



## چالش‌های مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری و مدیر فنی دفتر خدمات گردشگری در حقوق ایران و مطالعه تطبیقی با حقوق فرانسه

احمد نظری<sup>۱</sup>، سید مهدی میرداداشی<sup>۲</sup>، علیرضا شمشیری<sup>۳</sup>

DOI:10.22034/jtd.2023.385092.2739

### چکیده

متناسب با پیشرفت صنعت گردشگری در جهان لازم است مباحث حقوقی مرتبط با صنعت گردشگری مخصوصاً بحث مسئولیت مدنی نیز بررسی شوند. هدف این مقاله پژوهش در خصوص چالش‌های مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری و مدیر فنی دفتر خدمات گردشگری و مطالعه تطبیقی با حقوق فرانسه است. روش کار در این مقاله توصیفی، تحلیلی و تطبیقی بود. روش گردآوری اطلاعات نیز در این مقاله کتابخانه‌ای و ابزار گردآوری اطلاعات فیش‌برداری و ترجمه بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از روش تطبیقی و مقایسه‌ای استفاده شد. در قانون گردشگری فرانسه مسئولیت مدنی بر دوش دفتر خدمات گردشگری نهاده شده و، با تمرکز بر قرارداد بین گردشگر و دفتر خدمات، مسئولیت پرداخت هر نوع خسارتی را که ناشی از عدم اجرای قرارداد باشد بر عهده دفتر خدمات گردشگری نهاده است. در فرانسه، راهنمای گردشگری در قبال خسارات وارده به مسافر مستقیماً مسئول نیست و سیمتی با عنوان مدیر فنی به‌شکلی که در ایران مقرر شده است وجود ندارد و مسئولیت‌های فنی با دفتر خدمات گردشگری است. در حقوق ایران، امکان استقرار مسئولیت مدنی ورود خسارت به گردشگر بر عهده مدیر فنی و راهنمای گردشگری وجود دارد که خود چالشی حقوقی برای این دو حرفه به‌شمار می‌آید. نتیجه این پژوهش آن است که استقرار مسئولیت مدنی بر عهده مدیر فنی و راهنمای گردشگری از موانع حقوقی ایجاد ارزش در زنجیره تأمین خدمات گردشگری است. مهم‌ترین پیشنهاد این پژوهش حذف جایگاه مدیر فنی و انتقال مسئولیت‌های حقوقی این جایگاه به دفتر خدمات گردشگری و نیز قانونگذاری در خصوص مسئولیت مستقیم دفتر خدمات در مقابل گردشگر و عدم مسئولیت راهنمای گردشگری در قبال گردشگر و در نتیجه ایجاد ارزش در زنجیره تأمین خدمات گردشگری است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۰۶

### واژه‌های کلیدی:

مسئولیت مدنی، دفتر خدمات گردشگری، راهنمای گردشگری، مدیر فنی (بند ب)، حقوق ایران و فرانسه، مطالعه تطبیقی

### مقدمه

صنعتی در حمل و نقل هوایی، دریایی، ریلی و زمینی به‌تدریج دفاتر خدمات گردشگری شکل گرفت که موضوع فعالیت آن‌ها سفر بردن مردم بود. این دفاتر از ارکانی مانند راهنمایان گردشگری و مدیران فنی تشکیل شد که هریک در اجرای تور گردشگری نقش بسزایی دارند (Tsaour & Tu, 2019; Algier et al., 2018). امروزه دفاتر خدمات گردشگری به همراه ارکان آن (مدیر

سفر از دیرباز مورد توجه همه تمدن‌های بشری بوده است. سیاحت، تجارت، درمان و مانند آن اهدافی است که افراد را به‌سوی سفر سوق می‌دهد. صرفه‌جویی در هزینه، امنیت، استفاده از تجربیات دیگران و مواردی از این دست افراد را به‌سوی مسافرت‌های گروهی می‌کشاند. بعد از پیشرفت‌های

۱. دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران.

۲. دانشیار گروه حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران (نویسنده مسئول). mirdadashim@yahoo.com

۳. استادیار گروه حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران.



## مرور ادبیات و پیشینه پژوهش

در خصوص مرور ادبیات و پیشینه موضوع، برخی از پژوهشگران بحث گردشگری را از منظر فقه و قرآن بررسی کرده که یافته‌های آنان بیشتر در خصوص جایگاه گردشگری در احادیث و آیات و سیره معصومین (علیهم السلام) و وظایف و تکالیف گردشگران خارجی و وظیفه حکومت اسلامی در مواجهه با ورود گردشگر از نظر فقهی است (Hosseini, 2018; Kalantari, 2004). برخی دیگر به بررسی فقهی و حقوقی گردشگری پرداختند و هدفشان ارائه پاسخ‌های روشن دینی به شبهات گسترش صنعت گردشگری بود (Soufbaf, 2004). به منظور بررسی فقهی و حقوقی گردشگری، برخی به معرفی معارف گردشگری اسلام از ساحات گوناگون اقتصادی، جامعه‌شناختی و حقوقی - فقهی دخیل در امر گردشگری نظر افکنده‌اند (Ghaemi Kharg, & Aghajnejad, 2016). شناسایی شایستگی‌های محوری راهنمایان تور بین‌المللی موضوعی است که برخی پژوهشگران (Rahimiaghdam et al., 2020) درباره آن تحقیق کرده و تسلط راهنمای گردشگری بر قوانین و مقررات ملی و بین‌المللی را یکی از این شایستگی‌های محوری دانسته‌اند، ولی در خصوص مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری سخنی نگفته‌اند. پژوهشگران دیگری به شناسایی و ارزیابی مشکلات راهنمایان گردشگری پرداخته و، به‌طور کلی و بدون اشاره به چالش‌های حقوقی راهنمایان، نبود قانون مستقل برای راهنمایان را یکی از این مشکلات شناخته‌اند (Rahimpour et al., 2014). برخی دیگر از پژوهشگران با ورود به عرصه حقوقی اقدام به مقایسه مقررات و قوانین گردشگری جمهوری اسلامی ایران با کشورهای توسعه‌یافته کردند و خلاهای قانونی را احصا کردند و به‌منزله نتیجه پژوهش ارائه و پیشنهاد اصلاح برخی مقررات گردشگری را دادند (Babaei Fini, 2015). پژوهشگری دیگر، با ورود تخصصی‌تر به بحث، به‌صورت کلی مسئولیت مدنی مؤسسات جهانگردی و گردشگری را بررسی کرد و با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد داد، با تصویب قوانین مرتبط، مسئولیت مدنی مؤسسات گردشگری در قبال مسافران و جهانگردان سامان‌دهی شود (Agha Gholami Karzani, 2004). اما هیچ‌کدام از پژوهش‌های پیش‌گفته به بررسی چالش‌های مسئولیت مدنی راهنمایان گردشگری و مدیران فنی دفاتر خدمات گردشگری نپرداخته است. این چالش‌ها آن هم با رویکرد مقارنه‌ای با حقوق فرانسه تاکنون بررسی نشده است و از نوآوری‌های موضوعی این مقاله است که می‌تواند مورد استناد

فنی و راهنمای گردشگری) به‌منزله فرایندی از زنجیره تأمین خدمات گردشگری محسوب می‌شوند و یکی از ویژگی‌های زنجیره‌های تأمین خدمات خلق ارزش برای ذی‌نفعان است (Zargham et al., 2021). امنیت خاطر گردشگر به توانایی طرف مقابل در جبران خسارت مسئولیت مدنی نوعی ارزش برای گردشگر محسوب می‌شود و خلق این ارزش، که می‌تواند نقش بسزایی در بهداشت حقوقی زنجیره تأمین ایفا کند، در نظام حقوقی ما با موانعی مواجه است. با توجه به مخاطرات احتمالی که به‌صورت طبیعی در سفر وجود دارد (Rahimpour et al., 2014)، ممکن است شرایطی پیش آید یا اتفاق‌هایی رخ دهد که باعث بروز خسارت جسمی یا مالی به گردشگر شود. وجود پرونده‌های قضایی مبنی بر شکایت گردشگر و مطالبه خسارات توسط وی به طرفیت مدیر فنی یا راهنمای گردشگری چالش مسئولیت مدنی برای مدیر فنی و راهنمای گردشگری را ایجاد می‌کند. علاوه بر این، به دلیل اینکه عموماً مدیران فنی و راهنمایان گردشگری درآمد پایین‌تری در مقایسه با دفاتر خدمات گردشگری دارند، جبران خسارت کامل مادی گردشگر، که همانا هدف مسلم مسئولیت مدنی است (Tank, 2018)، با مشکل مواجه می‌شود. اهمیت این پژوهش در آن است که با تبیین مسئولیت مدنی هر یک از ارکان برگزاری تور اولاً این ارکان شناخت دقیق‌تری از مسئولیت‌های خود پیدا می‌کنند؛ ثانیاً گردشگران با حقوق خویش بیشتر آشنا می‌شوند و ثالثاً، با شناسایی موانع ایجاد ارزش در زنجیره تأمین خدمات گردشگری و پیشنهاد برای رفع موانع، گامی در راستای تکمیل زنجیره تأمین خدمات گردشگری برداشته می‌شود. ضرورت پرداختن به این پژوهش نیز اولاً عدم ورود پژوهشگران حوزه حقوق گردشگری به این موضوع و ثانیاً لزوم رفع موانع در گسترش روزافزون گردشگری با توجه به سیاست‌های اقتصادی کشور در خروج از وابستگی به نفت و ثانیاً لزوم تکمیل زنجیره تأمین با توجه به پیچیدگی مباحث حقوقی و قضایی به‌منزله بخشی از فرایند خدمت‌گردشگری است. در این مقاله سعی شده است چالش‌های مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری و مدیر فنی در حقوق ایران و فرانسه بررسی شوند و در نهایت، بعد از تبیین این چالش‌ها، به‌منظور خلق ارزش برای ذی‌نفعان زنجیره تأمین گردشگری (گردشگران)، راهکار اصلاحی در خصوص از بین بردن موانع جبران خسارت سریع و کامل گردشگر زیان‌دیده ارائه شود.



مستقیم وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی فعالیت می‌کنند و حق برگزاری تور در مسیر عربستان، سوریه و عراق را ندارند، اما هر تور ورودی به ایران حتی تورهای مذهبی و ب قصد زیارت در ایران را می‌توانند برگزار کنند.

### راهنمای گردشگری

مطابق با ماده ۱ آیین‌نامه راهنمایان گردشگری مصوب ۱۳۹۴ هیئت وزیران، راهنمای گردشگری کسی است که، با داشتن شرایط مندرج در این آیین‌نامه، گردشگران و مسافران داخلی و خارجی را در بازدید از اماکن تاریخی، فرهنگی، طبیعی، زیارتی، سلامت و سایر جاذبه‌ها و نقاط دیدنی کشور راهنمایی می‌کند که به سه گروه زیر تقسیم می‌شود: راهنمای گردشگری داخلی، راهنمای گردشگری بین‌المللی (ورودی و خروجی) و راهنمای گردشگری تخصصی. فدراسیون جهانی انجمن‌های راهنمای گردشگری<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) راهنمای گردشگری را کسی می‌داند که بازدیدکنندگان را به زبان مورد نظر آن‌ها راهنمایی و میراث طبیعی و فرهنگی منطقه را تفسیر می‌کند.

### مدیر فنی (بند ب)

در مقررات گردشگری ایران، تعریف دقیقی از مدیر فنی به میان نیامده است. درحقیقت، تعریف مدیر فنی به صورت ذکر برخی شرایط تصدی این پست و در موارد معدودی به صورت سربسته ذکر وظایف مدیر فنی است. ماده ۸ «آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی» مصوب ۱۳۸۰ هیئت وزیران عنوان کرده است که «متقاضیان تأسیس دفتر باید یک نفر را به عنوان مدیر فنی به مراجع مربوط حسب مورد معرفی نمایند». این آیین‌نامه در ادامه به ذکر شرایط تصدی این سمت می‌پردازد و در بند ب ماده ۲۰ الزام به حضور در دفتر را از وظایف مدیر فنی می‌داند. در ادامه، به تفصیل در خصوص وظایف مدیر فنی بحث خواهیم کرد. بر مبنای آنچه در تعریف دفتر خدمات گردشگری بیان شد، منظور از مدیر فنی در این مقاله مدیر فنی بند ب است.

### مطالعه تطبیقی در گردشگری

مطالعه تطبیقی در گردشگری عبارت است از مطالعه وجوه اشتراک و افتراق میان قواعد و اصول حاکم بر گردشگری از ابعاد و جنبه‌های گوناگون در بین دو

سایر پژوهشگران و علاقه‌مندان به حوزه حقوق گردشگری قرار گیرد.

در تبیین بیشتر محل بحث باید بیان شود که نگارندگان در پی پاسخ به این سؤال هستند: آیا اساساً راهنمای گردشگری و مدیر فنی در قبال ورود خسارت به گردشگر مسئولیت مدنی دارند یا خیر؟

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر در حوزه علوم انسانی است. لذا، به شکل نظری و با گردآوری اطلاعات به روش کتابخانه‌ای و تحلیل محتوا و ابزار گردآوری اطلاعات، فیش‌برداری و ترجمه انجام شد. با توجه به آنکه این موضوع از موضوعات مربوط به مسائل حقوقی است، از روش استنباطی و تحلیلی مورد قبول پیروی شد و به دلیل لزوم بررسی تطبیقی تلاش شده است در مباحث گوناگون موضوعات یکسانی طرح شود تا امکان نتیجه‌گیری به روشی آسان‌تر ممکن باشد. روش کار در این مقاله توصیفی، تحلیلی و تطبیقی بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از روش تطبیقی و مقایسه‌ای استفاده شد.

### تعاریف مرتبط با مسئولیت مدنی و گردشگری

قبل از ورود به موضوع مقاله، به تعریف برخی مفردات پرکاربرد در این مقاله می‌پردازیم.

### ایرانگردی و جهانگردی

مطابق با ماده ۱ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰، «منظور از ایرانگردی و جهانگردی عبارت است از هر نوع مسافرت انفرادی و یا گروهی که بیش از ۲۴ ساعت بوده و به منظور کسب و کار نباشد». بنا بر این تعریف، گردشگر کسی است که به صورت انفرادی یا گروهی بیش از ۲۴ ساعت بدون قصد کسب و کار به مسافرت برود.

### دفتر خدمات گردشگری

در بند ب ماده ۱ «آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات گردشگری، سیاحتی - جهانگردی و زیارتی» مصوب ۱۳۸۰ هیئت وزیران، دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی تعریف شده است. این دفاتر در زمینه اخذ روادید، تنظیم و انجام مسافرت گروهی داخلی و خارجی، ذخیره مکان و هرگونه خدمات ایرانگردی و جهانگردی با رعایت قوانین و مقررات ایرانگردی و جهانگردی فعالیت می‌کنند. این دفاتر تحت نظارت

1. World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA)



یا چند کشور. این مقایسه می‌تواند بین ظرفیت‌های گردشگری، قوانین و مقررات گردشگری، زیرساخت‌های گردشگری و غیره انجام شود.

### مطالعه تطبیقی در حقوق

در علم حقوق، بررسی تاریخ، مبنا، ماهیت، ساختار، منابع و وجوه اشتراک و افتراق مسئله‌ای حقوقی در بین دو یا چند نظام حقوقی را مطالعه تطبیقی می‌نامند.

### مسئولیت مدنی

مسئولیت مدنی عبارت است از تکلیف شخص به جبران زبانی که برائثر عمل وی به دیگری وارد شده است (Safai & Rahimi, 2022; Qasimzadeh, 2007). در هر مورد که شخص ناگزیر از جبران خسارت دیگری باشد، می‌گویند در برابر او مسئولیت مدنی دارد (Katouzian, 2022). در حقوق فرانسه، مسئولیت مدنی این‌گونه تعریف شده است: «تعهد به جبران خسارت ناشی از فعل زیان‌بار عمدی یا غیرعمدی خویشتن یا فعل دیگری و نیز زیان ناشی از اشیای تحت مالکیت یا حفاظت که در هر صورت ناشی از نقض قرارداد نیست» (Tonc, 1981).

### مسئولیت مدنی در گردشگری

با تعریفی که از مسئولیت مدنی بیان شد، می‌توان تعریف اجمالی از مسئولیت مدنی در گردشگری را ارائه کرد. در هر مورد که هریک از تأسیسات گردشگری یا ارکان آن‌ها برائثر عملکرد ناصحیح خود، خسارتی به گردشگر یا تأسیسات گردشگری دیگر وارد آوردند، مجبور به جبران این خسارت خواهند بود و این جریان را می‌توان مسئولیت مدنی در گردشگری نامید.

### مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری در برابر گردشگر

مقاله حاضر درصدد بررسی چالش‌های مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری و مدیر فنی است. اما از آنجایی که این دو حرفه در فرایند اجرای تور نقش تکمیلی دارند و به‌تنهایی قادر به اجرای تور نیستند و ضروری است نقش خود را در قالب یکی از اجزای دفتر خدمات گردشگری اجرا کنند، لازم است که ابتدا ماهیت مسئولیت مدنی این دفاتر را بررسی کنیم. سپس، با بررسی نقش هریک از این دو حرفه در اجرای تور، مسئولیت مدنی آن‌ها را واکاوی کنیم و رابطه آن‌ها

با مسافر را با قواعد حاکم بر مسئولیت مدنی تطبیق دهیم.

مبنای مسئولیت مدنی به این پرسش پاسخ می‌دهد که چرا باید مسئولیت وجود داشته باشد؟ (Hakimian, 2013) ولی ماهیت مسئولیت مدنی به این پرسش پاسخ می‌دهد که آیا برای استقرار ضمان و مسئولیت مدنی لازم است قراردادی وجود داشته باشد و به آن قرارداد استناد شود یا با توجه به مسئولیت غیرقراردادی نیز می‌توان حکم به مسئولیت مدنی صادر کرد.

### ماهیت قراردادی مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری

مسئولیت قراردادی عبارت از تعهدی است که در نتیجه تخلف از مفاد قرارداد خصوصی برای اشخاص ایجاد می‌شود (Katouzian, 2022). از یک منظر، می‌توان مسئولیت دفتر خدمات گردشگری را به‌منزله مسئولیت مدنی قراردادی تجزیه و تحلیل کرد. مسافران با مراجعه به دفتر خدمات گردشگری، از میان خدمات این دفتر، یک یا چند خدمت را انتخاب و درخواست می‌کنند و در برابر دریافت این خدمات، مبلغی معین را که مورد توافق طرفین است، پرداخت می‌کنند. در اینجا، آنچه اتفاق افتاده خرید خدمت یا خدماتی خاص از دفتر خدمات گردشگری است. در این دیدگاه، خرید خدمات گردشگری را به‌سان عقدی معین مانند بیع یا اجاره و یا الزام قراردادی در قالب ماده ۱۰ قانون مدنی می‌توان قلمداد کرد. در موارد ذکرشده، منشأ ایجاد تعهد عقد یا توافق حاصل از آزادی اراده است و اگر دفتر خدمات گردشگری این تعهد را به‌خوبی انجام دهد، به‌خاطر اینکه تعهدات ایجادشده از آثار عقد و یا توافق پیشین طرفین است، مسئولیتی که به دنبال دارد نیز مسئولیتی قراردادی خواهد بود. این مسئولیت زمانی محقق می‌شود که اولاً بین دفتر خدمات گردشگری و گردشگر قرارداد کتبی یا شفاهی نافذی حکومت کند و ثانیاً خسارت وارده ناشی از اجرا نکردن این قرارداد باشد و به عبارتی رابطه علیت بین خسارت وارده و عدم اجرای مفاد قرارداد باشد (Katouzian, 2022). در فرانسه، به‌دلیل اجبار دفاتر خدمات گردشگری به انعقاد قرارداد کتبی با گردشگر و همچنین الزام ابلاغ موارد مهم و تأثیرگذار در انتخاب تور به گردشگر، می‌توان ماهیت مسئولیت مدنی دفتر خدمات را قراردادی دانست. این الزام تا حدی است که ماده ۲۱۱-۲ R قانون گردشگری فرانسه مواردی مانند مقصد،



کاملاً توسط او سازمان‌دهی شده است و دفتر خدمات گردشگری به‌تنهایی از همه‌چیز مراقبت و تضمین می‌کند؛ یعنی خدماتی که در قرارداد گنجانده شده به‌درستی انجام خواهند شد. در این صورت، مشتری فقط با آژانس قرارداد می‌بندد و آژانس نمی‌تواند یک‌جانبه خود را از مسئولیت خود با ادعای واگذاری به اشخاص ثالث مبری کند (Rousseau-Houle, 1983).  
ماده L. ۲۱۱-۱۶ قانون گردشگری فرانسه اصل مسئولیت کامل دفتر خدمات گردشگری را این‌گونه بیان می‌دارد: «دفتر خدمات گردشگری، که بسته گردشگری را به مشتری می‌فروشد، به‌طور کامل در برابر مصرف‌کننده مسئولیت دارد خواه این خدمات توسط خود او خواه توسط سایر دفاتر خدمات گردشگری انجام شود. در جایی که این خدمات توسط اشخاص دیگر انجام شود، با حفظ حق رجوع به این‌گونه اشخاص، مسئولیت انجام خدمات ارائه‌شده توسط این اشخاص باقی است.» این مسئولیت کامل در آرای دیوان عالی فرانسه نیز تأیید شده است (Cour de Cassation, 11 Mars 2009).

اصل مزبور حتی در تورهای ماجراجویانه در طبیعت نیز که گردشگر در آن نقش فعال دارد و ممکن است اقدامی انجام دهد که باعث ایراد صدمه به خود یا دیگری شود پابرجاست. دیوان عالی فرانسه، علی‌رغم رأی قبلی دادگاه تجدیدنظر به مسئولیت گردشگر ماجراجو، رأی به مسئولیت کامل دفتر خدمات گردشگری صادر کرده است (Cour de Cassation, 13 Dé cembre 2005).

### ماهیت غیر قراردادی مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری

در مقابل مسئولیت قراردادی، مسئولیت غیر قراردادی قرار دارد. مسئولیت غیر قراردادی یا ناظر به مواردی است که وظیفه قانونی بر دوش شخصی نهاده شده باشد و وی در صورت عدم انجام وظیفه مزبور باعث ورود خسارتی شده باشد (Katouzian, 2022) یا ناظر به اسباب ضمان در فقه است که تحت عناوینی مانند اتلاف و تسبیب بحث و بررسی می‌شود.

در حقوق ایران، با توجه به اینکه الزام قانونی برای دفاتر گردشگری برای اجرای تور وجود ندارد و به‌نوعی اجرای تور برای گردشگر تابع قرارداد و توافق طرفین است، از این باب مسئولیت غیر قراردادی وجود نخواهد داشت. اما از جنبه قواعد عمومی ضمان قهری در فقه و

دوره اقامت با ذکر تاریخ، مدت و محل توقف‌ها، مشخصات و درجه‌بندی اقامتگاه، وعده‌های غذایی، شرایط فسخ و سایر مواردی را که اطلاع گردشگر از آن ضروری است احصا کرده است.

رویه قضایی فرانسه نیز اهمیت زیادی برای مسئولیت قراردادی دفتر خدمات گردشگری قائل شده است. در پرونده‌ای، کوهنوردی برای عبور از شکاف‌های یخی در کوهستان با دفتر خدمات گردشگری قراردادی منعقد می‌کند و آن دفتر با انعقاد قرارداد با یکی از راهنمایان کوهستان کار را به وی می‌سپارد و از قضا کوهنورد از یکی از شکاف‌های یخی سقوط مرگ‌باری می‌کند. خانواده وی برای گرفتن غرامت از راهنمای کوهستان شکایت می‌کنند که در نهایت دیوان عالی کشور حکم به بی‌حقی آن‌ها صادر می‌کند. در این حکم (Cour de Cassation, du 13 Dé cembre 2005)، دیوان عالی اولاً به قرارداد کوهنورد با دفتر خدمات گردشگری که امنیت برنامه را تضمین کرده بود استناد می‌کند و ثانیاً به عدم‌بروز تقصیر از سوی راهنمای کوهستان در این خصوص استناد می‌کند.

دیوان عالی کشور فرانسه، در پرونده دیگری، دفتر خدمات گردشگری را که متعهد به تهیه مکان اقامتی برای مسافر شده بود با استناد به قرارداد فی‌مابین محکوم به جبران خسارت می‌کند (Cour de Cassation, du 15 Mars 2005). در این پرونده، دفتر خدمات مسافرتی طرف قرارداد با مسافر اجرای قرارداد را به عهده دفتر خدمات گردشگری دیگری نهاده بود که آن دفتر به‌واسطه سهل‌انگاری باعث بروز خسارت به مسافر شده بود. با این حال، در رأی مذکور، طرف قرارداد با مسافر محکوم به جبران خسارت شد در صورتی که هیچ سهل‌انگاری در این خصوص مرتکب نشده بود. رویه قضایی فرانسه تا جایی پیش رفته که حتی بدون در نظر گرفتن تقصیر، با استناد به مسئولیت عینی مندرج در قرارداد، دفتر خدمات گردشگری را محکوم به پرداخت خسارت به سوارکار می‌کند. دفتر خدمات در دفاع از خود در دادگاه عنوان داشته بود، عدم مهارت سوارکار باعث پذیرش خطر از سوی وی شده و مسئولیت خود را مبرا اعلام کرده است. دادگاه با عنایت به مفاد قرارداد، که در آن حضور مربی متخصص ناظر برای سوارکاری شرط شده بود، حکم به محکومیت دفتر خدمات گردشگری صادر می‌کند (Cour d'appel d'Aix-en-Provence, du 14 Septembre 2005).

زمانی که دفاتر خدمات مسافرتی یک بسته سفر را به مشتری پیشنهاد می‌دهد، به این معناست که





بحث اتلاف و تسبیب در قانون مدنی، با تکمیل ارکان ایجاد مسئولیت مدنی، ممکن است مسئولیت مدنی غیر قراردادی یا قهری شکل بگیرد. در حقوق فرانسه اما برخی از خدمات عمومی به صورت اجباری در نظر گرفته شده است. دفاتر گردشگری دارای مأموریت خدمات عمومی برای استقبال و اطلاع رسانی به گردشگران هستند. در ماده L133-3 قانون گردشگری فرانسه، این مأموریت پیش بینی شده است، به طوری که برای دفتر گردشگری اجباری است و دارای ویژگی خدمات عمومی اداری است. در این ماده عنوان شده است که ممکن است تمام یا بخشی از توسعه و اجرای سیاست های گردشگری محلی و برنامه های توسعه گردشگری محلی به ویژه از امکانات گردشگری و تفریحی، مطالعات و سرگرمی توسط شورای شهرداری بر عهده دفتر گردشگری نهاد شود. این الزام قانونی را می توان دلیلی بر غیر قراردادی بودن مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری در قلمرو ماده فوق الذکر در فرانسه دانست؛ چرا که دفتر گردشگری نمی تواند از خدمات پیش گفته در حوزه گردشگری سر باز زند و آن خدمات را انجام ندهد. اما این بحث را فقط می توان در خصوص همین وظایف عمومی پذیرفت. در جایی که بحث خدمات عمومی گردشگری وجود ندارد، ماهیت مسئولیت قراردادی کماکان باقی است.

### جنبه دوگانه مسئولیت مدنی دفاتر خدمات گردشگری

در حقوق فرانسه، این ماهیت دوگانه در مباحث مربوط به مسئولیت مدنی بحث شده است (De Planiol et al., 1957) که از مباحث مطروحه می توان در خصوص موضوع مقاله نیز بهره جست. از سوی دیگر، با توجه به اینکه قانون گردشگری فرانسه خدمات عمومی را بر عهده دفاتر خدمات گردشگری نهاد است، این نتیجه را می توان گرفت که زمانی که یکی از تعهدات مربوط به وظایف عمومی اش را نقض می کند مسئولیت وی غیر قراردادی است. در حقوق فرانسه حتی در مواردی که موضوع انجام وظایف عمومی دفتر خدمات گردشگری نیست و دفتر خدمات با گردشگر قرارداد دارد، طرح دعوی از باب مسئولیت غیر قراردادی نیز ممکن است (Savatier, 2016). در همین خصوص، دیوان عالی فرانسه در حکمی (Cour de Cassation, 19 Mars 2009) آژانسی

را که فقط بلیت پرواز به مقصد برزیل را برای مسافر تهیه کرده بود و مسافر به دلیل عدم واکسیناسیون تب زرد اجازه ورود به مقصد را نیافته بود مسئول پرداخت خسارت به مسافر شناخت. علت این حکم استناد به ماده L. ۲۱۱-۸ قانون گردشگری فرانسه است که مقرر می دارد فروشنده بلیت می بایست قیمت و شرایط پرداخت، شرایط فسخ و رفع قرارداد، اطلاعات بیمه و همچنین شرایط عبور از مرزها را به مسافر به صورت کتبی اعلام کند در صورتی که دفتر خدمات فقط بلیت پرواز را به مشتری فروخته بود و شرایط عبور از مرز در این قرارداد فروش بلیت منعکس نشده بود.

به نظر نگارندگان، در حقوق ایران از یک منظر می توان مبنای مسئولیت دفاتر خدمات گردشگری را در مسئولیت های قراردادی جست و جو کرد، با این توضیح که با توجه به نوع ارائه خدمت می توان قواعد عمومی قراردادها را در ایجاد یکی از عقود معین و یا قراردادی که حاصل توافق طرفین است (مطابق با ماده ۱۰ قانون مدنی) توصیف کرد. ذخیره هتل یا اقامتگاه بوم گردی یا پناهگاه کوهنوردی به منزله یکی از خدمات ارائه شده توسط دفتر خدمات می تواند ماهیت عقد اجاره داشته باشد. صرف ناهار گران قیمت در مکانی رؤیایی مانند رستوران زیر دریا یا برجی مرتفع ماهیت عقد بیع را دارد و همراهی راهنما در بازدید از اثری تاریخی و باستانی می تواند ماهیت توافق طرفین بر مبنای ماده ۱۰ قانون مدنی باشد. درست است که مسافر مجموعه ای از خدمات را از دفتر خدمات گردشگری درخواست می کند، ولی ماهیت حقوقی هریک از این خدمات را می توان به این نحو تحلیل کرد. در عرف گردشگری تمامی این خدمات در قالب قراردادی با عنوان خرید تور انجام می شود.

از منظر دیگر، قراردادی بودن مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری مانع از توسل مسافر به قواعد عمومی ضمان قهری نیست (Katouzian, 2022). قواعد مربوط به اتلاف و تسبیب در فقه اسلامی و در قانون مدنی این موارد را هم دربر می گیرد. از این روی، نظر نگارندگان مقاله بر این است که قلمرو مسئولیت مدنی دفاتر خدمات گردشگری در حقوق ایران ماهیت دوگانه دارد و امکان توسل به هر دو برای مطالبه خسارت - بر فرض وجود شرایط هریک - وجود دارد. حال که مشخص شد مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری در حقوق ایران ماهیت دوگانه دارد و حتی در صورت داشتن ماهیت قراردادی مطابق با قواعد عمومی مسئولیت مدنی می توان مسئولیتی برای



کار را حاکم بر این روابط می‌کند. با اثبات رابطه کارگر و کارفرمایی، تکلیف مسئولیت مدنی ناشی از فعل کارگر نیز مشخص می‌شود. ماده ۱۲ قانون کار این تکلیف را بر دوش کارفرما قرار داده است، هرچند اختیار مراجعه کارفرما به کارگر را بعد از جبران خسارت زیان دیده ممکن دانسته است. اما تحلیل این موضوع در خصوص وظایف ذاتی، که بر دوش مدیر فنی گذارده شده، با سایر کارمندان عادی دفتر تفاوت دارد؛ با این توضیح که مدیر فنی، علاوه بر تبعیت اداری از کارفرمای خود یعنی دفتر خدمات گردشگری، وظایف قانونی دیگری نیز دارد و قانونگذار برای مدیر فنی مسئولیت‌هایی را در نظر گرفته است. مقررات در خصوص به‌کارگیری نیروی انسانی در سایر موارد موردنیاز در یک دفتر خدمات گردشگری هیچ آداب و ترتیبی را مقرر نکرده است و دفتر خدمات طبق نیازهای شخصی خود افرادی را به کار می‌گمارد، ولی در خصوص مدیر فنی بحث متفاوت است و ذکر وظایف قانونی برای مدیر فنی تحلیل مسئولیت وی را نیز دگرگون می‌سازد. ابتدا به ذکر برخی از این وظایف می‌پردازیم و در ادامه بررسی می‌کنیم که آیا وجود این وظایف قانونی در مسئولیت مدنی دفتر خدمات ناشی از فعل مدیر فنی تأثیری دارد یا خیر.

ماده ۸ از «آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات گردشگری، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب سال ۱۳۸۰» شرایطی را برای مدیر فنی ذکر می‌کند. متقاضیان تأسیس دفتر باید یک نفر را در مقام مدیر فنی به مراجع مربوط حسب مورد معرفی کنند. مدیر فنی باید، علاوه بر شرایط مختص اشخاص حقیقی برای گرفتن مجوز دفاتر گردشگری، به یکی از زبان‌های خارجی مسلط باشد و دوره مدیر فنی را زیر نظر مؤسسات آموزشی مورد تأیید وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی گذرانده باشد. یکی دیگر از وظایف مدیر فنی تأیید قرارداد دفتر با مسافران است. برای رصد این مهم که آیا موارد فنی قراردادی رعایت شده یا خیر، در ماده ۵ مقررات اجرایی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری عنوان می‌شود: «کلیه قراردادهای منعقد شده موضوع فروش خدمات تور جهت کنترل نهایی باید به رؤیت و تأیید مدیر فنی بند ب دفتر برسد.» بدین ترتیب، ناظری برای رصد قراردادها می‌گذارد که موارد مذکور را کنترل کند. برخی مدیر فنی را مسئول و گرداننده اصلی بخش فنی تور می‌دانند و معتقد هستند مدیر فنی بر تمامی امور تولید محصول، بازاریابی و عملیات و پشتیبانی تورها و همچنین قوانین و مقررات اجرای تور که توسط

دفتر خدمات گردشگری در نظر گرفت، به بررسی این موضوع خواهیم پرداخت که آیا فعل مدیر فنی یا فعل راهنمای گردشگری می‌تواند برای خودشان مسئولیت مدنی ایجاد کند یا اینکه مسئولیت مدنی ناشی از افعال این دو سمت بر عهده دفتر خدمات گردشگری است.

## ماهیت مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری در برابر فعل اشخاص ثالث

در حقوق فرانسه، دفتر خدمات مسافرتی نمی‌تواند مسئولیت عدم اجرای قرارداد را به شخص دیگری منتسب کند؛ چراکه این خود می‌تواند ناشی از تقصیر دفتر خدمات مسافرتی در انتخاب شخص دیگر و نظارت بر او باشد. بنابراین، «مسئولیت مدنی ناشی از فعل غیر مانند راهنمای گردشگری در وهله اول با دفتر خدمات گردشگری است» (Rousseau-Houle, 1983). ماده ۱۲۴۲ قانون مدنی فرانسه، به صراحت مسئولیت ناشی از فعل غیر را با شرایطی می‌پذیرد و عنوان می‌دارد: «شخص، نه تنها در قبال خسارتی که بر اثر عمل خود ایجاد می‌کند، بلکه در قبال آسیبی که بر اثر عمل اشخاصی که باید برای آن‌ها پاسخگو باشد یا چیزهایی که در اختیار دارد، مسئول است.» این به این معناست که در حقوق فرانسه، با توجه به اینکه گردشگر طرف قرارداد با دفتر خدمات گردشگری است، تمامی مسئولیت‌های مدنی ناشی از ضرر و زیان و خسارت به مسافر بر عهده دفتر خدمات است، چه این خسارات ناشی از فعل دفتر خدمات باشد چه اشخاص ثالثی مانند راهنمای گردشگری. نظام حقوقی فرانسه این رویه را در خصوص مسئولیت مدنی بیمارستان ناشی از فعل غیر نیز پذیرفته است (Yazdaniyan & Arayee, 2015). در حقوق ایران، این موضوع قابلیت بحث بیشتری دارد. برای بررسی بیشتر موضوع، مسئولیت ناشی از فعل غیر تحت دو عنوان مسئولیت ناشی از فعل مدیر فنی و مسئولیت ناشی از فعل راهنمای گردشگری بررسی می‌شود.

## مسئولیت مدیر فنی

برای تدقیق در موضوع ابتدا لازم است رابطه کاری مدیر فنی را با دفتر خدمات گردشگری بررسی کنیم. مطابق با مقررات قانون کار مخصوصاً ماده ۲ این قانون، که حاوی تعریف کارگر است، مدیر فنی دفتر مشمول قانون کار بوده و از این حیث فرقی با دیگر کارمندان ندارد. مدیر فنی به صورت تمام وقت می‌بایست در دفتر حضور داشته باشد و این حضور و تبعیت اداری قانون



سازمان‌های ذی‌ربط تدوین شده نظارت مستقیم دارد (Chekanoui, 2012). ولی این برداشت نه تنها به‌صراحت در قانون نیامده است، بلکه از مجموعه مقررات حوزه گردشگری نیز قابل برداشت نیست. عدم احصای دقیق وظایف مدیر فنی مانع از ارائه تحلیلی دقیق در خصوص مسئولیت مدنی این قشر است. ولی، با توجه به موارد پیش گفته، باید قبول کرد که مدیر فنی اجمالاً وظایفی دارد که باید به‌نحو صحیح انجام دهد و این وظایف به‌نوعی همسوی با حمایت فنی از دفتر خدمات گردشگری است. قصد قانونگذار از تعریف چنین جایگاهی این است که مدیر فنی تمامی مواردی را که یک تور از لحاظ فنی نیاز دارد در نظر بگیرد و در خصوص رعایت آن بررسی‌های لازم را انجام دهد. به عبارت دیگر، بخشی از مسئولیت دفتر خدمات گردشگری بر دوش مدیر فنی است. در صورتی که قانونگذار چنین قصدی نداشت، مستقیماً خود دفتر خدمات را مسئول رعایت مسائل و مباحث فنی تور می‌دانست. در ایران، گرفتن گواهی مدیریت فنی نیازمند گذراندن دوره‌های تخصصی چندماهه در مؤسسات آموزشی زیر نظر وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است، ولی گذراندن این دوره برای متقاضیان تأسیس این دفاتر الزامی نیست. فرایند کاملاً آشتباهی که اولاً باعث ورود افراد غیرمتخصص در جایگاه مدیران دفتر خدمات گردشگری می‌شود و ثانیاً باعث ایجاد مشکلات حقوقی به‌دلیل شفاف نبودن وظایف مدیر فنی و در نتیجه عدم جبران کامل خسارت گردشگر زیان‌دیده خواهد شد.

در صورتی که در فرانسه سمت مدیر فنی تعریف نشده است و متقاضی تأسیس دفتر خدمات گردشگری خود می‌بایست این دوره‌های تخصصی را طی کند و خود مسئولیت پرداخت خسارت به مسافر را بپذیرد و، با خرید بیمه مسئولیت مدنی حرفه‌ای، هیچ‌زبانی را جبران‌نشده باقی نگذارد. این رویکرد به هدف مسلم مسئولیت مدنی، که همانا جبران کامل خسارت است، نزدیک‌تر است (Tank, 2018).

### مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری

ماهیت رابطه راهنمای گردشگری با دفتر خدمات گردشگری نیز رابطه کارگر و کارفرما است و قانون کار بر آن حاکم است، با این تفاوت که راهنمای گردشگری صرفاً در ساعات و روزهایی که برای دفتر تور برگزار می‌کند کارگر محسوب می‌شود و آن دفتر کارفرمای او است. این رابطه ممکن است در ماه،

هفته و روز تغییر کند و راهنما در هر روز، هفته، ماه یا سال با دفتر دیگری همکاری کند. علاوه بر این، ماده ۵ آیین‌نامه راهنمایان گردشگری مصوب ۱۳۹۴ هیئت‌وزیران این‌گونه مقرر می‌دارد: «راهنمایان گردشگری از نظر به‌کارگیری تابع قوانین کار و تأمین اجتماعی می‌باشند.»

مطابق با ماده ۳ آیین‌نامه راهنمایان گردشگری مصوب سال ۱۳۹۴، راهنمای گردشگری صرفاً مجاز به ارائه خدمات راهنمایی به دفاتر خدمات گردشگری است؛ به این معنا که راهنمای گردشگری نمی‌تواند مستقیماً با گردشگر قرارداد منعقد کند.

همان‌گونه که در مسئولیت مدنی مدیر فنی اشاره شد، بر مبنای ماده ۱۲ قانون مسئولیت مدنی، رابطه کارگر و کارفرما موجب استقرار مسئولیت مدنی کارفرما بر اثر فعل کارگر می‌شود، اما در خصوص راهنمای گردشگری نیز نگارندگان معتقد هستند، با توجه به تخصصی بودن شغل راهنمای گردشگری و گذراندن دوره‌های آموزشی گوناگون و صدور مجوز فعالیت از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، افعال راهنمای گردشگری در دو صورت ارتباطی به کارفرما ندارد و مسئولیت مدنی بر گردن خود راهنما مستقر خواهد شد. یکی زمانی که راهنما اقدامی خارج از جزئیات برنامه سفر انجام می‌دهد و دیگر زمانی که راهنما اقدامی مخالف وظایف و مسئولیت‌های قانونی خود انجام می‌دهد. مبنای این نظر استناد به مسئولیت قانونی و نظریه قابلیت انتساب (Ansari & Mobein, 2011) و اثبات رابطه سببیت بین فعل راهنما و زیان وارد شده به گردشگر است. مطابق با مقررات حاکم بر صنعت گردشگری، راهنما وظایفی دارد که جدا از وظایف دفتر خدمات گردشگری است و خود باید مسئولیت عدم انجام وظایفش را عهده‌دار باشد. در اینجا، دیگر ماده ۱۲ قانون مسئولیت مدنی حاکم نیست؛ زیرا این ماده در موردی است که کل وظایف و مسئولیت‌ها بر عهده کارفرما باشد و کارمند یا کارگری که مشمول قانون کار است وظیفه‌ای ذاتی در قبال ارباب رجوع یا شخص ثالث ندارد؛ نه قانون برای وی تعیین تکلیفی کرده نه قراردادی مسئولیتی را برای وی تعیین کرده است، در صورتی که راهنمای گردشگری خود دارای وظایف قانونی است که در قبال اجرای صحیح تور بر عهده می‌گیرد.

از سوی دیگر، عده‌ای عقیده دارند تکلیف مندرج در ماده ۱۲ قانون مسئولیت مدنی ناظر به وجه غالب است (Abbaslu, 2015). وجه غالب این است که





## یافته‌های پژوهش

یافته‌های بارز این پژوهش آن است که، در حقوق ایران، امکان ایجاد مسئولیت مدنی در ورود خسارت به گردشگر برای مدیر فنی و راهنمای گردشگری وجود دارد. این موضوع چالشی بزرگ برای این شغل محسوب می‌شود و، با توجه به میزان کم انتفاع این دو شغل از یک تور گردشگری، وجود این چالش تناسب بین انتفاع و خطرپذیری را از بین می‌برد. برای مثال، ممکن است راهنمای گردشگری، که در ازای برگزاری تور طبیعت‌گردی مبلغ مشخصی را به‌منزله دستمزد دریافت می‌دارد، با بروز مسئولیت مدنی مجبور به جبران خسارتی شود که شاید نتواند تا پایان عمر از عهده آن خسارت برآید. از سوی دیگر، گردشگر خسارت‌دیده هم در برخی مواقع به‌دلیل عدم تمکن مالی راهنمای گردشگری نمی‌تواند خسارات خود را دریافت دارد.

یافته‌های دیگر این پژوهش آن است که الزام به داشتن مدیر فنی در دفاتر خدمات گردشگری نه تنها مخاطرات مسئولیت مدنی برای این جایگاه ایجاد می‌کند، بلکه مسئولیت دفتر خدمات گردشگری را که بیشترین انتفاع از برگزاری تور را دارد کاهش می‌دهد. در مقابل، در قانون گردشگری فرانسه، مسئولیت مدنی بر دوش دفتر خدمات گردشگری نهاده شده و، با تمرکز بر قرارداد بین گردشگر و دفتر خدمات، مسئولیت پرداخت هر نوع خسارتی را که ناشی از عدم اجرای قرارداد باشد بر عهده دفتر خدمات گردشگری نهاده است. در فرانسه، راهنمای گردشگری در قبال خسارات وارده به مسافر مستقیماً مسئول نیست و سبمی با عنوان مدیر فنی به‌شکلی که در ایران مقرر شده است وجود ندارد و مسئولیت‌های ناشی از عدم رعایت مسائل فنی با دفتر خدمات گردشگری است.

کارگر معمولاً در محیط کارگاه و در جایی ثابت مشغول به کار است، در صورتی که راهنمای گردشگری دائم در محیطی خارج از کارگاه مشغول به کار است.

نوع کار راهنما این‌گونه است که مسافران را از فرودگاه، هتل، سایت گردشگری و مانند آن تحویل می‌گیرد و مطابق با جزئیات برنامه‌ای که در اختیار دارد شروع به اجرای تور برای گردشگران می‌کند. در اینجا، کارفرما، که همان دفتر خدمات گردشگری است، هیچ نظارت حضوری‌ای بر راهنما ندارد و تنها اهرم نظارت پیش‌برنامه یا همان جزئیات برنامه‌ای<sup>۱</sup> است که به راهنما داده است. به عبارت دیگر، کارفرما در اینجا اقتدار کافی بر فاعل احتمالی فعل زیان‌بار ندارد. لذا، تکلیف مالایطاق است که از کارفرما بخواهیم بر راهنما نظارت داشته باشد و، در صورت بروز خسارت از سوی راهنما، کارفرما را مسئول قلمداد کنیم.

«در حقوق کامن لا، در روابطی که متعهد قرارداد شخصی حرفه‌ای است، به‌گونه‌ای که افراد نوعاً به این اشخاص اعتماد می‌کنند، باعث می‌شود عدم انجام تعهد از سوی آن‌ها به‌منزله نقض این تکلیف مراقبتی، زمینه‌ای برای پذیرش دعوی مسئولیت قهری باشد.» (Rezajad, 2019).

اما در رویه قضایی فرانسه در خصوص راهنمای گردشگری به قراردادی توجه می‌شود که مسافر منعقد کرده است. اگر قرارداد با دفتر خدمات مسافرتی باشد، با عنایت به مفاد قرارداد، دفتر خدمات گردشگری مسئولیت پاسخ‌گویی به خسارات را دارد. مسافر از سویی با راهنما قراردادی ندارد که بتواند به آن استناد کند و از سوی دیگر با وجود قرارداد نمی‌تواند از باب مسئولیت قهری به راهنما رجوع کند (Cour de Cassation, du 15 Mars 2005).

| محور تطبیقی                                   | حقوق ایران  | حقوق فرانسه  |
|---|---|--|
| پرداختن به موضوع گردشگری                      | وجود دارد.  | وجود دارد.   |
| محورهای عمده مقاله در قوانین خاص گردشگری      | وجود ندارد.   | وجود دارد.   |
| وجود عنوان راهنمای گردشگری در قوانین و مقررات | در قوانین اصلی وجود ندارد، ولی در آیین‌نامه‌های مصوب هیئت‌وزیران و دستورالعمل‌های وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری وجود دارد. | در قوانین اصلی وجود دارد.                                  |
| وجود عنوان مدیر فنی در قوانین و مقررات        | در قوانین اصلی وجود ندارد، ولی در آیین‌نامه‌های مصوب هیئت‌وزیران و دستورالعمل‌های وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری وجود دارد. | چنین عنوانی در قوانین اصلی و مقررات پایین‌دستی وجود ندارد. |



| محور تطبیقی   | حقوق ایران   | حقوق فرانسه  |
|---|--|--|
| الزام به اجرای تور توسط راهنمای گردشگری   | وجود دارد.   | وجود دارد.   |
| مسئولیت مدنی راهنمای گردشگری در قبال گردشگر   | در شرایطی و با توجه به مباحث عمومی مسئولیت مدنی وجود دارد.   | وجود ندارد. به خاطر وجود قرارداد بین دفتر خدمات گردشگری و گردشگر، تمام مسئولیت مدنی بر عهده دفتر خدمات گردشگری است و راهنمای گردشگری مسئولیتی ندارد. |
| الزام دفتر خدمات گردشگری به استخدام مدیر فنی  | وجود دارد.   | وجود ندارد و اصولاً چنین جایگاهی در دفتر خدمات گردشگری و مقررات مربوط تعریف نشده است.  |
| مسئولیت مدنی مدیر فنی در قبال گردشگر  | در شرایطی و با توجه به مباحث عمومی مسئولیت مدنی وجود دارد.   | سالبه به انتفای موضوع است.   |
| الزام به استفاده از بیمه مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری                                    | وجود ندارد.  | وجود دارد.   |
| سازوکار قانونی و اجرایی برای استفاده راهنمای گردشگری از بیمه مسئولیت مدنی راهنمایان گردشگری | وجود ندارد.  | نه تنها وجود دارد، بلکه الزام قانونی است.  |
| سازوکار قانونی و اجرایی برای استفاده مدیر فنی از بیمه مسئولیت مدنی راهنمایان گردشگری        | وجود ندارد.  | سالبه به انتفای موضوع است.   |
| الزام به انعقاد قرارداد کتبی بین گردشگر و دفتر خدمات مسافرتی                                | وجود ندارد.  | وجود دارد.   |
| وابستگی موضوع مقاله به سایر قوانین  | وجود دارد.   | با وجود قوانین خاص گردشگری وجود ندارد.   |
| سهولت و سرعت در جبران خسارت گردشگر زیان دیده به منزله ارزش در زنجیره تأمین خدمات            | به دلیل اینکه موضوع باید با توجه به مقررات عمومی مسئولیت مدنی بررسی شود، فرایند رسیدگی بسیار پیچیده و زمان بر است. | با توجه به اینکه مقررات خاص گردشگری وجود دارد، فرایند رسیدگی سریع تر و راحت تر انجام می شود.   |
| نوع دادگاه های بررسی کننده (اعم از دادگاه های عمومی، اختصاصی یا تخصصی)                      | موضوع در صلاحیت دادگاه های عمومی است و دادگاه های تخصصی در این خصوص وجود ندارد.                                    | موضوع در صلاحیت دادگاه های عمومی است و دادگاه های تخصصی در این خصوص وجود ندارد.  |

### نتیجه گیری

تعریف کارگر در قانون کار هستند و در نتیجه رابطه کارگر و کارفرما بر فعالیت آن‌ها حکم فرما خواهد بود و، مطابق با ماده ۱۲ قانون مسئولیت مدنی، مسئولیت مدنی ناشی از فعل کارگر ابتدا بر عهده کارفرما است؛ با این توضیح که کارفرما می تواند برای جبران

مقررات حاکم بر نقش راهنمای گردشگری و مدیر فنی دفتر خدمات گردشگری در ایران تحلیلی دوگانه در خصوص مسئولیت مدنی این دو قشر پیش روی ما گذارده است. از یک سو، راهنما و مدیر فنی مشمول



خود پاسخ‌گوی هر نوع اقدامی باشد که به دلیل عدم مهارت، سهل‌انگاری، عدم رعایت نظامات و مانند آن به حقوق مسافر زیان وارد کند. این در صورتی است که، در مقررات گردشگری ایران، مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری با وجود راهنمای گردشگری و مدیر فنی ممکن است از بین برود یا کاهش یابد که نتیجه مناسبی را در زنجیره تأمین خدمات گردشگری در بر نخواهد داشت؛ با این توضیح که از یک سو سبب با عنوان مدیر فنی با وظایف و مسئولیت‌های مبهم و تبیین نشده ایجاد شده است که مطابق با مقررات عمومی مسئولیت مدنی ممکن است در قبال گردشگر زیان دیده مسئول شناخته شود و از طرف دیگر باعث عدم توجه بیشتر دفتر خدمات گردشگری به برنامه‌ریزی صحیح و عدم رعایت نکات فنی در چپ‌نش و اجرای تور شده و از یک طرف مسافر زیان دیده را از رسیدن به حقوق خود دور کند. از سوی دیگر، با عدم الزام قانونی به انعقاد قرارداد فی مابین دفتر خدمات گردشگری و گردشگر و عدم استقرار مسئولیت مدنی ناشی از فعل راهنما بر عهده دفتر خدمات گردشگری، باز موجبات عدم جبران سریع و کامل حقوق گردشگر زیان دیده را فراهم آورده است.

بر مبنای یافته‌های فوق، پیشنهاد مشخص این مقاله تصویب قانون با محتوای ذیل است:  
پیشنهاد اول حذف سمت مدیر فنی در دفاتر خدمات گردشگری است. در حقیقت، قانونگذار ایران، با ایجاد این سمت و نهادن امور فنی مربوط به دفتر خدمات بر دوش مدیر فنی، متقاضی ثبت دفتر را از گذراندن دوره‌های تخصصی معاف کرده که این خود باعث ورود افراد غیرمتخصص به حوزه اجرای تور می‌شود. از سوی دیگر، به دلیل اینکه وظایف مدیر فنی را دقیق معین نکرده است، هم باعث ورود مشکلات حقوقی برای مدیر فنی می‌شود و هم گردشگر را در جبران خسارت وارده با مشکل مواجه می‌سازد.  
پیشنهاد دوم این است که صراحتاً مسئولیت ناشی از فعل راهنمای گردشگری بر عهده دفتر خدمات گردشگری قرار گیرد تا گردشگر زیان دیده در مارپیچ تحلیل‌های حقوقی گرفتار نشود و بتواند به راحتی و با سرعت خسارات خود را مطالبه و دریافت کند.

ممکن است اجرایی شدن این پیشنهاد، با عنایت به وضعیت کنونی کشور و عدم اشتغال پایدار و نقشی که صنعت گردشگری می‌تواند در اشتغال‌زایی ایفا کند، انگیزه متخصصان و علاقه‌مندان به این حرفه را کاهش دهد و کمتر کسی به فکر ایجاد دفاتر خدمات

خسارت پرداخت شده به گردشگر بر مبنای ماده فوق‌الذکر به کارگر رجوع کند. از سوی دیگر، بررسی شد با توجه به ماهیت حرفه‌ای و فنی این دو شغل و ماهیت قانونی مسئولیت راهنمای گردشگری و مدیر فنی در برابر گردشگر، در صورت اثبات رابطه سببیت بین فعل زیان‌بار و زیان وارده به گردشگر و انتساب فعل یا ترک فعل به راهنمای گردشگری یا مدیر فنی، مسئولیت مدنی ناشی از فعل یا ترک فعل آن‌ها در فرایند اجرای تور می‌تواند مسئولیت مدنی برای آن‌ها در پی داشته باشد. این موضوع در خصوص راهنمای گردشگری، با توجه به نبود سیطره کاری از سوی دفتر خدمات گردشگری بر راهنما در طول اجرای تور، قابلیت دفاع بیشتری دارد.

بنا بر ماهیت دوگانه (قراردادی و غیرقراردادی) مسئولیت مدنی دفتر خدمات گردشگری، در وضعیت کنونی، حتی در صورتی که گردشگر با دفتر خدمات گردشگری قرارداد داشته باشد، نمی‌توان گردشگر زیان دیده را به طرح دعوای خسارت به طرفیت دفتر خدمات محدود کرد. گردشگر با توجه به وظایف ذاتی راهنمای گردشگری و مدیر فنی می‌تواند با اثبات ارکان مسئولیت مدنی (وجود ضرر، فعل زیان‌بار، رابطه سببیت بین فعل زیان‌بار و ضرر) از این دو نیز مطالبه خسارت کند.

یافته‌های این پژوهش نشان داد، در حقوق فرانسه، با وضع قوانین خاص، مسئولیت جبران خسارت به گردشگر زیان دیده از دوش راهنمای گردشگری یا هر سمت دیگری که در اجرای تور نقش و دخالتی دارد برداشته شده و بر عهده دفتر خدمات گردشگری نهاده شده است. در این نظام حقوقی نیاز نیست گردشگر زیان دیده وارد پیچیدگی‌های حقوقی و قضایی شود تا بتواند خسارات وارده به خود را دریافت کند، بلکه الزام قانونی به انعقاد قرارداد بین گردشگر با دفتر خدمات گردشگری و وجود مسئولیت دفتر خدمات گردشگری حتی در صورتی که بتوان حادثه را از باب علیت و رابطه سببیت به فعل راهنما منتسب کرد این امکان را برای گردشگر به وجود آورده تا در ساده‌ترین حالت و سریع‌ترین زمان ممکن به حقوق از دست‌رفته خود برسد. این مهم یکی از موارد ایجاد ارزش در زنجیره تأمین خدمات در حوزه گردشگری است که با متناسب‌سازی مقررات قانونی ایجاد شده است. از سوی دیگر، سمتی با عنوان مدیر فنی با وظیفه بررسی فنی تورهای تعریف شده در مقررات فرانسه وجود ندارد و در نتیجه مدیر دفتر خدمات گردشگری خود می‌بایست از یک سو آموزش‌ها، مهارت‌ها و صلاحیت‌های لازم برای برگزاری تور را به دست آورد و از سوی دیگر



گردشگری بیفتد و نقصی در زنجیره تأمین خدمات گردشگری به وجود آورد. برای رفع این دغدغه نیز که البته خود می‌تواند موضوعی برای پژوهشی دیگر باشد، اجباری کردن ارائه بیمه مسئولیت مدنی از سوی متقاضی ثبت دفتر خدمات گردشگری پیشنهاد مکمل است. ماده ۲۱۱-۲۱۲ قانون گردشگری فرانسه<sup>۱</sup> ارائه بیمه‌نامه مسئولیت مدنی حرفه‌ای را یکی از مدارک لازم برای نهایی شدن صدور مجوز می‌داند.

### منابع فارسی که معادل لاتین آن‌ها در فهرست منابع آمده است

چهنویسی، رضا (۱۳۹۲). مدیریت راهبردی دفاتر خدمات مسافرتی. تهران: انتشارات روزنه.

حسینی (ملک‌زاده)، سیدمحمد عارف (۱۳۹۸). قرآن و فقه گردشگری. اندیشه‌های قرآنی، ۶(۱۱)، ۱۰۳-۱۲۰. [http://qt.journals.miu.ac.ir/article\\_5480.html](http://qt.journals.miu.ac.ir/article_5480.html)

حکیمیان، علی محمد (۱۳۹۱). قاعده احترام، مبنای مسئولیت مدنی مسلمانان نسبت به یکدیگر. مجله حقوق اسلامی، ۹(۳۳)، ۳۷-۷۱. [https://hoquq.iict.ac.ir/article\\_18240.html?lang=fa](https://hoquq.iict.ac.ir/article_18240.html?lang=fa)

رحیم‌پور، علی، هاشمی، سیدسعید و واحدی زارچ، هانیه (۱۳۹۳). شناسایی و ارزیابی راهنمایان اکوتوریسم، مطالعه موردی راهنمایان اکوتوریسم استان تهران. مجله نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، ۶(۴)، ۷۹-۹۴. [https://geography.garmsar.iau.ir/article\\_664877.html](https://geography.garmsar.iau.ir/article_664877.html)

رحیمی اقدم، صمد، رحیمی‌کلور، حسین و حق‌وردی‌زاده، ابوالفضل (۱۳۹۹). شناسایی شایستگی‌های محوری راهنمایان تور بین‌المللی، مجله گردشگری و توسعه، ۹(۴)، ۶۳-۸۲. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.199272.1810>  
رضایی‌نژاد، همایون (۱۳۹۹). فلسفه مسئولیت قراردادی. تهران: شرکت سهامی انتشار.

صفایی، سیدحسین و رحیمی، حبیب‌الله (۱۴۰۱). مسئولیت مدنی (الزامات خارج از قرارداد) جلد اول، قواعد عمومی. تهران: انتشارات سمت.

صوفی‌باف، محمد (۱۳۸۴). بررسی فقهی و حقوقی توریسم (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، ایران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.

ضرغام‌بروجنی، حمید، تقوی‌فرد، محمدتقی و عزیزی‌علرا (۱۴۰۰). تحلیل مضامین مؤثر بر خلق ارزش از طریق زنجیره تأمین یکپارچه الکترونیکی خدمات گردشگری در ایران. مجله گردشگری و توسعه، ۱۰(۱)، ۳۲۱-۳۳۵. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.220663.1973>

عباسلو، بختیار (۱۳۸۵). مسئولیت نیابتی در حوادث رانندگی. دانش انتظامی، ۸(۳)، ۱۲۲-۱۳۰. <https://www.sid.ir/paper/100505/fa>

آقاغلامی کرزانی، علی (۱۳۸۳). مسئولیت مدنی مؤسسات جهانگردی و گردشگری (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، ایران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.

انصاری، علی و مبین، حجت (۱۳۹۰). نظریه قابلیت استناد در حقوق مسئولیت مدنی، مطالعه تطبیقی در فقه امامیه و حقوق فرانسه. مجله پژوهش‌های حقوق تطبیقی، ۱۵(۱)، ۱-۲۱. <https://clr.modares.ac.ir/article-20-9379-fa.html>

بابایی فینی، ام‌السلمه (۱۳۹۴). مقایسه قوانین و مقررات گردشگری جمهوری اسلامی ایران با کشورهای توسعه‌یافته. مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، ۴(۱۴)، ۲۶-۴۴. [https://tourismpd.journals.umz.ac.ir/article\\_1127.html?lang=fa](https://tourismpd.journals.umz.ac.ir/article_1127.html?lang=fa)

تنک، آندره (۱۳۹۸). مبانی و اصول مسئولیت مدنی از دیدگاه حقوق تطبیقی، ترجمه سیدحسین صفایی و سیداحسان حسینی. تهران: شرکت سهامی انتشار (نشر اثر اصلی ۱۹۸۹).

1. Lorsque le prestataire fournit pour la première fois des services en France, il en informe au préalable la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 par une déclaration écrite, comprenant notamment les informations relatives à sa garantie financière et son assurance de responsabilité civile professionnelle. La déclaration est enregistrée au registre mentionné à l'article L. 141-3. Cette déclaration est révisée en cas de changement dans les éléments de la déclaration et doit être renouvelée tous les trois ans si le prestataire poursuit son activité vers la France.

خلاصه ماده فوق: زمانی که ارائه‌دهنده خدمات (دفتر خدمات گردشگری) برای اولین بار در فرانسه خدمات ارائه می‌دهد، می‌بایست از قبل مدارکی را از جمله ضمانت‌نامه مالی و بیمه مسئولیت مدنی حرفه‌ای، طی اظهارنامه‌ای کتبی، به کمیسیون مربوط ارائه دهد.



- Babae Fini, O. (2015). Comparing the Laws and Regulations of the Islamic Republic of Iran's Tourism with Developed Countries. *Journal of Tourism Planning and Development*, 4(14), 26-44. [https://tourismjournal.umz.ac.ir/article\\_1127.html?lang=fa](https://tourismjournal.umz.ac.ir/article_1127.html?lang=fa). [In Persian]
- Chekanoui, R. (2012). *Strategic management of travel service offices*. Tehran: Rozeneh Publications. [In Persian]
- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 15 Mars 2005, 02-15.940, Publié au bulletin. <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007051037>
- Cour d'appel d'Aix-en-Provence, CT0023, du 14 Septembre 2005. <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000006947331>
- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 13 Décembre 2005, 03-17.897. Publié au bulletin. <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007052433>
- Cour de Cassation, 1ère Chambre civile, 11 Mars 2009, 08-13.169, Iné dit. <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020385239>
- Cour de Cassation, civile, Chambre civile 1, 19 Mars 2009, 08-11.617, Iné dit. <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020421056>
- De Planiol, M., & Ripert, G., & Boulanger, J. (1957). *Traité élémentaire de droit civil*, T II. Paris: Librairie Generale De Droit et De Jurisprudence.
- Ghaemi Kharg, S. M., & Aghajnejad, S. (2016). *Fiqh and legal foundations of tourism in the pursuit of the Islamic model of progress*. Tehran: Khorsandi Publications. [In Persian]
- Hakimian, A. M. (2013). The Rule of Respect, a Basis for Civil Responsibility of Muslims. قاسم‌زاده، سیدمرتضی (۱۳۸۷). مبانی مسئولیت مدنی. تهران: انتشارات میزان.
- کاتوزیان، ناصر (۱۴۰۱). مسئولیت مدنی، الزام‌های خارج از قرارداد، جلد اول، قواعد عمومی. تهران: انتشارات گنج دانش.
- کلاتری، علی (۱۳۷۶). فقه و صنعت جهانگردی. مجله کوشی نو در فقه، (۱۴). <https://ensani.ir/fa/article/60445>
- یزدانیان، علیرضا و آرابی، حمید (۱۳۹۳). مطالعه تطبیقی تبیین مسئولیت مدنی بیمارستان در قبال اعمال کارکنان خود و تحلیل آن در راستای مسئولیت ناشی از فعل غیر. دوفصلنامه علمی حقوق تطبیقی، (۲)، ۱۵۱-۱۸۰. [https://law.mofidu.ac.ir/article\\_17961.html](https://law.mofidu.ac.ir/article_17961.html)
- Abbaslu, B. (2015). Vicarious liability in traffic accidents. *Police Knowledge*, 3(30), 122-130. <https://www.sid.ir/paper/100505/fa> [In Persian]
- Agha Gholami Karzani, A. (2004). Civil liability of travel and tourism institutions (Master's thesis), Iran, Islamic Azad University, Central Tehran branch. [In Persian]
- Ansari, A., & Mobein, H. (2011). The theory of citation in civil liability law, a comparative study in Imami jurisprudence and French law. *Journal of Comparative Law Research*, 15(1), 1-21. <https://clr.modares.ac.ir/article-20-9379-fa.html>. [In Persian]
- Algieri, B., Aquino, A., & Succurro, M. (2018). International competitive advantages in tourism: An eclectic view. *Tourism Management Perspectives*, 25, 41-52. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.003>

## منابع



- de la jurisprudence récente. *Les Cahiers de droit*, 24(3), 643-671. <https://doi.org/10.7202/042562ar>
- Savatier, R. (2016). *Traité de la responsabilité civile en droit français*, Tome 2. Paris: LGDJ.
- Soufbaf, M. (2004). Jurisprudential and legal review of tourism (Master's thesis) Iran, Islamic Azad University, Central Tehran branch. [In Persian]
- Tank, A. (2018). Basics and principles of civil responsibility from the perspective of comparative law (Seyd Hossein Safaei and Seyed Ehsan Hosseini, translators). Tehran: Sahami Publishing Company (published the original work in 1989). [In Persian]
- Tonc, A. (1981). *La responsabilité Civile*, p. 11-15. Paris: Economica.
- Tsaur, S. H., & Tu, J. H. (2019). Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation. *Tourism Management*, 71, 9-17. <https://doi.org/10.1177/00472875221109826>
- World Federation of Tourist Guide Associations (2003). What is a tourist guide? available at: [www.wftga.org/page.asp?id\\_15](http://www.wftga.org/page.asp?id_15) (accessed 16 June 2012).
- Yazdaniyan, A., & Arayee, H. (2015). Comparative Study of Explaining of the Hospital Civil Liability in order to Their Employee's Actions and its Analysis in Line with the Liability Arising from the Act of Other. *Journal of Comparative Law*, 1(2), 151-180. [https://law.mofidu.ac.ir/article\\_17961.html](https://law.mofidu.ac.ir/article_17961.html) [In Persian]
- Zargham, H., Taghavifard, M., & Azizi, O. (2021). Analysis of the Themes Affecting Value Creation Through E-Integrated Supply Chain of Tourism Services in Iran. *Journal of Tourism and Development*, 10(1), 321-335. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.220663.1973>. [In Persian]
- toward Each Other. *Islamic Law*, 9(33), 37-71. [https://hoquq.iict.ac.ir/article\\_18240.html?lang=fa](https://hoquq.iict.ac.ir/article_18240.html?lang=fa). [In Persian]
- Hosseini, S. M. A. (2018). Quran and tourism jurisprudence. *Journals Of Qur'anic Thoughts*, 8(1), 103-120. [http://qt.journals.miu.ac.ir/article\\_5480.html](http://qt.journals.miu.ac.ir/article_5480.html). [In Persian]
- Kalantari, A. (2004). Jurisprudence and the tourism industry. *New Exploration in Jurisprudence magazine*, (14). <https://ensani.ir/fa/article/60445> [In Persian]
- Katouzian, N. (2022). Civil liability, non-contractual obligations, Volume I, general rules. Tehran: Ganj Danesh Publications. [In Persian]
- Qasimzadeh, S. M. (2007). Basics of Civil Responsibility. Tehran: Mizan Publications. [In Persian]
- Rahimiaghdam, S., Rahimi Kelor, H., & Haghverdizadeh, A. (2020). Identification of Core Competencies of International Tour Leaders. *Journal of Tourism and Development*, 9(4), 63-82. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.199272.1810>. [In Persian]
- Rahimpour, A., Hashemi, S. S., & Vahidi Zarch, H. (2014). Identification and evaluation of ecotourism guides, a case study of ecotourism guides in Tehran province. *Journal of New Perspectives in Human Geography*, 6(4), 79-94. [https://geography.garmsar.iau.ir/article\\_664877.html](https://geography.garmsar.iau.ir/article_664877.html). [In Persian]
- Rezainejad, H. (2019). Philosophy of Contractual Responsibility. Tehran: Publishing Company. [In Persian]
- Safai, S. H., & Rahimi, J. E. (2022). Civil liability (requirements outside the contract), first volume, general rules. *Tehran: Samt Publications*. [In Persian]
- Rousseau-Houle, T. (1983). *La responsabilité des agences de voyages: lestandances*