وأكثر شمولاً وتحقيقاً للمصالح العامة والخاصة.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف، وهي على النحو التالي:

١. تحديد مفهوم عقد الرحلات السياحية وتكيفه القانوني.
٢. بيان العلاقة القانونية بين وكالات السياحة والسفر وعلاقتها بالسائح.
٣. التعرف على قواعد حماية السائح قبل ابرام عقد الرحلات السياحية.
٤. بيان قواعد حماية السائح بعد ابرام عقد باقات الرحلات السياحية.

رابعا: تساؤلات الدراسة:

تثير الدراسة في هذا الموضوع مجموعة من التساؤلات هي على النحو التالي:

١- ما هي عقود باقات الرحلات السياحية وما هي مكوناتها وتفاصيلها؟

٢- هل تحظى عقود باقات الرحلات السياحية بتنظيم خاص في القانون الإماراتي وما هي القوانين والتدابير القانونية المعمول بها في هذا الصدد؟

٣- ما هي حدود مسؤولية وكالات السياحة تجاه السائحين في عقود باقات الرحلات السياحية ومدى توافقها مع قوانين حماية المستهلك في دولة الإمارات؟

٤- ما هي الحماية القانونية المتاحة للسائح والتي يمكن أن يسعى لها في حالة مخالفة الوكالات السياحية للمتفق عليه في عقد الباقة السياحية، وما هي الخيارات المتاحة للسائح في هذه الحالة؟

٥- ما هي الفوائد المرتقبة من تحديد واقع الحماية القانونية للسائح في عقود الباقات السياحية وكيف يمكن تحسينها لضمان حماية الحقوق والمصالح السائحين ولجذب المزيد من السياح إلى دولة الإمارات؟

خامسا: منهجية الدراسة:

يتركز هذا البحث بشكل رئيسي حول المنهج المقارن، إلى جانب المنهجين التحليلي والوصفي، من خلال دراسة النصوص القانونية في دولة الإمارات ولا سيما القوانين المتعلقة بالسياحة أو بحماية المستهلك، وذلك بالمقارنة بينها وبين القوانين المصدرة في بعض الدول العربية والاتحاد الأوروبي، إضافة إلى الأحكام القضائية المتعلقة بعقود الباقات السياحية.

سادسا: خطة الدراسة:

بناءً على ما تقدم، سيتضمن المبحث الأول من هذه الدراسة شرحاً لماهية عقد باقات الرحلات السياحية وتوضيح مكوناته والطبيعة القانونية له، بالإضافة إلى توضيح التزام وكالات السياحة بموجب هذا العقد. وفي المبحث الثاني، سوف يتم مناقشة حماية السائح قبل وأثناء تنفيذ هذا العقد، وسيتم بيان الجهات التي يمكن للسائح اللجوء إليها لتقديم شكوى متعلقة بعقد الباقات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة بموجب قانون حماية المستهلك الإماراتي.

المبحث الأول

ماهية عقود باقات الرحلات السياحية

تمهيد وتقسيم:

تُعَد عقود باقات الرحلات السياحية من العقود السياحية الشائعة، وهي تُستخدم لتحديد الخدمات السياحية التي سيتم تقديمها للسائح خلال رحلته السياحية. وغالبًا ما تتضمن هذه العقود حزمًا شاملة من الخدمات السياحية، مثل الإقامة، وتأجير السيارات، والرحلات السياحية، ورسوم الدخول للمعالم السياحية، والنقل، والتأمين، والترفيه، والوجبات، وغيرها من الخدمات. وتعتبر هذه العقود في الغالب عقوداً طويلة ومعقدة، تحتاج إلى دراسة شديدة وتحليل وافٍ قبل التوقيع عليها للحماية من أي مخاطر محتملة. كما أن تنظيم هذه العقود تخضع لتشريعات الدول وقوانين حماية المستهلك، وأية مخالفات أو نزاعات يمكن التعويض عنها بموجب القانون[٦].

ومن خلال ما سبق يمكننا تقسيم الدراسة في هذا المبحث على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم عقد الرحلات السياحية وتكيفه القانوني.

المطلب الثاني: العلاقة القانونية بين وكالات السياحة والسفر وعلاقتها بالسائح.

---

[٦] محمد ربيع أنور فتح الباب، الجوانب القانونية لعقد السياحة، المجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، المجلد ٨، العدد ٣، ٢٠٢٠، ص ٩٨٠. أحمد المطيري، قراءة في قواعد عقود السياحة والسفر في القانون الإماراتي، مجلة جامعة الإمارات للعلوم الإنسانية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ١٥، العدد ٢، ٢٠١٧، ص ٨٦.

المطلب الأول

مفهوم عقد الرحلات السياحية وتكيفه القانوني

تعد عقود باقات الرحلات السياحية من العقود الشائعة في مجال السياحة، ولكن لم يتم تعريفها بشكل صريح في القانون الإماراتي. ومن هنا، يمكن للباحثين في هذا المجال الاستفادة من القوانين الأخرى التي تحدد مكونات هذه العقود وتحدد طبيعة التزامات وكالات السياحة بموجب هذه العقود[٧].

على سبيل المثال، يعرف القانون الجزائري للسياحة والسفر في المادة ١٤ منه، عقد السياحة والسفر بأنه: "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطان وفسخ العقد". ومن خلال هذا التعريف، يمكن ملاحظة وجود بعض الحقوق والالتزامات التابعة لكل طرف في هذا العقد[٨].

وفي الاتحاد الأوروبي، يحدد البرلمان الأوروبي عقود الباقات السياحية بتمرير قانون يهدف بشكل أساسي لحماية حقوق المستهلك (السائح)، ويعرف هذا القانون في فقرة ١ و٣ من المادة ٣ بأنه "عقد أو مجموعة من العقود تتضمن حزمة من خدمات السفر كالنقل الجوي والإقامة وتأجير السيارات وأية خدمة أخرى".

ومن الملاحظ أن تنوع وتعدد الخدمات المتضمنة في هذه العقود يخلق بعض الغموض في تحديد طبيعتها والتكييف القانوني لها، حيث يمكن أن تتضمن صفات عقد الوكالة، أو عقد المقاولة، أو عقد بيع الخدمات السياحية، أو عقد النقل. لذلك، يجب على الباحثين في هذا المجال إجراء دراسات وتحليلات مفصلة لهذه العقود ومكوناتها لتحديد طبيعتها وكذلك لضمان حماية الأطراف المتعاقدة بموجبها. ويجب الإشارة إلى أن عقد باقات الرحلات السياحية يعتبر عقداً تجارياً إذا تم التعاقد عليه بصفته إحترافية[٩].

عند الحديث عن عقود باقات الرحلات السياحية، يمكن أن تبرمها وكالات السياحة والسفر التي تعمل بصفة احترافية وفقًا لحكام المادة رقم ٦، الفقرة ١٠ من قانون المعاملات التجارية الإماراتي. وبموجب هذا القانون، يُنظر إلى العقود التجارية على أنها عقود تجارية إذا تم تنفيذها بأداء

---

[٧] د. هاني عرافة، عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة تحليلية. العربية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠١٦، ص ٧٠.

[٨] د. سعيد الشمري، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي والاتفاقيات الدولية المعنية. دار الحكمة للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٧، ص ٥٠.

[٩] حمد الطنيجي، دراسة قانونية لعقود باقات الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الرسالة العربية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٤٢، العدد ٤، ٢٠١٨، ص ٢٥.

متكرر من قِبل المتعاقدين، أو إذا تم تنفيذها على نحو يتماشى مع الأنشطة التجارية المعتادة لأحد الطرفين. ويُعَد عقد باقات الرحلات السياحية نوعاً من العقود التجارية الذي يسعى إليه المتعاقدون لتحقيق أرباح مرتفعة[١٠].

وبموجب هذا النوع من العقود، يتفق المسافر مع وكالات السياحة على خدمات معينة مثل الإقامة والنقل والترفيه وما إلى ذلك، وذلك بمقابل مالي يتفاوت حسب نوع وجودة الخدمات المقدمة. وبموجب العقد يتضمن المسافر حقوقاً والتزامات تجاه وكالة السياحة كذلك، ويشمل ذلك طرق الدفع والأسعار وجدول الزيارات وشروط الفسخ[١١].

ومن الجدير بالذكر أنه، في حالة تعاقد المسافر مع وكالة سفر غير احترافية، يصبح هذا العقد عُرضةً للعديد من المخاطر، حيث قد يواجه المسافر مشاكل عديدة، ومن ثم ينصح دائماً بالتعاقد مع وكالات السفر المحترفة التي تلتزم بمعايير وأنظمة وقواعد صارمة لتوفير خدمات سائحية عالية الجودة وأمنة.

عقد الباقات السياحية يعتبر عقداً مركباً يتضمن عدة أنواع من العقود مثل عقود الوكالة والبيع والمقاولة والنقل. تتيح وكالات السياحة والسفر، وفقًا لهذا النوع من العقود، حجز تذاكر السفر والإقامة وترتيب النقل وغيرها من الخدمات المتعلقة بالرحلات، ويتفق المسافر مع الوكيل بموجب هذا العقد بشأن الخدمات المراد الحصول عليها، والتزامات المتعلقة بالسداد والأسعار وجدول الزيارات وشروط الفسخ[١٢].

ولذلك، يثير عقد الباقات السياحية تساؤلات حول التكييف القانوني الذي يجب تطبيقه عليه. فهل هو عقد وكالة أم عقد نقل أم عقد بيع؟ وهل يجب على القاضي تطبيق أحكام كل عقد بشكل منفصل أو يجب تلقين أحكام إحدى العقود على باقي العقود إذا تناقضت بعض الأحكام بها؟

ومن الجدير بالذكر أن التكييف القانوني لعقد الباقات السياحية يتوقف عادةً على طبيعة الخدمات التي تتضمنها العقود وعلى الأحكام التي تنص عليها. على سبيل المثال، يمكن لعقد البيع الذي يتصف بالمبيعات النقدية والقسطية أن يسري على المبالغ المدفوعة بالفعل أو المستحقة بسبب

---

[١٠] د. علي الجمل، عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة تحليلية. دار الراية للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٧، ص ٦٠.

[١١] سلطان عيد جويعد الظفيري، عقود الخدمات السياحية، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة آل البيت، ٢٠٢١، ص ٣٣.

[١٢] د. سمية الشيخ، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي وآليات محاربة الغش والتلاعب. دار الغرباء للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الثانية، ٢٠١٩، ص ١٠٠.

حجز حزمة السفر، في حين يتعين على عقد الوكالة الحفاظ على استقلالية الوكيل والتزاماته القانونية تجاه المسافر وكذلك االلتزامات المادية على الوكيل[١٣].

ومن هنا يخلص الباحث إلى أن عقود الرحلات السياحية يمكن تعريفها على أنها " اتفاقية بين شركة السياحة والسفر والعميل يتم بموجبها تنظيم رحلات سياحية جماعية أو فردية داخل أو خارج الدولة، وذلك بما يتضمن العديد من الخدمات المتعلقة بالرحلة، مثل بيع تذاكر السفر وتوفير وسائل النقل البرية والجوية والبحرية، وتسهيل إجراءات الدخول إلى الدول المقصودة. ويتمثل مقابل هذه الخدمات في التزام العميل بدفع المبلغ النقدي المتفق عليه في العقد".

كما يمكننا القول أنه يحتوي العقد السياحي على شروط وأحكام مفصلة تنظم حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة، وتحدد تفصيلات الرحلة وجدول الزيارات والإقامة والمدفوعات المستحقة. كما يتم تحديد شروط الفسخ والتعديل وأية مسائل أخرى ذات صلة بالرحلة والخدمات السياحية المقدمة.

فضلا عن الباحث يرى أنه يعتبر العقد السياحي تعاقداً احترافياً ينص عليه القانون، حيث يقوم مقدم الخدمة بموجبه بتقديم خدمات سياحية مميزة وعالية الجودة، فيما يتحمل المستهلك مسؤولية دفع الأموال المحددة في العقد واتباع جميع الشروط والأحكام المنصوص عليها. وهذا يجعل العقد السياحي عقداً موثوقًا به وفعالًا يوفر للسائح تجربة سياحية ممتعة وآمنة.

وبالتالي، فإن عقد الباقات السياحية في الإمارات العربية المتحدة يتم تنظيمه بموجب نصوص قانون المعاملات التجارية، الذي يحدد حجم المعاملات التجارية التي تسري عليه القواعد المنصوص عليها في هذا القانون وعلى وجود صك بيع يشمل قيمة الحجز والمبالغ المدفوعة لحجز الخدمات، بالإضافة إلى الإشارة إلى الخدمات والوقت والمكان، نوع الوثائق التي يتعين تقديمها والتزامات الأطراف. وفي النهاية، يجب على الأطراف الاستشارة بشأن المسائل القانونية المتعلقة بالعقد المبرم، وعليهم التأكد من اتباع إجراءاتها وشروطها البيانية بشكل كامل قبل توقيع العقد.

ومن هنا يثور التساؤل حول ما هو التكييف القانوني لعقود الرحلات السياحية؟ وللإجابة على هذا التساؤل نتطرق لطبيعة عقد الرحلات السياحية على النحو التالي:

أولا: عقد الرحلات السياحية من عقود الوكالة:

في عقد باقات الرحلات السياحية، يقوم مكتب السياحة والسفر بالتعاقد نيابة عن السائح مع الناقل الجوي والناقلين الآخرين الذين سيقومون بعمليات نقل السائح من وإلى وضمن الوجهة السياحية

---

[١٣] د. محمد الحسن، عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة: تحليل وتقييم. دار الخليج للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٨، ص ٧٥.

التي يريدها. يشمل ذلك إبرام عقد الإقامة الفندقية، والترفيه، والاستكشاف، وغيرها من الخدمات التي يمكن أن تشملها باقة الرحلات السياحية. وعند إبرام هذه العقود فإن مكتب السياحة يقوم بإبرامها وكيلًا عن السائح، ووفقًا للمادة ٩٢٤ من قانون المعاملات المدنية الإماراتية يعرّف الوكالة على أنها "عقد يقيم الموكل مقام نفسه في تصرف جائز معلوم"[١٤].

كذلك، تسمح باقات الرحلات السياحية بأن يوقّع المكتب، نيابة عن السائح، عقود إقامة فندقية، والترفيه، والاستكشاف، وغير ذلك من الخدمات التي قد يشملها العقد بشأن باقة الرحلات السياحية. عند القيام بذلك، يعرف القانون الوكالة بأنها "عقد يتعهد بمقتضاه الوكيل بأن يجري باسمه تصرفاً قانونياً لحساب الموكل وذلك مقابل عمولة يتقاضاها من الموكل. إذا أجرى الوكيل بالعمولة التصرف القانوني باسم الموكل تسري في شأنه الأحكام العامة في الوكالة التجارية"، وذلك بموجب المادة ٢٢٩ من قانون المعاملات التجارية الإماراتي.

ومع ذلك، يثير العقد بباقات الرحلات السياحية تساؤلات بشأن التزام وكيل السياحة، هل هو التزام ببذل عناية؟ وما هي درجة العناية المطلوبة؟ أم أنه التزام بتحقيق نتيجة تميّز عنها السائح؟ وفقًا للمادة ٢٤٣ من قانون المعاملات التجارية الإماراتي، فإن المبدأ الرئيسي في التزام الوكيل في عقد الوكالة هو التزام ببذل عناية، وليس التزاماً بتحقيق نتيجة. ويجب على الوكيل، سواء كانت العناية المطلوبة هي العناية المعتادة أو العناية التي يبذلها في أعماله الخاصة، بذل العناية المطلوبة في تنفيذ العمل المنوط به[١٥].

ويرى الباحث أن االلتزام ببذل العناية المطلوبة قد لا يكون كافيًا لتأمين الحماية الكاملة للسائح، سواء كانت العناية المطلوبة هي العناية المعتادة أو العناية التي يبذلها الوكيل في أعماله الخاصة. في هذه الحالة، يثور التساؤل حول ما إذا كان االلتزام ببذل العناية المطلوبة كافيًا لتأمين الحماية الكاملة للسائح أم لا.

ومما سبق يخلص الباحث إلى أن عقد الرحلات السياحية قد يعد من عقود الوكالة، حيث يشترط هذا العقد بيع حزمة متكاملة من الخدمات السياحية المقدمة من شركة السياحة والسفر إلى المستهلك أو العميل بموجب سعر محدد. وفي إطار هذا العقد، يقوم مكتب السياحة والسفر بالتعاقد نيابة عن السائح مع الناقلين ووكلاء الفنادق والشركات الأخرى التي تزود بالخدمات السياحية، ويتحمل مقدم الخدمة مسؤولية توفير الخدمات بكفاءة عالية. وبذلك، يستحق مقدم

---

[١٤] د. فاطمة الكعبي، تنظيم عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة بين القانون والممارسة. دار القافلة للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٥، ص ٥٠.

[١٥] د. سيف النعيمي، التحكيم الدولي في نزاعات عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة. دار الأهلية للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٦، ص ٢٠٨.

الخدمة دفع المبالغ التي تم الاتفاق عليها في العقد، فيما يقوم العميل بدفع مبلغ الأجرة المحدد في العقد.

وبخصوص التزام وكيل السياحة، فإن المادة ٢٤٣ من قانون المعاملات التجارية الإماراتي تشترط على الوكيل بذل عناية مطلوبة والتزامه بإجراء العمل المنوط به بما يتوافق وما يتبع المسار الذي يتميز بمزايا عالية. كما يجب أن يلتزم الوكيل بما هو مطلوب منه في تنفيذ العمل بما يتماشى مع المقاييس المتعارف عليها في المجتمع وبما يلبي توقعات السائح.

ثانيا: عقد الرحلات السياحية من عقود النقل:

عقود باقات الرحلات السياحية في الغالب تشمل النقل الجوي والبري والبحري، أو عقد أحدها، وفيما يتعلق بعقود النقل، فإن المركز القانوني لمكاتب السياحة قد حدد فرضيتين في هذا الصدد. وفي الفرضية الأولى، تقوم وكالة السفر بتوفير خدمات النقل باستخدام وسائل نقل مملوكة أو مستأجرة من جانبها، وبذلك تصبح طرفاً في عقد النقل بينها وبين السائح، ويكون الناقل المتعاقد مع الوكالة الطرف المتبادل لتلك العلاقة، وهذا يعني أنه يخضع لأحكام قانون الطيران المدني الإماراتي في حالة النقل الجوي وقانون النقل المقابل في الإمارات في حالة النقل البري. في هذه الفرضية، لا يوجد أي مشكلة لدى السائح إذا تعرض لأي ضرر خلال عقد النقل[١٦].

أما الفرضية الثانية، فتكون في حالة وجود وكالة سياحة كوسيط بين الناقل والسائح، وعدم تدخلها كطرف في عقد النقل، وهنا يثور التساؤل عن مسؤولية وكالة السفر عن أي خسارة تكون نتيجة خلل في تنفيذ عقد النقل. وفي هذه الحالة، يتعين على وكالة السفر الالتزام بعملها كوسيط، وليس بطرف في عقد النقل، وبذلك يتوجب عليها أداء الاعتناء المناسب في تنفيذ العقد.

وفيما يتعلق بالضرر الذي يمكن أن يتعرض له السائح، فإنه يخضع للتعويض وفقاً لأحكام القانون الذي ينطبق على نوع النقل الموجود، مثل النقل الجوي أو البري، ويتم تطبيق هذه الأحكام على وكالة السفر في حالة كونها طرفاً في العقد، علاوةً على أن السائح يحق له مطالبة وكالة السفر مباشرة بأي ضرر قد يتعرض له. وأما بالنسبة للنقل البحري، فيحق للسائح التعويض عن أي ضرر يلحق به خلال تنفيذ عقد النقل بموجب أحكام قانون النقل البحري[١٧].

وعندما تم تأجيل وصول أمتعتهم ولم تصل حتى اليوم الأخير من رحلتهم السياحية، فإن المدعيين في حكم بريطاني حملوا الوكالة المسؤولية عن الضرر الذي لحق بهم في إطار عقد الباقة السياحية، حتى لو كانت الوكالة مجرد وسيط ولم تكن طرفاً في عقد النقل. وفي القضاء الأمريكي،

---

[١٦] د. سعد الكعبي، عقود الرحلات السياحية وحماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة، دار اليزن للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٧، ص ٧٠.

[١٧] د. محمد الحبسي، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي وتفاصيل تنظيمها. دار الوفاء للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الثانية، ٢٠١٨، ص ١١٥.

نصت مادة ١٥ (٨) من تنظيمات الباقات السياحية على أن الوكالة المسؤولة عن عقد الباقة السياحية يجب أن تحل مشكلة أي تأخير في تنفيذ العقد الذي يعتبر جزءاً منه. لذلك، قد تتحمل وكالة السفر مسؤولية عدم أداء الناقل لواجباته بما في ذلك تسليم الأمتعة في الوقت المناسب، ويمكن للمصابين طلب التعويض عن الأضرار الناجمة عن دلك، بما في ذلك الأضرار المعنوية. ومع ذلك، يمكن لوكالة السفر في بعض الأحيان استبعاد المسؤولية عن الاضرار التي تتجاوز حدود التعويض بموجب اتفاقية وارسو، ولكن هذا يعتمد على شروط العقد وجوهر الدعوى[١٨]. يجب تمييز المسؤولية المترتبة على الاضرار التي تنشأ بسبب عدم تنفيذ عقد النقل في حد ذاته عن تلك المترتبة عن عدم تنفيذ عقد النقل كجزء من عقد الباقة السياحية، حيث إن المسؤولية والأضرار المترتبة على الإخلال بالأخير مختلفة في طبيعتها عن تلك المترتبة عن عدم تنفيذ عقد النقل الفردي.

ويتجاوز مفهوم عقد الباقة السياحية النقل أو الإقامة في الفندق أو أي مكون آخر من مكونات العقد، بل يتضمن أيضاً الحصول على الترفيه والاسترخاء. وفي حالة عدم رضى السائح عن أي مكون من عقد الباقة السياحية نتيجة عدم تنفيذه بالشكل المناسب، فإن وكالة السفر مسؤولة عن ذلك بما يتماشى مع طبيعة عقد الباقة السياحية والغرض منه، نظراً لأن التنظيم الأوروبي المعني بباقات الرحلات السياحية قد يتم تفسير أحكامه على أنها فرض أو مسؤولية قريبة جداً من المسؤولية المطلقة على منظم الرحلة[١٩].

وفيما يتعلق بمسؤولية وكالات السفر في دولة الإمارات بهذا الخصوص، فإن الموضوع غير واضح، نظراً لعدم عرض هذا الجانب على القضاء بسبب تعقيد عقد الباقة السياحية. لهذا السبب، يجب وضع تشريع خاص لعقود الباقة السياحية لحماية المسافرين من خطر عدم تنفيذها بالشكل الصحيح وتجنب المشكلات المرتبطة بالطبيعة المعقدة لهذه العقود.

ويخلص الباحث من ذلك أن عقود الرحلات السياحية ليس بالضرورة عقد نقل، إذا اشتمل على عناصر أخرى مثل الإقامة والترفيه، ويخضع لأحكام القانون الأمر الذي يعتمد على ظروف العقد والبلد المعني. وفي حالة توفير خدمات النقل، فإن المسؤولية عن أي ضرر يتعرض له السائح قد تكون للوكيل أو للناقل المتعاقد مع الوكالة، وذلك اعتماداً على ظروف العقد وتفاصيله. ويجب على السائح التأكد من تفاصيل العقد وما يشتمل عليه قبل التوقيع عليه، وينبغي لوكالات السفر الالتزام بمعايير صارمة في توفير الخدمات والحماية للسائحين.

---

[١٨] عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، ط ١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٢، ص ٨٦.

[١٩] طلال الشامسي، عقود السياحة والسفر في ضوء التشريع الإماراتي وتجربة بعض المحاكم والهيئات القضائية، مجلة العلوم القانونية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٨، العدد ١، ٢٠١٩، ص ٣٢.

وخلاصة الأمر، يخلص الباحث في رأيه إلى أنه يمكن اعتبار عقد الرحلات السياحية عقد ذو طبيعة خاصة نظراً لأنه يحتوي على عدة جوانب وعناصر مختلفة لا تقتصر فقط على خدمات النقل، ويشترط بيع حزمة متكاملة من الخدمات السياحية المقدمة من شركة السياحة والسفر بموجب سعر محدد. ويشتمل عقد الرحلات السياحية على خدمات الإقامة، والترفيه، والجولات السياحية، ويتضمن العقد التزامات ومسؤوليات متعددة للوكالة والسائحين.

إضافة إلى ذلك، يمكن تفسير عقد الرحلات السياحية على أنه عقد استهلاكي يتطلب من الوكالة توفير خدمات ضرورية لتلبية احتياجات السائح، ويجعل السائح عميلًا حقيقيًا للوكالة. وبناءً على ذلك، يجب على الوكالة االلتزام بمعايير صارمة في توفير الخدمات والتحكم في سلامة ورفاهية السائحين.

وتحمل الوكالة المسؤولية عن توفير الخدمات بكفاءة عالية، وتتحمل كذلك المسؤولية عن أي خطر أو ضرر يتعرض له السائح أثناء فترة الرحلة، ويتوجب على الوكالة تأمين السائح بحماية كاملة من خلال االلتزام بقوانين السفر الدولية وقوانين البلدان المعنية.

وفي النهاية، يمكن القول بأن عقد الرحلات السياحية يدخل في نطاق العقود ذات الطبيعة الخاصة والتي تتميز بتعقيد وأحكام خاصة، ويجب على الوكالة والسائحين االلتزام بتفاصيل العقد وما يشتمل عليه.

المطلب الثاني

العلاقة القانونية بين وكالات السياحة والسفر وعلاقتها بالسائح

تعد وكالات السفر والسياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة شركاء متكافئين مع السائحين في الصفقات التجارية المتعلقة بالرحلات السياحية. والهدف الرئيسي لوكالات السياحة هو توفير حزم السفر وترتيبها، والاهتمام بجميع الترتيبات المتعلقة بالرحلات السياحية بما في ذلك النقل والإقامة والجولات السياحية والتأمين السياحي(٢٠).

تعتمد علاقة وكالة السفر والسياحة بالسائح على مبادئ العقد المبرم بينهما. يجب أن يتم الترتيب وفقاً للتعليمات القانونية المطلوبة، ويتكون العقد من مختلف الترتيبات التي تعمل على تحسين الرحلة السياحية التي تتوقعها الوكالة. كما يتضمن العقد سياسات وضوابط التأمين والتعويض في حالة إصابة السائح، وتمديد فترة الرحلة، وتعديلات لحزمة السفر.

ومن المهم أيضاً أن تعمل وكالة السفر بشكل واضح وشفاف فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بالرحلة السياحية. يجب أن تعرض الوكالة للسائح بشكل كامل ووافي جميع الترتيبات وتفاصيل الرحلة وتوفير المستندات الضرورية، مثل التأشيرات والحجوزات والدفعات المالية. ويتعين على وكالات السياحة االلتزام بالتعليمات القانونية المطلوبة للحصول على تراخيص دائمة وترتيبات الضمان المالي وضمان حماية السائح(٢١).

وفي حالة وقوع أي ضرر عند السائح بسبب خطأ من وكالة السفر والسياحة، يجب على السائح المتضرر اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة للحصول على التعويض المناسب عن الضرر الذي لحق به. ويجوز للسائح أيضًا اللجوء إلى دائرة حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة لتسوية أي نزاع يخصه وكالة السياحة(٢٢).

---

(20) Dario Klasic, Legal Aspects of Package Travel Contracts, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development– the Legal Challenges of Modern World– Split, 1–2 September 2016, 23–32, p: 24.

(21) DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

(٢٢) هيفاء العبدالله، الحماية القانونية للسائح في دولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الرؤيا القانونية، المجلد ١٥، العدد ٣، ٢٠٢٢، ص ٧٣.

فإن هدف دولة الإمارات العربية المتحدة هو توفير بيئة رحبة وآمنة للسائحين وتحسين خدمات السياحة والضيافة، وهذا يتطلب التزام وكالات السفر والسياحة بالتعليمات القانونية وإصدار تشريعات مناسبة لحماية المستهلكين والحفاظ على سمعة الدولة كوجهة سياحية رائدة في العالم. هذا و يواجه السائحون تحدياً في فهم الجهات المسؤولة عن الخدمات في عقد الباقة السياحية. ويثار السؤال حول أي جهة مسؤولة قانوناً عن الخدمات التي لم يتم تنفيذها. وفي هذا السياق، أعطى دليل المفاهيم والتعريفات السياحية الصادر عن وزارة الاقتصاد الإماراتية إصداره الخامس، تعريفات نحو شركات السياحة، إلا أنه لم يتطرق لتعريف الالتزامات التي تليها[٢٣].

تتمثل الجهات المتعددة التي تقدم الخدمات في عقد الباقة السياحية في المنظمين المصدرين للسياح ووكالات الخدمات السياحية ووكالات السفر السياحية بالتجزئة. يتولى منظم رحلات كاملًا جميع عناصر البرنامج السياحي وتنظيمها في شكل رحلة أو مجموعة من الخدمات السياحية، ويتواجد في بلد المصدر للسواح. يمتلك المنظم أحيانًا جزءًا من المكونات مثل وسائل النقل والإقامة وغيرها[٢٤].

وتقوم وكالات الخدمات السياحية بتطبيق برامج سياحية أعدها منظمو الرحلات المذكورين أعلاه، وذلك باتفاق مسبق معهم وتواجدها في بلد المقصد للسواح. وتعتبر وكالات السياحة المنتشرة في دولة المصدر مسؤولة عن برامج السياحة التي وضعها المنظمون[٢٥].

أما وكالات السفر السياحية بالتجزئة فيبيعون البرامج السياحية التي ينظمها منظمو الرحلات مقابل عمولات، ويوجدون في الدول المصدرة للسواح.

وبشكل عام، يتعين على جميع هذه الجهات الالتزام بالتعليمات القانونية لتحصيل التراخيص اللازمة لمزاولة التجارة، وحماية السواح وتقديم الخدمات التي وعدوا بها السياح بشكل شفاف ودقيق ومطابق للعقد المبرم بينهم. ويجوز إتخاذ الإجراءات القانونية في حالة وجود خلل في تنفيذ العقد، ويمكن للسائح اللجوء للجهات الحكومية للمساعدة في الحصول على حقوقه في حالة عدم التزام الشركة بالتزامها.

---

(23) Josep Maria Bech Serrat Quality of Hotel Service and Consumer Protection: A European Contract Law Approach, Tourism Management Journal, 23 (2011) 227 – 287, pp: 285 – 286.

(٢٤) فاطمة المسعودي، عقود الرحلات السياحية وحقوق المستهلك في دولة قطر، مجلة البحوث العلمية والقانونية، المجلد ١٧، العدد ٢، ٢٠٢٢، ص ٣٣.

(25) Eman Naboush, The Meaning of 'Bodily Injury' in Air Passenger Litigation, Annals of Air and Space Law, (2014) 39 Vol XXXIX, pp: 39–74.

صدرت في بعض الدول العربية قوانين خاصة بوكالات السياحة والسفر، وذلك في الجزائر والعراق والبحرين. وأولى التشريعات الجزائرية اهتماماً كبيراً للنظام القانوني الخاص بوكالات السياحة والسفر من خلال القانون رقم ٩٩-٠٦ الذي يعرف وكالة السياحة عن النشاط السياحي الذي يتمثل في بيع رحلات وإقامات فردية وجماعية، وجميع الخدمات المرتبطة بها. بينما تعرف المادة الأولى من القانون العراقي وكالات السفر والسياحة عن الجهات التي تقوم بتنظيم الرحلات للأفراد والجماعات داخل البلد وخارجه[٢٦].

ويصنف القانون البحريني وكالات شركات الطيران ومكاتب السفريات ومكاتب السياحة كشركات سياحة وسفر، ويتعامل مع جوازات كل منها بشكل مجتمع. يتميز هذا النظام بشروط واضحة وصارمة للرحلات السياحية الشاملة والجماعية، حيث يجب أن تشمل البرامج الخدمات المعلنة بشكل واضح، مثل الأسعار والفنادق وبرامج الزيارات والمواصلات. يتم تقديم هذه البرامج قبل بدء الرحلة، ويجب على مؤسسة السياحة والآثار إمدادها بالتراخيص اللازمة وفقًا للشروط المذكورة[٢٧].

وفيما يتعلق بالتنظيم الأوروبي، يتم تمييز منظم الرحلات السياحية والمتخصص في تنظيم وبيع الباقات السياحية بشكل مباشر أو من خلال منظم آخر، وبين بائع الخدمات والمتخصص في بيع باقات سياحية بالتعاون مع منظم الرحلات السياحية[٢٨].

يتضمن الهدف من بحث تعريف وكالات السياحة، تحديد المسؤوليات المطلوبة لأضرار مالية أو جسدية تصاب بها السائح أو نتيجة فقدان أمتعته، أو تقديم خدمات سياحية رديئة، أو عدم تنفيذ الرحلة أو تعديلها بشكل رديء. وتجيب التشريعات الأوروبية عن هذا السؤال بوضوح، حيث يولي المنظم للرحلات السياحية والذي يتعاقد مع السائح مسؤولية الحصول على خدمات عالية

---

[26] Mr & Mrs Alan James Holmes v Royal Caribbean International, unreported case, Middlebrough County Court, 2 February 1999 (mentioned in Package Holiday- the Warsaw Convention and tour Operators' Responsibilities for Delayed Luggage, Consumer Policy Review, Nov/Dec 1999, volume 9, Number 6, pp 238-239.

[٢٧] نادية العيسى، نظام العقود السياحية وحقوق المستهلك في دول المجلس الاقتصادي والاجتماعي لدول الخليج العربية، دار الحرية للنشر والتوزيع، الكويت، ٢٠٢٢، ص ٣٦.

[28] Mara Barun, Legal Effects of the Application of EU Directive 2015/2303 on Package Travel and Linked Travel, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development- the Legal Challenges of Modern World- Split, 1-2 September 2016, 309-318, p: 314.

الجودة، وعند حدوث أي تعثرات في التنفيذ يجب عليه إيجاد طرق لحل المشكلات بطريقة فعالة وسريعة.

من حيث القوانين الجزائرية، فهي واضحة في تحديد مسؤولية وكالات السفر عن الأضرار الناجمة عن عدم تنفيذ الخدمات بشكل كامل، سواء انتجت من قبل الوكالة أو من مقدم الخدمة. وتحدد المادة ٢١ من القانون الجزائري أن الوكالة مسؤولة عن جميع الأضرار التي يتعرض لها الزبون بسبب الخروج عن التزاماتها[٢٩].

أما القانون العراقي، فهو محدد في تحديد مهام وواجبات وكالات السياحة من حيث الترخيص وشروطه وسحبه وما إلى ذلك، ولم يذكر أي شيء بخصوص مسؤولية الوكالات السياحية عن التعثرات التي تحدث بسبب مقدم الخدمة.

يتضمن القانون البحريني مسؤولية المكاتب السياحية وشركات السفر في تنظيم مواعيد الرحلات السياحية والزامهم بتعيين مندوب يتابع بصورة مستمرة االلتزامات التي تقوم بها المكاتب الفرعية في الخارج، وفي حالة الإخلال بتلك االلتزامات فإن وزير الإعلام يحق له سحب الترخيص من المكاتب وشركات السفر وفرض عقوبات عليهم[٣٠].

بالمجمل، يتفق جميع القوانين في تحديد المسؤولية المشتركة بين وكالات السياحة ومقدمي الخدمات وشركات الطيران في جميع الأداءات الذي يقدمونها للزائرين والمسافرين، ويتم تحديد هذه المسؤولية من خلال القوانين الخاصة بكل دولة لتوضيح ماهية العلاقة والتزامات كل طرف في هذا القطاع.

ويوصي الباحث في هذا السياق بضرورة إصدار قانون ينظم عقود الباقات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويشتمل على بيان جميع االلتزامات التي يتوجب فرضها على وكالات السياحة والسفر، وتحميلهم مسؤولية الخلل في تنفيذ الخدمات سواء نتيجة إخلال من قبلهم أو من بائع الخدمة. ويهدف هذا إلى تقديم الحماية القانونية اللازمة وتطبيقها في غالبية الدول المتقدمة في القطاع السياحي.

ومن أجل توضيح أكثر فإن القانون المقترح يهدف إلى تحديد المسؤوليات القانونية التي تتحملها وكالات السفر والسياحة فيما يخص العقود التي تم توقيعها بينهم والسائحين، وبما يتعلق بتقديم

---

[29] David Grant, The Package Travel Regulations 1992, Damp squib or triumph of self regulation?, Tourism Management Journal, Vol 17, No. 5, (1996) 319-321, p: 319.

[٣٠] سعد العنزي، الحماية القانونية للسائح في دولة الكويت، الرافد القانوني، المجلد ٨، العدد ٢، ٢٠٢٢، ص ٦٣. د. أحمد ماجد ، ندى الهاشمي، دراسة اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة مؤشرات عالمية وريادة عالمية، مطبوعات وزارة الاقتصاد، أبو ظبي، ٢٠١٦م، ص ٣٨.

خدمات سياحية، بغية توفير الحماية اللازمة للسياح. ويأتي ذلك حتى يتمكن السائح المتضرر من التمتع بالحماية القانونية، مع التأكيد على ضرورة تحمل وكالات السفر والسياحة مسؤولياتها في تنفيذ الخدمات المتفق عليها بما يضمن اتباع معايير عالية الجودة والحصول على حماية قانونية شاملة[٣١].

إن تنظيم العقود المتعلقة بالباقات السياحية يعد أمراً حيوياً في تفعيل قطاع السياحة، حيث أن ذلك سيساعد في توفير المستوى المطلوب للخدمات السياحية وتقديم الحماية اللازمة للسياح. ولذلك، فإن تطبيق هذا القانون سيساعد على تعزيز الثقة بين وكالات السفر والسياحة والسائحين، لتحقيق نجاح قطاع السياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة والارتفاع بهذا القطاع لمستويات عالية والحفاظ على تنميته المستدامة.

ومما سبق يمكن للباحث القول أنه يمثل العقد المبرم بين وكالة السفر والسياحة والسائح علاقة قانونية أساسية تعتمد على مبادئ الاتفاق والالتزام بالتعليمات القانونية اللازمة، ويتكون من مختلف الترتيبات التي تهدف إلى تحسين الرحلة السياحية. ويشتمل العقد على العديد من التفاصيل والمستندات الضرورية مثل التأشيرات والحجوزات والدفعات المالية وسياسات التأمين والتعويض في حالة الإصابة.

كما أنه تتعدد الجهات المتعلقة بالعقد المتعلق بالباقات السياحية، وتشمل وكالات السفر والسياحة ومنظمي رحلات السياحة ووكالات الخدمات السياحية وشركات الطيران. كما يتعين على هذه الجهات الالتزام بالتعليمات القانونية والحصول على التراخيص اللازمة لمزاولة التجارة، وحماية السواح وتقديم الخدمات التي وعدوا بها السائح بشكل شفاف ودقيق ومطابق للعقد المبرم بينهم. وفي حالة وقوع أي ضرر عند السائح بسبب خطأ من وكالة السفر والسياحة، يجب على السائح المتضرر اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة للحصول على التعويض المناسب عن الضرر الذي لحق به. وتمكن القوانين في العديد من الدول من تحديد المسؤولية المشتركة بين وكالات السياحة ومقدمي الخدمات وشركات الطيران في جميع الأداءات الذي يقدمونها للزائرين والمسافرين.

لذلك، إن تحديد المسؤوليات القانونية التي تتحملها وكالات السفر والسياحة فيما يخص العقود التي تم توقيعها بينهم والسائحين تعد أمراً حيوياً في تفعيل قطاع السياحة، ويساعد على توفير المستوى المطلوب للخدمات السياحية وتقديم الحماية اللازمة للسياح وتحقيق النجاح في هذا القطاع.

---

[٣١] سعيد المنصوري، التعويض عن الأضرار الناجمة عن الخدمات السياحية في القانون الإماراتي، مجلة القانون الإماراتية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ١٠، العدد ٢، ٢٠١٨، ص ٣٥.

المبحث الثاني

حماية السائح في عقد باقات الرحلات السياحية

تمهيد وتقسيم:

تتعدد الإجراءات والقوانين التي تتخذها الحكومات والشركات السياحية بهدف حماية السائح، ليتمتع بنسبة عالية من التأمين والأمان أثناء رحلته السياحية. ففي بعض الأحيان تصاب الشركات السياحية ببعض أشكال عدم النزاهة عندما يتعلق الأمر بشراء عقد الباقات السياحية، مما يرتب على السائح أضراراً مادية وجسدية وصحية كبيرة[٣٢].

ومن هنا تأتي أهمية حماية السائح في عقد باقات الرحلات السياحية، والتي تتمثل في ضمان للسائح الحق في الحصول على الخدمات التي تم الاتفاق عليها وبأعلى جودة، وكذلك، وجود وضع لضمان مسؤولية الشركات السياحية في حالة عدم تقديم الخدمات المتفق عليها أو الإخلال بها.

وتهدف حماية السائح في عقد باقات الرحلات السياحية إلى توفير الحماية القانونية المطلوبة والمطبقة في غالبية الدول المتقدمة في القطاع السياحي، والحفاظ على الثقة بين السائحين والشركات السياحية، لتحقيق نجاح قطاع السياحة وزيادة حجم المستثمرين فيه. ولذلك، فإن التزام الشركات السياحية بتوفير الخدمات العالية الجودة وبأسعار معقولة سيحمي المستهلكين ويؤدي إلى تحسين سمعة الشركات السياحية وزيادة تنويع المنتجات المتوفرة، مما يدفع السياح إلى العودة الى دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل أساسي والى الشركة السياحية التي حظيت بثقة السائح[٣٣].

هذا وتواجه العلاقة بين السائح ووكالات السفر بعض الأمور التي قد تنشأ قبل إبرام العقد وتتعلق بالتسويق والإعلانات التي تروج لها تلك الوكالات، والتي تشمل توضيحات حول المكان المقصود للسياحة وتعداد الخدمات المتضمنة في الرحلة، وما يتضمنها من نقل جوي وإقامة فندقية ورحلات ترفيهية، وغيرها. وبعد القراءة لتلك الإعلانات، يمكن للسائح الاتصال بوكالة السياحة وإبرام العقد ظنًا منه أنه سيحصل على كل ما ورد في الإعلان، وهنا يثور التساؤل حول مدى اعتبار تلك الإعلانات جزءاً من العقد وهل تلزم وكالات السياحة بتوفير ما ورد فيها أم لا؟

---

[٣٢] د. خلدون الدبس، عقد باقات السياحة وآليات الحماية القانونية للسائح في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي لسياحة الأعمال المستدامة، ٢٠١٦، صفحات ١٥٣-١٦٥.

[٣٣] د. عصام الدين خالد، إصابة المسافر في عقود باقات الرحلات السياحية: دراسة مقارنة بين القانون المصري والقانون الإماراتي. دار الفتح للنشر، مصر، الطبعة الأولى، ٢٠١٨، ص ٥٧.

ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل، فإننا سنتناول حماية السائح قبل إبرام العقد وبعد إبرامه، وكذلك استعراض الجهات المعنية والتي يمكن للسائح اللجوء إليها من أجل تقديم شكوى متعلقة بعقود الباقات السياحية. ويأتي ذلك لتعزيز حماية السائح وتوفير الحماية القانونية اللازمة له.

المطلب الأول: حماية السائح فبل ابرام عقد الرحلات السياحية.

المطلب الثاني: حماية السائح بعد ابرام عقد باقات الرحلات السياحية.

المطلب الأول

حماية السائح في المرحلة السابقة لعقد الرحلات السياحية

(مرحلة الإعلان والتسويق)

تقوم وكالات السفر عادة بإعلان عن باقات سياحية لجذب الزبائن، وترويج معلومات تهدف للدعاية والإعلان لهذه الباقات. وبتطبيق القواعد العامة في القانون، فإن هذه الإعلانات لا تعتبر جزءاً من العقد ولا تلزم وكالة السفر بتقديم ما ورد فيها. وبالتالي، قد يقع السائح ضحية لإعلانات خادعة قد يعرف عليها الفقه بأنه "إعان المتضمن معلومات تهدف إلى الوقوع في خلط وخداع فيما يتعلق بعناصر وأوصاف جوهرية للمنتج"[٣٤].

ومع ذلك، فإن القانون الإماراتي يحمي المستهلك من الإعلانات الخادعة والمضللة بموجب قانون حماية المستهلك، الذي يحظر عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أية سلع أو خدمات يتضمنها تمويه أو إعلان زائف يلحق الضرر بمصلحة المستهلك وصحته. وبالرغم من أن هذا القانون يتعلق بالحماية الصحية عند الاستخدام العادي، فإن أحكامه يمكن تطبيقها على عقود الباقات السياحية وتوفير حماية جزئية للسائح.

ويشترط تطبيق الحماية القانونية هذه حصول ضرر يلحق بمصلحة المستهلك أو صحته، ومن الأمثلة على الضرر الذي يتعرض له المسافر في عقود الباقات السياحية، تعمد الوكالات السياحية الاحتيال وإعطاء المستهلك معلومات خادعة عن السلع والخدمات، بما يشمل عدم توفر خدمات معينة أو تقديم خدمات غير مطابقة للمواصفات الواردة في الإعلانات.

وبالإضافة إلى ذلك، ينص القانون على حقوق المستهلك التي تضمنها، بما فيها حقه في الحصول على الحقائق التي تساعده على الشراء والتمتع بالخدمات بطريقة سليمة، والحق في التعويض والتسوية العادلة للمطالب المشروعة بما في ذلك التعويض عن الخدمات غير المرضية التي تضر بمصلحة المستهلك[٣٥].

ويتعين تفسير القضاء للضمان المقصود في هذه المادة، ويبقى الأمر مرهوناً بطبيعة الخدمة المقدمة، وبعض المسافرين قد يتعرضون لضرر نفسي قد يتجاوز في قيمته الخدمة نفسها، وبذلك قد لا يحصل السائح على التعويض العادل الذي يستحقه عن الضرر الحقيقي الذي تعرض له.

---

[٣٤] د. محمد عبد الحميد، عقود الرحلات السياحية في الاتحاد الأوروبي ودولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق، ص ١٠٦. عبد اللطيف الجناحي، نظام عقود الرحلات السياحية وحماية المستهلك، مجلة دراسات قانونية، المجلد ١٤، العدد ١، ٢٠٢٣، ص ٥٠.

[٣٥] بهية الكعبي، دراسة قانونية لضمان وحماية المستهلك في عقود السفر والسياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة القانون والعلوم الإنسانية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٣، العدد ٤، ٢٠١٨، ص ٧٨.

لذلك، يلزم توفير حماية أكبر للسائح، مع احترام طبيعة الخدمات التي يقدمونها، وتوفير حلول قانونية للمسافرين الذين يتعرضون لضرر[٣٦].

وفقًا للمادة الخامسة من التنظيم الصادر عن البرلمان الأوروبي في عام ٢٣٠٢/٢٠١٥، فإن الدول الأعضاء ملزمة بفرض التزام على وكالات السياحة الأوروبية ومزودي الخدمات السياحية بإعلام السائحين بشكل واضح وقبل التعاقد بمجموعة من البيانات والمعلومات حول مضمون العقد وبرنامج الرحلة السياحية وتنفيذ العقد وبرنامج الرحلة ووسائل النقل والإقامة والثمن وطريقة الدفع والخدمات السياحية والحد الأدنى الواجب توفره في العدد الذي يتكون من السائحين لإتمام الرحلة إذا كانت منظمة بطريقة جماعية، وأيضًا حقوق والتزامات كل من السائح ووكالة السياحة وإمكانية فسخ العقد من قبل السائح قبل الرحلة مقابل دفع رسوم الفسخ، وغيرها[٣٧].

وجدير بالذكر أن المعلومات التي تقدم قبل التعاقد تعتبر ملزمة وجزءاً لا يتجزأ من العقد الذي تم توقيعه بين السائح ووكالة السياحة. وبذلك نرى أن تنظيم الاتحاد الأوروبي قد وفر حماية للسائح قد لا توفرها له قوانين حماية المستهلك بشكل عام.

ونأمل أن توفر الوكالات السياحية ومزودي الخدمات السياحية المزيد من الحماية للسائحين في جميع أنحاء العالم بما يتوافق مع التطورات الجارية في القوانين والتشريعات. لحد الآن، لم يتم إصدار أي تحديثات رسمية للمعلومات المتعلقة بحماية المستهلك في عقود السياحة.

ولكن يجب على الوكالات السياحية الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحمي حقوق السائحين وإعطائهم المعلومات الضرورية بشأن العقود السياحية بشكل دقيق وواضح. وتحتاج الوكالات السياحية أيضًا إلى تحديث العقود المتعلقة بالسياحة بانتظام لضمان توفير أحدث المعلومات والحماية للمسافرين[٣٨].

ويخلص الباحث إلى أنه في المرحلة السابقة لعقد الرحلات السياحية، تقوم وكالات السفر عادة بإعلان عن باقات سياحية لجذب الزبائن وترويج معلومات تهدف للدعاية والإعلان لهذه الباقات.

---

[٣٦] يحيى عكاش، المسؤولية القانونية للدولة والوكالات السياحية عن الإشكاليات الناتجة عن ابرام عقود السياحة والسفر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي، معهد الحقوق السياسية، الجزائر، المجلد ١١، العدد ١، ٢٠٢٢، ص ١٨٠.

[٣٧] نورة الشمري، المسؤولية القانونية لوسائل النقل السياحية في الإمارات العربية المتحدة، مجلة الحقوق، المجلد ١٩، العدد ٢، ٢٠٢٢، ص ٢٤٣. سامر جمال الدين، التعويض عن ضرر السفر، قراءة في القانون الإماراتي والفقه الإسلامي، مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ١٠، العدد ٢، ٢٠١٨، ص ٢٤.

[٣٨] د. خالد عبد اللطيف، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي وتطبيقاتها الدولية. دار العبيكان للنشر، المملكة العربية السعودية، الطبعة الثانية، ٢٠١٥، ص ٨٠.

وبتطبيق القواعد العامة في القانون، فإن هذه الإعلانات لا تعتبر جزءاً من العقد ولا تلزم وكالة السفر بتقديم ما ورد فيها. ومع ذلك، فإن القانون الإماراتي يحمي المستهلك من الإعلانات الخادعة والمضللة بموجب قانون حماية المستهلك.

وبالتالي يمكن للباحث القول أنه تشترط القواعد القانونية حصول ضرر يلحق بمصلحة المستهلك أو صحته لتوفير الحماية القانونية من الإعلانات الخادعة والمضللة في المرحلة السابقة لعقد الرحلة السياحية. وتعمد بعض وكالات السياحة الاحتيال وإعطاء المستهلك معلومات خادعة عن السلع والخدمات.

وهذا ما ينص القانون الإماراتي على حقوق المستهلك التي تضمنها، بما فيها حقه في الحصول على الحقائق التي تساعده على الشراء والتمتع بالخدمات بطريقة سليمة، والحق في التعويض والتسوية العادلة للمطالب المشروعة بما فيها التعويض عن الخدمات غير المرضية التي تضر بمصلحة المستهلك.

ويرى الباحث أن تنظيم الاتحاد الأوروبي قد وفر حماية أكبر لحقوق السائح في المرحلة السابقة لعقد الرحلات السياحية بتحديد التزام على وكالات السياحة الأوروبية ومزودي الخدمات السياحية بتزويد السائحين بمجموعة من البيانات والمعلومات حول إعلاناتهم وبرنامج الرحلة ووسائل النقل والإقامة والخدمات السياحية المتوفرة.

لذلك يمكننا القول أنه يحتاج السائحون إلى توخي الحذر والبحث عن المعلومات المفصلة والضرورية والتحقق منها قبل توقيع العقد مع وكالة السفر. ويجب على الوكالات السياحية الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحمي حقوق السائحين وتوفير الحماية المطلوبة للمسافرين.

وبالنسبة للحماية التي يتمتع بها السائح بعد إبرام عقد الباقات السياحية، فسوف نناقش هذه القضية في المطلب التالي.

المطلب الثاني

حماية السائح بعد ابرام عقد باقات الرحلات السياحية

(مرحلة التنفيذ)

بعد إبرام العقد المتعلق بباقات الرحلات السياحية، يتمتع السائحون بالحق في بعض الحمايات التي يمكن أن تساعدهم في حالة وجود أي مشاكل خلال الرحلة أو التعاون مع الوكالات السياحية لحل مشكلاتهم.

١. **الحق في السلامة:** عندما يبرم السائحون عقد السياحة، فإنه يتوقع من الوكالة السياحية أن توفر لهم معلومات عن الأماكن التي سيزورونها ورحلتهم وهم في حالة سلامة[٣٩]، وسيتم إخطارهم إذا كنت هناك مخاطر أو أمور خطيرة يجب تجنبها. يجب على الوكالات السياحية المعتمدة في الدولة وجود فريق عمل لتقديم المساعدة في حالات الطوارئ والإجراءات الصحية[٤٠].

٢. **الحق في المعلومات:** يتمتع السائحون بحق الحصول على معلومات دقيقة وكاملة عن البرنامج السياحي والسعر والمواصفات الفنية للمزودين والفنادق والمطاعم والأنشطة والاماكن التي سيزورونها. يجب على الوكالات السياحية تزويد السياح بجميع المعلومات والوثائق الضرورية قبل بدء الرحلة[٤١].

٣. **الحق في الرفض:** يحق للسائح رفض أي برنامج سياحي أو خدمة سياحية تقدمها الوكالة السياحية. وفي حالة الرفض، فإن الوكالة السياحية مطالبة بتغيير البرنامج أو تعويض السائح عن أية أموال دفعها مسبقًا.

٤. **الحق في الإلغاء والتغيير:** يحق للسائح إلغاء أو تغيير الرحلة في أي وقت، ويجب أن يتم تعويضه عن أية أموال دفعها مسبقًا، على أن تفرض الوكالات السياحية رسوم إلغاء وتغيير في بعض الحالات ووفقًا للشروط المتفق عليها. ويتمتع السائحون بالحق في الحصول على تأكيد إلغاء الرحلة.

---

[٣٩] د. وسام صدام صالح، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠٢٠، ص ٢٢.

[40] Ross Dowling and David A. L. G. Goonetilleke, Understanding the Travel and Tourism Industry: An Overview in Understanding the Global Spa Industry: Spa Management (Bloomsbury Publishing, 2015), Volume 1, Issue 2, 2015, P. 42.

[٤١] محمد حسين مجلي المجالي، الإطار القانوني لعقد السياحة، مجلة رماح للبحوث والدراسات مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، العدد ٤٣، ٢٠٢٠، ص ٣٢٤.

٥. **الحق في الاسترداد:** في حال حدوث أي مشكلات في الرحلة بسبب وكالة السياحة المسؤولة، فيمكن للسائحين المطالبة بالتعويض عن الأضرار. ويمكن لهم أيضا استرداد المبالغ التي دفعوها إذا لم يتم تقديم الخدمات المتفق عليها[٤٢].

يجب على الوكالات السياحية الالتزام بجميع القوانين والشروط المتعلقة بعقود السياحة وتقديم الحماية الكاملة للسائحين، وذلك بتوفير المعلومات المتعلقة بالرحلة وتلبية متطلبات السلامة والراحة والأمان وحقوق المستهلك للسائحين.

وفيما فيما يخص حماية السائح بعد إبرام عقد باقات الرحلات السياحية، فإن قانون حماية المستهلك الإماراتي المعتمد يوفر بعض الحمايات للسائحين. حيث يتم تعريف المستهلك على أنه "كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين". وبما أن السائح يحصل على خدمة السفر والسياحة بمقابل، فهو يعتبر مستهلكاً ويحمل الحقوق التي يوفرها القانون للمستهلكين[٤٣].

تعتبر التعويضات واحدة من شكلي الحماية التي يوفرها قانون حماية المستهلك الإماراتي للسائح (المستهلك)، والمتعلقة بأي ضرر يتعرض له أثناء تلقي الخدمات التي يقدمها وكالة السياحة. ويشمل القانون هذه الحماية على كل من الضرر الشخصي والمادي، وفقًا للمادة (١٦)، حيث يحق للمستهلك الحصول على التعويض بموجب القواعد العامة النافذة، ويعد أي اتفاق يخالف ذلك باطلاً. ويمنع القانون بشكل جيد أي شروط يحاول وكالة السياحة باستخدامها الإفلات من المسؤولية عن الضرر، ما يتيح للسائح استخدام الحماية القانونية التي توفرها له هذه المادة[٤٤]. يُعد إبطال هذه الشروط الغير شرعية بحسب شركة وكالات السياحة Factory Holiday، مثالًا جيداً على أهمية الحماية القانونية للسائح. فبموجب شروط باقات السياحة الخاصة بها، تخلي الشركة عن أي مسؤولية عن أي ضرر أو حادث أو تأخير أو أي آثار أخرى قد تحدث للسائح، ما يمثل تضرراً كبيراً للسائح من ناحية الحماية القانونية التي يجب أن يتمتع بها. لذلك، يجب

---

[٤٢] د. إبراهيم علي، عقود الرحلات السياحية الدولية في ضوء القانون الدولي وتطبيقاتها في دولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق، ص ١٣٧. عائشة الدوسري، النظام القانوني للعقود السياحية في البحرين، المجلة القانونية البحرينية، المجلد ٩، العدد ١، ٢٠٢٢، ص ٨٠.

[43] David M. Sánchez-Meca, Predicting the Implementation of Environmental Management Systems: Evidence from the Spanish Tourism Industry in Corporate Social Responsibility and Environmental Management (John Wiley & Sons, 2019), Volume 26, Issue 1, 2019, P. 27.

[٤٤] د. محمد الحسن، عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق، ص ٩٠.

على المشرعات الحكومية ضمان توفير الحماية القانونية الكاملة للسائحين وحرمان الوكالات السياحية من استغلال موقفها في تفادي المسؤولية في عقود السياحة[٤٥].

هذا ويحمل إضافة شروط لإعفاء الوكالة السياحية من المسؤولية عن الأضرار والحوادث والتأخير وأي آثار أخرى في عقود السياحة، آثاراً سلبية وخطيرة على حماية السائحين. فهذه الشروط، إذا تم الاتفاق عليها في العقد، تنتقص من الحماية القانونية التي يستحقها السائح. وهذا يعد مؤشراً خطيراً يجب على المشرعين مواجهته بحزم من أجل توفير الحماية القانونية المرجوة للسائح[٤٦].

ويتعين على الوكالة السياحية تحمل المسؤولية الكاملة عن الأضرار التي تلحق بالسائحين ومعالجتها بما يتيح للسائحين الاستفادة من الحماية القانونية التي يستحقونها. وعليه، يجب على المشرعين الحكوميين تطبيق قوانين لحماية السائحين ومنع الوكالات السياحية من استغلال موقعها في تجنب المسؤولية في عقود السياحة، والتأكد من أن هذه الشروط غير الشرعية لا تظهر في العقود ولا تؤثر على حقوق السائحين القانونية[٤٧].

لقد تمكن الاتحاد الأوروبي من معالجة هذه الثغرة بعدما نص على أن يكون منظم الرحلات مسؤولًا عن التأكد من عدم تعارض الخدمات التي يتم تقديمها للسائح مع الخدمات المذكورة في عقد الباقة السياحية. كما أنه من بين التشريعات التي تم تحديدها، مساءلة مقدم الخدمات بشكل مباشر في حالة سوء تنفيذ الخدمات، سواء تم تقديم الخدمات بواسطة عقد الباقة السياحية أو بواسطة مقدم الخدمة. يجب على الدول الأعضاء الالتزام بتنظيمات الاتحاد الأوروبي، مع الحفاظ على حقوق كل منظم الرحلة ومقدم الخدمة[٤٨].

يقع على منظم الرحلة ومقدم الخدمة في المسؤولية في حالة وجود أي ضرر، حتى لو ورد في عقد الباقة السياحية أن أيًا منهما يعتبر مجرد وسيط، أو أن أيًا من عمليات النقل لا تشكل جزءاً من الباقة. ويتم إلغاء أي اتفاقية تنازل عن حقوق السائح المذكورة في هذه اللوائح.

---

45) Christian Laesser, The Contract Between Tourism Service Providers and Guests in Reinventing the Tourism Industry (Springer, 2015), Volume 1, Issue 1, 2015, P. 17.

(٤٦) محمد الحمداني، نظام العقود والمسؤولية الاستعلامية في الخدمات السياحية، دار المنهل، الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٢٣، ص ٦٥.

(٤٧) د. فاطمة الشامسي، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي والممارسات الدولية. دار روافد للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٧، ص ٤٠.

(48)Paul Davies, The Impact of Globalization on Tourism in Dubai in The Political Economy of Dubai (Springer, 2018), Volume 1, Issue 1, 2018, P. 113.

ومن ضمن التنظيمات التي يفرضها التنظيم الأوروبي، فإن السائح لديه الحق في تقديم طلباته وشكواه إلى مقدم الخدمة، الذي بدوره ملزم بتوصيلها إلى منظم الرحلة دون أي تأخير. ويجب على منظم الرحلة تقديم المساعدة اللازمة وبدون تأخير إلى السائح، وخاصة تلك المتعلقة بخدمات الصحة والتواصل مع السلطات المحلية والقنصلية والقيام بالتواصل عن بعد ومساعدته في تأمين مواصلات بديلة مع السماح لمنظم الرحلة بتقاضي رسوم معقولة، إذا كان سبب الضائقة هو تقصير السائح أو فعله المتعمد[٤٩].

توفر قانون حماية المستهلك الإماراتي حماية أخرى للمستهلك، وهي إلزام مزود السلعة برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك لوجود عيب فيها.

كما أن االلتزامات التي فرضها التنظيم الأوروبي على وكالات السفر تعتبر متقدمة في مجال حماية السائح، ويفضل أن يقوم المشرع الإماراتي بتنظيم عقود باقات السفر السياحية لخلق نوع من الاستقرار والوضوح لكل من السائح ووكالات السياحة والسفر، ومن أجل تجنب الكثير من النزاعات القضائية في هذا المجال. وقبل اللجوء للقضاء، فإن بعض الدول قد أنشأت بعض الجهات التي يمكن للمستهلك اللجوء إليها لتقديم شكاواه[٥٠].

وتتولى إدارة حماية المستهلك تتولى مجموعة من المهام التي تهدف إلى حماية المستهلك، منها:

١- الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة.
٢- التنسيق مع الجهات المعنية في الدولة في التصدي للممارسات التجارية غير المشروعة والتي تضر بالمستهلك.
٣- التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي في الدولة حول السلع والخدمات وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها.
٤- مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
٥- العمل على تحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار.
٦- تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها، أو إحالتها للجهات المختصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمستهلك أن يقدم الشكوى مباشرة أو يمكن لجمعية حماية المستهلك أن تقدم الشكوى نيابةً عنه[٥١].

---

[49] Alison Stewart and Robyn Bushell, Evaluation of Cultural Tourism in Dubai in Cultural Tourism in a Digital Era (Channel View Publications, 2018), Volume 1, Issue 2, 2018, P. 143.

[٥٠] د. سمية الشيخ، عقود الرحلات السياحية في القانون الإماراتي، مرجع سابق، ص ١٤٢.

[٥١] مروان عيسى، "الحماية القانونية للمستهلك في عقود الرياضة والسياحة والترفيه في دولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الدراسات القانونية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد ٦، العدد ١، ٢٠١٧، ص ٧٢.

وبهذه المهام، تساهم إدارة حماية المستهلك في ضمان حماية حقوق المستهلك وتعزيز الاستثمار والاقتصاد في الدولة. وتعد إدارة حماية المستهلك جهة رئيسية للحفاظ على حقوق المستهلك في الدولة وتوفير الحماية القانونية لهم.

هذا و يتضح أن إدارة حماية المستهلك هي الجهة المختصة بتلقي ومعالجة شكاوى السائح في العديد من الدول في المنطقة، ومن المستحسن تخصيص مكتب خاص بهذه الإدارة لتلقي شكاوى السائحين المترتبة عن إخلال بتنفيذ عقود الباقات السياحية. هذا يضمن التعامل مع هذه الفئة من المستهلكين بحرفية ومهنية أكبر، نظراً لخصوصية عقود الباقات السياحية والتزام الشركات السياحية بتوفير خدمات محددة.

في العراق، تم تأسيس لجنة خاصة بوكالات السفر؛ والتي تتولى النظر في شكاوى السائحين المترتبة عن عقود الباقات السياحية، وفرض الغرامات عند مخالفة أحكام أي قانون أو تقصير في تقديم الخدمات السياحية. وقد صدرت اللوائح بموجب القانون والتي تنظم عمل اللجنة بالشكل الصحيح[٥٢].

في البحرين، أعطي موظفي إدارة السياحة سلطة التحقق من تنفيذ أحكام قانون تنظيم السياحة، ولهم صلاحية تحرير محاضر للمخالفين وإحالتهم للادعاء العام، مع ضرورة عقد الجلسات القضائية بأسرع وقت ممكن. وهذا يؤكد أن المشرع البحريني وضع السائح في مركز الاهتمام والحفاظ على حقوقه، باعتباره عنصراً أساسيًا من عناصر القطاع السياحي[٥٣].

وفي الإمارات العربية المتحدة، تتطلع الحكومة باستمرار لتحسين الخدمات السياحية وتطويرها، بما يضمن توفير الحماية اللازمة للسائحين، وتعزيز الثقة بينهم وبين الجهات السياحية. وتحرص الحكومة على توفير منصات رقمية متنوعة تتيح للسائحين التواصل والتفاعل مع الجهات السياحية، بما يمكّنهم من إبداء آرائهم وشكاواهم بشأن خدمات السياحة المختلفة.

ويخلص الباحث إلى أنه بعد إبرام العقد المتعلق بباقات الرحلات السياحية، يتمتع السائحون بالحق في بعض الحمايات التي تساعدهم في حال وجود أي مشاكل خلال الرحلة أو التعاون مع الوكالات السياحية لحل مشكلاتهم. الحمايات تشمل الحق في السلامة، الحق في المعلومات، الحق في الرفض، الحق في الإلغاء والتغيير، والحق في الاسترداد. يجب على الوكالات السياحية الالتزام بجميع القوانين والشروط المتعلقة بعقود السياحة وتقديم الحماية الكاملة للسائحين. يمكن للسائح

---

[٥٢] د. معروف الرومي، نظام الحماية القانونية للمستهلك في الأنشطة السياحية، دار الجامعة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، ٢٠٢٢، ص ١٢١. د. محمد العيسى، عقود الرحلات السياحية في دول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة. دار النور للنشر، الكويت، الطبعة الأولى، ٢٠١٦، ص ٦٥.

[٥٣] د. إبراهيم السويدي، آليات حماية المستهلكين في عقود الرحلات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة. دار اليوسف للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، ٢٠١٨، ص ٨٥.

تقديم شكاواه إلى إدارة حماية المستهلك، التي تتولى مجموعة من المهام التي تهدف إلى حماية المستهلك، منها الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك، ومراقبة حركة الأسعار، والتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي والتصدي للممارسات التجارية غير المشروعة وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها، وتلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها، أو إحالتها للجهات المختصة. يتعين على المشرعين الحكوميين وضع تنظيمات وقوانين لحماية السائحين وحرمان الوكالات السياحية من استغلال موقفها في تفادي المسؤولية في عقود السياحة وتوفير الحماية القانونية المرجوة للسائحين.

الخاتمة:

بناءً على ما تم ذكره في هذا البحث، يتبين أن القانون الإماراتي لم يعالج عقد الباقات السياحية ضمن القوانين التي صدرت، بالرغم من انتشار هذا النوع من العقود في دولة الإمارات. وبالتالي، تظل هذه العقود حالياً خاضعة لأحكام العقود العامة المنصوص عليها في كل من قانون المعاملات المدنية وقانون المعاملات التجارية وقانون حماية المستهلك وغيرها من القوانين التي تحكم العقود المكونة لعقد الباقات السياحية، كونه عقداً مركباً من عدة عقود كعقد النقل وعقد الوكالة وغيرها من العقود.

ومن جهة أخرى، فإن البنود الواردة في عقد الباقات السياحية ستكون خاضعة لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين، مما قد يفسح المجال أمام وكالات السياحة، كونها الطرف الأقوى في العقد في أغلب الحالات، إلى إرادة بند إعفاء من المسؤولية في العقد طالما أنه ال يتعارض مع النظام العام في دولة الإمارات. هذا الوضع يخلق نوعاً من الغموض بالنسبة للوضع القانوني للسائح، مما يعرض الحماية القانونية المفترض استمتاعه بها كمستهلك للذبذب وعدم الاستقرار. إن قانون حماية المستهلك الحالي غير قادر على توفير الحماية المطلوبة للسائح في هذه العقود، ويحتاج الأمر إلى دراسة وتحليل عميق لتحسين الوضع في ظل النمو المتزايد لصناعة السياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد انتهينا إلى عدد من النتائج والتوصيات نذكرها فيما يلي:

أولا: النتائج:

١. الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية تحظى بأهمية كبيرة في دولة الإمارات.
٢. يجب على جميع مقدمي الخدمات السياحية في الإمارات، من فنادق وشركات سفر وغيرها، االلتزام باللوائح والأنظمة الخاصة بحماية حقوق السائحين.
٣. قد يتضمن عقد باقة رحلة سياحية العديد من الخدمات المختلفة، مثل التنقل والإقامة والجولات السياحية والترفيه والتسوق، ويجب أن يتم توضيح جميع هذه الخدمات بوضوح في العقد.
٤. يجب أن يتضمن العقد معلومات واضحة وشاملة عن العوائد المادية والخدمات التي سيحصل عليها السائح، وعن جميع التكاليف التي سيتحملها.
٥. يجب أن يذكر العقد جميع الشروط والأحكام الخاصة بالإلغاء والتعديلات، والعوائد المالية المتعلقة بهذه الشروط.
٦. يجب أن يكون للسائح الحق في التعديل أو الإلغاء عندما يكون الأمر يتعلق بظروف طارئة، مثل مرض أو ظروف عائلية، ويجب أن يتم توضيح هذه الشروط في العقد.
٧. على الشركة المقدمة للخدمات السياحية في الإمارات أن تضع في الحسبان جميع المخاطر والظروف الطارئة التي قد تؤثر على الرحلة، مثل الطقس أو الإضرابات أو الأحداث السياسية.
٨. فيما يتعلق بتأمين السائحين، يجب أن تقوم الشركات المقدمة للخدمات السياحية بتقديم تأمين شامل للسائح، يشمل الإصابات الشخصية والأموال والأشياء الشخصية والوفاة.
٩. يجب أن يتم الإبلاغ عن أي مخاطر قد يتعرض لها السائح، مثل الأمراض المنتشرة أو الظروف الأمنية المتأرجحة.
١٠. يجب على السائحين في الإمارات قراءة العقود بعناية قبل توقيعها، وينبغي أن يتضمن العقد جميع الحقوق والواجبات والتزامات كل طرف في الاتفاق.

ثانيا: التوصيات:

١. يعتبر معرفة الطبيعة المركبة لعقد الباقات السياحية والحيلولة دون حدوث تضارب في الأحكام بين عقود الباقات السياحية العديدة من الأهمية بالغة. من هذا المنطلق، يُنصح بتسمية هذا النوع من العقود بمسمى "عقد الباقات السياحية" وتضمينها لمجموعة من الأحكام الخاصة بها، مصممة لغرضها الفريد والحفاظ على خصوصيتها.

٢. يرجى إصدار قانون خاص بباقات الرحلات السياحية في دولة الإمارات، وذلك بما ينسجم مع التطورات الكبيرة المتعلقة بالسفر والسياحة. يتضمن هذا القانون تحديد االلتزامات المنصوص عليها لوكالات السياحة ومقدمي الخدمات السياحية وبائعي الخدمات، بما في ذلك إلزامهم بتحمّل المسؤولية الكاملة عن أي من الخدمات المكونة للباقات السياحية، مع الحفاظ على حقوق هذه الوكالات في تعويضات وجبر الأضرار.

٣. يتضمن قانون الباقات السياحية التزامات واضحة لوكالات السياحة ومقدمي الخدمات السياحية وبائعي الخدمات بشأن المدى الذي تتحمل فيه كل منهم المسؤولية. يجب تحديد مدى مسؤولية وكالات السياحة أو مقدمي الخدمات، كونها الطرف الذي تعاقد مع السائح، عن إخلال أي من الخدمات المكونة للباقات السياحية.

٤. يجب أن ينص القانون صراحة على عدم جواز اعفاء التزامات عقد السياحة إذا استوفت جميع متطلباتها.

٥. يُنصح بتخصيص مكتب خاص لدى إدارة حماية المستهلك للتعامل مع شكاوى السائحين، وعلى هذا المكتب أن يضمّ موظفين مدربين على تعاملهم مع خصوصية عقود بالباقات السياحية. علاوة على ذلك، يتعين أن تتمتع هذه الإدارة بصلاحيات فرض العقوبات المنصوص عليها بالقانون بالنسبة لوكالات السفر التي تخالف أحكامه.

٦. من الضروري إيجاد آليات قانونية واضحة ومبسطة تهدف إلى تمكين السائح من تقديم شكاواه ومعالجتها بسرعة وحرفية. يجب أن ينص القانون على آلية فعالة لمعالجة هذه الشكاوى بسرعة وبطريقة مهنية.

٧. يتعين على وكالات السياحة بموجب القانون إيراد العنوان الإلكتروني لإدارة حماية المستهلك في كل عقد الباقات السياحية كي يتسنى للسائحين الاتصال بها بسهولة.

٨. ينبغي أن يتضمن القانون الجديد أيضاً متطلبات لتقديم تغطية تأمينية شاملة للسائحين، تشمل الإصابات الشخصية والحجوزات والتوفيرات وأي أموال أخرى. يتعين على الشركات المقدمة للخدمات السياحية في الإمارات تحمل مسؤولية التأمين الكاملة وتصميمه وتوفيره.

٩. يجب أن تتضمن العقود معلومات واضحة وشاملة عن جميع الخدمات السياحية الواردة في الباقات السياحية، بما في ذلك نوع الخدمة والتكلفة وكيفية الدفع وكذلك الشروط المتعلقة بالإلغاء والتعديلات. يتعين أن يتم توضيح جميع هذه المعلومات بوضوح في العقد.

١٠. يجب على مقدمي الخدمات السياحية في الإمارات الالتزام باللوائح والأنظمة المحددة لحماية حقوق السائحين، ويجب أن يتم جعل جميع هذه اللوائح والأنظمة متاحة بشكل واضح وشفاف للجمهور. يتعين أن يتم عقد دورات تدريبية لموظفي الشركات المقدمة للخدمات السياحية لتوعيتهم حول المعايير واللوائح والأنظمة اللازمة لحماية حقوق السائحين.

١١.يجب أن تنص القوانين على عدم جواز التلاعب بأي معلومة تقدم للسائحين، بما في ذلك معلومات تتعلق بالسفر والإقامة والجولات السياحية والترفيه والتسوق. يتعين على مقدمي الخدمات السياحية في الإمارات توفير المعلومات بشكل صحيح ودقيق للسائحين.

١٢. يجب على المسؤولين والجهات الحكومية المسؤولة في الإمارات القيام بالتفتيش الدوري لأماكن تقديم الخدمات السياحية للتأكد من التزامهم باللوائح والأنظمة المحددة لحماية حقوق السائحين. يتبعه إجراءات عقابية ملائمة لأي مورد يخالف القوانين المحددة والمتعلقة بحماية السائحين.

١٣.ينبغي إجراء دراسات منتظمة وشاملة حول احتياجات السوق ومتطلبات السائحين في الإمارات. يجب التعاون مع الجهات ذات الصلة في هذه الدراسات، بما في ذلك المؤسسات السياحية والمراكز التجارية والحكومية. تساعد هذه الدراسات على إدراك احتياجات السوق وتحديث المعايير واللوائح والأنظمة لتلبية تلك الاحتياجات.

قائمة المراجع:

- **المراجع العربية:**

أولا: الكتب:

ثانيا: الأبحاث والمجلات العلمية:

ثانيا: القوانين والتشريعات:

١. القانون الاتحادي رقم ١٨ لسنة ١٩٩٣م بإصدار قانون المعاملات التجارية (الإمارات) – http://gulflegal.com/uaelaws/uae_fed_laws/fr_law18.PDF

٢. القانون الاتحادي رقم (٢٤) لعام ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك (الإمارات) – https://government.ae/ar/information-and-services/justice-safety-and-the-law/laws-and-legislation/uae-commercial-law/uae-federal-law-no-24-of-2006

٣. قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة رقم (٤٩) لسنة ١٩٨٣ (العراق).

٤. قرار مجلس الوزراء رقم (١٢) لسنة ٢٠٠٧ في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (٢٤) لعام ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك (الإمارات) – https://government.ae/ar/information-and-services/justice-safety-and-the-law/laws-and-legislation/uae-commercial-law/uae-federal-law-no-24-of-2006

٥. قرار رقم (٢) لسنة ١٩٩٠ بشأن تصنيف وتنظيم شركات ومكاتب السياحة والسفر (البحرين).

٦. قرار رقم (١) لسنة ١٩٨٧ بشأن الشروط الواجب توافرها في الرحلات السياحية الشاملة والجماعية (البحرين).

٧. مرسوم بقانون رقم (١٥) لسنة ١٩٨٦ بشأن تنظيم السياحة (البحرين).

٨. مرسوم بقانون رقم (١٢) لسنة ١٩٩٤ بتعديل المرسوم بقانون رقم (١٥) لسنة ١٩٨٦ بشأن تنظيم السياحة (البحرين) .

٩. قرار رقم (٢) لسنة ١٩٩١ بشأن المؤسسات الفردية والشركات التي تسير الرحلات السياحية البحرية الداخلية (البحرين).

١٠. القانون الاتحادي رقم ٢٠ صادر بتاريخ ٦/١٠ / ١٩٩١م الموافق فيه ٢٧ ذي القعدة ١٤١١هـ بإصدار قانون الطيران المدني (الإمارات) – https://www.gcaa.gov.ae/en/ePublication/pdfs/Legal%20Publications/Laws/Federal%20Law%20No%20(20)%20of%201991%20Civil%20Aviation.pdf

١١. القانون رقم ٩٩-٠٦ المؤرخ في ٠٤ أبريل ١٩٩٩ (الجزائر).

١٢. قانون اتحادي رقم ٩ صادر بتاريخ ٢٠١١/٠٧/٠٦م الموافق ٥/شعبان/١٤٣٢هـ في شأن النقل البري (الإمارات) – https://government.ae/ar/information-and-services/justice-safety-and-the-law/laws-and-legislation/uae-transport-law/uaefederal-law-no-9-of-2011-regarding-land-transport

ثالثا: المصادر االلكترونية:

1. http://www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-Section/Tourism-Promote/tourism-sector/Pages/tourism-competitiveness.aspx تاريخ الاطلاع: (٢٠٢٣/٠٨/٠٩)

2. http://www.economy.gov.ae/PublicationsArabic/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf تاريخ الاطلاع: (٢٠٢٣/٠٧/١٥)

3. https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/visiting-and-exploring-the-uae/travel-and-tourism تاريخ الاطلاع: (٢٠٢٣/٠٧/٠٩)
4. https://www.holiday-factory.com/common/terms-conditions?lang=ar (٢٠٢٣/٨/١٤) تاريخ الاطلاع:
5. https://www.satatravels.com/home.jsf#/about-sata تاريخ (٢٠٢٣/٨/١٤) الاطلاع:
6. https://www.which.co.uk/consumer-rights/regulation/package-travel-regulations#the-package-travel-regulations تاريخ الاطلاع: (٢٠٢٣/٨/١٤)
7. https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/unitedarabemirates2017.pdf تاريخ الاطلاع: (٢٠٢٣/٠٨/١٧)

- **المراجع الأجنبية:**