

**Agence de voyage : la
responsabilité pour défaut
d'information sur les documents
de voyage est écartée lorsque le
contrat se limite aux prestations
d'hébergement (Cass. com. 2020)**

Identification			
Ref 44798	Juridiction Cour de cassation	Pays/Ville Maroc / Rabat	N° de décision 529/1
Date de décision 20201119	N° de dossier 2020/1/3/857	Type de décision Arrêt	Chambre Commerciale
Abstract			
Thème Responsabilité civile, Civil		Mots clés قرارات محكمة النقض, Responsabilité contractuelle, Rejet, Protection du consommateur, Prestation d'hébergement, Passeport, Obligation de conseil, Obligation d'information, Interprétation du contrat, Formalités de voyage, Contrat de prestation de services, Appréciation souveraine, Agence de voyage	
Base légale		Source Non publiée	

Résumé en français

Ayant souverainement constaté, au vu de l'offre de prix et des factures, que le contrat conclu avec une agence de voyage se limitait exclusivement aux prestations d'hébergement et de restauration, à l'exclusion de la réservation des titres de transport, une cour d'appel en déduit à bon droit que l'obligation d'information et de conseil de l'agence ne s'étend pas aux formalités d'entrée dans le pays de destination. Dès lors, la responsabilité de l'agence ne saurait être engagée pour le préjudice résultant du refoulement des voyageurs à la frontière en raison de l'invalidité de leurs passeports.

Texte intégral

محكمة النقض، الغرفة التجارية، بتاريخ 2020/11/19، القرار عدد 1/529، ملف عدد 2020/1/3/857

بناء على مقال النقض المودع بتاريخ 27-07-2020 من طرف الطالبة المذكورة حوله بواسطة نائبة الأستاذ عبد العزيز (م.) الرامي إلى نقض القرار رقم 5764 الصادر بتاريخ 28-11-2019 عن محكمة الاستئناف التجارية بالدار البيضاء في الملف عدد: 2019/8202/4429.

و بناء على الأوراق الأخرى المدلى بها في الملف.

و بناء على قانون المسطرة المدنية المؤرخ في 28 شتنبر 1974 كما وقع تعديله وتتميمه.

و بناء على الأمر بالتخلي والإبلاغ الصادر في 15-10-2020.

و بناء على الإعلام بتعيين القضية في الجلسة العلنية المنعقدة بتاريخ 19-11-2020.

و بناء على المناداة على الطرفين و من ينوب عنهما وعدم حضورهم.

و بعد تلاوة التقرير من طرف المستشار المقرر السيد محمد رمزي والاستماع إلى ملاحظات المحامي العام السيد رشيد بناني.

و بعد المداولة طبقا للقانون:

حيث يؤخذ من وثائق الملف والقرار المطعون فيه أن المطالبة (أ. س. ك. س.) ومن معها تقدموا بمقال أمام تجارية الدار البيضاء عرضوا فيه أن (أ. س. ك. س.) حجرت لفائدة مسيرها عبد الرزاق (ك.) و زوجته وأبنائه و المريية سفرا نحو جزر الملديف بواسطة المطلوبة شركة الأسفار (أ. ت.) بمبلغ إجمالي قدره 440.000 درهم شاملا للرحلة والإقامة والأكل بالفندق أدته عن طريق شيكين بنكيين مسحوبين على (ق. ع. س.) الأول عدد 0838406 بمبلغ 220.000 درهم و الثاني عدد 9305510 بمبلغ 220.000 درهم ، وأنهم تفاجؤوا لما تم منعهم من دخول جزر الملديف بداعي عدم توفرهم على جوازات سفر بيومترية حسب نسخ قرارات منع الدخول الصادرة عن سلطات بلد الوجهة، و كان من واجب المدعى عليها تفحص وثائقهم بما فيها الجوازات و التأكد من صلاحيتها لولوج البلد المتجهين إليه، وإسداء النصح لهم طبقا للفصل 1 و 3 من قانون حماية المستهلك ، وأن المدعى عليها أثرت على حسابهم و تسببت لهم في أضرار مادية و معنوية ملتسمين الحكم عليها بأدائها لهم تعويضا قدره 100.000 درهم و برد مبلغ 400.000 درهم. و بعد جواب المدعى عليها قضت المحكمة برفض الطلب بحكم استأنفه المدعون ، و بعد الجواب قضت محكمة الاستئناف التجارية بإلغائه والحكم تصديا بأداء المستأنف عليها مبلغ 442.000 درهم و مبلغ 10.000 درهم كتعويض، بموجب قرارها عدد 6153 الصادر بتاريخ 10-11-2017 في الملف رقم 2017/8202/5005 ، و الذي تم نقضه بمقتضى قرار محكمة النقض عدد 3/257 الصادر بتاريخ 30-04-2019 في الملف التجاري رقم 2018/3/3/854 ، بعلّة جاء فيها أن "المطلوبة (أ. ت.) دفعت بأن التعاقد بين الطرفين ينحصر فقط في خدمتي المبيت والمأكل. والمحكمة مصدرة القرار المطعون فيه، لم تبين من أين استقتت أن الخدمة التي قدمتها تشمل كل متعلقات الرحلة بما في ذلك تذاكر السفر، وهي حين رتبت مسؤوليتها عما أصاب الطالبين من ضرر نتيجة منعهم من دخول بلد الوجهة لعدم توفرهم على جوازات سفر بيومترية، وفي غياب ما يثبت ذلك، تكون قد بنت قرارها على غير أساس وعلته تعليلا ناقصا المنزل منزلة انعدامه..."

و بعد الإحالة: أدلى الطرفين بمستنتجاتهما فقضت محكمة الاستئناف التجارية بتأييد الحكم المستأنف بقرارها المطعون فيه بالنقض.

في شأن الوسيلة الفريدة :

حيث تنعى الطالبة على القرار تحريف الوقائع، وخرق الفقرة 5 من الفصل 359 من ق م م و عدم الارتكاز على أساس قانوني، وانعدام التعليل ، بدعوى أنه جاء ناقص التعليل حين أورد في حيثياته أن " الثابت من عرض الثمن الصادر عن المستأنف عليها المؤرخ في 26-10-2016 الموجه إلى الطرف المستأنف بصفته زبون، وكذا الفاتورتين موضوع المبالغ المطالب بها، أن التعاقد بين الطرفين انحصر فقط في خدمتي المبيت والمأكل، وبالتالي فإنها تصرفت في حدود الاتفاق المبرم بينهما... وأن مهمتها انتهت بمجرد قيامها

بخدمتي حجز المبيت والمأكل خلال أيام الرحلة دون أن يتعداه إلى إجراءات السفر، مما تبقى معه دفع المستأنفين بعدم إساءة المستأنف عليها النصح والإرشاد مردود...؛ وهو تعليل تبنت فيه محكمة الاستئناف التجارية ما أثارته المطلوبة من دفع، والحال أن القول بحصر مهمتها في خدمتي المبيت والمأكل عديم الأساس الواقعي لكون الطالبة تعاقدت معها في إطار رحلة منظمة و على أساس خدمة كاملة ابتداء من تذاكر السفر وانتهاء بالمأكل والمبيت والعودة إلى الديار. وبذلك فادعائها بكون مهمتها انحصرت في المأكل والمبيت فقط هو تزييف للحقائق تدحضه وثائق الملف و التي تؤكد جميعها بأن الأمر يتعلق برحلة منظمة أدى الطالبون مقابلها على أساس الخدمة الكاملة، و بناء عليه فالمطلوبة لا يسعها تجزئة العلاقة مع الطالبين . فتبني المحكمة الاستئناف التجارية لدفعها المرتكزة على تحريف الوقائع أدى إلى صدور قرار غير مؤسس قانونيا و واقعيًا، مما تبقى معه الطالبة محقة في التمسك بمقتضيات قانون حماية المستهلك بالنظر للإجحاف الذي طالها من خلال عدم التوازن الذي شاب عملية التعاقد مع المطلوبة، إذ غلبت المطلوبة مصلحتها النفعية على حساب شرط الضمان الذي من المفروض أن يتمتع به الطالبون...

كما أنه بعد الاطلاع على علل قرار محكمة النقض السابق (...) فإن الطالبين يذكرون بالفلسفة العامة التي توخاها المشرع من خلال إصدار قانون لحماية المستهلك و المتجسدة في ضمان استقرار المعاملات و الاطمئنان عليها في المستقبل وتحقق المنفعة المرجوة من خلال عملية التعاقد في إطار من التوازن الهادف إلى إعطاء انتعاشة أكثر لمبدأ سلطان الإرادة و يستتبع بالتالي تنفيذ العقد لتمتد آثاره على أطرافه في جو من الأمان.

فالطالبون لما توجهوا للمطلوبة فلكونها تتوفر على نفوذ مهني ومعرفة في مجال نشاطها وأن تعاقدتهم معها بمبالغ ضخمة كان بغرض تحقيق منفعة لهم و ربح تحققه هي. وبالتالي فإنها تبقى مسؤولة عن ضمان رحلة الطالبين من بدايتها إلى نهايتها؛ علما أنها تحوزت بجوازات سفرهم وهي غير بيوميتريّة، ولم تشعرهم بأن دولة الوجهة (المالديف) سترفض دخولهم لهذه العلة ، فلو علموا بذلك لما تعاقدوا معها بخصوص تلك الوجهة .. فالمطلوبة بهذا التصرف تكون قد أخفت هذه الحقائق عن الطالبين لأن هدفها هو الربح دون اكتراث بمصالحهم و بالتالي فمسؤوليتها قائمة بالنظر إلى قانون حماية المستهلك رقم 31.08 خاصة ما نصت عليه المادة 3 منه ... مما يؤكد أن المشرع جعل لزاما على المطلوبة و غيرها من المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية في إطار تعاملها مع المستهلك ، إعلامه و إخباره بشكل جدي و صادق و نزيه و واضح على نحو يجعله قادرا على تقييم شروط العقد و الالتزامات الناتجة عنها بشكل تنتفي عنه الجهالة... فضلا عن ذلك فالمشرع أوجب على المطلوبة ضرورة تحذير الطالبين بتوجيه النصح لهم وتنبههم من أي مخاطر مادية أو معنوية محتملة يمكن أن تمتد آثارها للتعاقد بين الطرفين. وبذلك فإن الالتزام بالتحذير والإعلام هما التزامان يقعان على عاتق المطلوبة باعتبارها متعاقدة محترفة وعلى دراية بمجال نشاطها وأنها باحتكارها لتلك المعلومة تبقى مسؤوليتها قائمة، وما ذهب إليه القرار الاستئنافي يبقى ناقص التعليل لأنه أسس على تحريف للوقائع . كما أن مسؤولية المطلوبة قائمة بالنظر لكونها وكالة أسفار محترفة وعلى علم بمتطلبات بلد الاستقبال مما يجعلها قد خرقت مقتضيات قانون حماية المستهلك فضلا عن كونها فضلت الربح الخاص على مصالح أسرة بكاملها، الأمر الذي يتعين معه نقض القرار المطعون فيه.

لكن حيث إن المحكمة مصدرة القرار المطعون فيه لتأييد الحكم المستأنف أوردت التعليل التالي ((...الثابت من عرض الثمن الصادر عن المستأنف عليها المؤرخ في 26-10-2016 الموجه إلى الطرف المستأنف بصفته زبون، وكذا الفاتورتين موضوع المبالغ المطالب بها، أن التعاقد بين الطرفين انحصر فقط في خدمتي المبيت والمأكل، وبالتالي فإنها تصرفت في حدود الاتفاق المبرم بينهما؛ مما يكون معه ما أصاب الطرف المستأنف من ضرر نتيجة منعهم من دخول بلد وجهة المالديف لعدم توفرهم على جوازات سفر بيوميتريّة عن الدولة التي ينتمون إليها، لا يعزى إلى خطأ صادر عنها أو تقصير من طرفها و لا تتحمل أي مسؤولية عنه مادامت قد نفذت التزامها وفق الشروط المتفق عليها، وأن مهمتها انتهت بمجرد قيامها بخدمتي حجز المبيت والمأكل خلال أيام الرحلة دون أن يتعداه إلى إجراءات السفر، مما تبقى معه دفع المستأنفين بعدم إساءة المستأنف عليها النصح والإرشاد مردود...)) التعليل الذي يساير واقع الملف الذي بالرجوع إليه، خاصة وثيقة عرض الثمن و الفاتورتين، تبين أنه ليس فيهم ما يفيد أن الأمر يتعلق برحلة منظمة تشمل إضافة إلى حجز المبيت والمأكل حجز تذاكر السفر . و لم تخرق واجب الإعلام المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك خاصة و أنها لم تتكفل بحجز تذاكر السفر والمحكمة كانت على صواب حين اعتبرت أن التعاقد بين الطرفين انحصر فقط في خدمتي المبيت و المأكل؛ وهي بذلك

تكون قد أعملت بشكل سليم ما استخلصته من وثائق الملف ولم تحرفه. كما أن ما ورد في الوسيلة من ملاحظات بشأن قرار النقض السابق هو من قبيل المجادلة في تعليقه و بذلك جاء القرار المطعون فيه مبني على أساس قانوني و واقعي سليمين ومعللا كفاية و غير محرف لأي واقع و ما بالوسيلة على غير أساس فيما عدا هو مجادلة في تعليق قرار النقض السابق فهو غير مقبول.

لهذه الأسباب

قضت محكمة النقض برفض الطلب و تحميل الطالبين المصاريف.