مجلة آفاق علمية ISSN: 1112-9336
المجلد: 12 العدد: 01 السنة 2020 ص 672 - 689

تاريخ الإرسال: 2019/10/01 تاريخ القبول: 2019/10/09
تاريخ النشر: 202/01/08

التزامات أطراف عقود خدمات الاتصالات
دراسة مقارنة
Obligations of telecommunications service contract parties

زحزاح محمد
جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، [1]zehza03yahoo.fr
يوسفى نور الدين
جامعة محمد خيضر (الجزائر)، [2]ndyousfi@yahoo.fr

الملخص:

أدت التطورات التكنولوجية في ميدان الاتصالات إلى ظهور وسائل جديدة حرص المستهلك على استخدامها من أجل التواصل مع الآخرين وإنجاز أعماله الشخصية ومعاملاته بسرعة وسهولة ودون تكاليف ونفقات باهظة قياسا إلى الخدمات التي تقدمها هذه الوسائل، وتأتي أهمية هذه الوسائل من أهمية الخدمات التي تقدمها والتي تلعب دورا مباشرا ومؤثرا في تطور ميادين الحياة الأخرى. وبطبيعة الحال فإن ظهور وسائل الاتصالات الحديثة أدى إلى نشوء روابط قانونية متعددة بين الأشخاص، الذي يبرم بين شركة الاتصالات التي تكون عادة على شكل شركة محترفة ومتخصصة في مجال الاتصالات، وبين المستهلك الذي عادة ما يكون شخصا طبيعيا يستهلك خدمة الاتصالات، لذاك فما هي الالتزامات التي تقع على عاتق كل من المشترك من جهة وشركات الاتصالات من ناحية أخرى إذا لم

يقم مقدم الخدمة بتنفيذ التزاماته التي نشأت عن عقد الاشتراك، ولم يكن بالإمكان إجباره على تنفيذها، أو في حالة إذا أصبح تنفيذ هذه الالتزامات مستحيلاً بخطئه فستتحقق مسؤوليته العقدية، ويحق للمشترك المطالبة بالتعويض.

الكلمات المفتاحية: شركات الاتصالات، الانترنت، خدمة الهاتف النقال، الخدمات الالكترونية.

Abstract:
The technological developments in the field of communications have led to the emergence of new means the consumer is keen to use in order to communicate with others and to complete his personal and civil or commercial transactions quickly and easily and without excessive costs and expenses compared to the services provided by these means. Which play a direct and influential role in the development of other fields of life. Of course, the emergence of modern means of communication has led to the creation of multiple legal links between people, which is concluded between the telecommunications company which is usually in the form of a professional company specialized in the field of Communications, and between the consumer, who is usually a natural person consumes the telecommunications service, so what are the obligations of both the subscriber on the one hand and the telecommunications companies on the other

Keywords: Telecommunications Services. Mobile phone. Internet. electronic services

---

زحزاح محمد، ZEHZA03@YAHOO.FR

مقدمة:

إن عقود الاشتراك في خدمات الاتصالات تقوم على اتفاق بين الطرفين، يتمثل الطرف الأول في مقدم الخدمة وهو شركة الاتصالات، أما الطرف الثاني فهو

المشترك في الخدمة، ويقع على عاتق كل منهما التزامات اتجاه الطرف الأخر، وهناك من اعتبر أن عقود الاتصالات تبرم بين أكثر من طرف مثل المنتج المعلوماتي، مصمم النظام، الموزع الناقل، متعهد الوصول، المشترك بالخدمة، على حسب طبيعة الخدمة المقدمة، لكن يبقى طرفا عقد خدمات الاتصالات الرئيسين هما شركات الاتصالات والمشترك، أما بقية الأطراف التي تم ذكرها فهم وسطاء يدخلون غالبا في عقود مع مزود الخدمة، لأن مزود الخدمة يبرم مع كل منهم عقدا على حدا[1]، مما يجعل منهم أطراف في عقود أخرى.

فما هي الالتزامات التي تقع على عاتق كل من طرفي عقود خدمات الاتصالات؟ وسنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق إلى التزامات طرفي عقود الاشتراك في خدمات الاتصالات، وهما كل من المشترك وشركات الاتصالات المقدمة للخدمة.

أولا– التزامات شركات الاتصالات اتجاه المشترك

قد يطرح تساؤل عن نوع الالتزامات العقدية لمقدم الخدمة أو شركات الاتصالات في مجال عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات، وهل تتحدد بتلك الالتزامات الواردة في بنود العقد فقط ومن ثم تقتصر مثلا على تأمين خدمات الاتصالات للمشتركين، أم أن هناك التزامات أخرى تقع عليه، إن الالتزامات التعاقدية لمقدم الخدمة لا تتحدد فقط بالالتزامات الواردة في بنود العقد بل تتعدى ذلك إلى ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة وحسب طبيعة الالتزام، وان المرجع في تحديد مضمون العقد هو الإرادة المشتركة لعاقديه ومن ثم يتعين تفسيرها لتعيين الالتزامات الناشئة عن العقد، ويكون للقاضي على وفق القواعد العامة أن يضيف إلى مضمون العقد ما يقضي به العرف والعدالة وطبيعة الالتزام بإضافته إليه[2].

فهناك عدة التزامات تقع على عاتق مقدم الخدمة تجاه المشترك، حيث أن على مقدم الخدمة إعلام المشترك وتبصيره، وكذلك التزام مقدم الخدمة بتقديم أفضل

الخدمات، وتوصيل هذه الخدمة إلى المشترك، والالتزام الأخر هو التزام مقدم الخدمة بالسرية والخصوصية، حيث يترتب على مقدم الخدمة حفظ أسرار المستخدمين وأن هذه الالتزامات مستمدة من طبيعة العقد حيث يعد هذا العقد من حيث الأثر من العقود الملزمة للجانبين أي عقد (تبادلي)، حيث ينشأ التزامات متقابلة بين أطراف العلاقة القانونية الملزمة للجانبين[3]، هو الذي يوضح سبب انفراد هذا النوع من العقود بقواعد خاصة، يظهر أثرها في حال عدم تنفيذ أحد المتعاقدين الالتزامات الخاصة به[4]، يعتبر مزود الخدمة صاحب الالتزام الفني من حيث انه يقدم للمشترك إمكانية الاتصال بشبكة الاتصالات وفى المقابل الحصول منه على مقابل مالي للخدمة والمحدد سالفا وعليه يمكن تناول التزامات مقدمي خدمات الاتصالات نحوى المشترك نتناولها على النحو الأتي:

1- التزام مقدم الخدمة بالإعلام وتبصير المشترك[5]

يقع على عاتق مقدم الخدمة التزاما مهما بالإعلام سواء قبل التعاقد[6] أو بعده، ويتمثل الالتزام قبل التعاقد في كافة البيانات الجوهرية التي تتصل بالعقد المراد إبرامه وبكل ما من شأنه التخفيف من الاختلال في التوازن العقدي بين الطرفين، إن التزام الشركة قبل التعاقد بإعلام المستهلك بالبيانات الضرورية هو التزام عام سابق على التعاقد يهدف إلى تنوير المستهلك بالشروط والأوصاف المتعلقة بالخدمة محل العقد، وهو بالتالي ليس التزاماً عقدياً وليس التزاماً خاصاً للقيام بعمل محدد أو بالامتناع عن عمل محدد متفق عليه بين الدائن والمدين حيث إن الالتزام قبل التعاقد ينفصل عن العقد وينشأ في المرحلة السابقة على إبرامه وتكوينه حتى يتيح للمستهلك رضاء حراً يستطيع من خلاله أن يبرم العقد أو أن يرفض إبرامه وبذلك فأن الالتزام المتعاقد مع المستهلك بالإعلام قبل التعاقدي يختلف عن ذلك الالتزام العقدي بالإدلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة بتنفيذ العقد[7].

ويعتبر هذا الالتزام عاما ويتطابق مع كافة العقود التي تتم بوسائل الاتصال الحديثة فالالتزام بالنصح هو ضروري لأي تعاقد من اجل الحفاظ على العلاقة العقدية وسلامتها من أي خلل في المستقبل[8]، فإن مقدمي الخدمات في هذه الحالة هم في مركز التجار وعليهم نفس الالتزامات، لذلك يلتزم مقدمو الخدمات عن بعد بإخبار وتبصير المستهلكين المتعاملين معهم بكل البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمة المطلوبة، من حيث خصائصها وميعاد تنفيذها وكيفية الوفاء بالمقابل المحدد لها، وذلك حتى يكون المستهلك مستنير الرضا ولا يشوبه أي لبس، وبالتالي يكون رضاءه بالخدمة صحيحا، وقد نصت المادة 01 من قانون حماية المستهلك المصري رقم 23 لعام 4002 على أنه:

"وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها و خصائصها"، كما يقع على عاتق المزود أو مقدم الخدمة العمل على تحديد شخصيته للمستهلك بشكل واضح، لأن هذا الأخير قد يحجم عن التعاقد لعدم معرفته بشخصية المزود أو مقدم الخدمة، وبالتالي كان لابد من إيجاد وسيلة لبث الثقة والاطمئنان لدى المستهلك، ومن أجل هذا عملت مختلف التشريعات المقارنة على فرض هذا الالتزام فبموجب الفقرة الثانية من المادة 121 المعدلة بموجب المرسوم 741 لسنة 2001 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 949 لسنة 1993 يلزم المزود أو مقدم الخدمة بتحديد شخصيته للمستهلك[9].

كما يكون الالتزام بالتبصير خلال مراحل تنفيذ العقد والذي يتمثل بإعلام المشترك بكيفية التعامل مع المعطيات ا[1]لفنية اللازمة للتشغيل وللوصول إلى الخدمات التي يرغب فيها والذي يشمل كذلك التزاما بالنصيحة والتحذير، وذلك لضمان حسن تنفيذ العقد ،لاشك أن الالتزام في هذه المرحلة يختلف في مضمونه عن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد حيث أن مضمون هذه المرحلة اللاحقة للتعاقد من

المفترض أن تتحدد من ناحية بالتزام شركة الاتصالات بتأكيدها للمشترك بعض المعلومات التي سبقي وتم الإدلاء بها، ونادى أغلب رجال الفقه بالالتزام بالإعلام اللاحق لإبرام العقد بحجة أن هذا الالتزام يقتضي واجب التعاون في تنفيذ العقد، حيث تنص المادة 121 الفقرة 19 من قانون الاستهلاك الفرنسي على أنه يتوجب على المهني أن يؤكد للمستهلك بعد إبرام العقد بعضا من المعلومات التي سبق وأن أدلى بها، وتتمثل في المعلومات المتعلقة بهوية المهني ومصاريف التسليم وطريقة الدفع والخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة وشروط تحديد المسؤولية العقدية[10].

وتتمثل أهم الجوانب التي تلتزم بها شركة الاتصالات كمهني في الإدلاء بها للمستهلك:

أ- **مقابل الخدمة:** على مقدم الخدمة إعلام المشترك وقت الإيجاب الصادر عنه بالمقابل المالي لخدمات الاتصالات، وهو أمر يجب على المهني إعلامه للمستهلك هذا ما أشار إليه واضعو القانون في فرنسا بسن عدد من النصوص القانونية الخاصة بتوفير رضاء حر لدى المتعاقد، ومنها ما يتعلق بإلزام كل بائع للسلع أو مؤدى للخدمات عن طريق الطبع أو لصق اللافتات أو الإعلانات أو بأية طريقة أخرى إعلام المستهلك بشأن الأسعار وغيرها من المسائل الأخرى، وهذا ما أشارت إليه قوانين حماية المستهلك المقارنة[11]، إذ أكدت على إن من ضمن حقوق المستهلك الأساسية هو الحق بالحصول على المتطلبات الأساسية ومنها معرفة السعر المعقول عند إبرامه أية علاقة، وبأنه على مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة أسعار السلع أو الخدمات التي يقدمها[12]، ويلزم تعين المقابل المالي باعتباره محل عقد تعينا دقيقا ويجب تحديد نوع العملة المستخدمة في الوفاء وكيفية الوفاء وبيان الخصومات والتخفيضات للخدمة، ويتم الوفاء في المكان و الزمان المعينين في العقد ويجرى

العمل على تحديد ذلك بدقة ويكون المقابل المالي مستحق الأداء في مكان استلام الخدمة أو في موطن المشترك بالخدمة ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك[13].

ب- وصف الخدمة محل التعاقد: يقع على عاتق مقدم الخدمة التزاما بتقديم وصف دقيق لخدمات الاتصالات، بحيث يكون علم المشترك بها علما كافيا حيث أن المتعاقد المحترف الملتزم بإعطاء شيء أو أداء خدمة يجب عليه إعلام المستهلك بالأوصاف المادية للسلعة أو الخدمة. وهذا ما أشار إليه تقنين الاستهلاك الفرنسي بإلزام المهني (المحترف) ببيان أوصاف وخصائص الخدمة أو السلعة وتحديد طبيعتها، وقد قام المجلس الوطني للاستهلاك الفرنسي بإجراء دراسة حول خدمات الاتصالات، وخاصة ما يتعلق منها بخدمة الانترنت، وأوصى المجلس من جملة ما أوصى به بوجوب تزويد المشترك ببيان يحدد فيه مؤشرات تقييم الخدمة من حيث جودة الالتحاق والتواصل مع الشبكة وأهمها خطوط مقدم الخدمة وأعداد المودم الموجودة تحت تصرفه، وعدد المشتركين، ومعدل استهلاكهم أو استعمالهم للخدمة، وفي حالة عدم إمكان الإلمام بتلك العناصر، فانه ينبغي على الأقل تمكين المستهلك من الاستفادة من فترة تجربة سابقة على التعاقد[14].

كما أنه يتوجب كذاك تحديد شخصية مقدم الخدمة حيث أنه من بين أهم المشاكل التي تثير قلق المستهلك وقد تحد ين إقباله على إبرام عقود الخدمات الإلكترونية هي عدم معرفة شخصية مقدم الخدمة الذي يتعامل معه، فبيان شخصية مزود الخدمة يوفر عنصر الأمان في التعاقد ،فعلى مقدم الخدمة أن يقدم معلومات واضحة للمشترك تتعلق بهويته ونشاطه التجاري[15].

2- الالتزام بالسرية والخصوصية:

يقتضى عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات أن يحصل مقدم الخدمة على بعض البيانات والمعلومات الشخصية للمشتركين مثل أرقام الهاتف والبريد

الإلكتروني للمشترك، وهذه البيانات شخصية للمشترك تفرض على مقدم الخدمة الحفاظ عليها وعدم إفشائها تنفيذا للالتزام بالسرية، وكذاك على مقدم الخدمة المحافظة على جميع المعلومات التي حصل عليها من الأسئلة التي يوجهها للمشترك أو بسبب حصول المشترك على الخدمة أو أدائها[16]، ويعرف التزام مقدم الخدمة بالسرية والخصوصية الالتزام الذي يفرض على مقدم الاتصالات عدم البوح بخصوص كل ما يصل إلى علمه أو يكتشفه خلال أو أثناء تقديم هذه الخدمات وعدم التعرض لحرمة وخصوصية مكالمات المشترك ومراسلاته واتصالاته، وان يتخذ الاحتياطات اللازمة لذلك[17].

كما ألزم التوجيه الأوروبي المتعلق بالتجارة الالكترونية رقم 200-31 الصادر في 2000/06/08 المستخدمين من أصحاب المهن المختلفة باحترام القواعد المهنية المعمول بها مثل المحافظة على أسرار المهنة والأمانة والصدق في جميع الأنشطة[18]؛ ويقصد بالبيانات الشخصية بالنسبة للاشتراك في خدمات الاتصالات هي أن تشمل اسم المشترك وعنوانه وجميع البيانات ذات الطابع الشخصي، ويقتضي ذلك الالتزام بعدم نشر أو بث أي بيانات تتعلق بشخصياتهم، أو حياتهم الخاصة، وكذلك البيانات المصرفية الخاصة بهم[18]؛ لذا يمتنع على مقدمي خدمات الاتصالات إفشاء هذه البيانات أو معالجتها أو استخدامها بأي شكل دون الحصول على موافقة صاحبها إلا إذا كان الغرض من هذه المعالجة عمل إحصاءات معينة، فذهب جانب من الفقه إلى عدم جواز إفشاء لبيانات والمعلومات عن المشتركين التي قدمت إليهم أو أمكن الحصول عليها أثناء تنفيذ الخدمة، وأنه يجب عليهم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على هذه السرية، وذهب جانب أخر إلى عدم ما يدعو لرفض هذه المعالجة مادام الغرض منها هو تحسين الخدمات المقدمة للمشتركين بشكل مباشر أو غير مباشر[19].

3- الالتزام بتقديم خدمات الاتصالات

يعد هذا الالتزام هو الالتزام الأساسي والجوهري على عاتق مقدمي خدمات الاتصالات والمتمثل في:

أ- تأمين الأدوات والمعدات والأجهزة لتأمين اتصال كل مشترك في خدمات الاتصالات: ونلاحظ إن هذا الالتزام يظهر أثره بشكل أوضح وأكثر قوة في مجال خدمات الانترنيت، إضافة إلى إتاحة كافة الوسائل التي تمكن المستخدم من دخول الشبكة والتجول بها وإجراء التصفح للمواقع والتعامل مع هذه المواقع ومن خلال توفير المودم والخط الواصل معه لإمكانية ربط المودم مع جهاز الحاسب والأقمار الصناعية التي تبث إشارات رقمية ثم يتم تحويلها على شبكة الانترنت، وأيضا يتوجب على مقدم الخدمة توفير كافة البرامج الأساسية لتشغيل خدمات الاتصالات[20]، فتحقيق هذا الالتزام يكون بتيسير جميع العوائق التقنية التي تعترض المشترك في الاتصال بالشبكة يكون هذا من خلال تامين الأدوات والمعدات والمستلزمات الضرورية على آن تكون موافقة للمواصفات المطلوبة قانونا وذلك لضمان الصحة والسلامة العامة[21].

ب- ضمان جودة خدمات الاتصالات والالتزام بالصيانة: فيما يتعلق بضمان جودة الاتصالات إذ يضمن مقدم الخدمة تحقيق أفضل اتصال بالشبكة ليتمكن المشترك بعد ذلك من الاستفادة من بقية خدمات الاتصالات التي يرغب بها، إذ إن تأمين هذا الاتصال يجب أن يكون بمواصفات تجارية، أي أن يكون ومستمراً ومتاحاً في جميع الأوقات أو حسب الاتفاق المبرم بين الطرفين، وأن يكون كذلك حسب المواصفات المعلن عنها والمتفق عليها سواء من حيث سرعة الخط في الثانية (خاصة بالنسبة للإنترنت) وجودة الاتصال وسرعته ما الالتزام بالصيانة، فقد تكون وقائية تهدف للحفاظ على الأجهزة وحمايتها في حين نجد بعضهم الآخر يتعهد بإصلاح الأعطال

عند حدوثها، وهذا يدخل ضمن الصيانة الإصلاحية التي ترمى إلى إصلاح كل عطل طارئ وذلك إعمالا لأحكام الضمان[21].

ثانيا– التزامات المشترك في خدمات الاتصالات

تقع على عاتق المشترك في خدمات الاتصالات عدة التزامات حيث لا نجدها في غيرها من العقود الأخرى و هي تعبر عن خصوصية وجوهرية هذا العقد لذا سوف نحاول إلقاء الضوء على أهم هاته الالتزامات:

1– الالتزام بدفع المقابل المالي:

إن عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات كما قلنا سابقا هو من عقود المعاوضة، إلا أن التزام المشترك بدفع المقابل المالي وإن كان يعبر عن هذه الصفة لهذا العقد فهذا الالتزام له طبيعة خاصة، سواء من حيث الوفاء به أم من حيث طرق تقديره وصوره والتي تميزه عن غيره من العقود الأخرى، ويتبين الطبيعة الخاصة لهذا العقد من خلال إن هذا العقد يترك دائماً لمقدم الخدمة الحرية في إعادة تقدير هذا المقابل، وخاصة في الدول التي ليس فيها قوانين خاصة بالاتصالات[22]، فيعد التزام المشترك بدفع المقابل المالي لقاء تلقيه خدمات الاتصالات هو الالتزام الرئيس الذي يقع على عاتقه، ويعد أهم التزامات المشترك كلها، حيث ذهب بعض من الفقه إلى اعتبار التزام المشترك بدفع المقابل المالي هو الالتزام الوحيد الذي يثقل كاهله، علما أن المشترك يلتزم بدفع مصروفات إضافية على تلك الخدمات الإضافية الأخرى التي يقدمها مقدم الخدمة أو عند تغير نظام الاشتراك، ورغم كون هذا العقد من عقود المعاوضة، فإن تقدير تحديد المقابل المالي يترك لمقدم الخدمة[23].

فنجد أن شركات الاتصالات تهدف إلى تحقيق أرباح مجزية من خلال تقديم خدمات الاتصالات، وهي تستند في تحديدها لهذا المقابل للخدمة على حساباتٍ دقيقة تضمن لها ذلك، ومن العوامل الأساسية التي تعتمد عليها في تحديد هذا

المقابل هي مدة الاتصال أو مدة الاشتراك[24]، وتتعدد طرق دفع المقابل المالي لعقد الاشتراك في خدمات الاتصالات والتي تختلف في كل من خدمات الهاتف وخدمات الانترنت، فالنسبة إلى خدمات الهاتف هناك الدفع المسبق للمقابل المالي، والتي تتم عادة بقيام المشترك بشراء ما يسمى بكارت الشحن أو بطاقة التعبئة، والتي تقوم شركات الهاتف النقال بإصداره لغرض بيعه للمشتركين لديها لقاء الحصول على الخدمات التي تقدمها للمشتركين من خلال الاتصال أو إرسال رسائل وغيرها من الخدمات.

وعادة ما يكون هذا الكارت مشفرا من خلال كود سري، وتتم تعبئة الرصيد من خلال إدخال أرقام الكود في الهاتف، حيث يتم من خلال هذه العملية تحويل المقابل المالي إلى حساب مقدم الخدمة حسب استخدام المشترك ، وعرف التوجه الأوروبي الصادر عن المجموعة الأوروبية هذه العملية "هي قيمة نقدية محملة على كارت به ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرسمية للمنشاة التي تدير عملية التبادل[25]، وهناك طريقة أخرى تسمى بالدفع اللاحق للمقابل المالي تتم من خلال الدفع بشكل مباشر من قبل المشترك إلى شركة الاتصالات، من خلال الذهاب إلى فروع الشركة، ويتم الدفع بالطريقة العادية وبالنقود السائلة، وتكون الاتصالات التي يجريها المشترك أقل كلفة مع وجود مبلغ اشتراك شهري محدد يلتزم المشترك بدفعه إلى شركات الهاتف النقال، والتي هي بدورها تقدم له الخدمة[26]، فهي تمكن المشترك من الحصول على المعلومات عن المكالمات التي أجراها من خلال فاتورة دورية تسلم له.

أما فيما يتعلق بخدمات الانترنت، فهناك صورتين تتمثل الأولى في أن يتم تحديد المقابل المالئ تحديدا جازما، أي تحديد مبلغ محدد يدفعه المشترك لمقدم الخدمة شهريا دفعة واحدة دون النظر إلى مرات عدد الدخول إلى الشبكة أو الاستفادة من خدماتها، فيقوم المشترك بدفع هذا المبلغ مرة واحدة خلال كل شهر

مثلا أو كل 3 أشهر، أو كل سنة حسب اتفاق الطرفين، وهناك الصورة الثانية تتمثل في تحديد مبلغ مالي جزافي مقابل حد أقصى من الاستخدام، حيث يقوم المشترك بدفع مبلغ مالي معين وثابت لقاء استخدامه لشبكة الانترنت بالساعات مثلا أو بالسعة (كيلو بايت)، وإذا تجاوز المشترك الحد المسموح يتوجب عليه دفع مبلغ إضافي[27]، وتتمثل فائدة المشترك في هذه الصورة من كونه يتحكم في المقابل المالي للدخول إلى الشبكة فيستطيع بدالك تحديد متطلباته و استخداماته للشبكة.

2- الالتزام باحترام تعليمات مقدم الخدمة:

يتمثل هذا الالتزام الذي يقع على عاتق المشترك في جملة من الالتزامات نذكر منها:

أ- احترام الغرض من التعاقد : الغرض الأساسي الذي يتم التعاقد لأجله: هو أن يتمكن المشترك في الاتصال بالشبكة ويجب أن يلتزم المشترك بهذا الغرض من التعاقد، وأن يكون استخدام الاتصالات بشكل مشروع ليتمكن بعد ذلك من الحصول على الخدمات الاتصالات التي يريدها[28]، كما يتوجب على المشترك أن يستعمل وسائل الاتصال بشكل مشروع، مثل محاولة استخدام البطاقة بشكل احتيالي أو محاولة تفادي إعادة تعبئتها أو تحويل عقد الاشتراك إلى الغير بدون موافقة مسبقة من مقدم الخدمة، كما يشمل أيضاً عدم إزعاج الآخرين سواء بالاتصالات أم بالرسائل غير المرغوب فيها لذلك نجد قوانين الاتصالات المقارنة عالجت هذه المسألة[29].

ب- التزام المشترك باحترام تعليمات التشغيل: يقع على عاتق المشترك التزاماً آخر وهو الالتزام باحترام تعليمات مقدم الخدمة الخاصة بالتشغيل. وأن يقوم بإخطار مقدم الخدمة بأي عائق من شأنه التأثير على عملية الاتصال ليتسنى لمقدم الخدمة موافاته بما يجب عليه أن يتبعه من خطوات تسهل وتيسر عملية الاتصال، وهذا يعد

تطبيقاً للتعاون ووجوب استمراره بين طرفي عقد الاشتراك في كل مرحلة من مراحل تنفيذه، ويعد ذلك ضرورياً للوصول إلى الغرض من التعاقد، وقد أكد القضاء الفرنسي على موضوع التعاون بين المشترك ومقدمي الخدمات، وفي حالة غياب هذا التعاون من قبل المشترك لا يمكنه الادعاء بعدم الحصول على المعلومات اللازمة التي تتفق مع حاجاته[30].

ج- التزام المشترك بتقديم البيانات الشخصية: تفرض عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات على المشترك التزاماً بتقديمه معلومات وبيانات شخصية خاصة به قبل أو أثناء إبرام العقد، سواء تم هذا العقد بالشكل التقليدي أم بالشكل الإلكتروني، وأهم هذه البيانات التي على المشترك تقديمها لمقدم الخدمة تتمثل بالاسم والعنوان ومحل السكن والعمر، ورقم الهاتف الخاص بالمشترك، وكذلك من ضمن هذه البيانات رقم الحساب المصرفي أو رقم بطاقته المصرفية. حيث يتضمن قيام المشترك الإفصاح عن المعلومات لمزود خدمة الاتصالات حتى يتمكن هذا الأخير من تحقيق الغاية المرجوة من وراء إبرام العقد[31]؛ إي إن هذا الالتزام ينطوي على المشاركة والتعاون بين المتعاقدين في تنفيذ العقد, فهذا الالتزام مرتبط ارتباطا وثيقا بالالتزام بالإعلام.

فالالتزام بالإعلام أو الإدلاء بالمعلومات المتعلقة بالعقد لا يقع على عاتق مزود الخدمة فحسب، بل هو من واجبات المشترك أيضا , وبعبارة أخرى إذا كان مزود خدمة الاتصالات يقدم هذه الخدمة فعلى متلقيها، إي المشترك تمكينه من ذلك من خلال تقديمه المعلومات كافة لتحديد احتياجاته والإفصاح عنها، لذا على المشترك أن يقدم هذه البيانات، وأن تكون هذه البيانات صحيحة وإلا تعرض لجزاءات معينة يرتبها عليه عقد الاشتراك[32].

3- التزام المشترك بالسرية:

يعتبر هذا الالتزام متبادل بين كل من مقدم الخدمة والمشترك، كما أنه التزام ثنائي، ويمكن لكل طرف منهما أن يحتج به في مواجهة الطرف الآخر، وإن كان مضمون هذا الالتزام ونطاقه يختلف بالنسبة للمشترك عنه بالنسبة لمقدم الخدمة، فيحصل المشترك بمناسبة عقد الاشتراك أو بسببه على مجموعة من البيانات والمعلومات الخاصة به، والتي عليه أن يحتفظ بها لنفسه فقط ولعدد من الأشخاص الذين يثق بهم لكونها معلومات سرية بالمشترك، ويظهر هذا الالتزام بنطاق ضيق جداً في مجال الهاتف النقال، ويتسع مداه في مجال الانترنت كالرمز السري للمشترك في شبكة الانترنت وكلمة المرور الخاصة به، والتي تمكنه من الدخول إلى الشبكة، وهي في الوقت نفسه وسيلة التعارف بين المشترك وبين مقدم الخدمة[33].

فقد يلجأ مقدم الخدمة إلى وضع شروط صراحة في العقد يلزم المشترك فيها بالمحافظة على سرية المعلومات، تتمثل في بعض القيود مثل منع تخزين المعلومات ذات الطابع السري لصاحب الخدمة على دعامات مستقلة أو أي وسيلة أخرى تساعد على إعادة هذه المعلومات أو إعادة توزيعها، ولضمان فعالية هذه الشروط يمكن لمزود الخدمة الاستعانة ببعض البرامج التي تحول دون إمكانية حفظ هذه المعلومات [34]؛ لذا على المشترك اتخاذ الاحتياطات اللازمة للمحافظة على تلك المعلومات، وذلك ضماناً للسرية والخصوصية، ويشمل هذا الالتزام كذلك عدم السماح للغير باستخدامها، وأن يضيق من عدد الأشخاص الذين يعرفونها أو الذين يسمح لهم بهذا الاستخدام، وذلك حتى لا تشيع هذه المعلومات والبيانات الخاصة بالمشترك، مما يؤدي بالتالي إلى إلحاق ضرر بالمشترك.

خاتمة:

نشير في الأخير إلى أنه إذا لم يقم مقدم الخدمة بتنفيذ التزاماته التي نشأت عن عقد الاشتراك، ولم يكن بالإمكان إجباره على تنفيذها، أو في حالة إذا أصبح

تنفيذ هذه الالتزامات مستحيلاً بخطئه فستتحقق مسؤوليته العقدية، ويحق للمشترك المطالبة بالتعويض، والحالة نفسها فيما لو تأخر مقدم الخدمة في تنفيذ هذه الالتزامات؛ أما ما يمكن إيقاعه من جزاءات على المشترك في حالة إخلاله بالالتزامات الملقاة على عاتقه، فتنحصر في إمكانية فسخ العقد أيضاً في إيقاف الخدمة، وأخيراً قد يؤدي إلى قيام المسؤولية العقدية في حالة توفر شروطها من خطأ وضرر وعلاقة سببية.

الهوامش والمراجع:

1- نافان عبد العزيز رضا، عقود الاشتراك في منظومة الاتصالات، أطروحة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة،2013 ،، ص273 .

2-ندى محمود ذنون أحمد، عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، العراق،.2009 ، ص71

3-أسامة أبو الحسن مجاهد ، خصوصية التعاقد عبر الانترنيت ، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002 ، ص.39

4-حوراء على حسين، المسؤولية المدنية لشركات الهاتف النقال، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، 2014 ، ص35

5-إنّ التطور الحاصل في شبكة المعلومات والاتصالات، وما رافقه من ازدياد عدد مستعملي التقنيات الإلكترونية في شتى المجالات التجارية في إطار إبرام العقود التجارية لمعروضة عبر المواقع الإلكترونية أدى إلى توسيع آفاق التسويق أمام المستهلك، ورغم أن ذالك يسهم في تطور وانتشار التجارة الإلكترونية، كونه يتيح للمستهلك خيارات واسعة للتسوق، إنه يؤدي أحيانا إلى عدم استطاعة المستهلك التمييز بين ما يصلح له ويرضي رغباته، وبين فما هو رديء ولا يلبي حاجاته خاصة إذا علمنا أن معظم المستهلكين يفتقدون للخبرة والدراية الكافية بخواص ومواصفات السلع ومدى معرفة فائدتها وجودتها وأساليب استخدامها ومن هنا ينشأ التزام على عاتق التاجر المحترف بإعلام المستهلك بالمعطيات اللازمة هدف الإحاطة بموضوع التعاقد من كل جوانبه، وبالتالي حماية إرادته وكل ذلك

تكريسا لمبدأ حسن النية في إبرام وتنفيذ العقود، وهكذا تمّ سن تشريعات لترتيب التزام البائع بمد الطرف الآخر الضعيف في العلاقة العقدية وهو المستهلك بجملة من البيانات تسمح له بعد ذلك بالتعاقد عن وعي وعلم كافيين، ومن ثم تصدر عنه الإرادة التعاقدية عن رضا حقيقي وتبصر، لأن البيئة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في خلق مركز الضعف الذي يوجد فيه المستهلك، والذي تبدأ ملامحه قبل التعاقد عن طريق الضغط الممارس عليه من خلال الدعاية الترويجية المضللة بشكلها الإلكتروني الحديث، فقد اتجهت التشريعات الحديثة التي تعني بالمستهلك إلى النص صراحة على حقه وهو في نفس الوقت التزام على عاتق التاجر المهني بالإعلام أو تبصير المستهلك بالسلعة والخدمة، نقلا عن جلول دواجي بحلول، الحماية القانونية للمستهلك في إطار التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2014

6- وقد عرّف بعض الباحثين الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه "التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين، بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل متنوّر على علم بكافة تفصيلات هذا العقد، وهناك من عرّفه بأنه "تنبيه أو إعلام طالب التعاقد بمعلومات من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما أو عنصر ما من عناصر التعاقد المزمع حتى يكون الطالب على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسبا على ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد. انظر خلفي عبد لرحمن، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، دراسة مقارنة مجلة جامعة النجاح للأبحاث، العلوم الإنسانية، المجلد27 ، 2013 ، ص6"

7-حوراء على حسين، المسؤولية المدنية لشركات الهاتف النقال، مرجع سابق، ص 40 وانظر خليفي مريم، الالتزام بالإعلام الالكتروني شفافية التعامل في مجال التجارة الالكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد الرابع، جانفي ، سنة 2011 ، ص209

8- الياس ناصيف، العقود الدولية، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، ،منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2009، ص.37

9- طارق كميل، حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت، دراسة مقارنة، مقال منشور في مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد الأول، العدد1، ص72

10- نافان عبد العزيز رضا، مرجع سابق، ص296

11- نص قانون الاتصالات المصري رقم 10 لسنة 2003 في الفقرة 6 من المادة 25 "يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل على الأخص ما يأتي تحديد الخدمة وطريقة التحصيل والالتزام بالإعلان عن ذلك " ونصت المادة 29 من قانون الاتصالات المغربي رقم 13لسنة" 1995 يلتزم المرخص له بالإعلان المسبق عن أسعارا لخدمات وطرق تحصيلها " ونص قانون حماية المستهلك العراقي لسنة 2010في مادة 6 "للمستهلك الحق في الحصول على ما يلي" :ما يثبت شراءه سلعة وتلقيه أي خدمة مبينا فيها قيمة وتاريخ ومواصفات السلعة وعددها وكميتها ونوعها وسعرها " انظر صدام بن رحيمة الساعدي، مرجع سابق، ص74

12- ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص77

13- نافان عبد العزيز رضا، مرجع سابق، ص36

14- ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص74

15- في سبيل تسهيل معرفة كل هذه البيانات من قبل المستهلك ا، فقد قام المجلس الوطني للمستهلك الفرنسي بإصدار قرار يقتضي ضرورة وضع تحت تصرف المستهلك كافة المعلومات المتعلقة بالتجار و الوسطاء ذلك بغية تسهيل على المستهلك الرجوع إلى ذلك السجل قبل الدخول في العلاقة التعاقدية ،انظر:

SCHUHT Christiane feral , « Les relation juridique entre les acteurs du marché virtuel, les contrats du commerce électronique », revue du droit des contrats, n°14,1999, p21.

16- زوركال عبدول محمد أمين، المسؤولية المدنية لمقدمي خدمات الانترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، 2017 ، ص107

17- صدام بن رحيمة الساعدي، الحماية المدنية لمستخدمي شبكة الهواتف النقالة، منشورات الحلبي الحقوقية، 2017، بيروت، ص175

18- حامد عبد العزيز جمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، ط1، دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص65.

19- قشقوش هدى حامد، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، ط1، مصر، دار النهضة العربية، ص200

20 –سعد جادا الله الحيدر، النظام القانوني لعقد الاتصالات الحديثة–الهاتف النقال– دار الكتب القانونية، القاهرة، 2012، ص13.
21– ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص87
22 –هيرو عبد القادر محمد أمين، الحماية المدنية من الأضرار الناتجة عن منومة تشغيل الهواتف النقالة ، دار الكتب القانونية، 1720 ، ص17
23– رزكال عبدول محمد أمين، مرجع سابق، ص122
24–ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص132
25–سعد جاد الله الحيدر، مرجع سابق، ص142
26– حوراء على حسين، التنظيم القانوني لعقد الهاتف النقال، مرجع سابق، ص315
27–زركال عبدول أمين، مرجع سابق، ص123
29– ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص146
30–سعد جاد الله الحيدر، مرجع سابق، ص145
31– ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص145.
32–محمد عبد الرزاق محمد عباس الشوك، النظام القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت، مرجع سابق، ص73
33–ندى محمود ذنون أحمد، مرجع سابق، ص150
34– نافان عبد العزيز رضا، مرجع سابق، ص374