

التزامات المستهلك تجاه مقدم خدمة الهاتف النقال

إيمال كلثوم⁽¹⁾

⁽¹⁾ طالبة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة
الجزائر 01، 16000 الجزائر، الجزائر.

البريد الإلكتروني: immel2012@gmail.com

الملخص:

عالج البحث فكرة الالتزامات المقابلة التي تترتب على عاتق المستهلك في مواجهة مقدم خدمة الهاتف النقال، ولفت انتباهه وإدراكه لحجم الالتزامات الواقعة عليه، والمتمثلة أساسا في الالتزام بتقديم البيانات الشخصية الصحيحة، الالتزام بالاستعلام، فضلا عن الالتزام بدفع مقابل الانتفاع من خدمة الهاتف النقال والالتزام بالانتفاع المشروع من الخدمة، وتم ذلك عن طريق دراسة الإطار القانوني المنظم لها ضمن القواعد العامة والنصوص الخاصة مع الاستعانة بالتشريعات العربية المقارنة.

الكلمات المفتاحية:

خدمة الهاتف النقال، التزامات المستهلك، الالتزامات السابقة، الالتزامات اللاحقة لإبرام العقد.

تاريخ إرسال المقال: 2019/11/04، تاريخ قبول المقال: 2020/08/31، تاريخ نشر المقال: 2020/10/31

لتهميش المقال: إيمال كلثوم، "التزامات المستهلك تجاه مقدم خدمة الهاتف النقال"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11، العدد 03 (عدد خاص)، 2020، ص ص. 200-216.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/72>

المقال متوفر على الرابط التالي:

المؤلف المراسل: إيمال كلثوم، immel2012@gmail.com

The Consumer's Obligation in towards the Mobile Service Provider

Summary:

The research addressed the idea of consumer obligations in the face of the mobile service provider, to attract his attention about the obligations imposed on him, namely the obligation to provide the correct personal data, the obligation to inquire, the obligation to pay for the use of mobile phone service and the commitment to the legitimate use of the service, by studying the legal framework that regulates it.

Keywords:

Mobiles Phone Services, Consumer, Consumer Obligations, Precontractual Obligation, Contractuel Obligation.

Les obligations du consommateur envers le fournisseur de Service Mobile

Résumé :

La recherche aborde l'idée des obligations du consommateur face au fournisseur de services mobiles, afin de mesurer l'ampleur des obligations qui lui sont imposées, à savoir l'obligation de fournir les données personnelles de façon correcte, l'obligation de se renseigner, l'obligation de payer pour l'utilisation du service de téléphonie mobile et l'engagement à une utilisation légitime du service, en étudiant le cadre juridique qui le régit.

Mots clés :

Services de téléphone mobile, consommateur, les obligations du consommateur, obligation précontractuelles, obligation contractuelles.

مقدمة

يقود قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية عجلة التنمية في القطاع الاقتصادي، ويمتد أثره للمجاليين التكنولوجي والثقافي، وقد برز دوره في تطور الدول مما دفعها إلى الاهتمام به ومنحه حصة الأسد في بحوث التطوير، وأضحى ينافس بحوث التطوير في القطاع الدوائي لما له من أهمية، ما أحدث طفرة تكنولوجية اجتاحت القطاع وأدت إلى غزو تكنولوجيا الاتصالات للأفراد في مختلف أنحاء العالم، ووعيا بأهمية قطاع الاتصالات ومساهمة حتى بالأمن الفكري للدول¹، حرصت هذه الأخيرة على سنّ نظم قانونية تعالج مختلف جوانبه أمام الانتشار الرهيب والمذهل لتكنولوجيا الهاتف النقال لدى جل الفئات العمرية في المجتمع.

ولم تكن الجزائر في معزل عن تكنولوجيا الاتصالات ولا في منأى عن سنّ تنظيم قانوني يوطر قطاع الاتصالات الذي نُظّم بموجب القانون 75-89 المتضمن قانون البريد والمواصلات والذي نصّ على احتكار الدولة لقطاع المواصلات²، ليتم تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية و وضع حدٍ لاحتكار الدولة للقطاع بموجب القانون 03-2000 الذي يُحدّد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الذي فتح سوق خدمات الهاتف النقال للاستثمار والمنافسة المشروعة³، فعرفت السوق الجزائرية ظهور ثلاثة متعاملين لخدمات الهاتف النقال يتمثلون في: أوراسكوم تيليكوم، اتصالات الجزائر، والوطنية للاتصالات.

وترتب على ما سبق تزايد وتنامي طلبات الاشتراك في خدمات الهاتف النقال بالموازاة مع إدخال الخدمات الحديثة التي ساهمت في انتشاره، إذ لم يعد مجرد جهاز يقتصر دوره على أداء خدمات تقليدية متمثلة في نقل

¹-الأمن الفكري مصطلح حديث عرّفه حسين عبد العواد الدليمي على أنّه "أن يعيش الناس في بلدانهم وأوطانهم وبين مجتمعاتهم آمنين على مكونات أفعالهم، وثقافتهم النوعية، ومنظومتهم الفكرية". نقلا عن حسين عبد عواد الدليمي، "دور الإعلام في تعزيز الأمن الفكر يعند الشباب"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإسلامية، المجلد السادس، العدد الثالث والعشرون، 2015، ص 337.

²- انظر القسم الأول المعنون باحتكار المواصلات، من الفصل الأول المعنون الأحكام العامة، من الباب الثاني المعنون بمصلحة المواصلات، من القانون رقم 75-89 المتضمن قانون البريد والمواصلات المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، الجريدة الرسمية العدد 29، الصادر بتاريخ 09 أبريل 1976.

³-الفقرة الأولى من المادة الأولى من القانون 03-2000 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق لـ 5 غشت سنة 2000، الذي يُحدّد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية، عدد 48، الصادر بتاريخ 6 غشت 2000، والتي تنص على "تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة وبدون تمييز في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة".

الأصوات وتلقي وإرسال الرسائل النصية والتقاط الصور⁴، بل تطورت الخدمات المقدمة عن طريق هذا الجهاز وجعلت منه حاسوباً مصغراً متعدد الخدمات وأهمها خدمة الربط بشبكة الأنترنت⁵.

وبهدف التمتع بهذه الخدمات ينشأ تصرف قانوني يجمع بين طرفي عقد استهلاك خدمة الهاتف النقال يتمثل في عقد اشتراك يربط مقدم الخدمة بالمستهلك، ويقع على عاتق طرفيه باعتبار أنه من العقود الملزمة للجانبين التزامات متقابلة، فتقع على عاتق مقدم الخدمة عدة التزامات تعد حقوقاً للمستهلك منها الالتزام بالإعلام، الالتزام بمطابقة الخدمة، والالتزام بالمحافظة على سرية البيانات الشخصية والمراسلات والاتصالات الخاصة.

في الجانب الآخر تقع على عاتق المستهلك عدة التزامات واجبة الأداء تجاه مقدم الخدمة مقابل تمتعه بهذه الخدمة، تتمثل في الالتزام بدفع المقابل المالي، بالإضافة لواجب الاستعلام، والالتزام بعدم الاستعمال الشاذ لخدمة الهاتف النقال، وسنتناول التزامات هذا الأخير بمزيد من التفصيل باعتبارها محور دراستنا، وبالنظر إلى أهميتها أمام نقشي ظاهرة الاستعمال غير المشروع لخدمات الهاتف النقال خاصة أمام تنامي ظاهرة إزعاج الغير، بالإضافة إلى انتهاك خصوصية الغير عن طريق التقاط الصور بواسطة الهواتف الذكية ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وما قد يترتب عن ذلك من تداعيات على المجتمع عموماً، لذا كان من اللزوم دراسة هذا الموضوع والإجابة على الإشكالية التالية:

ما هي الأطر القانونية المنظمة لالتزامات مستهلكي خدمة الهاتف النقال؟

المبحث الأول: الشروط العامة لإبرام عقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال

يدور محور المرحلة السابقة لاكتتاب عقد اشتراك في خدمة الهاتف النقال، حول مضمون العقد من شروط عامة، والتي تشكل في الحقيقة جملة من الالتزامات الناشئة على عاتق المستهلك، وعلى هذا الأساس يلتزم المستهلك في مرحلة تكوين عقد الاشتراك بأداء التزامين رئيسيين أساسهما الثقة وحسن النية والأمانة في التعامل⁶، يتمثلان في الالتزام بتقديم البيانات الشخصية الكاملة والصحيحة والالتزام بالاستعلام والتحري عن العناصر الجوهرية لخدمة الهاتف النقال وتجنب أي تقصير منه، وهذا ما سنتناوله بمزيد من التفصيل فيما يلي:

⁴ - ملي حميدي، تقييم خدمات الهاتف النقال في الجزائر من خلال عملية سبر الآراء، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013، ص 70-71.

⁵ - Marc Guillaume, Téléphone mobile, réseaux (la communication itinérante), volume 12, n°65, 1994, p.33., disponible sur www.perssee.fr

⁶ - بلحاج العربي، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الأول المصادر الإرادية (العقد والإرادة المنفردة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 166.

المطلب الأول: التزام المستهلك بتقديم البيانات الشخصية الصحيحة

يتعاقد المستهلك مع مقدم الخدمة (شركة الاتصالات) ويبرم عقد التزام يجمع بينها قصد الاستفادة من خط هاتفي يخوله حق التمتع بخدمة الهاتف النقال، ويتعلق الأمر بعقد اشتراك يكون نموذجياً معداً مسبقاً من قبل مقدم الخدمة، تتخلله خانة فارغة يلتزم المستهلك بملئها، ببياناته الشخصية، ويتوجب عليه تحري الصدق والأمانة والدقة أثناء تحريرها، نظراً لما تحظى به هذه البيانات من أهمية⁷، كما يلتزم أيضاً بتقديم الوثائق الرسمية المطلوبة لإبرام العقد⁸.

وخلال البحث عن الإطار التشريعي المؤطر لهذا الالتزام نجد أنّ المشرع الجزائري قد نظمته بموجب القانون 03-2000 الذي يُحدّد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية في المادة 60 منه التي تنصّ على أنّ: "يمكن لكل شخص طبيعي أو معنوي، بطلب منه، الاستفادة من الاشتراك في خدمات الشبكات العمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية.

يمكن إلزام الطالب بإثبات هويته"⁹.

ونصّ المشرع في المرسوم التنفيذي رقم 01-219 مؤرخ 31 يوليو 2001، الذي يتضمن الموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM، ولتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور ضمن الفصل الرابع منه المعنون بشروط استغلال الخدمات، بموجب نصّ المادة 23. 3 منه المعنونة بسرية المعلومات الاسمية وحمايتها، على أنّه: "يتخذ صاحب الرخصة الإجراءات الكفيلة بضمان حماية وسرية المعلومات الاسمية التي يحصل عليها والتي يعالجها أو يدرجها في وحدة التعرف على المشتركين أو على زبائنه الحائزين على بطاقة الدفع المسبق، وذلك مع احترام الأحكام القانونية والتنظيمية. يجب على كل زبون أو مشترك أو حائز على بطاقة الدفع المسبق أن يكون موضوع تعرف دقيق يتضمن خاصة العناصر الآتية:

- الاسم واللقب،

- العنوان،

- نسخة طبق الأصل لبطاقة تعريف رسمية.

يجب أن يتم هذا التعرف عند اكتتاب الاشتراك أو حين تسليم بطاقة الدفع المسبق"¹⁰.

⁷- سعد جاد الله الحيدر، النظام القانوني لعقد الاتصالات الحديثة الهاتف النقال، دار الكتب القانونية، 2012، ص144.

⁸- علي خالد قطيشات، "النظام القانوني لعقد الهاتف النقال في القانون الأردني"، مجلة العلوم القانونية، عدد3، جوان2011، ص121.

⁹- قانون رقم 03-2000 مؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق لـ 5 غشت سنة 2000، يُحدّد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر العدد 48، الصادر 6 غشت 2000.

ومن خلال النصوص السالفة الذكر نجد أنّ المُشرّع الجزائري قد حدّد البيانات الشخصية الضرورية الذكر أثناء إبرام عقد الاشتراك، وذلك على سبيل الحصر، والمتمثلة أساساً في اسم ولقب المشترك وعنوانه، مع إلزامه للمستهلك بإرفاق نسخة طبق الأصل لبطاقة تعريف رسمية تثبت صحة المعلومات الشخصية المحرّرة في عقد الاشتراك وتثبت هويته.

ومنه نستنتج أنّ المُشرّع ووعياً منه بأهمية الأمر، فقد كان شديد الحرص على أن يكون ذكر البيانات الشخصية الكاملة للمستهلك أثناء إبرام عقد الاشتراك والتثبت من صحتها شرطاً عاماً واجب الأداء، لما لها من أهمية بالغة في حالة الرجوع على المستهلك (المشارك) ومساءلته عند مخالفته للقانون.

المطلب الثاني: واجب الاستعلام

لصحة العقد ولسلامة إيجاب المستهلك، يقع على عاتق هذا الأخير واجب التحري وبذل جهد معقول في البحث وطلب المعلومات المتعلقة بمحل العقد (خدمة الهاتف النقال) والسؤال عنه وهو ما يصطلح عليه بواجب الاستعلام (de se renseigner obligation)¹¹، وهو التزام مستمد من واجب التعاون بين المتعاقدين وفرضه الالتزام بحسن نية في العقود، فليتّم إبرام العقد بحسن نية لا بد أن يكون كل طرف على علم ومعرفة ودراية بمحل العقد وخصائصه ومميزاته، لدراسة مدى توافقها ورغباته المشروعة¹².

يرى بعض الفقهاء أنّ الأصل العام هو واجب الاستعلام الذي يقع على عاتق كل متعاقد، بينما لا يعتبر الالتزام بالإعلام إلا استثناءً لهذه القاعدة¹³، وقد عرّف بكونه: "واجب الاستعلام يعني أنّ المتعاقد الدائن له

¹⁰ - مرسوم تنفيذي رقم 01-219 مؤرخ 31 يوليو 2001، يتضمن الموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM ولتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، ج 43، الصادر بتاريخ 05 غشت 2001. وهو نفس ما نصّ عليه ضمن المرسوم التنفيذي رقم 02-186 المؤرخ في 26 مايو 2002، الذي يتضمن الموافقة على سبيل التسوية على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، ج 38، الصادر في 29 مايو 2002 وكذا ضمن المرسوم التنفيذي رقم 04-09 المؤرخ في 11 يناير سنة 2004، الذي يتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM واستغلالها، وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، ج 4، الصادر بتاريخ 14 يناير 2004.

¹¹ - صدام بدن رحيمة الساعدي، الحماية المدنية لمستخدمي شبكة الهواتف النقالة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2017، ص 143.

¹² - جرعود الباقوت، "دور الإعلام في حماية المستهلك"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد الثاني، جانفي 2012، ص 276.

¹³ - حامق ذهبية، الالتزام بالإعلام في العقود، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، بن عكنون، 2008-2009، ص 102.

وسائل الاطلاع على المعلومات الخاصة بالعقد، فلا يعطيه القانون الحق بادعاء جهله بهذه المعلومات، فيصبح جهله جهلا غير مشروع¹⁴.

ومن خلال هذا تعريف يتضح أنّ الهدف من فرض الالتزام بالاستعلام هو إخراج المستهلك من دائرة الادعاء بالجهل وذلك من خلال سؤاله وبحثه وتحريره عن كل العناصر الأساسية والجوهرية للعقد، للموازنة والحكم على مدى توافرها ورغباته المشروعة، وفي حالة تقصيره في طلب الاستعلام من مقدم الخدمة أو من شخص ثالث مختص في مجال التعاقد، يكون جهله جهلا غير مشروع.

وعند البحث عن الإطار القانوني لهذا الالتزام نتوصل إلى عدم وجود أي نصّ قانوني ضمن القانون المدني أو القوانين الخاصة ينظم أحكامه رغم أهميته، وهو ما دفعنا لإثارة هذه النقطة وتسليط الضوء على هذا الالتزام وإبراز ضرورة تكريسه ضمن نصوص قانونية لما له من دور في حماية مصلحة المستهلك.

إذ يعد هذا الالتزام وقاية للمستهلك من كل غلط أو استغلال من قبل مقدم خدمة الهاتف النقال، خاصة أنّ من بين المتعاقدين المُسن والأُمّي، وخلال بحثهم واستعلامهم عن العناصر الأساسية والجوهرية للعقد يصبح بإمكانهم التعاقد عن بصيرة ودراية وعلم بجميع هذه العناصر، ما يوفر الحماية لمصالحهم المشروعة، وما يدفعهم إلى الاجتهاد في البحث والتحري عن كل المعلومات المتعلقة بالعقد، ولا يبرّر تقاعسهم عن البحث عن المعلومة، وهو ما يقابل التزام مقدم خدمة الهاتف النقال بالإعلام ويخفف من حدّته وحدّة الكم الهائل من القواعد الحمائية التي أحيط بها المستهلك والتي جعلت منه طرفا سلبيا في العقد، وهذا ما ذهب إليه الأستاذ محمد عبد الرزاق محمد عباس بقوله: إنّهُ ليس من العدالة أن نثقل عبء مقدم خدمة الهاتف النقال بجملّة من الالتزامات لكونه متخصص في مجال عمله أو مهنته ومن ثم يقع عليه عبء تنفيذ هذه الالتزامات جميعها، في حين يمكن للمستهلك الاستعلام حفاظا على مصالحه¹⁵.

لذا نأمل أن يتم تنظيمه كالتزام قائم بذاته لحفاظه على مصلحة طرفي العقد، فبفرضه سيتم ضرب عصفورين بحجر واحد، إذ يكون بمثابة التزام يحقق الحماية الذاتية للمستهلك، من خلال حرصه وسهره على حماية مصالحه الشخصية بالاستعلام وطلب شرح وتوضيح جميع بنود عقد أداء الخدمة وعناصره الجوهرية وبالتالي يتعاقد عن دراية وعلم وقيم علاقة عقدية تربطه مع من يقدم أفضل العروض التي تتماشى ورغباته المشروعة، من جهة، ويخفف من حمل الالتزامات الحمائية المترتبة على عاتق مقدم الخدمة الهاتف النقال، من جهة أخرى.

¹⁴ - حامق ذهبية، المرجع نفسه، ص 104.

¹⁵ - محمد عبد الرزاق محمد عباس، النظام القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الأنترنت، دار الفكر والقانون، مصر، بدون طبعة، 2016، ص 158-163.

المبحث الثاني: الالتزامات الجوهرية الناشئة عن إبرام المستهلك لعقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال

يترتب عن إبرام عقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال، التزامات متقابلة واجبة التنفيذ، وقد نظم المشرع إلزامية تنفيذ ما تضمن العقد من بنود بالإضافة إلى تلك التي لم يُحددها العقد بل هي من مستلزماته وذلك بحسن نية¹⁶ بموجب نص المادة 107 من القانون المدني التي نصّت على أنّه: "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية".

ولا يقتصر العقد على التزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون، والعرف، والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام".

كل ما سبق يُبرز ضرورة دراسة الالتزامات الجوهرية للمستهلك المترتبة عن المرحلة اللاحقة لإبرام عقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال التي تضمنها العقد، ولاسيما تلك التي تعد من مستلزماته والمتمثلة أساسا في: الالتزام بأداء المقابل المالي للانتفاع بخدمة الهاتف النقال الذي يعد من ضمن الالتزامات الأساسية الواجبة التنفيذ من قبل المستهلك، يقابله التزام رئيسي لمقدم الخدمة وهو أداء خدمة الهاتف النقال التي ينبغي أن تتوافق مع تطلعات المستهلك ورغباته المشروعة، بالإضافة إلى عدم الاستعمال الشاذ لخدمات الهاتف النقال بعدم الامتثال لتعليمات مقدم الخدمة أو بالاستعمال غير المشروع لها وهو ما ستتم معالجته فيما يلي:

المطلب الأول: الالتزام بأداء ثمن الاستفادة من خدمة الهاتف النقال

يُعد الالتزام بأداء الثمن حجر الزاوية في عقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال، ويعد محلاً لعقد الاشتراك في مواجهة المستهلك مقابل تنفيذ مقدّم الخدمة لالتزاماته¹⁷، باعتباره عقد معاوضة وفقا للمادة 58 من القانون المدني التي تنصّ على أنّ: "العقد بعوض هو الذي يلتزم فيه كل واحد من الطرفين بإعطاء، أو فعل شيء ما".

وبهذا يلتزم مستهلك خدمة الهاتف النقال بأداء المستحقات المالية لشركة الاتصالات مقابل استفادته من خدمات الهاتف النقال وفقا للمادة 160 من القانون المدني التي تنصّ على أنّ: "المدين ملزم بتنفيذ ما تعهد به"، في حين أنّ لهذا الالتزام طبيعة خاصة تميّزه عن غيره من العقود من حيث طريقة الوفاء به وصوره والآثار المترتبة عن التخلف عن أدائه، وهذا ما سنتناوله بمزيد من التفصيل فيما يلي:

¹⁶ - علاق عبد القادر، أساس القوة الملزمة للعقد، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر، 2007-2008، ص 16.

¹⁷ - صدام بدن رحيمة الساعدي، المرجع السابق، ص 143.

الفرع الأول: صور دفع المقابل المالي

قصد استفادة وتمتع المستهلك بخط هاتفي يخوّله التمتع بمختلف الخدمات الهاتفية، ومنها المكالمات الهاتفية، المكالمات بالصورة والصوت عن طريق البرامج الخاصة مثل: ماسنجر، فايبر، سكايب، وتوفير خدمة الاتصال بشبكة الأنترنت وتوفير خدمة وتطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، يوتيوب)¹⁸، يتعهد ضمن عقد الاشتراك الذي يصادق عليه عن طريق توقيعه¹⁹، بأداء جميع المستحقات المالية التي تترتب على عاتقه، ويتم ذلك بطريقتين، وهو ما يميّزه عن غيره من العقود ويبرز خصوصيته: بالوفاء عن طريق الدفع المسبق للمقابل المادي أو بالوفاء عن طريق الدفع اللاحق للمقابل المادي بسداد قيمة فاتورة الاستهلاك.

أولاً: الدّفع عن طريق بطاقات الدّفع المسبق (cartes prépayées)

تناول المُشرّع الدفع المسبق للمقابل المالي كطريقة للدفع بموجب نصّ المواد 2.21، 3.23 من المراسيم التالية: المرسوم التنفيذي رقم 01-219 المؤرخ 31 يوليو 2001، الذي يتضمن الموافقة على رخصة إقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM ولتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، لشركة أوراسكوم تيليكوم الجزائر²⁰، وهو نفس ما نصّ عليه المرسوم التنفيذي رقم 02-186 المؤرخ في 26 مايو 2002، الذي يتضمن الموافقة، على سبيل التسوية، رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، لشركة اتصالات الجزائر²¹، والرسوم التنفيذي رقم 04-09 المؤرخ في 11 يناير سنة 2014، الذي يتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور، لشركة الوطنية للاتصالات²²، دون تعريفها أو تنظيم أحكامها. في حين عرّفها التوجيه الأوروبي الصادر عن المجموعة الأوروبية بأنها: "قيمة نقدية محملة على كارت به ذاكرة رقمية والذاكرة الرئيسية للمنشأة (شركة الاتصالات) التي تدير عملية التبادل"²³.

¹⁸ -هيرو عبد القادر محمد أمين، الحماية المدنية من الإضرار الناتجة عن تشغيل منظومة الهواتف النقالة، دار شتات للنشر، مصر - الإمارات، 2017، ص 34.

¹⁹ - انظر المادة 70 من القانون المدني التي تنصّ على أنه: "يحصل القبول في عقد الإذعان بمجرد التسليم لشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل المناقشة فيها".

²⁰ - الجريدة الرسمية العدد 43، الصادر بتاريخ 05 غشت 2001.

²¹ - الجريدة الرسمية العدد 38، الصادر بتاريخ 29 مايو 2002.

²² - الجريدة الرسمية العدد 04، الصادر بتاريخ 14 يناير 2004.

²³ - نقلاً عن سعد جاد الله الحيدر، المرجع السابق، ص 142.

وبهذا يقوم المستهلك بالتقرب من الأكشاك العامة أو من الفروع التجارية لشركة الاتصالات لاقتناء بطاقات الدفع المسبق والتي تُمنح له في شكل كارت مشفر يحوي رمزاً سرياً، فيقوم المستهلك بإدخال الأرقام الموجودة ببطاقة الشحن لتتم عملية تعبئة رصيده²⁴.

وتعتبر هذه الأخيرة أكثر طرق الوفاء بثمن الاستفادة من خدمات الهاتف النقال انتشاراً بين جمهور المستهلكين لكونها تتيح إمكانية التحكم في ميزانية استهلاك خدمات الهاتف النقال، باعتبار أنها بطاقات تعبئة متفاوتة القيمة (100 دج، 200 دج، 500 دج، 1000 دج)، يتم اقتناؤها حسب الحاجة²⁵.

ثانياً: الدفع عن طريق سداد القيمة الإجمالية لفاتورة استهلاك خدمة الهاتف النقال

يقوم المستهلك (المشارك) باكتتاب اشتراك دوري شهري أو فصلي الأداء (abonnement)، يتعهد بموجبه بسداد القيمة الإجمالية لفاتورة استهلاكه²⁶، مقابل انتفاعه بالخدمات المؤداة من قبل مقدم خدمة الهاتف النقال، وذلك بالتوجه إلى فروع شركة الاتصالات المتعاقد معها لاستقاء قيمة الفاتورة بحلول أجل سدادها. ونجد أن المشرع قد تناول الفاتورة كطريقة لدفع ثمن الانتفاع بخدمات الهاتف النقال وتناول عملية تبريرها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-219 المؤرخ في 31 يوليو 2001، الذي يتضمن الموافقة على رخصة إقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM ولتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية (شركة أوراسكوم تيليكوم الجزائر)²⁷، ضمن المادة 2.21 التي تنص على أن: "... (ج) يضع منظومة تبرير للفواتير وذلك بتوفير تفاصيل عن المكالمات الدولية لجميع مشتركيه، باستثناء مستعملي البطاقات ذات الدفع المسبق.

(د) يوفر، كتبرير للفواتير، تفاصيل كاملة عن المكالمات الهاتفية لجميع مشتركيه الذين يتقدمون بطلب للحصول على ذلك والذين يقبلون تسديد سعر هذه الخدمة الإضافية".

وحدد البيانات الإلزامية الذكر ضمن الفاتورة بموجب المادة 3.21 منه: "محتوى الفواتير

تتضمن فواتير صاحب الرخصة بالنسبة للخدمات، على الأقل، ما يأتي:

- اسم الزبون وعنوانه البريدي،

- مرجع الخطوط والخدمات المفوترة،

²⁴- محمد عبد الرزاق محمد عباس، المرجع السابق، ص 155. وانظر سعد جاد الله الحيدر، المرجع السابق، ص 142.

²⁵- سعد جاد الله الحيدر، المرجع نفسه، ص 143.

²⁶- Philippe Malaurie, Laurent Aynés, Pierre-Yves Gautie, *Droit des contrat spéciaux*, Lextenso, 2016, 8 édition, 2016, p. 279.

ولمزيد من التفصيل انظر: محمد عبد الرزاق محمد عباس، المرجع السابق، ص 153.

²⁷- وهو نفس ما نصّ عليه المشرع في رخص استغل الإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية لشركة اتصالات الجزائر وشركة الوطنية للاتصالات.

-فترة الفوترة

-عرض مفصل عن الفاتورة مع (I) سعر الاشتراك أو (II) سعر تأجير المصاريف، و(III) الكميات المفوترة (مدة أو عدد الرسوم القاعدية) وتعريف الرسم القاعدي لكل خدمة من الخدمات،
-الأجل الأقصى وشروط التسديد".

كما ضُبطت شروط الفاتورة بموجب المرسوم التنفيذي 05-468 المؤرخ في 10/12/2005 الذي يحدد شروط تحديد الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك²⁸، بموجب المادة 2 منه التي تنصّ على أنّه: "...يتعين على البائع تسليمها ويتعين على المشتري طلبها منه ويجب أن تسلم بمجرد إجراء البيع وتأدية الخدمات.

يجب على البائع في علاقته مع المستهلك تسليم الفاتورة إذا طلبها منه". ونصّ ضمن المادة 3 منه على البيانات الإلزامية الذكر إن كان مقتني الخدمة مستهلكا، حيث نصّت على أنّه "...يجب أن تحتوي الفاتورة على اسم المشتري ولقبه وعنوانه إن كان مستهلكاً".

وهذا ما أكدته المادة 10 من القانون رقم 10-06 يعدل ويتم القانون رقم 04-02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات²⁹، والتي أشارت إلى " يلتزم البائع أو مقدم الخدمة بتسليم الفاتورة أو الوثيقة التي تقوم مقامها ويلتزم المشتري بطلب أي منهما، حسب الحالة، وتستلزمان عند البيع أو تأدية الخدمة".

ومما سبق، نلاحظ أنّ من إيجابيات أداء ثمن الانتفاع بخدمة الهاتف النقال عن طريق سداد قيمة الفاتورة حصول المستهلك على التفاصيل الكاملة عن جميع المكالمات التي قام بها خلال مدة الفوترة وعلى سعرها، ومن سلبياته أنّه يستحيل على المستهلك أن يتحكم في فاتورة استهلاكه التي ترتفع قيمتها بارتفاع وتيرة الاستهلاك ما يرهق ميزانيته ويمس حتى بميزانية عائلته، بالإضافة إلى ذهاب الاجتهاد القضائي الجزائي إلى القول بأنّ مبلغ المكالمات الهاتفية، المسجل بفاتورة الكشف الهاتفي، ليست حجة مطلقة³⁰، وبهذا يقع عبء إثبات الخطأ الذي يشوب القيمة الإجمالية للفاتورة على عاتق صاحب الخط الهاتفي، حيث يقوم مقدّم الخدمة بإثبات الالتزام القائم بموجب فاتورة الاستهلاك الدورية، وعلى المستهلك إثبات خطأ مقدم الخدمة.

كل هذه الأسباب والعوامل جعلت من طريقة الدفع اللاحق لمقابل أداء خدمة الهاتف النقال أقل طرق الدفع طلباً، ودفعت بالمستهلكين لتحاشي وتجنب اكتتاب اشتراك دوري الأداء.

²⁸ - الجريدة الرسمية العدد 15، الصادر بتاريخ 11 ديسمبر 2005.

²⁹ - القانون رقم 10-06 المؤرخ في 15 غشت 2010، يعدل ويتم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية العدد 46، الصادر بتاريخ 15 غشت 2010.

³⁰ - قرار رقم 540974 مؤرخ في 18/03/2010 يجمع بين (ع.ن) ضد مؤسسة اتصالات الجزائر، الغرفة المدنية.

الفرع الثاني: آثار تخلف المستهلك عن الوفاء بثمن الانتفاع بخدمة الهاتف النقال

عند امتناع المستهلك عن أداء المستحقات المالية المبينة في فاتورة الاستهلاك مقابل تمتعه بخدمات الهاتف يثار حق مقدم الخدمة (شركة الاتصالات) في المطالبة بتنفيذ العقد والوفاء بمحله وفقاً ما تقرره المادة 119 من القانون المدني التي تنصّ على أنّه:

"في العقود الملزمة للجانبين إذا لم يف أحد المتعاقدين بالتزامه جاز للمتعاقد الآخر، بعد إعدار مدينه، أن يطالبه بتنفيذ الالتزام أو فسخه مع التعويض في الحالتين إن اقتضى الحال"، وكذا حسب ما أشارت إليه المادة 186 من القانون المدني التي تنصّ على أنّه: "إذا كان محل الالتزام بين أفراد مبلغاً من النقود عُيّن مقداره وقت رفع الدعوى وتأخر المدين في الوفاء به، فيجب عليه أن يعوّض للدائن الضرر اللاحق من هذا التأخير."

وبهذا، وقصد استيفاء المستحقات المالية وجب على شركة الاتصالات إعدار (mise en demeure) المستهلك³¹، وحثه على تسديد قيمة فاتورة استهلاك خدمة الهاتف النقال، وقد نظم المشرّع كيفية إعدار المدين عموماً بموجب المادة 180 من القانون المدني التي تنصّ على: "يكون إعدار المدين بإذاره، أو بما يقوم مقام الإنذار، ويجوز أن يتم الإعدار عن طريق البريد على الوجه المبين في هذا القانون، كما يجوز أن يكون مترتباً على اتفاق يقضي بأن يكون مقام الإنذار، ويكون المدين معذراً بمجرد حلول الأجل دون حاجة إلى أي إجراء آخر."

في حين عزّفه الفقه على أنّه "مطالبة الدائن للمدين عند حلول أجل الدين بتنفيذ الالتزام، يتضمن الإفصاح عن إرادة الدائن في عدم التسامح مع المدين في التأخير"³².

ومن خلال هذا التعريف، واستناداً إلى النصوص السابقة، يقوم مقدم خدمة الهاتف النقال بإعدار المستهلك المتخلف عن أداء التزامه المالي عن طريق رسالة مضمنة ينبهه فيها إلى وجوب سداد قيمة الدين المترتب على عاتقه قصد التسوية الودية للنزاع، وفي حالة تعنت وإصرار هذا الأخير على عدم الوفاء بقيمة فاتورة استهلاك خدمة الهاتف النقال، يحق لشركة الاتصالات مقضاته أمام القسم المدني للمحاكم الابتدائية المتواجد بها موطن المدعى عليه³³، ولها أن تطالب بالتنفيذ العيني للعقد بدفع المبلغ الإجمالي لفاتورة استهلاك

³¹ - وفقاً للمادة 179 من القانون المدني التي تنصّ على أنّه: "لا يُستحق التعويض إلا بعد إعدار المدين ما لم يوجد نصّ مخالف لذلك."

³² - معجم القانون، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، مصر، 1999، ص 52.

³³ - نزار حازم محمد حسين الدمولوجي، عقد تجهيز خدمات الهاتف النقال - دراسة تحليلية مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر - الامارت، 2019، ص 339، وانظر الفقرة الأولى من المادة 32 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية التي تنصّ على أن "المحكمة هي الجهة القضائية ذات الاختصاص العام وتتشكل من أقسام"، بالإضافة إلى الفقرة الأولى من نصّ المادة 37 منه التي تشير إلى: "يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها موطن المدعى عليه".

خدمة الهاتف النقال، أو فسخ العقد مع المطالبة بالتعويض عن كافة الأضرار اللاحقة بشركة الاتصالات في الحالتين مع مراعاة عنصرى الخسارة اللاحقة و الكسب الفائت³⁴.

ويبقى لقاضي الموضوع السلطة التقديرية في تحديد قيمته التعويض إذا لم تكن مقدرة في العقد أو القانون وفقاً للمادة 182، الفقرة الأولى، من القانون المدني التي تنص على أنه "إذا لم يكن التعويض مقدراً في العقد، أو في القانون، فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاتته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به".

وعند البحث في التشريعات المقارنة نجد أنّ المشرّع الفلسطيني قد تناول جزاء التخلف عن دفع الرسوم والأجور المستحقة ضمن قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم (3) لسنة 1996 ضمن المادة 63 منه التي تنص على أنه "لا يجوز حجب الخدمة الهاتفية أو إلغائها عن أحد المشتركين، ما لم يكن المشترك قد تسبب بأضرار مادية على الشبكة، أو استخدم الهاتف استخداماً منافياً للقانون، أو تخلف عن دفع الرسوم المستحقة على الرغم من إنذاره خطياً".³⁵

وبهذا نتوصل إلى أنّ المشرّع الجزائري لم ينظم مسألة تخلف المستهلك عن أداء مقابل أداء الخدمة ضمن قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية وترك الأمر للاجتهاد القضائي وفقاً لأحكام القواعد العامة، خلافاً للمشرع الفلسطيني الذي كان أكثر حرصاً ووعياً بأهمية هذا الالتزام ونظمه ضمن قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية، ووقع جزاء حجب الخدمة الهاتفية أو إلغائها عن المستهلك عند عدم تسديده للرسوم المستحقة رغم إنذاره خطياً.

المطلب الثاني: التزام المستهلك بعدم الاستخدام الشاذ لخدمة الهاتف النقال

يقع على عاتق المستهلك في عقد الاشتراك بخدمة الهاتف النقال عدة التزامات أساسية، منها ما هي آلية وقائية تخوله من الانتفاع بخدمات الهاتف النقال وتحرص على تلبية لطلباته المشروعة في ظل التزامه باحترام تعليمات تشغيل خدمة الهاتف النقال، ومنها ما هي آلية ردعية تحول دون الاستخدام غير الطبيعي والسيئ لهذه الخدمة، وهو ما سنتناوله بمزيد من الشرح والتفصيل فيما يلي:

³⁴ محمد عبد الرزاق محمد عباس، النظام القانوني للعقد الاشتراك في خدمة الهاتف الانترنت، دار الفكر والقانون، مصر، 2016، ص156.

³⁵ وائل أنور بندق، موسوعة القانون الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص758.

الفرع الأول: التزام المستهلك باحترام تعليمات الاستعمال

يتوجب على المستهلك إتباع جميع تعليمات الاستعمال المبينة من قبل مقدم الخدمة و التي تخوله من تشغيل خدمة الهاتف النقال³⁶، ومن البديهي أنّ مخالفة تعليمات مقدم الخدمة يقابله استحالة تحقق الغرض من التعاقد، ومثال ذلك أن يقوم المستهلك باقتناء وحدة تعريف (بطاقة سيم، Subscriber Identifie mobil: sim) دون اقتناء هاتف نقال، أو يقوم باقتناء هاتف تقليدي يخوّله من التخاطب الصوتي فقط ويطمح في الولوج إلى شبكة الأنترنت والتخاطب بالصوت والصورة أو أن يقوم بقصّ بطاقة سيم المتوسطة الحجم يدويا في المنزل دون الرجوع إلى فروع شركة الاتصالات ما يتسبب في تلفها، فعليه الأخذ بجميع توجهات مقدم الخدمة لكي يتمتع بمختلف الخدمات وعلى أكمل وجه وبطريقة تلبي رغباته المشروعة.

وعند البحث عن الأساس القانوني المنظم لهذا الالتزام، نلاحظ فراغاً قانونياً، إذ لا وجود لأي نصّ ينظم إلزامية احترام تعليمات مقدّم الخدمة التي أتى على ذكرها ضمن دليل الاستعمال، وهذا ما يجب تداركه وتكريسه لما له من دور في توعية المستهلك، ففي حالة عدم احترامه لتلك التعليمات وصدور أي تقصيره منه لا يلوم هنا سوى نفسه باعتبار أنّ مقدم الخدمة قد وفى بالالتزامه عن طريق إعلامه ومدّه بجميع المعلومات التي تخوّله من تشغيل الخدمة وتفعيل مميزاتها.

الفرع الثاني: الالتزام بعدم الاستخدام الخاطئ لخدمة الهاتف النقال

يكون المستهلك مخطئاً عند الاستخدام غير المألوف لخدمة الهاتف النقال، وذلك بإخراجها من نطاقها العادي واستعمالها لغير الغرض المُعد لها³⁷، فالأصل هو إجراء المكالمات والانتفاع بخدمات الربط بشبكة الأنترنت دون المساس والتعدي على حقوق وحريات الغير بالاستخدام غير المشروع للخدمة، سواءً عن طريق الإزعاج بالاتصال المتكرر بالغير قصد التسلية وملء الفراغ أو عن طريق السب والقذف والتلفظ بالكلام المسيء عند الاتصال وتوجيهه مباشرة للمرسل إليه، أو عن طريق نشر ما يسيء إلى الشخص في مواقع التواصل الاجتماعي، أو بإرسال رسائل نصية مسيئة والتعرض للحياة الخاصة عن طريق التقاط صور الأفراد والتسجيلات الصوتية ونشرها³⁸.

وعند البحث عن الإطار القانوني المنظم للاستخدام الخاطئ لخدمة الهاتف النقال نتوصل إلى عدم وجود أي نصّ قانوني ضمن نصوص القانون المدني أو ضمن النصوص الخاصة يعالج المُشرّع فيه ظاهرة

سعد جاد الحيدر، المرجع السابق، ص144.36

37- زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2009، بدون طبعة، ص334.

38- أيمن أحمد الدلوغ، المسؤولية المدنية الناشئة عن الممارسات غير المشروعة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، مصر، 2018، ص81. وانظر: طارق عفيفي صادق أحمد، الجرائم الإلكترونية - جرائم الهاتف المحمول، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2015، ص153-154-163.

الممارسات الضارة الصادرة عن مستهلكي خدمات الهاتف النقال، وكل ما يوجد عبارة عن نصوص عامة واردة في قانون العقوبات، إذ جرّم المُشرّع جنحتي السب والقذف بحيث نصّ على جنحة القذف بموجب المادة 298 من قانون العقوبات التي تشير إلى أنّه "يعاقب على القذف الموجه للأفراد بالحبس من خمسة أيام إلى ستة أشهر وبغرامة من 5000 دج إلى 50000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين".

ونصّ على جنحة السب بموجب المادة 299 من نفس القانون التي تنصّ على أنّ: "يعاقب على السب الموجه إلى الفرد أو عدة أفراد بالحبس من ستة أيام إلى ثلاثة أشهر وبغرامة من 5000 دج إلى 50000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط".

ونصّ على حرمة المساس بالحياة الخاصة للأشخاص بموجب المادة 303 مكرر منه والتي تقرر بأنّ: "يعاقب بالحبس من ستة (6) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات وبغرامة من 50.000 دج إلى 300.000 دج، كل من تعدد المساس بحرمة الحياة الخاصة للأشخاص، بأية تقنية كانت وذلك:

1- بالتقاط أو تسجيل أو نقل مكالمات أو أحاديث خاصة أو سرية، بغير إذن صاحبها أو رضاه.

2- بالتقاط أو تسجيل أو نقل صورة لشخص في مكان خاص، بغير إذن صاحبها أو رضاه.

يعاقب على الشروع في ارتكاب الجنحة المنصوص عليها في هذه المادة بالعقوبات ذاتها المقررة للجريمة التامة.

ويضع صفح الضحية حدا للمتابعة الجزائية".

أما فيما يتعلق بالإزعاج، فلم نجد أي أثر لهذا المصطلح، سواء في القوانين الخاصة أو ضمن نصوص قانون العقوبات.

وبالرجوع إلى القوانين المقارنة، نجد أنّ المُشرّع المصري قد تناول الإزعاج باستخدام الهاتف ضمن أحكام القانون رقم (10) 2003 المتضمن قانون تنظيم الاتصالات، ضمن الفقرة الثانية من المادة 76، التي تعاقب على إزعاج أو مضايقة الغير بإساءة استعمال أجهزة الاتصالات³⁹.

وبالرجوع إلى قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية الفلسطيني رقم (3) الصادر سنة 1996⁴⁰، نجد أنّه تطرق إلى جنحة الإزعاج واستخدام الهاتف استخداماً منافياً للقانون بموجب المادة 62 منه التي تنصّ على أنّ: "أ- للمشارك أو أحد أفراد عائلته البالغين الذين يسكنون معه أن يطلب من المرخص له خطياً وضع هاتفه تحت المراقبة، بسبب تلقي مكالمات إزعاج أو لأي سبب آخر، وفي هذه الحالة على المرخص له أن يراقب الاتصالات التي تجري مع ذلك الهاتف، وأن يبلغ الوزارة باسم صاحب الهاتف الذي صدر عنه الإزعاج بمراسلات سرية.

³⁹ - محمد أمين الرومي، التنظيم القانوني للاتصالات في مصر والدول العربية، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، دون طبعة، ص 170-171.

⁴⁰ - الجريدة الرسمية العدد 12، صادرة بتاريخ 18 جانفي 1996.

ب-إذا كان صاحب الهاتف الذي صدر عنه الإزعاج أحد المشتركين مع نفس المرخص له، فله أن يتخذ الإجراءات التالية وإبلاغ الوزارة بذلك:

- 1-توجيه إنذار خطي له إذا صدر الإزعاج عن هاتفه لمرة واحدة أو أكثر خلال مدة المراقبة الأولى.
- 2-فصل الهاتف لمدة عشرة أيام إذا صدر الإزعاج عنه خلال مدة المراقبة الثانية.
- 3-فصل الاشتراك لمدة ثلاثين يوما إذا صدر الإزعاج عنه خلال مدة المراقبة الثالثة.
- 4-فصل الاشتراك بالهاتف إذا صدر أي إزعاج عنه خلال مدة المراقبة الرابعة، أما إذا كان ذلك الهاتف مرتبطا مع شبكة تعود ملكيتها لمرخص له آخر، فعلى الوزارة أن تكلف ذلك المرخص له بتنفيذ الإجراءات المبينة في هذه الفقرة

ج-للوزارة أن تتفق مع الجهات المختصة على إجراءات أخرى تتبع تقديم شكوى، بسبب تلقي مكالمات الإزعاج، والإجراءات التي تتم فيها متابعة تلك الشكاوى والواجبات التي تقع على عاتق المرخص لهم، من أجل ضبط المخالفين وتقديمهم للقضاء"، كما نصّ ضمن المادة 91 فقرة أ منه على أنه: "(أ) كل من قام بتهديد أي شخص أو إهانته أو نقل خبراً مختلفاً بأي وسيلة من وسائل الاتصال بقصد إثارة الفرع، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تقل عن 50 دينار ولا تزيد على (200) دينار أو بكلتا هاتين العقوبات".

ونجد أنّ المُشرّع التونسي قد نظم الإزعاج والإساءة للغير باستعمال الاتصالات الحديثة بموجب المادة 86 من قانون عدد 1 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 المتعلق بإصدار مجلة الاتصالات⁴¹، التي تنصّ على: "يعاقب بالسجن لمدة تتراوح بين سنة واحدة وستين وبخطية من مائة إلى ألف دينار كل من يعتمد الإساءة للغير أو إزعاج راحتهم عبر الشبكات العمومية للاتصالات".

من خلال ما سبق، يتضح وجود فراغ قانوني ينبغي سدّه، بمعالجة المُشرّع إلزامية الاستعمال الطبيعي والسليم لخدمة الهاتف النقال، بحيث تُركّ تنظيمها لنصوص عامة ضمن قانون العقوبات تنحصر في جنحة القذف، جنحة السب، جنحة المساس بالحياة الخاصة للأشخاص، أما فيما يخص جنحة الإزعاج عن طريق استخدام الهاتف النقال فلم نجد لها أي أثر ولو كمصطلح، ولم يرد أي نصّ خاص ينظم هذا الالتزام رغم أهمية لما له من تداعيات ومساس باستقرار وأمن وسكينة المجتمع، إذ يصل الأمر عند الإخلال بأحكامه إلى تفكيك أسر، وقد يمتد الأمر إلى ارتكاب جرائم، خلافا للمُشرّعين الفلسطينيين والتونسي اللذين تُحسب لهما معالجتاهما لمختلف أوجه الاستعمال غير المشروع لخدمة الهاتف النقال بموجب نصوص خاصة ضمن قانون الاتصالات، ويرجح الباحث مسعى المُشرّع التونسي الذي توخى الدقة والإيجاز عند معالجته لمشكلة إساءة استخدام خدمة الهاتف النقال.

⁴¹ -الرائد، العدد 5، الصادر بتاريخ 16-01-2001.

خاتمة

تناول الباحث موضوع التزامات المستهلك تجاه مقدم الخدمة الهاتف النقال، قصد لفت الانتباه إلى هذا الجانب وإثارة موضوع الالتزامات المقابلة للحقوق التي يتمتع بها المستهلك التي فرضها النظام الحمائي، وهي حقوق كثيرة جعلته يظهر في ثوب القاصر الواجب الرعاية والحماية والتوجيه، وحوّله إلى طرف سلبي يجهل ما له وما عليه، وبهذا، ومن أجل تبصيره وبيان ما يترتب على عاتقه من التزامات في عقد الاشتراك في خدمة الهاتف النقال، تناول البحث الإطار القانوني المنظم للالتزاماته سواء في مرحلة تكوين العقد أو في مرحلة تنفيذه ضمن أحكام التشريع الجزائري والتشريعات العربية المقارنة، وتوصلنا إلى:

أنّ المشرّع الجزائري قد بذل جهودا ظاهرة، واضحة وجليّة بهدف تنظيم مجال خدمات الهاتف النقال، بحيث حرص على إلزامية ذكر المستهلك للبيانات الشخصية عند إبرام عقد الاشتراك الذي يخوّله من الاستفادة من خدمات الخط هاتفي، بالإضافة إلى ضرورة إرفاقه لوثيقة رسمية تثبت هويته، كما نظم طرق دفع ثمن أداء خدمة الهاتف النقال، باعتباره من أهم الالتزامات الواقعة على عاتق المستهلك، ونظم الاستعمال غير المشروع لخدمة الهاتف النقال ضمن قانون العقوبات لما لهذا الالتزام من تداعيات ومساس باستقرار وأمن المجتمع، إذ قد يبلغ الأمر عند الإخلال بأحكامه حد تفكيك وتشيت وخراب الأسر، وقد يمتد الأمر إلى ارتكاب جرائم، ورغم هذه الجهود المحمودة، وجبت الإشارة إلى وجود قصور لابدّ من معالجته، من خلال جمع النصوص المنظمة لهذه الالتزامات المتناثرة ضمن القانون المدني، قانون العقوبات، وقانون الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومختلف القوانين الخاصة وإدراجها جميعا ضمن قانون موحد واضح المعالم يُبرز ما للمستهلك وما عليه، بالإضافة إلى استحداث الالتزام بالاستعلام كالتزام مستقل ضمن أحكامه، لما له من دور في حماية مصلحة المستهلك وتخفيف عبء النظام الحمائي الواقع على كاهل مقدم خدمة الهاتف النقال، والنص على ضرورة احترام تعليمات مقدم الخدمة، وتنظيم مسألة الاستخدام غير المشروع لخدمة الهاتف النقال والسعي لمجارات النصوص التشريعية المقارنة، العربية منها خاصة، لمواكبة التطور الحاصل في قطاع الاتصالات عموما.