

بسمه تعالی

جناب آقای اکبرپور

رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل محترم روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران

یک نسخه از رأی هیأت عمومی دیوان عدالت اداری به شماره دادنامه ۱۴۰۰/۶/۹ مورخ ۱۴۰۰/۶/۹ با موضوع: «ابطال مواد ۲ و ۳ و بخش های سوم، چهارم و پنجم از بخشنامه شماره ۹۵۳۴۰۰/۵۳۶۷۹ - ۱۳۹۵/۸/۱۱ مقررات اجرایی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری» جهت درج در روزنامه رسمی به پیوست ارسال می گردد.

مدیر کل هیأت عمومی و هیأت های تخصصی دیوان عدالت اداری - یدالله اسمعیلی فرد

تاریخ دادنامه: ۱۴۰۰/۶/۹ شماره دادنامه: ۱۴۷۵ شماره پرونده: ۹۸۰۰۷۶۷

مرجع رسیدگی: هیأت عمومی دیوان عدالت اداری

شاکی: شرکت خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی زنده رودسیر سپاهان

موضوع شکایت و خواسته: ابطال بخشنامه مقررات اجرایی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری به شماره ۹۵۳۴۰۰/۵۳۶۷۹ - ۱۳۹۵/۸/۱۱ (به استثناء مواد ۴، ۵، ۶، ۷، ۸ و ۹)

گردش کار: شاکی به موجب دادخواستی ابطال بخشنامه مقررات اجرایی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری به شماره ۹۵۳۴۰۰/۵۳۶۷۹ - ۱۳۹۵/۸/۱۱ را خواستار شده است و در جهت تبیین خواسته اعلام کرده است که:

"احتراماً به استحضار می رساند: معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مبادرت به صدور بخشنامه ای با عنوان مقررات اجرایی و انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری نموده است که مفاد بخشنامه مذکور بر خلاف قانون اساسی و قوانین عادی (مدنی و آیین دادرسی مدنی) و تصویب نامه هیأت وزیران می باشد. مفاد بندهای ۲، ۳، ۴، ۵، ۱۲، ۲۴، ۳۱، ۳۴ و ۳۶ تبصره ماده ۴۱ و همچنین فصل های سوم، چهارم و پنجم خلاف قوانین و مقررات می باشد.

۱- تحلیل قرارداد ابلاغی که در قرارداد مذکور و ماده ۱۰ و مواد ۲۲۱ و ۲۲۳ اشاره شده است که این موضوع بر خلاف اصل آزادی قراردادها می باشد.

۲- ایجاد صلاحیت سازمان جهت رسیدگی به پرونده های مطروحه اینجانب گردشگر که موضوع داوری سازمان در ماده ۱۲ قرارداد تیپ ایجاد شده است و این در حالی است که مرجع رسمی تظلمات بین اشخاص حقوق خصوصی دادگستری می باشد و داوری سازمان برخلاف قواعد آمره قانون آیین دادرسی مدنی می باشد و به موجب آیین نامه دفاتر موظف به استفاده از قرارداد ابلاغی سازمان می باشند.

۳- تحمیل مجازات و شرایطی که خارج از حدود اختیارات معاونت گردشگری می باشد و نیاز به مجوز هیأت وزیران دارد به نوعی که بخشنامه خلاف مصوبات هیأت وزیران می باشد و رأساً مبادرت به تعیین مجازات انتظامی نموده است. علیهذا با توجه به مراتب مذکور تقاضای ابطال بخشنامه مذکور و همچنین ابلاغیه استفاده از قراردادهای تیپ تنظیمی توسط معاونت سازمان میراث فرهنگی را دارم."

متن مقررہ مورد اعتراض به شرح زیر است:

"مقررات اجرایی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

بخش اول: تعاریف:

ماده ۱ - تعاریف عملیاتی از مفاهیم و واژه های به کار رفته در این بخشنامه:

سازمان: سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری

دفتر: هر یک از دفاتر و شرکت های خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز از سازمان

بسته سفر: یک طرح مسافرتی، مرکب از عناصر گوناگون سفر نظیر حمل و نقل، اقامت، پذیرایی، بازدید، راهنما، ویزا، بیمه و ... در گشت های کامل و گشت های مستقل دارای حداقل اقامت و حمل و نقل می باشد.

دفتر ثبت نام کننده: دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری یک بسته سفر تهیه شده توسط دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری دیگر را به گردشگر می فروشد.

تورگردان: دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری که در زمینه طراحی و آماده سازی بسته های سفر برنامه ریزی شده تخصیص داشته، اجزا و عناصر گوناگون سفر را از تولیدکنندگان خدمات گردشگری خریداری نموده، پس از تلفیق و تبدیل آنها به صورت بسته های سفر، این خدمات را از طریق یک شبکه توزیع، در دسترس گردشگران قرار دهد.

دفتر مجری: دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری که نسبت به تکمیل و اجرای بسته سفر اقدام می نماید.

بخش دوم: مقررات اجرایی:

ماده ۲ - عدم استفاده از فرم قرارداد تیپ سازمانی در سربرگ دفتر یا عدم امضا ذیل قرارداد یا عدم تحویل نسخه مربوط به گردشگر مشمول مقررات سازمانی می باشد. لذا در صورت عدم رعایت مراتب مذکور هنگام رسیدگی، قرارداد تیپ سازمانی برای احقاق حق احتمالی در گردشگر ملاک و مبنا قرار خواهد گرفت.

ماده ۳ - هرگونه توافق خارج از مفاد قرارداد مشروط بر این که ناقض سایر بندها نباشد، در زمان قرارداد و امضای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

ماده ۴ - درج تاریخ رفت و برگشت مقصد دقیق سفر (کشور و شهر)، درجه هتل، شرح کامل خدمات قابل ارائه به گردشگر، قیمت در قرارداد الزامی می باشد.

ماده ۵ - کلیه قراردادهای منعقد موضوع فروش خدمات تور جهت کنترل نهایی باید به رویت و تأیید مدیرفنی بند (ب) دفتر برسد.

ماده ۶ - در صورت صدور رأی قطعی محکومیت مالی از سوی کمیته فنی، در فرایند رسیدگی به شکایات و عدم اجرای رأی توسط دفتر، سازمان پس از یک هفته راساً نسبت به برداشت از محل ضمانت نامه اقدام و دفتر موظف است حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ اعلام نسبت به جایگزینی یا تکمیل ضمانت نامه اقدام نماید.

ماده ۷ - درخواست تجدیدنظر به احکام صادره از طرف کمیته فنی، حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۸ - سازمان در صورت صلاحدید جهت ادای توضیح و اتخاذ تصمیم، از دارنده مجوز در شخص حقیقی یا مدیرعامل در شخص حقوقی یا مدیرفنی دعوت می کند و آنها موظف اند جهت پاسخگویی حضور یابند.

ماده ۹ - چنانچه دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری بسته سفر آماده شده توسط دفتر دیگری را بازاریابی، فروش و یا اجرا نماید، موظفند اولاً: نسبت به عقد قرارداد با دفتر تورگردان یا مجری اقدام نموده و حدود و ثغور مسئولیت هر دفتر را به طور مجزا در آن قرارداد مشخص نمایند. ثانیاً: در قرارداد با گردشگر حدود مسئولیت دفتر تورگردان و یا مجری را مشخص نمایند، در غیراین صورت مسئولیت ناشی از نقص ارائه خدمات متوجه دفتر ثبت نام کننده خواهد بود.

بخش سوم: تخلفات منتهی به:

به تذکر کتبی/ اخطار کتبی و اعلام مهلت جهت رفع اشکال:

ماده ۱۰ - حضور مدیرفنی یا مدیرعامل در دفتر الزامی است و در مواقع ضروری و خاص، ملزم به هماهنگی با مرجع صدور مجوز و تعیین جایگزین به منظور پاسخگویی به گردشگران و سایر مراجعین می باشند. (تذکر کتبی)

ماده ۱۱ - پروانه بهره برداری، گواهینامه مدیر فنی و منشور حقوق گردشگر باید در معرض دید مسافران نصب گردد. (تذکر کتبی)

تبصره - منشور حقوق گردشگر باید در ابعاد بزرگ و مناسب و در محلی قرار داشته باشد که کاملاً قابل رویت و خواندن باشد و همچنین دفتر ملزم به رعایت مفاد منشور حقوق گردشگر می باشد.

ماده ۱۲ - دفتر موظف به انعقاد قرارداد با گردشگر (نماینده گردشگر) بر اساس فرم های ابلاغی از طرف مرجع صدور مجوز و ارائه یک نسخه از آن به گردشگر می باشد. قرارداد باید به امضای گردشگر و مدیرعامل یا مدیرفنی دفتر رسیده باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۳ - نام کامل دفتر در تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ و مهر، می بایست از اندازه (فونت) یکسان برخوردار باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۴ - دفتر موظف است نام و نشانی کامل خود را به همراه شماره تلفن و نوع فعالیت در سربرگ مکاتبات درج نماید. (تذکر کتبی)

ماده ۱۵ - دفتر در هنگام ثبت نام، موظف به کنترل اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان می باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۶ - کارکنان دفاتر ملزم به رعایت کامل شئونات اخلاقی، عرفی و قانونی در دفتر و محل برگزاری جشنواره ها، نمایشگاه ها و سایر فعالیت های گردشگری مرتبط می باشند. (تذکر کتبی)

ماده ۱۷ - دفتر مجری تور موظف به تشکیل جلسه معارفه برای گردشگران قبل از اجرای گشت های گروهی و ارائه برنامه سفر، معرفی راهنمایی گشت و همچنین اطلاع رسانی درباره مقررات کشور مقصد می باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۸ - دفتر نباید از عنوانی غیر از دفتر «خدمات مسافرتی و گردشگری (یا سیاحتی - جهانگردی)»، همانند آژانس، بنگاه و ... جهت فعالیت استفاده نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۱۹ - دفتر موظف است گزارش عملکرد خود را به صورت فصلی در فرم های ابلاغی به سازمان ارائه نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۲۰ - دفتر مجاز به نگهداری مدارک شخصی علی الخصوص گذرنامه گردشگران و منوط کردن تحویل آن به تسویه حساب نمی باشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۱ - دفتر ملزم به استفاده از راهنمای گردشگری مورد تأیید و دارای کارت معتبر از سازمان درگشت ها می باشند. (اخطار کتبی)

ماده ۲۲ - نام دفتر باید با تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ، لوگو و مهر دفتر مطابقت داشته باشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۳ - کلیه تبلیغات باید همراه با نام کامل دفتر صورت پذیرفته و در صورت درخواست سازمان نسبت به ارائه مستندات متن آگهی اقدام نماید و همچنین از به کار بردن تبلیغات نامتعارف و غیرواقعی خودداری نمایند. (اخطار کتبی)

ماده ۲۴ - دفتر ثبت نام کننده، تورگردان و مجری تور بر اساس پکیج ارائه شده موظف به انعقاد قرارداد فیما بین می باشند همچنین دفتر مجری موظف است دقیقاً نسبت به ارائه خدمات برابر پکیج معرفی شده توسط دفتر ثبت نام کننده اقدام نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۲۵ - دفتر موظف به ارائه رسید در هنگام دریافت وجه از گردشگر با سربرگ و امضا و مهر دفتر با درج تاریخ دریافت آن می باشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۶ - پس از دریافت ۲ تذکر کتبی در صورت تکرار تخلف تذکر تبدیل به اخطار کتبی می گردد.

بخش چهارم: تخلفات منتهی به تعلیق از یک تا سه ماه:

ماده ۲۷ - دفتر مجری موظف است تورهای خود را تحت پوشش بیمه کامل مسافرتی مطابق دستورالعمل ابلاغی سازمان قرار دهد و دفاتر ثبت نام کننده نیز مکلف به استفاده از برنامه های سفر دارای بیمه مسافرتی می باشند. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۲۸ - استفاده از آرم سازمان در پوستره های تبلیغاتی، کارت ویزیت، سربرگ، تابلو یا نامه های اداری دفاتر ممنوع می باشد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۲۹ - دفتر موظف است بنابه درخواست کتبی سازمان، اطلاعات مورد درخواست اعم از گزارش عملکرد خود را به سازمان ارائه نماید. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۰ - دفتر در صورت نیاز به اخذ ضمانت بازگشت از گردشگر می تواند از روی درخواست ارائه ضمانت نامه بانکی معتبر نمایند. لذا دریافت وجه نقد و یا واریز وجه به حساب شخصی و یا حساب دفتر