قسم القانون المدني

بحث بعنوان

التزامات أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت

مقدم من الباحث

محمد أحمد سعيد أحمد

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور
حسام الدين محمود حسن
أستاذ ورئيس قسم القانون المدني
كلية الحقوق- جامعة المنصورة

١٤٤٦هـ/٢٠٢٤م

مقدمة

شهد العالم في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي تطوراً كبيراً في وسائل الاتصالات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، وقد ساعد هذا التطور المستمر على إيجاد روابط أكثر سرعة، وأقل تكلفة بين الأفراد في شتي بقاع العالم، وأصبح من الطبيعي أن يستخدم الإنسان هذه الوسائل الحديثة في التعبير عن إرادته.

ومما لاشك فيه أن التطورات الهائلة السريعة والمتلاحقة في الوقت الراهن في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات– لمست جميع جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية، وكان من الطبيعي أن تتأثر بهذا التطور المعاملات القانونية– ولاسيما في مجال العقود– التي أفرزت لنا وسيلة جديدة من وسائل التعاقد عن بعد، والتي بدأت بالهاتف ثم الفاكس، فالتلكس، وأخيراً الإنترنت؛ ما أدى إلى أن طفا على سطح الساحة التشريعية والفقهية العديد من التساؤلات حول التعاقد باستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

وقد بدأ الانسان على نحو متسارع يخطو خطوات متلاحقة نحو إبرام معاملاته وتصرفاته القانونية باستعمال تلك الوسائل الإلكترونية الحديثة، وعلي رأسها الإنترنت، وهذا ما كان سبباً رئيساً وراء انتشار طائفة جديدة من العقود أطلق عليها العقود الإلكترونية؛ نسبة إلى الوسيلة الإلكترونية المستخدمة في إبرامها، ومنها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، والتي تندرج تحت طائفة العقود الإلكترونية، إذ أصبحت تمثل نسبة عالية في حجم المعاملات، سواء بين الأفراد أو الشركات، وقد أخذت مفهوماً جديداً يميزها عن العقود التي تتم بوسائل تقليدية؛ لأنها تتم عن بعد، وتعد من عقود الخدمة الإلكترونية، أو كما يسميها البعض بالعقود المحيطة بالبيئة الإلكترونية، فهي اكتسبت هذه الصفة نتيجة إبرامها وتنفيذها من خلال وسيلة إلكترونية تعتبر من أبرز إفرازات التكنولوجيا الحديثة، ألا وهي شبكة الإنترنت، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى سهولة وسرعة إبرام تلك العقود، ولجوء الأفراد إلى إبرام أغلب عقودهم ومعاملاتهم من خلالها؛ لأنها من وسائل التعاقد الإلكتروني التي تخرج هذه العقود عن نطاق الطرق التقليدية المعروفة في التقنين المدني.

والاشتراك في شبكة الإنترنت يقتضي إبرام عقود اشتراكات، وبمقتضي هذه العقود يستطيع المشتركون الدخول إلي هذه الشبكة والانتفاع بها، والاستفادة من كل الخدمات التي توفرها تلك الشبكة، بوصفها خدمة الإيواء، وخدمة المعلومات، وخدمة نقل البيانات، وخدمة الدخول عن بعد.

وتقوم هذه العقود على اتفاق بين طرفين، يتمثل الطرف الأول في مقدمي أو مزودي الخدمة، وهي شركات الاتصالات التي تقدم خدمة الإنترنت، أما الطرف الثاني فهم المشتركون في هذه الخدمة، ويتم إبرام هذه العقود مقابل مبلغ من المال يسمي بمبلغ الاشتراكات، يؤديها المشتركون لمزودي الخدمة مقابل الحصول علي هذه الخدمات، وتعد هذه العقود المصدر الأساسي للالتزامات أطرافها، فهي تعتبر من العقود التي تلزم الجانبين إلى جانب كونها من عقود المعاوضة، حيث يقع علي عاتق كل طرف من أطرافها التزامات تجاه الطرف الأخر، وإن هذه االلتزامات تجد قوتها الملزمة، ويتعين الوفاء بها في كافة مراحل تنفيذ هذه العقود طبقًا لمبدأ حسن النية, وتتقابل هذه االلتزامات فيما بينها، بحيث يكون أداء كل طرف فيها لالتزاماته مرتبط ارتباطًا وثيقًا بأداء الطرف الآخر لالتزاماته, أي أن التزام أحد أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت يكون سببًا لالتزام الطرف الآخر.

أولًا: أهمية البحث:

يحتل النظام القانوني للتعاقد مكانًا متميزًا ومهمًا في مختلف الأنظمة التشريعية، فهو يعبر عن أهم التصرفات القانونية في تعاملات الأفراد اليومية، ويعد محوراً لنشاطهم الاقتصادي الذي تنشأ عنه أغلب االلتزامات بينهم، وتأكيداً لأهميته تلك، فقد أحاطته التشريعات بعناية خاصة، فأقرت له مجموعة من الأحكام القانونية ظلت ثابتة على مر العصور؛ لذا فإنه من الأهمية بمكان تسليط الدراسات على التزامات أطراف هذه العقود لوضع حلول للمشاكل التي تعتريها، خاصة بين أطراف غير متواجدين من حيث المكان، ولكنهم على اتصال من حيث الزمان.

فتكمن أهمية الدراسة في هذا الموضوع المسمى" التزامات أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت" إلي شيوع هذه العقود وحداثتها، وكثرة استخدامها في الواقع العملي بين المجتمعات في السنوات الأخيرة، والتي تعد من أهم وأبرز العقود الحديثة التي ظهرت بسبب التطور والتقدم العلمي؛ مما أدي إلي تزايد أعداد كبيرة من المشتركين والأفراد في استخدامهم لخدمات الإنترنت في جميع دول العالم، يصل تعدادهم إلي مليارات الأشخاص، ولا يستطيعون الاستغناء عن هذه الخدمة التي لها أثر مباشر في الحصول علي الخدمات الضرورية.

وتعتبر هذه الدراسة من الموضوعات المهمة في الآونة الأخيرة؛ لما لها من تعقيدات بسبب نشوء كثير كثير من المشاكل القانونية عنها, وعدم وضوح القواعد التي تعالجها وغياب التشريعات الكفيلة بها،

فهي لم تستوف حقها بالبحث والدراسة أسوة بالموضوعات القانونية الأخرى، فالدراسات التي تناولت هذا الموضوع لا تزال قليلة ومحدودة، وخاصة في مصر.

لذلك فقد آن الأوان لإعادة النظر في القواعد القانونية سارية المفعول في كل دولة، إما بتعديلها تشريعيًا، أو بتغيير مفهومها عن طريق مرونة التفسير الذي يتفق وطبيعة المنازعات التي تثور في ذلك , ولايزال الجدل قائمًا- حتى الآن- حول وضع الحلول اللازمة للمشاكل القانونية التي تعتريها والآثار المترتبة عنها, الشيء الذي يستدعي إيجاد وسائل وآليات وتشريعات تحمي كل من يتعاقد عبر شبكة الإنترنت، وخاصة في ظل النص التشريعي الذي ينظم عملية التعاقد من خلالها؛ لما لهذه العقود من خصوصية تجعلها تختلف عن العقود العادية، كما أن إبرامها عبر شبكة الإنترنت يوفر الوقت، ويخفف المصروفات الناتجة عن إجراءات التعاقد المباشر.

وكان من الضروري على الباحثين والمختصين التعرض لهذا الموضوع؛ ليضعوا النقاط على الحروف من خلال الدراسات الفقهية التي تبين درجات الضعف والقوة للتشريعات الموجودة، وتقديم الاقتراحات القانونية المطلوبة الخاصة بهذا الشأن؛ لأنها من الأمور الأساسية، وخاصة أن هناك التزامات وحقوقًا تتضمنها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت ومعالجة بعض المسائل القانونية الشائكة.

ثانيًا: إشكالية البحث:

هناك بعض المشكلات التي واجهتنا أثناء الدراسة، منها ما يتعلق بندره المراجع- سواء العربية أو الأجنبية- التي تتعرض لموضوع التزامات أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت محل الدراسة والتي حاولنا أن نتغلب عليها بالاستعانة بالمراجع، ومحاولة القياس عليها لسد ما واجهناه من نقص في المادة العلمية المتعلقة بالدراسة، وكذلك ندرة الأحكام القضائية المتعلقة بعقود الاشتراكات نظراً لحداثتها.

ومما تجدر الإشارة اليه أن التكييف القانوني لعقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت تكتنفه صعوبات كثيرة؛ لذا فإن عمل القضاة أو الفقهاء ليس بالأمر السهل في تطبيق القواعد القانونية، التي تحكم هذه العقود؛ الأمر الذى يؤدى إلى اختلاف آراء الفقهاء والشراح في هذا الصدد .

فمن المسائل التي ينبغي التعرض لها ومناقشتها في هذه الدراسة ووضع الحلول لها- هي التزامات مزودي خدمة الإنترنت، حيث إن مزودي خدمة الإنترنت لهم دور فنى بحت يتمثل في تأمين النقل

المادي للمعلومات، وفي توصيل عملائهم المشتركين بشبكة الإنترنت، وفي فتح المجال أمامهم للوصول إلى المعلومات المطلوبة، و ذلك دون أن يكون لهم أية علاقة بالمادة المعلوماتية المنقولة.

ثالثًا: منهجية البحث:

تتطلب دراسة هذا الموضوع تنوع مناهج البحث وعدم اقتصارها علي منهج واحد؛ وذلك نظراً لحداثة موضوع عقود الاشتراكات المبرمة من خلال شبكة الإنترنت عموماً, وقلة التشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية خصوصاً, حيث أدى ذلك إلى أن يكون منهج الدراسة منهجًا استقرائيًا، يعتمد علي استقراء آراء الفقه وأحكام القضاء حول الموضوعات التي يتم مناقشتها للوقوف علي نقاط الخلاف, وبيان الراجح منها, ومنهجًا تحليليًا تطبيقيًا، على الأقل في التشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية, حيث تم عرض المبادئ العامة للقانون, والمتعلقة بالعقود؛ وذلك بهدف تحليلها ومعرفة مدى ملائمتها وإمكانية تطبيقها على التصرفات القانونية المتعلقة بالعقود التي تبرم من خلال شبكة الإنترنت, مع التعرض للتشريعات والنظم القانونية الأخرى، سواء العربية أو الأجنبية التي سبقتنا في إصدار قوانين تتعلق بهذا النوع من العقود.

رابعًا: خطة البحث:

تأسيساً وترتيباً على ما سبق فإن عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت تقتضي منا بيان التزامات كل طرف من أطرافها، وسنحاول من خلال هذا البحث التطرق إلي مختلف التزامات أطراف هذه العقود، وهذا يستلزم منا تقسيم الدراسة في هذا البحث إلى مبحثين رئيسين، نتناول في المبحث الأول: التزامات مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت نحو المشتركين، في حين نفرد المبحث الثاني: لالتزامات المشتركين نحو مزودي أو مقدمي الخدمة، أما الحقوق فلا حاجة لذكرها بصورة مستقلة على اعتبار أن التزامات أي طرف من أطراف هذه العقود يمثل حقوقًا للطرف الآخر، علي أن يعقبهما خاتمة لهذه الدراسة، وذلك وفقًا لخطة الدراسة التالية، وذلك علي النحو التالي:

المبحث الأول: **التزامات مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت تجاه المشتركين.**

المبحث الثاني: **التزامات المشتركين** نحو **مزودي أو مقدمي الخدمة.**

الخاتمة : وننتهي في ختام هذا البحث إلي إيراد بعض النتائج التي توصلنا إليها، ووضع ما نراه من توصيات واقتراحات أمام المشرع؛ لعلها تكون نبراساً له يهتدي بها.

المبحث الأول

التزامات مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت تجاه المشتركين

يتوجب على مزودي أو مقدمي الخدمة تجاه المشتركين في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– والتي يسميها البعض بعقود الدخول إلى شبكة الإنترنت– الالتزام بمجموعة من الالتزامات المتعددة، التي يقومون بتنفيذها خلال مراحل إبرام وإتمام تلك العقود؛ بهدف تسهيل عملية اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت، حتى يستطيع هؤلاء المشتركون الدخول إلى هذه الشبكة، والاستفادة من مختلف الخدمات والمضامين التي تقدمها لهم، والتصفح في كافة المواقع الإلكترونية التي يريدونها بحرية تامة [١].

ومن المعلوم بمكان أن الالتزامات العقدية لمقدمي أو مزودي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– لا تتحدد فقط بالالتزامات التي وردت في بنود هذه العقود، وإنما تتعدي ذلك وصولًا إلى كل ما هو من مستلزماتها حسب طبيعة هذا الالتزام، وفقًا لما يقضي به القانون والعرف والعدالة، والمرجع الأساسي في تحديد مضمون هذه الالتزامات هو الإرادة المشتركة للمتعاقدين، ومن ثم يتعين تفسيرها لتحديد الالتزامات الناشئة عن تلك العقود، ويكون للقاضي– وفقا للقواعد العامة– أن يضيف إلى مضمون هذه العقود ما يقضي به العرف والعدالة وطبيعة ذلك الالتزام، و هذه الالتزامات مستمدة من طبيعة تلك العقود، والتي تعتبر من حيث الأثر من العقود الملزمة للجانبين، أي عقود تبادلية؛ لأنها تنشأ التزامات متقابلة بين أطراف العلاقة القانونية ملزمة للجانبين[٢].

وهو ما يوضح سبب انفراد هذا النوع من العقود بقواعد خاصة، يظهر أثرها في حالة عدم تنفيذ أحد المتعاقدين للالتزامات الخاصة به، ومن هنا يعتبر مقدمو أومزودو الخدمة /صحاب الالتزام الفني في هذه العقود؛ لأنهم يقدمون للمشتركين إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت، وفي المقابل فإنهم يحصلون منهم على مقابل مالي لهذه الخدمة التي يتم تقديمها لهؤلاء المشتركين، وهي مبالغ الاشتراكات المتفق

---

(١) زياد طارق جاسم الراوي: البث عبر شبكة الاتصال الدولي ،دراسة في قوانين الاتصالات المقارنة، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠١٥ م، ص ١٥٠.

(٢) أسامة أبو الحسن مجاهد : خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية ، القاهرة،٢٠٠٢ م، ص ٣٩.

عليها والمحددة سلفاً, ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك عدة التزامات تقع على عاتق مقدمي أو مزودي الخدمة نحو المشتركين، والتي يمكن تقسيمها في هذا المبحث إلى أربعة مطالب, نتناول في المطلب الأول التزام مزودي أو مقدمي الخدمة بتقديم أفضل الخدمات، وذلك بتحقيق اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت, وتوصيل هذه الخدمة إليهم علي أكمل وجه، والمطلب الثاني سنوضح فيه التزام هؤلاء المزودين بإعلام المشتركين، وفي المطلب الثالث نبحث في التزامهم المتمثل في توفير خدمة المساعدة الفنية التي تسمى بـــ (الخط الساخن),أما االلتزام الرابع والأخير فنتناول فيه التزام مزودي أو مقدمي الخدمة بتقديم النصيحة وتبصير المشتركين، وذلك علي النحو التالي:

المطلب الأول: االلتزام بتحقيق اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت

يعتبر التزام مزودي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت تجاه المشتركين بتحقيق اتصالهم بالشبكة التزاماً أساسيًا وجوهريًا، ويمثل الغرض الأساسي من وراء إبرام تلك العقود، وهو تمكين المشتركين من الدخول إلى شبكة الإنترنت، ومضمونه أن يعمل مزودو أو مقدمو الخدمة علي تأمين وتحقيق اتصال المشتركين بهذه الشبكة، وذلك بتقديم أفضل الخدمات وتوصيلها إلي هؤلاء المشتركين علي أكمل وجه، والعمل علي تحقيق الاتصال الأمثل طبقًا للمواصفات، بحيث يكون هذا الاتصال ميسوراً ومستمراً ومتاحًا في كل الأوقات[٣]. وذلك عن طريق توفير نقاط للاتصال أو منافذ لدخول شبكة الإنترنت، بحيث يتمكن المشتركون من وصولهم إلي المواقع الإلكترونية التي يرغبون في الاطلاع عليها، والاستفادة من كافة الخدمات المتوفرة علي تلك الشبكة العنكبوتية، ويتفرع تحت هذا االلتزام الفروع التالية:

الفرع الأول: الدخول أو الولوج إلي شبكة الإنترنت.

يعد التزام مزودي أو مقدمي الخدمة بضمان دخول المشتركين إلي الشبكة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت من أهم االلتزامات الأساسية والجوهرية، ويتمثل في ربط المشتركين بالمعطيات المنقولة عبر شبكة الإنترنت؛ وبالتالي فإن دورهم ذو طابع فني بحت يقتصر على توفير الوسائل الفنية التي تسمح لهؤلاء المشتركين بالولوج إلى هذه الشبكة، حيث يلتزم مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت– أولا وقبل كل شيء– بتقديم الخدمة الأساسية، والمتمثلة في ضمان الولوج إلى شبكة

(٣)محمد حسام محمود لطفى: النظرية العامة للالتزام، مكتبة القصر, القاهرة, ٢٠٠٧ م, ص٨٥.

الإنترنت ٢٤ساعة يوميًا و ٧ أيام أسبوعيًا، ما عدا أوقات الصيانة، و قد اعتبرت محكمة النقض الفرنسية– في أحد قراراتها التي صدرت بتاريخ ٨ نوفمبر٢٠٠٧– الدخول إلي شبكة الإنترنت التزامًا أساسيًا وجوهريًا في مجال عقود الاشتراكات في شبكة الإنترنت، وهو التزام بتحقيق نتيجة(٤). ويتطلب من مزودي أو مقدمي الخدمة االلتزام بتمكين المشتركين من الوصول إلى الإنترنت، والاستفادة منه، وتصفح جميع المحتويات والمواقع التي يريدونها؛ حتى يكونوا علي علم ودراية باحتياجات مستخدمي هذه الشبكة.

وبموجب هذا االلتزام لا يجوز لمقدمي أو مزودي الخدمة تبرير عدم الوصول إلي شبكة الإنترنت خلال ساعات معينة، بحجّة أن هناك ازدحامًا موجودًا على هذه الشبكة، وبالتالي هم مسؤولون في حالة استخدامهم وسائل معلوماتية لا تتفق مع عدد المشتركين، ماعدا حالة الظروف المفاجئة، كالقوة القاهرة، أو الحالات الاستثنائية المتعلقة بفترات الصيانة، ولا يجوز لمقدمي أو مزودي الخدمة أن يضعوا شروطًا تعفيهم من المسؤولية عن عدم تنفيذهم لهذا االلتزام؛ لأن ادراج مثل هذه الشروط في تلك العقود تعتبر شروطًا تعسفية(٥).

أما بخصوص الطبيعة القانونية لالتزام مزودي أو مقدمي الخدمة بتمكين المشتركين من الدخول إلى الشبكة، فهو التزام أساسي بتحقيق نتيجة الاستخدام من خلال إتاحة الاتصال بشبكة عالية الجودة، وعلى ذلك فإنّ مزودي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت يكونون ملتزمين بتحقيق تلك النتيجة، المتمثلة في تمكين المشتركين من الوصول إلى شبكة الإنترنت، وتصفح المواقع الإلكترونية، والانتفاع بها والوصول إلى المادة المعلوماتية المتداولة من خلال شبكه الإنترنت، وبالتالي يتطلب منهم استخدام وسائل معلوماتية تتفق مع حجم ما لديهم من مشتركين.

الفرع الثاني: فعالية الدخول إلى شبكة الإنترنت .

يلتزم مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت تجاه المشتركين بضمان جودة وفعالية الاتصال بشبكة الانترنت، وسيطرتهم الكاملة على العوامل الفنية، وخصوصاً إذا كان هناك اتفاق مع المشتركين حول

---

(4) -Céline Castets-Renard., p 122 ; Philippe Le Tourneau, op.cit., p 433. -Cass 1ére civ., 8 novembre. 2007, AOL France c / UFC Que choisir, AFA n° 05-20-637 Disponible sur le site : www.Légalis.net, visité le 24-06-2017 à 14 :34h .

(5)-Céline Castets-Renard, , p 122 . Article 14 alinéa 1 du LCEN : « Toute personne physique ou morale, exerçant l'activité définie au première alinéa de l'article 14 (englobant la fourniture d'accès) est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ».

مواصفات معينة لهذه الخدمة المقدمة، من حيث سرعة تدفق معينة وفقًا لما اتفقوا عليه، ويكون التزامهم هنا التزاماً بتحقيق نتيجة، إلا إذا كان تحقيق ذلك وعدم استطاعتهم خارج عن إمكانياتهم، فيكفيهم أن يثبتوا أنهم قد بذلوا من العناية ما يحقق لهم ذلك(٦).

أما فيما يخص الطبيعة القانونية للالتزام مزودي خدمة الإنترنت بضمان جودة وفعالية الاتصال بالشبكة, فإنه يدور بين التزام ببذل عناية، والتزام بتحقيق نتيجة، حيث أشار المجلس الوطني للاستهلاك الفرنسي– في تقريره الصادر بعنوان عرض الدخول إلى الإنترنت– إلي أن التزام مزودي الخدمة بضمان جودة وفعالية الاتصال بشبكة الإنترنت هو التزام ببذل عناية.

وذهب رأي إلى التفرقة بين حالتين, الأولي في حالة ما إذا كان مزودو الخدمة لهم السيطرة الكاملة على العوامل الفنية المؤثرة على جودة وفعالية الاتصال، فيكون التزامهم– هنا– التزاماً بتحقيق نتيجة, وهذا يظهر بوضوح في الحالة التي تتولى فيها شركات الاتصالات نفسها تقديم خدمة الدخول أو خدمة الاشتراك في شبكة الإنترنت، وهي في الوقت نفسه تتحمل المسؤولية عن ضمان جودة الاتصال بهذه الشبكة، أما الحالة الثانية فيتم تطبيقها عندما تتدخل عناصر أخري تؤثر على جودة الاتصال، ولم يكن لمقدمي أو مزودي الخدمة السيطرة الكاملة على الاتصالات، خاصة في الحالة التي يكون فيها مزودو خدمة الدخول أشخاصاً أخرى غير شركات الاتصالات، بحيث لا يستطيع مزودو أو مقدمو الخدمة السيطرة علي هذه العوامل الفنية بمفردهم، مثل مدى جودة الاتصالات– بصفة عامة– في المنطقة التي يقع فيها جهاز الكمبيوتر الخاص بالمشتركين، فيكون التزامهم هنا التزاماً ببذل عناية، وليس بتحقيق نتيجة(٧).

وتنتفي مسؤولية مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت، إذا لم يستطيعوا ضمان الاتصال الأمثل بالشبكة؛ نتيجة ظروف قاهرة مفاجئة، كانقطاع الكابل البحري لشبكة الإنترنت، أو غيرها من العوامل الأخرى، كخطأ المشتركين أنفسهم، أو أي سبب أجنبي آخر.

ولكن هذا الرأي لا يمكن الاستناد اليه، وخصوصاً إذا كان مقدمو أو مزودو الخدمة أشخاصاً مهنيين؛ لأن العملاء المشتركين ينتظرون من مزودي أو مقدمي الخدمة أكثر مما ينتظرونه من الأشخاص العاديين؛ وبالتالي فإن التزامهم بالحرص والرقابة على مضمون المعلومات يأخذ أهمية

---

(٦) فؤاد الشعبي: التنظيم القانوني لعقود خدمات الاتصالات، الطبعة الأولى، .منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت٢٠١٤,م، ص ١٤٢ –١٤٣ .

(٧) محمد أمين الرومي: التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت,دار المطبوعات الجامعية, الإسكندرية, ط ١ , ٢٠٠٤م,ص٧٦.

كبيرة، باعتباره التزاماً بتحقيق نتيجة، بحيث تقوم مسئولية مزودي الخدمة في حالة عدم التنفيذ، إلا إذا أثبتوا أنهم قد بذلوا ما في وسعهم من العناية لتنفيذ هذا االلتزام، ولكن هناك ظروف طارئة قهرية أو سبب أجنبي يقف أمام تنفيذه، ويقاس سلوكهم هنا بمعيار الشخص المعني الحريص، وليس بمعيار الشخص العادي، ويكون تكييف التزام مزودي الخدمة– هنا– التزاماً بتحقيق نتيجة، بحيث يكتفي من المتعاقدين أو المشتركين معهم إثبات عدم تحقق النتيجة؛ لكي تقوم مسئولية مزودي أو مقدمي الخدمة ، والتي لا يمكنهم دفعها إلا بإثبات خطأ الغير، أوالقوة القاهرة، أو خطأ المشتركين أنفسهم(٨).

الفرع الثالث: مدّة الدخول إلى شبكة الإنترنت

تعد مدة الدخول إلى الشبكة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت مسألة تثير الكثير من الإشكاليات، وخاصة فيما يتعلق بالدخول غير المحدود إلي هذه الشبكة، والذي أثار جدلًا كبيراً في فرنسا، وكان محل إشهار تجارى كبير سنة ٢٠٠٤م ، وهو ما دفع بالمشتركين إلى العمل على ربط اتصال دائم بشبكة الإنترنت؛ مما نتج عنه ازدحام تلك الشبكة، والذي أدى إلى ظهور الكثير من الصعوبات المالية التي واجهت مزودي أو مقدمي الخدمة أمام مشغلي الاتصالات، وهو ما دفعهم إلى الادعاء بأن الدخول غير المحدود لا يعني الدخول المستمر، ونتيجة لذلك قاموا بتحديد مدة الدخول من جانبهم؛ مما دفع بالمشتركين وجمعيات حماية المستهلك إلي القيام برفع العديد من الدعاوى القضائية أمام المحاكم الفرنسية ضد مزودي أو مقدمي الخدمة(٩).

ولم يتوانَ القضاء الفرنسي في إدانة مزودي أو مقدمي الخدمة في حالة عدم تنفيذهم لبنود تلك العقود؛ نظرا لعدم وفائهم بوعودهم تجاه المشتركين بإمكانية تحقيق اتصالهم غير المحدود مرة، ومرة أخرى على أساس الإعلانات الكاذبة التي قاموا بها، وقد اعتبرت محكمة استئناف باريس ذلك مثلًا في حكمها الصادر بتاريخ ١٤ مارس ٢٠٠١م الذي ذهبت فيه إلي أن القطع التعسفي لربط المستخدمين أو المشتركين بشبكة الإنترنت، والذين كانوا يظنون بأنه غير محدود، يعد مخالفًا لبنود هذه العقود، وذهبت إلي أبعد من ذلك حينما اعتبرت البند الوارد في عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– الذي يعطي

---

(٨) محمد عبد الظاهر حسين: المسئولية القانونية في مجال شبكات الإنترنت, دار النهضة العربية,القاهرة,٢٠٠٢م,ص ٤٣.

(9) (AOL) Avec cette formule, vous pouvez surfer autant que vous le voulez, sans vous préoccuper du temps passé en ligne, en effet, quel que soit votre temps de connexion vous payez chaquemois mois le même prix 119f ».

لمزودي أو مقدمي الخدمة الحق في التعديل أحادي الجانب بعدم رجوعهم إلي المشتركين– لا يمكن له أن يخولهم الحق في حذف عنصر جوهري وارد في تلك العقود(١٠).

و الجدير بالذكر أن هذا االلتزام يظهر أثره بوضوح وبقوة في مجال خدمه الإنترنت، وذلك من خلال إتاحة جميع الوسائل التي تمكن المشتركين من الدخول إلي شبكة الإنترنت، والتجول فيها والتصفح لكافة المواقع والتعامل معه ، وتوفير المودم والخط الواصل معه لإمكانية ربط المودم مع جهاز الكومبيوتر، والأقمار الصناعية التي تقوم ببث إشارات رقمية يتم تحويلها للشبكة علي الشكل الذي نراها عليه، ويجب أيضا على مقدمي أو مزودي الخدمة توفير كافة البرامج الأساسية والمواقع الإلكترونية التي يحتاج اليها المشتركون؛ لتشغيل خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت، فيتحقق هذا االلتزام بتسهيل جميع الموانع التي تعترض المشتركين في الاتصال بشبكة الإنترنت، ويكون هذا من خلال تأمين الأدوات والمعدات الضرورية بحيث تكون موافقة للمواصفات المطلوبة قانوناً، وذلك لضمان جودة الصحة والسلامة العامة(١١).

وتجدر الإشارة إلى أن االلتزام الأساسي الذى يقع على عاتق مزودي خدمات الإنترنت– هو تمكين المشتركين من الاتصال بشبكة الإنترنت، ويترتب عليهم نوع آخر من االلتزامات، وهو التزامهم بتوفير كل ما من شأنه تحقيق هذا الاتصال، على غرار تزويد هؤلاء المشتركين بالوسائل الضرورية اللازمة للاتصال بشبكة الإنترنت، مثل برنامج الاتصال، والذي يتمثل في وجوب اقتراحهم على مشتركيهم الوسائل الفنية اللازمة لمنع وصولهم إلى بعض المواقع الإلكترونية غير المشروعة ' فالمادة (٦–١) من القانون الفرنسي المتعلقة بالثقة في الاقتصاد الرقمي تلزم مزودي أو مقدمي الخدمة بعد موافقة المشتركين بتزويدهم بالوسائل الفنية، التي تسمح لهم بفرض نوع من الرقابة الذاتية على أنفسهم أو على أفراد أسرهم في ذلك المجال، ومنها الوسائل المتعلقة بتصفية أو تنقية المعلومات الإلكترونية، فبموجب هذه التنقية يمكن للمشتركين القيام بعملية تصفية للمعلومات الواردة عبر مزودي أو مقدمي

---

(10) CA Versailles, 14 mars 2001, AOL c /UFC que choisir : « Une interruption arbitraire de la connexion d'utilisateurs qui pensaient pouvoir ''surfer'' sur internet sans limitation est contraire aux clauses contractuelles et aux arguments publicitaires », confirmé pa r.

(١١) سعد جادالله الحيدر: النظام القانوني لعقد الاتصالات الحديثة –الهاتف النقال , دار الكتب القانونية, القاهرة ,٢٠١٢م,ص١٣.

الخدمة الخاص بهم، بحيث لا يتم استقبال المعلومات التي لا تتماشى مع مبادئهم ومعاييرهم الدينية و لا تتفق مع قيمهم الأخلاقية والثقافية(١٢).

وقد حاول فريق من الفقه إقامة التوازن بين مبدأين أساسيين، بحيث يقوم المبدأ الأول علي الحياد التام لمزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت، أما المبدأ الثاني فيقوم علي واجب أخذ الحيطة و الحذر الذي ينبغي على كل مهني مراعاته(١٣).

ولا يتم إعفاء مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت من المسؤولية تماماً في حالة اتخاذهم واجب الحيطة و الحذر،والتزامهم بالحياد التام وعدم التدخل في مضمون المادة المعلوماتية المنقولة، وفقًا لنص الفقرة الثانية من المادة (٦-١/ ٧) من القانون الفرنسي رقم ٥٧٥ / ٢٠٠٤حول (الثقة في الاقتصاد الرقمي) (١٤)والتي تنص علي أن التزام مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت بالحياد التام وعدم التدخل في مضمون المادة المعلوماتية المنقولة- لا يعفيهم من الالتزام بممارسة الرقابة الموجهة للمعلومات التي تمر من خلالهم ، بناء على الأمر الصادر من السلطة القضائية المختصة، ولا يعفيهم- أيضاً، طبقا لنص الفقرة الرابعة من تلك المادة- من واجب تبليغ السلطات العامة في الدولة عن أي مضمون إلكتروني غير مشروع، وبمعنى آخر: أنه يتعين على مقدمي أو مزوّدي الخدمة عدم تمكين المشتركين من الدخول إلى المواقع الإلكترونية غير المشروعة(١٥).

في حين يرى جانب آخر من الفقه بأن الالتزام الرئيسي لمزودي أو مقدمي الخدمة هو مراقبة محتوي المعلومات وفحصها، والتأكد من مشروعيتها قبل بثها على شبكة الإنترنت، وهو التزام بتحقيق وسيلة، بحيث لا يعتبرون مقصرين في تنفيذ ذلك الالتزام إذا قاموا ببذل ما لديهم من عناية وحرص في الرقابة، حتى ولو وقع ضرر علي الغير بسبب تلك المعلومات التي تم بثها عبر تلك الشبكة.

ومما سبق يتبين أن دور مقدمي خدمات الإنترنت يقتصر على ربط المشتركين بالإنترنت، والسماح لهم بالاطلاع على الرسائل والمعلومات المتبادلة عبر هذه الشبكة، دون أن يكون لهم أية علاقة بمضمون أو بموضوع هذه الرسائل أو تلك المعلومات.

---

(١٢)محمد حسين منصور: المسئولية الإلكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية,٢٠٠٦م, ص٢١٤.

(13) Guide permanents D ROIT ET INTERNET, E 1.2 ., FOURNIture dacces , precite ,n0 41 et . 44, p.17 .

(١٤) القانون الفرنسي رقم ٥٧٥ / ٢٠٠٤ المتعلق (بالثقة في الاقتصاد الرقمي)

(١٥) أحمد فرح :النظام القانوني لمقدمي خدمات الإنترنت ,مجلة المنارة, المجلد ١٣,العد د٩, ٢٠٠٧م,ص٣٤٨.

ولهذا السبب، فإن مزودي أو مقدمي الخدمة في عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– يتخذون لأنفسهم شكلًا من أشكال الرقابة حول كيفية استفادة المشتركين من خدمات شبكة الإنترنت، ونوعية ومحتوي المواد التي يتم توزيعها وتداولها، وتنص أغلب عقود الاشتراكات علي أنه يتم قطع الاتصال بشبكة الإنترنت أمام المشتركين في حالة إساءتهم لاستخدامها أو مخالفة القوانين واللوائح، وذلك بتقدير المزودين وحدهم، دون أن يرتب ذلك أدنى مسئولية عليهم من جراء ذلك (١٦) .

وفي عالم اليوم حدث انتشار خدمات الإنترنت من خلال مجالين متوازيين، أحدهما في مجال الخدمات والمعلومات والاتصالات، والآخر في مجال المخاطر، والذي يتخذ مظاهر جديدة متسمة بالطابع الرقمي والمعلوماتي، ومن الصور المعروفة التي توضح دور مزودي الخدمة في البيئة الرقمية، ومن مخاطر العالم الرقمي المستحدثة هي المحتوى الذي يخدش الحياء، والذي يطلق عليه مسمي المحتوى الجنسي أو المفسد للأخلاق، ويقدم بواسطة الحركات، أو الكتابات، أو الأفلام، أو الصور،أوغيرها، والتي يتم نقلها من خلال خدمات شبكة الإنترنت، وقد يكون التعرض لهذا المحتوى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة(١٧).

وقد حاولت العديد من القوانين والتشريعات تنظيم موضوع الوقاية من مضمون المحتوى الجنسي أو المفسد للأخلاق؛ لتجنب خطورة ذلك المحتوى المخل بالحياء وآثاره السلبية علي المشتركين والمستفيدين من تلك الخدمة عبر شبكة الإنترنت، فعلى الصعيدالدولي كانت الولايات المتحدة الأمريكية لها السبق في المحاولات الخاصة بتنظيم المحتوى المخل بالحياء على شبكة الإنترنت، من خلال قانون آداب الاتصالات الأمريكي الصادر سنة١٩٩٦م (١٨)، حيث كان ينص هذا القانون على تخويل مزودي الخدمة حجب أو حذف المحتوى الإباحي المخل بالحياء عبر شبكة الإنترنت ، ولكن هذا الأمر لم يستمر طويلًا عندما اعتبروا هذه النصوص مخالفة لمبادئ الديمقراطية التي جاء بها الدستور الأمريكي، وأنها تتنافى كذلك مع حق المشتركين في الحصول على المعلومة كاملة، ثم بعد ذلك تم إلغاء هذا المنع في نهاية الأمر.

---

(١٦) طوني ميشال عيسى :التنظيم القانوني لشبكة الإنترنت ,ط١, دار صادر لبنان ,٢٠٠١م,ص٩٤.

(١٧) على جعفر: جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الأشخاص والحكومة, منشورات زين الحقوقية, بيروت, ط ا,٢٠١٣م,ص٤٦٦.

(18)U.S. Code § 230 - Protection for private blocking and screening of offensive material, 2004, P . 148.

ومن القوانين المهمة التي تصدت لهذا الموضوع وعالجته بشكل مباشر هو قانون جرائم تقنية المعلومات الإماراتي الاتحادي، والذي نظم المحتوى المخل بالحياء، تحت مسمى المواد الإباحية، والذي يشمل جميع الصور، أو التسجيلات، أو الرسومات، أو غيرها، والتي تخل بالحياء ومنع تقديمها للجمهور(١٩).

وقد سار التشريع المصري كذلك على الاتجاه نفسه، حيث نص صراحة في قانون تنظيم الصحافة والإعلام المصري رقم ١٨٠ لسنة ٢٠١٨م على حماية القيم والمبادئ الأخلاقية العامة، وعدم نشر كل ما هو مخل بالحياء في المادة (٤) منه بأنه يحظر على المؤسسة الصحفية، والوسيلة الإعلامية، والموقع الإلكتروني نشر إعلان أو بث أية مادة يتعارض محتواها مع أحكام الدستور، أو تدعو إلى مخالفة القانون، أو تأتي مخالفة للالتزامات الواردة في ميثاق الشرف المهني، أو تخالف النظام العام والآداب العامة، أو تحض على التمييز، أو العنف، أو العنصرية، أو الكراهيةة، أو التعصب. وللمجلس الأعلى وللاعتبارات التي يقتضها الأمن القومي، منع أي مطبوعات، أو صحف، أو مواد إعلامية أو إعلانية صدرت أو جرى بثها من الخارج من الدخول إلى مصر أو التداول أو العرض، وعلى المجلس أن يمنع تداول المطبوعات أو المواد الإباحية، أو التي تتعرض للأديان والمذاهب الدينية، تعرضاً من شأنه تكدير السلم العام، أو التي تحض على التمييز، أو العنف، أو العنصرية، أو الكراهية، أو التعصب.

وعلى الرغم من عدم وجود أية وثيقة أو نص قانوني تلزم مزودي خدمة الإنترنت بمراقبة وتصفية المعلومات التي تمر من خلالهم، و تنقيتها لمنع الأنشطة غير القانونية، فقد جاءت أحكام القضاء الفرنسي لتؤكد ذلك، ولتقرر انحسار دور مزودي الخدمة في تأمين نقل البيانات والمعلومات بطريقة فورية, ومن ثم لا يقع على عاتقهم التزام عام بمراقبة مضمون المادة المعلوماتية التي تمر من خلالهم(٢٠).

وقد سار– أيضاً– مجلس الدولة الفرنسي علي هذا المنوال، حين أعلن صراحة في تقريره الصادر عام ١٩٩٨م، بإعفاء مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت من واجب الرقابة السابقة للمضمون المعلوماتي المتداول من خلال شبكة الإنترنت، ولكن القضاء– من ناحية أخرى– حاول تدريجياً رسم

---

(١٩) ينظر: المادة ١ من المرسوم بقانون رقم ٥ لسنة ٢٠١٢ بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات الاماراتي.

(20) Cour de cassation crimiuelle (محكمة النقض الجزائية) , 15 novembr 1990 , Bulletin criminlle Loi n0 2004 / 575 du 21 juin 2004 sur La confiamce dans ec onomie numexique , Jo , 22 juin 2004, P . 168.

الملامح العامة لمضمون االلتزام بتنقية المضمون اإلكتروني؛ نظراً لحجم البيانات والمعلومات الهائلة التي تمر يومياً من خلال مقدمي أو مزودي الخدمة؛ لأن فرض التزام عام بممارسة الرقابة الأتوماتيكية والدقيقة لمضمون المعلومات المارة من خلالهم يكون مستحيلًا؛ لذلك اكتفت المحاكم بإلزامهم- فقط- بممارسة رقابة عشوائية أو انتقائية من وقت إلى آخر لمضمون المحتوي اإلكتروني الذي يمر عبر شبكة اإلنترنت.

وقد أثير هذا الموضوع في فرنسا، عندما رفعت إحدى جمعيات مقاومة العنصرية دعوي قضائية على ستة عشر متعهدي وصول أمام قاضي الأمور المستعجلة لمحكمة بدائه باريس، بهدف وقف البث لعدد من الرسائل اإلكترونية التي تحض على العنصرية، ومنع وصولها للمشتركين، وفي هذه القضية قررت المحكمة عدم إلزام متعهدي الوصول بممارسة الرقابة الفعلية على المضمون اإلكتروني المعروض، وأنهم غير ملتزمين بمباشرة هذه التنقية بأنفسهم، ولكن يكفيهم السماح بها لعملائهم المشتركين من خلال الوسائل الفنية التي يتم تقديمها لهم، وبالتالي يكون لكافة المشتركين الحرية الكاملة في استقبال المعلومات التي توافق رغباتهم، واستبعاد أية معلومات تتعارض مع مبادئهم، وقيمهم، وأخلاقهم، وديانـاتهم.

ومن واقع مضمون قرار هذه المحكمة يتضح أن إلزام متعهدي الوصول بمباشرة تنقية المعلومات بأنفسهم قد ينتج عنه بعض المشكلات، بالإضافة إلي المشكلات الفنية الناتجة عن حجم المعلومات الهائلة المتداولة عبر شبكة اإلنترنت.

وقد ورد أن المستخدمين لإلنترنت- الذين يحاولون الوصول إلى المواقع المحظورة عبر اإلنترنت- يتلقون تحذيراً على شاشات أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بأنه يتم تسجيل هذه المحاولات، ومن ناحية أخرى لا يتمتع المشتركون في خدمة اإلنترنت بإمكانية الوصول المباشر إلى تلك الشبكات، ولكن يتم الوصول إليها من خلال برنامج وسيط من قبل شركات االتصاالت المتخصصة في خدمة اإلنترنت، وذلك من خلال عملية فحص المواقع التي يتردد عليها المشتركون بشكل متكرر(٢١).

لذا يأتي التساؤل حول المعيار الأساسي الذي يستند عليه للقيام بهذه التنقية، وحسب أي نظام قانوني ينبغي أن تتم هذه التنقية؛ لأن ما يمكن اعتباره مشروعاً في نظام ما، قد يعد غير مشروع في نظام آخر.

---

(٢١) شمس الدين إبراهيم أحمد: وسائل مواجهة الاعتداءات على الحياة الشخصية في مجال تنقية المعلومات في القانون السوداني والمصري ,القاهرة ,٢٠٠٥م,ص١٧٦.

وبالنظر في قرار المحكمة سالف الذكر نرى أنها قد أعلنت صراحة تدخل متعهدي الوصول في تنقية المعلومات التي تمر من خلالهم، ولكن بشرط ألا تتم هذه التنقية إلا بأمر من السلطة القضائية المختصة، وذلك لاستبعاد تدخل مزاجية متعهدي الوصول عند قيامهم بشطب أية معلومات متداولة، أو منع وصول المشتركين في خدمة الإنترنت إلى بعض المعلومات، ومن هنا جاء نص المادة (٦ -١ / ٨) من القانون الفرنسي حول (الثقة في الاقتصاد الرقمي) ليقرر بأن السلطة القضائية هي السلطة الوحيدة المخول لها تحديد عدم مشروعية المضمون الإلكتروني المتداول عبر شبكة الإنترنت، وهي التي تأمر بشطبه، أو منع وصوله إلى جمهور المشتركين.

وعلي ما تقدم يجب الإشارة إلي أن التزام مزوّدي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت لا يتوقف- فقط- علي تمكين المشتركين من الولوج إلى شبكة الإنترنت، بل ينبغي عليهم أن يضمنوا- أيضًا- جودة وفعالية الدخول إلى هذه الشبكة، والإبحار في المواقع الإلكترونية المتداولة عبرها، و يتعين عليهم القيام بدراسة كافة الظروف المقترنة بتزويد المشتركين في خدمة الإنترنت، وذلك من خلال جمع أكبر قدر من المعلومات حول استخدام تلك الشبكة، وتوفير البرامج المتعلقة بإدارتها، ومعرفة الغاية الأساسية والفعالة لها، وهذه المعلومات والمزايا المراد توافرها في شبكة الإنترنت- هي التي تمكن مزودي أو مقدمي الخدمة من دراسة الاستخدامات، وإيجاد التوازن بين إرادة الأطراف، وتسهيل الأمور على المشتركين؛ ليتمكنوا من فهم بعض الشروط الضرورية عند استخدام هذه الشبكة، وذلك من خلال توضيح قاعدة البيانات المناسبة، وأنظمة التشغيل، وإيجاد ترابط بينهما؛ حتي يتثنى لهؤلاء المشتركين استخدام الشبكة علي أكمل وجه(٢٢).

المطلب الثاني :التزام مزودي أو مقدمي الخدمة بالإعلام

يجب علي مزودي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت إبلاغ وإعلام المشتركين- سواء قبل التعاقد أو بعده- بجميع العوامل التي قد تؤثر على قرارهم في عملية إبرام العقود أو عدم إبرامها، وإبلاغهم بالتنفيذ الحسن والسليم لهذه العقود؛ وصولًا إلى الضمان الأفضل لربطها بشبكة الإنترنت، خاصة وأن مزودي الخدمة محترفون في تقديم الخدمة المعلوماتية والإنترنت، ويحوزون على معلومات مهمة وجوهرية متصلة بهذه العقود يجهلها المشتركون, ويعتبر هذا الإعلام من أهم الالتزامات الرئيسية؛ لأنه يهدف إلى حماية المشتركين من الشروط والبنود التي يقررها مقدمو

(٢٢) لورنس محمد عبيدات : إثبات المحرر الإلكتروني, دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الإردن,٢٠٠٩ م, ص٣٦.

أو مزودو خدمة الإنترنت لكونهم الطرف الضعيف في هذه العقود، فالعلاقة القائمة بين المشتركين و بين مزودي أو مقدمي الخدمة تتميز بأنها علاقة غير متكافئة بين أطرافها، من حيث العلم والدراية التامة بطبيعة محل هذه العقود, ويتسم الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأهمية خاصة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، وذلك بسبب وجود تفاوت واضح في درجة المعرفة بين مزوّدي خدمة الإنترنت والمشتركين، حيث إن مزوّدي أو مقدمي الخدمة خبراء ومتخصصون في تقديم الخدمة المعلوماتية وخدمات الإنترنت، ويمتلكون معلومات مهمة وجوهرية متصلة بموضوع هذه العقود، قد لا يعرفها ويعلمها الكثير من المشتركين، فمن المنطق والعدل أن يعلم هؤلاء المشتركون عند لحظة التعاقد بكل ما يتصل بهم من معلومات جوهرية تفيد في تكوين رأيهم بشأن هذه العقود حتى يكونوا على بينة من أمرهم، ويتخذوا القرار المناسب في ضوء حاجتهم وهدفهم من إبرام تلك العقود(٢٣).

وقد عرّف بعض الفقهاء هذا الالتزام بأنه تنبيه أو إعلام من يطلب التعاقد بمعلومات من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما أو عنصر ما من عناصر التعاقد المطلوب؛ حتى يكون الطالب على بينة من أمره ، بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسباً على ضوء حاجته وهدفه من إبرام هذه العقود. (٢٤).

وهناك من عرّف الالتزام بالإعلام بأنه ذلك الالتزام السابق على التعاقد والذي بموجبه يلتزم أحد المتعاقدين- وهم مزودو الخدمة- بأن يقدم للمتعاقد الآخر- وهم المشتركون عند تكوين العقود- البيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل متنوّر، وعلى علم بكافة تفصيلات هذة العقود (٢٥).

ويمكن تنفيذ هذا الالتزام بأية وسيلة ممكنة للإثبات، ويجوز أن يتم ذلك إلكترونيًا، وينبغي أن تكون المعلومات التي يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة ببيانها وإعلام المشتركين بها- دقيقة وغير مضللة وبعيدة عن الغبن؛ لأنه عند حدوث أية أضرار علي هؤلاء المشتركين- نتيجة لهذا الغبن أو التضليل- سيتعرض المتسبب في ذلك للمسؤولية الجنائية، بالإضافة إلي قيام مسئوليته المدنية .

و يعتبر هذا الالتزام عام وفقا للمادة ١١٣٤ من القانون المدني الفرنسي، علي اعتبار أن مزودي أو مقدمي الخدمة من المتخصصين في تقديم هذه الخدمة، وهو الأمر الذي أكده القضاء الفرنسي(٢٦).

---

(٢٣)محمد حسام لطفي : المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض، دراسة في القانون المصري والفرنسي ، القاهرة ، ١٩٩٥م، ص١٩.

(٢٤) خلفي عبد الرحمن: حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، العلوم الإنسانية، المجلد ١٣، ٢٠١٢ م، ص ٦.

(٢٥) نزيه محمد صادق المهدي: الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود ، دراسة فقهية مقارنة ، دار النهضة العربية ،القاهرة، ١٩٩٩ م ، ص٥٢.

والالتزام بالإعلام في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت يتخذ صورتين، الصورة الأولى: الالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة على التعاقد، والالتزام في هذه المرحلة يعتبر أحد المبادئ الأساسية المتفرعة عن مبدأ حسن النية، الذي يجب أن يسود المفاوضات التي تسبق إبرام تلك العقود .

ومما لا شك فيه أن الالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة علي التعاقد، يتمثل في تحقيق المساواة لمعرفة مختلف أبعاد التعاقد بين الأطراف، عن طريق تزويد المشتركين بكافة البيانات والمعلومات التي يحتاجون إلى معرفتها، لتكوين رضائهم الحر السليم المستنير(٢٧).

والالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة علي التعاقد في جميع القوانين والتشريعات– يفرض على عاتق مزوّدي أو مقدمي الخدمة أن يتصف إعلامهم بخصائص معينة؛ حتي يحقق الهدف المنشود، فيجب أن يكون إعلاماً بسيطًا ومفهوماً في ألفاظه، باستخدام عبارات سهلة وغير معقدة؛ حتي يستطيع الشخص العادي استيعاب معانيها، كما يجب أن يتصف هذا الإعلام بالكفاية والشمول، بحيث يتم ذكر كافة البيانات التي لها تأثير كبير على رضاء العملاء المشتركين؛ لذلك يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة عن بعد بإخبار وتعريف المشتركين الذين يتعاملون معهم بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمة المطلوبة، من حيث خصائصها، وميعاد تنفيذها، وكيفية الوفاء بالمقابل المحدد لها؛ حتى يكون رضاؤهم بالخدمة صحيحًا وسليمًا ومستنيراً.

فطبقًا لنص المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك المصري رقم ٢٣ لعام ٢٠٠٤م يتعين على مقدمي أو مزودي الخدمة أن يحددوا بيانات الخدمة التي يتم تقديمها، وأسعارها، ومميزاتها، وخصائصها بطريقة واضحة، كما يقع على عاتقهم تحديد شخصيتهم للمستهلكين بشكل واضح؛ لأنه في حالة عدم معرفة المستهلكين لشخصية هؤلاء المزودين أو المقدمين لهذه الخدمة ربما يحجمون عن إقدامهم للتعاقد في هذه الخدمة ، وبالتالي كان لابد من إيجاد وسيلة لبث الثقة والطمأنينة لديهم؛ لكي تتم عملية التعاقد.

وبموجب الفقرة الثانية من المادة ١٢١ المعدلة بموجب المرسوم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١م من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣م يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة بتحديد شخصيتهم

---

(26) CA Bastia,2Feb. 2011, N de RG; 10\00025 ,sur le site, Iegifrance.gouv.fr
CA Versaill,8Juin 2000, TGi Naterre ,8 dec.1999 Cass.Com.17Mars 1981 CA Paris,6 Mars 1981, Jurisdata n 20348,a la Lamberterie (isablelle de), pp.20;22 Jean – Baptiste (M) , p.50. Guinchard (S) , Harichaux (M), Tourdonnet (R. de), P.135, Le Tourneau (PH), n 10.2,P.366.

(٢٧) خالد جمال أحمد : الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ، دار النهضة العربية ,القاهرة، بدون سنة طبع ، ص٨٣.

للمستهلكين [٢٨],حتى يتوفر لدى المتعاقدين رضا حر سليم مستنير, كما يلتزم كل بائع للسلع أو مؤدى للخدمة بإعلام المستهلكين بشأن الأسعار عن طريق طبع، أو لصق اللافتات أو الإعلانات، أو بأية طريقة أخرى.

ومن هنا يتضح لنا أن هذا الالتزام سابق على التعاقد في مرحلته الاولى عند تكوين وإبرام العقود، وهو التزام مستقل، فهو سابق على التعاقد في مرحلته الأولى عند تكوين العقود، ويقصد به التزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقود البيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم، بحيث يكون على علم بتفصيلات العقود كافة، وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة ترجع إلى طبيعة هذه العقود، أو طبيعة أحد أطرافها، أو طبيعة محلها، أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل– على أي منهما– أن يكون ملماً بالبيانات اللازمة لانعقاد العقود.

أما الصورة الثانية من صور الإعلام في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت فتتمثل في الالتزام بالإعلام في المرحلة اللاحقة علي إبرام العقود، وهذا الالتزام يمتد إلى ما بعد إبرام العقود[٢٩].

ولاشك أن الالتزام في هذه المرحلة يختلف في مضمونه عن الالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة علي التعاقد، فيتحدد ذلك بالتزام شركات الاتصالات علي تأكيدها للمشتركين بعض المعلومات التي سبق وتم الإدلاء بها، ونادى أغلب رجال الفقه بالالتزام بالإعلام اللاحق علي إبرام العقود بحجة أن هذا الالتزام يقتضي واجب التعاون عند تنفيذ هذه العقود، فبموجب الفقرة ١٩ من المادة ١٢١ من قانون الاستهلاك الفرنسي، ينبغي على المهني أن يؤكد للمستهلك بعد إبرام العقد بعضاً 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[٣٠].

ويتم تحديد محتوي هذا الالتزام– بالنسبة للعملاء المشتركين– في عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت من خلال قيام مقدمي أو مزوّدي الخدمة بالتأكيد علي بعض المعلومات التي سبق وأن تم الإدلاء بها، هذا من جانب، ومن جانب آخر الإدلاء بمعلومات جديدة تتماشى مع هذه المرحلة، ومن المعلومات التي يجب التأكيد عليها على سبيل المثال هي الصفات الرئيسية للخدمة، مثل سعر الخدمة، أما المعلومات الواجب الإدلاء بها في المرحلة اللاحقة علي التعاقد فيجب أن تقترن بمعلومات

---

(٢٨) طارق كميل: حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الإنترنت ، دراسة مقارنة، مقال منشور في مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد الأول، العدد ١، ص ٧٢.

(٢٩) محمد حسن قاسم : التعاقد عن بعد ، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوربي ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥ م ، ص٤٣.

(٣٠) نافان عبد العزيز رضا: عقود الاشتراك في منظومة الاتصالات، أطروحة دكتوراه، معهد البحوث والد راسات العربية، القاهرة، ٢٠١٣ م، ص ٢٩٦.

أخرى جديدة تتفق مع المرحلة السابقة علي إبرام تلك العقود، فيلتزم مزوّدو أو مقدمو الخدمة بإعلام المشتركين بطريقه التعامل مع المعطيات التقنية لخدمة الإنترنت، والمقصود بالمعطيات التقنية مراحل أو خطوات التشغيل التي ينبغي على المشتركين اتباعها؛ حتى يتم لهم الوصول بسهولة ويسر إلى المعلومات التي يرغبون في معرفتها، فينبغي لمزوّدي الخدمة عدم التحلل من التزامهم بالإعلام لمجرد قبول المشتركين الدخول في خدمة الإنترنت؛ لأن هذا الالتزام لا يتوقف عند لحظة التعاقد، وإنما يمتد- إن اقتضت الحاجة إليه- إلي كافة مراحل مدة تنفيذ تلك العقود.

ومعنى ذلك أن دخول المشتركين إلى مواقع المعلومات من خلال شبكة الإنترنت- يحتاج إلى دراية ومعرفة مسبقة بهذه المواقع والمحتويات الإلكترونية، وهذا ما يقوم به مزوّدو أو مقدمو الخدمة من خلال دوره في إعلام المشتركين، بتقديم كل ما يلزم من معلومات عن كيفية الوصول إلى هذه المواقع أو تلك المحتويات، وطريقة الحصول على البيانات بصورة سليمة، فينبغي على مزوّدي الخدمة أن يقدموا للمشتركين الإشارات والتعليمات التي تمكنهم من تشغيل البرامج المحتوية للمعلومات، وعليهم كذلك أن يوضحوا للمشتركين طريقة البحث عن المعلومات والمواقع الإلكترونية التي يرغبون في الدخول اليها، لأنهم قد يستخدمون مصطلح ما في البحث عن معلومات تتعلق بكلمة معينة، في حين أن البحث عنها يتطلب استخدام مصطلح آخر(٣١).

والالتزام بالإعلام- سواء قبل التعاقد أو بعده- في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت يقع على عاتق مزودي أو مقدمي الخدمة؛ لذلك يتعين عليهم أن يمارسوا عملهم بكل شفافية ووضوح، وبما يتلاءم مع مقتضيات حسن النية، ومن أجل تحقيق ذلك يُلزم مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت بالمساهمة بدور إيجابي في إدارة شبكة الإنترنت، وعليه تقع المسؤولية عليهم في حالة عدم قيامهم بذلك، و بالتالي يصبح لزامًا على مزوّدي أو مقدمي الخدمة إعلام المشتركين معهم بكافة البيانات والمعلومات الخاصة بهم من ناحية، ومن ناحية أخرى توضيح وتبصير المشتركين بمخاطر التصفح عبر شبكة الإنترنت، وإعلامهم بوجوب احترام القوانين والأنظمة السارية، وعدم الاعتداء على حقوق غيرهم أثناء هذا التصفح.

ويتعين على مزودي أو مقدمي الخدمة في عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت إعلام المشتركين بالمقابل المالي لهذه الخدمة، عند صدور الإيجاب الصادر منهم، وهو أمر يتعين على المهني القيام به.

والحكمة من الالتزام التعاقدي بإعلام المشتركين في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، هي إبراز الثقة العقدية في تنفيذ تلك العقود؛ لأن عدم قيام مزوّدي الخدمة بتوضيح أمور تقنية جوهرية

---

(٣١) محمد حسام محمود لطفي : عقود خدمات المعلومات ، دار النهضة العربية ,القاهرة ، ١٩٩٤ م، ص١٠.

تتصل بضمان الاستخدام الأمثل للخدمة– يمكن أن يعرض هؤلاء المشتركين إلي التغرير، الذي يؤدي بهم إلي الغبن الفاحش؛ نتيجة وقوعهم في إحدى الوسائل الاحتيالية(٣٢).

والجدير بالذكر أن هناك غاية موحدة يسعى إلي تحقيقها كل من الالتزام بالإعلام قبل التعاقد والالتزام التعاقدي في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– وهي تبصير جمهور المشتركين بالأمور الجوهرية بشأن تلك العقود، حيث إنهم ملتزمين– قانوناً– بتوضيح مثل هذه الأمور، والتي يصعب معرفتها إلا من خلال مزوّدي أو مقدمي الخدمة، ولكن هذا لا ينفي وجود بعض أوجه الاختلاف بين هذين الالتزامين، سواء من حيث وقت النشأة، أو من حيث المصدر(٣٣).

وينبغي الإشارة إلي أنه بشأن التزام مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت في الكشف عن البيانات والمعلومات الخاصة بهم وبالمشتركين معهم، فإن الاطلاع على هذه المعلومات يضفي حماية فعّالة على جمهور المتعاملين عند إخلال مزوّدي أو مقدمي الخدمة بأي من التزاماتهم، وفي المقابل يقع على مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت وفقا لنص المادة (٦ – ٢) من القانون الفرنسي حول (الثقة في الاقتصاد الرقمي) أن يطلبوا من عملائهم المشتركين في مرحلة ما قبل التعاقد تقديم جميع البيانات والمعلومات الشخصية التي تمكّنهم من تحديد هوية هؤلاء المشتركين وأهليتهم، وعنوانهم البريدي والإلكتروني، هذا بالإضافة إلى أنه ينبغي عليهم– وفقًا لنص الفقرة الثانية من المادة (٦ – ٢) من القانون الفرنسي أعلاه– تحديد آلية معينة لجمع هذه المعلومات، أي الوسيلة التي من خلالها يمكن للمشتركين تزويد مزوّدي الخدمة بالبيانات والمعلومات المطلوبة، وهذا ما أكدت عليه أحكام القضاء الفرنسي، بأنه على مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت أنّ يلزموا عملاءهم المشتركين بتقديم كافة البيانات والمعلومات الخاصة بهم، و يتعين عليهم تحديد آلية معينة من أجل تحقيق ذلك(٣٤).

---

(٣٢) ينظر : نص المادة (١/١٢١) من القانون المدني المصري.

(٣٣)محمد سامى عبد الصادق : خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها, دار النهضة العربية ,القاهرة ,٢٠٠٥م ،ص٩١.

(٣٤) انظر في هذه الأحكام :

TGI Paris , ord . Ref , 17 Javier 2003 et cA paries, 4 eme ch, 7 juin 2006, disponibles I,adresse (www.Lagalis–net) rubrigue responsabilite, "Les fournisseurs qui detiennent pour mise adisposition dupublic..Les messages de toute nature sont tenus de detcnit et. conserverLes donnees d,identification de toute personne ayant cantribuea la creation du site litigieur,afin de repondre a toute requisition judiciaire ".

وهنا يتبادر إلي الذهن التساؤل عن كيفية تأكد مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت من صدق البيانات والمعلومات المقدّمة من المشتركين عبر شبكة الإنترنت، ومدي التزامهم بعدم خرق القوانين ، واحترام حقوق غيرهم.

ومن المعروف بمكان أن نصوص القانون الفرنسي لا تلزم مزوّدي أو مقدمي الخدمة بضرورة التأكد من صدق البيانات والمعلومات المقدمة من المشتركين خلال شبكة الإنترنت، لكنّ الواقع يؤكد أن مزوّدي أو مقدمي الخدمة يستخدمون آلية تسجيل دقيقة لهؤلاء المشتركين على المواقع الإلكترونية، وليس هذا فقط، ولكن يقومون- أيضاً- بعملية حجب آلي لمفتاح الدخول إلى شبكة الإنترنت بهدف الإرسال على عنوانهم الإلكتروني المعلن، ولا يتم حصول المشتركين على هذا المفتاح إلا بعد دخولهم إلى بريدهم الإلكتروني، وقراءة الرسالة الموجهة إليهم من قبل مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت(35).

ومن وجهة نظر البعض فإنه بإمكان المشتركين سيئ النية التغلب على هذه الآلية، وذلك عن طريق إجراء عملية تسجيل بريد إلكتروني وهمي من خلال تقديم بيانات ومعلومات غير صحيحة.

وفي حقيقة الأمر أن هذه مسألة فنية بحتة لا تحتاج إلى تدخل تشريعي، بقدر ما تحتاج إلى فطنة وتعاون مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت في إيجاد وسيلة فنية، يصعب من خلالها تقديم بيانات ومعلومات غير صحيحة, فحسب ما جاء في مضمون نص الفقرتين الأولى والثانية من المادة (٦ -٢) من القانون الفرنسي حول (الثقة في الاقتصاد الرقمي) أنه من ناحية يجب أن تسمح هذه الوسيلة بتحديد هوية المشتركين قبل إيصالهم بشبكة الإنترنت، وكشفها للسلطة القضائية المختصة عند طلب ذلك، ومن ناحية أخرى يجب تتبع أثرهم المعلوماتي، والذي من خلاله يمكن تحديد تاريخ الدخول إلى شبكة الإنترنت، فضلًا عن مكان الدخول، وصفحات الويب التي تم زيارتها والمضمون المعلوماتي الذي تم بثه.

وبمجرد انتهاء عملية اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت يتعيّن على مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت- بموجب نص المادة (٦ – ٣ / ٢) من القانون الفرنسي حول (الثقة في الاقتصاد الرقمي)- شطب البيانات والمعلومات التي تم تحديدها، أو على الأقل جعلها سرّية، وعدم الكشف عنها إلا للسلطة القضائية المختصة عند طلب ذلك منهم .

وتأسيساً على ما سبق، فإن ما يترتب على إخلال مزوّدي أو مقدمي الخدمة في التزامهم بالإعلام- هو عدم تمكين المشتركين من معرفة كيفية استخدام البرامج اللازمة للدخول إلى شبكة الإنترنت، أو كيفية تشغيل النظام المعلوماتي، ومن الممكن إجبار هؤلاء المزوّدين على بيان هذه الكيفية، باعتبار أن

(2) Guide permanent Droit et internet , E 1.2. , Furniture d acces , precite , n 0 49 , P.20.

الوفاء بهذا االلتزام لا يزال ممكناً، وإذا كان في تنفيذ ذلك إرهاق لهم، فيجوز أن ينظر إلى التعويض، بشرط ألا يلحق بهؤلاء المشتركين ضرراً جسيماً[1].

المطلب الثالث :التزام مزودي الخدمة بتقديم خدمة (الخط الساخن)

يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، بالإضافة إلي تحقيق اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت، وإعلامهم بكافة البيانات التفصيلية اللازمة لإبرام العقود بتوفير وتقديم خدمة المساعدة الفنية (الخط الساخن) للعملاء المشتركين، و يتم تقديمها عن طريق التليفون، وتحديد خدمة المساعدة الفنية التي يقوم بتقديمها مزوّدو أو مقدمو الخدمة يكون تنفيذًا للشروط التعاقدية، التي تم الاتفاق عليها، والتي توضح موعد وكيفية الاستفادة منها، ويتم الاشتراك– عادة– في خدمة الخط الساخن بين مزوّدي خدمة الإنترنت والعملاء المشتركين عند ابرام عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، باعتبارها أحد بنود هذه العقود، فهذه الخدمة تشكل جزءاً من تلك العقود، وتدخل في الإطار العقدي باعتبارها عنصراً في العقود الرئيسية، وهذه الخدمة تساعد المشتركين في عملية التجول عبر الشبكة وإبرام العقود، وتستهدف حل المشكلات الفنية، و تذليل ومواجهة الصعوبات التقنية التي قد يتعرضون لها، من خلال تواجدهم على شبكة الإنترنت. وقد يتم التعاقد على تلك الخدمة بشكل مستقل، حيث يبرم اتفاق خاص بها؛ لكونها تشكل محلًا لعقود خاصة جديدة, وقد يتولاها مزودو خدمة الإنترنت الذين يقومون بتسويق سلعتهم, وقد يتولاها غيرهم لحساب مزودي أو مقدمي الخدمة، فيجب على المزودين أن يكونوا على اتصال دائم مع المشتركين عبر الخط الساخن، والذي من خلاله يمكن حل أية مشكله تواجه هؤلاء المشتركين أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت، خاصة وأنهم يقدمون الضمان المناسب لحسن إتمام هذه العمليات[2].

ويهدف االلتزام بتقديم المساعدة الفنية إلي تذليل كافة العقبات التي قد تواجه المشتركين عند استخدام شبكة الإنترنت، و أيضًا الرد على الاستفسارات التي قد يطرحها هؤلاء المشتركون، من خلال توفير وإعداد خط ساخن عبر هذه الشبكة، يكون خاصًا بهذا الغرض.

إن التزامات مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت عند تقديمهم لخدمة المساعدة الفنية (الخط الساخن) تتمثل في تحديد الساعات الخاصة بالعملاء المشتركين، التي يمكن من خلالها الدخول إلي الخدمة

---

(١) ينظر : نص المادة (٢٤٦ / ١-٢) من القانون المدني المصري .

(٢) محمد أمين الرومي : التعاقد االلكتروني عبر الإنترنت , دار المطبوعات الجامعية ,الإسكندرية ,٢٠٠٤ م, ص ٧٦. ٧٦.

والساعات المحددة للرد عليهم، وتحديد اللغة التي يتم بها تقديم هذه الخدمة، وتحديد متوسط الساعات القصوى المخصصة لحل المشاكل التي تواجه العملاء المشتركين، ويلتزم كذلك مزوّدو أو مقدمو خدمة المساعدة الفنية بإظهار عداد الساعات على شاشة جهاز الحاسب الألي؛ لكي يكون المشتركون في الشبكة علي علم بالمدة التي قضوها في استخدامهم لخدمة المساعدة الفنية، ويجب عليهم- أيضاً- إعلامهم بمدى كفاءة الخطوط المستخدمة، وأن يقوموا بتقديم البرامج اللازمة للاستفادة من جميع الخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت.

يجب أن يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة بإعطاء أسماء المستخدمين، وكلمة السر، والعنوان الإلكتروني(١). ويجب عليهم- أيضاً- أن يخصصوا للمشتركين أسماء معينة بحيث يستطيع الكمبيوتر- المراد الاتصال به- أن يتعرف عليهم من خلال هذه الأسماء، ولا يكفي أن يعرف المشتركون بأسمائهم في الكمبيوتر الذي يتصلون به، بل يجب عليهم التأكيد على جنسيتهم وهويتهم، وذلك من خلال كتابة كلمة خاصة، تشتمل على عدد من الرموز أو الحروف المخصصة لهم، عند توقيعهم لعقود الاشتراكات مع مزودي الخدمة من خلال شبكة الإنترنت، ويتم ذلك عن طريق تفعيل برنامج معين موجود على جهاز الكمبيوتر الخاص بهؤلاء المشتركين، يتم من خلاله الربط على شبكة الإنترنت مباشرة أو من خلال الخطوط الهاتفية(٢).

ويجب الإشارة إلي أن الإبقاء على خدمة المساعدة الفنية (الخط الساخن) في إجراء عملية إبرام وتنفيذ العقود الإلكترونية، ومنها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت باتت مهمة وضرورية؛ لأنها تعمل علي توفير الأمان والاستقرار لهؤلاء الأطراف الذين يقومون بإبرام عقودهم من خلال شبكة الإنترنت؛ وذلك لمواجهة أية مشكلة تحدث أثناء القيام بإبرام تلك العقود من خلال تلك الشبكة، وهو ما يدل علي أن بقاء مزوّدي الخدمة على خدمة المساعدة الفنية أمر في غايه الضرورة للمشتركين في شبكة المعلومات الدولية، وذلك بهدف الحفاظ على حقوقهم من الهدر، والتقليل من المشكلات التي يتوقعون حدوثها أثناء استخدامهم هذه الشبكة(٣).

---

(١) خالد ممدوح ابراهيم : إبرام العقد الإلكتروني, دراسة مقارنه, دار الفكر الجامعي ,الإسكندرية ,٢٠١١م، ص٦٦.

(٢) بشار محمد دودين : الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت، عمان – الاردن، دار الثقافة ، ط١ ، ٢٠٠٦م، ص٧٧.

(٣) لورنس محمد عبيدات: إثبات المحرر الإلكتروني , دار الثقافة ,عمان , ٢٠٠٥م، ص٣٦.

وأخيراً يجب الإشارة إلى أن خدمة المساعدة الفنية تدخل ضمن الإطار العقدي؛ لكونها عنصراً في العقود الرئيسية، أو تكون محلًا لعقود خاصة، وأنها ليس كما قد يتوقعه بعض المستخدمين من أن تقديم خدمة (الخط الساخن) تقع بعيدة عن النطاق العقدي، وأنهم يحددون بمفردهم نطاق هذه الخدمة، بحيث يكون فتح الخط الساخن مجرد خدمة يبلغ عنها مزوّدو أو مقدمو خدمة الإنترنت، وأن التعهد بها ينشئ التزاماً، يترتب على تنفيذه قيام مسؤولية مزودي أو مقدمي تلك الخدمة على نحو استثنائي، وعلى أساس قواعد المسؤولية التقصيرية فقط, فخدمة الخط الساخن تدخل في الإطار العقدي، بكونها عنصراً في العقود الرئيسة أو على الأقل محلًا لعقود خاصة(١).

وبما أن الأمر كذلك، فقد يتصور قيام المسؤولية العقدية لمزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت في حالة إخلالهم بما تم الاتفاق عليه في هذه العقود، كما أن إخضاع هذه الخدمة للتنظيم العقدي يعني أنه ينبغي علي من يتعهد بتقديم خدمة (الخط الساخن) أن يقوم بها بالطريقة المناسبة بقدر الإمكان، وذلك من خلال شروط تلزمهم بالتزامات محددة.

وما يتم الإشارة إليه أنّ التزام مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت بتقديم خدمة المساعدة الفنية– هو التزام ببذل عناية، وبعبارة أخرى فإنه يجب على مزوّدي تلك الخدمة أن يبذلوا العناية الكافية من أجل توفيرها للمشتركين؛ لكي يستفيدوا منها، وتذليل كافة الصعوبات، وحل أية مشكلة قد تعترضهم أثناء استخدام الشبكة، سواء كانت تلك المشكلة فنية أم تقنية، دون إلزامهم بتحقيق نتيجة أو غاية معينة عند تنفيذ ذلك الالتزام .

المطلب الرابع

التزام مزودي الخدمة بتقديم النصيحة وتبصير المشتركين

يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت بتقديم النصيحة للمشتركين، الذين يريدون استخدام وتصفح شبكة الإنترنت، وتعريفهم بكافة المعلومات الضرورية

(١)محمد أمين الرومي :المستند الإلكتروني, دار الفكر الجامعي ,الإسكندرية,ط١ ,٢٠٠٤ م,ص١٠٨.

لإبرام تلك العقود، فاالالتزام بالنصيحة قد أضحي أساسيًا وضروريًا لأي تعاقد يتم بين طرفي العلاقة العقدية؛ من أجل الحفاظ علي هذه العلاقة، وسلامتها من حدوث أي خلل في المستقبل [١].

وقد عرف بعض فقهاء القانون االلتزام بالنصيحة بأنه: ذلك االلتزام الذي يؤدي إلي قيام مزوّدي أو مقدمي الخدمة بتبصير وإعلام وتنبيه عملائهم المشتركين؛ من أجل تمكينهم وحصولهم على الخدمة المعلوماتية التي يبحثوا عنها لتحقيق غاية معينة[٢].

ولعل أساس هذا االلتزام هو عدم التناسب بين كفاءة مزوّدي أو مقدمي الخدمة وخبرتهم بالعمليات والأنظمة المعلوماتية، وبين المشتركين المفتقرين لهذه المعطيات، ويعتبر هذا االلتزام عامًا، ويتطابق مع كافة العقود الإلكترونية التي تتم من خلال وسائل الاتصال الحديثة، ومنها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت.

وتعتبر عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت عقود ملزمة لكلا الطرفين، ومن ناحية أخري يقوم مزودو أو مقدمو الخدمة بتوصيل العملاء المشتركين إلي المواقع محل التعاقد، ويقومون كذلك بمدهم بجميع الخدمات المتوفرة في هذه المواقع؛ لكي يستفيدوا منها، ويضعوا تحت تصرفهم كافة الوسائل التي تمكنهم من الوقوف على مصادر تلك البيانات ومنتجيها, ومن ناحية أخري المستخدمون أو المشتركون الذين يلتزمون بدفع المقابل المالي المتمثل في مبالغ الاشتراكات، ويخضعون لكافة الشروط التي وضعتها الشركة المزودة للخدمة، وذلك باحترام اللوائح والقوانين عند استخدامهم للمواقع، وعدم استخدام المعلومات بشكل فيه ضرر وإهدار لحقوق الآخرين، ويسبب الاعتداء على خصوصيتهم، وهو ما يطلق عليه االلتزام بالنصيحة والتبصير في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت.

وتزداد أهمية االلتزام بالنصيحة والتبصير في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، وبخاصة في ظل الحرب الدعائية المنتشرة من خلال وسائل الاتصال الحديثة، والتي تنعكس على عقيدة مستخدمي الإنترنت وعلي رضائهم في قيامهم بعملية الشراء، مما يؤثر على صحة وسلامة العقود التي تم إبرامها من خلال شبكة الإنترنت، فيقوم المشتركون بالاندفاع إلى التعاقد؛ نتيجة وقوعهم تحت تأثير نوع من أنواع التدليس الإلكتروني، من طرف مزودي أو مقدمي الخدمة، أو من أحد الوسطاء؛ مما

---

(١) إلياس ناصيف: العقود الدولية، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، ،منشورات الحلبي الحقوقية، ط ١، ٢٠٠٩ م، ص ٣٧.

(٢) صبري حمد خاطر : االلتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات ، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية ، مجلد (١) ، عدد (١٠) ، ١٩٩٦ م ، ص١٧١.

يجعلهم لا يستطيعون تحديد محل العقود المطلوبة تحديداً دقيقاً، وعلى ذلك فإن تنوع خدمات الإنترنت التي يقدمها مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت– تعد من ضمن محتويات حماية التوازن العقدي، سواء أكانت خدمات معلوماتية أو فنية، بالإضافة إلي االلتزامات التي تعد من مستلزمات تلك العقود، ومنها التزامهم الذي يمثل الأثر الكبير في تحديد مسؤولية مزودي الخدمة، وهو االلتزام بمراقبة محتوى المعلومات ومدى سلامتها، كما ينبغي الاتفاق على نوع الخدمة محل التعاقد التي يرغب المشتركون في حصولهم عليها(١).

واالالتزام بتقديم النصيحة خلال مراحل تنفيذ عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت يكون بتعريف مزوّدي الخدمة لعملائهم المشتركين، وتنويرهم وإعلامهم بكيفية التعامل مع المعطيات الفنية اللازمة للتشغيل، والوصول إلى الخدمات التي يريدونها، وضرورة اتسام هذا الإعلام بالصدق والدقة؛ وذلك لضمان حسن تنفيذ تلك العقود(٢).

ويجب على مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت– تنفيذًا للالتزام بالنصيحة– أن يقوموا بتعريف وتوعية المشتركين بالمخاطر التي من الممكن أن تنشأ عن الربط بشبكة الإنترنت، والناتجة عن نقص وسائلهم المادية, وتعريفهم مخاطر اجتياح الفيروسات لنظام المعلومات الخاص بهم؛ لأنه يؤدي في النهاية إلي تقييد المشتركين، وعدم استفادتهم من بعض خدمات شبكة المعلومات الدولية(٣).

ويشترط في النصيحة– حتى يتم جني ثمارها– أن تكون واضحة ، وغير مبهمة، ومصاغة بعبارات سهله يفهمها كل المشتركين، وأن تكون متناسبة مع حاجاتهم، ويجب أن تكون كاملة، وموضحة لكل نواحي الضرر التي من الممكن أن يتعرض لها هؤلاء المشتركون في شخصهم أو في مالهم، إذا ما

---

(١)إيمان محمد طاهر: الحماية المدنية لمستديمي البريد الإلكتروني، مجلة الرافدين للحقوق، العدد ٥٤ ، المجلد١٥، ٢٠١٢م، ص ١٥٨.

(٢) جدير بالذكر أن الفقيه الفرنسي (Boyer) قد أشار إلى احتواء القانون الفرنسي على عدد غير قليل من الأمثلة والنماذج التي تستوجب بجلاء ووضوح للإلزام المدين بتنفيذ وأداء التزامه بالإعلام، قبل التعاقد عن كافة المعلومات التي تمثل محلاً لهذا االلتزام . للاطلاع على هذه الأمثلة ، انظر :

V.Boyer Yves : These preitttee : No : 250 , p.350 .

(3) Céline Castets-Renard, op.cit., p 123 ; Fauchoux, P. Deprez, op.cit., p 232.

استعانوا بالخدمة المعلوماتية التي يطلبونها، فضلًا عن تزويدهم بمدى إمكانية هذه الخدمة في تحقيق نتائج معينة، والفشل في تحقيق نتائج أخرى(١).

ونظرا لأهمية الالتزام بالنصيحة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، فقد حظي هذا الالتزام باهتمام الكثير من الفقهاء؛ وهو ما أدى بهم إلى وجوب تنفيذ مزودي الخدمة لهذا الالتزام في كل مراحل تلك العقود, ابتداءً من مرحلة المفاوضات، وصولًا إلى إبرام هذه العقود وتنفيذها، وما تنبغي الإشارة إليه أن نص المادة (١٣٥ / ٢) من القانون المدني المصري أكد على تأثير الالتزام بالنصيحة في تنفيذ العقود، سواء عند إبرام تلك العقود أو في المرحلة اللاحقة علي إبرامها (٢).

أما بخصوص طبيعة التزام مزودي أو مقدمي الخدمة بتقديم النصيحة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، فقد استقر الفقه على أن طبيعة التزامهم تكون مزدوجة بين بذل العناية وتحقيق النتيجة, فنكون أمام التزام بوسيلة في المرحلة السابقة علي إبرام هذه العقود، أي مرحلة المفاوضات؛ وذلك لمعرفة مدى ملائمة الخدمة المعلوماتية لحاجات المشتركين ورغباتهم، حتى يستطيعوا أن يعبروا عن إرادتهم في إبرام تلك العقود(٣).

ونكون أمام التزام بتحقيق نتيجة في حالة وجود رابطة عقدية ما بين مزودي الخدمة والمشتركين، أي عند إبرام تلك العقود، بحيث تؤدي النصيحة التي يقدمها مزودو الخدمة دورها؛ لكونها صادرة من حرص هؤلاء المزودين وعنايتهم, وذلك بتأثيرها علي المشتركين في كيفية استخدامهم للمعلومة، والعمل بموجبها من أجل تحقيق أهدافهم منها(٤).

ومن خلال ما سبق يمكن الإشارة إلي أن هناك التزامات إضافية تقع على عاتق مزودي الخدمة, وهو التزامهم بإخطار المشتركين بوجود وسائل تقنية تسمح لهم بحظر الدخول إلى بعض المواقع المحظورة أو اختيارها، وتمنعهم من وصولهم إلى خدمات معينة، ويقومون بعرض إحدى هذه الوسائل عليهم.

---

(١) رشا علي الدين : نظرة قانونية على مسؤولية منتج المعلومات ، بحث منشور على الموقع الاتي (com. مسؤولية منتج المعلومات . www) .

(٢) سميحة القليوبي : الوسيط في شرح قانون التجارة المصري , القاهرة , دار النهضة العربية , ج٢, ط٤ , ٢٠٠٥ م , ص٧٨.

(٣) احمد عبد التواب محمد بهجت : الالتزام بالنصيحة في نطاق التشييد , القاهرة , دار النهضة العربية , ط١, ١٩٩٧م, ص٣٦٢ .

(٤) محمد فواز المطالقة : النظام القانوني لعقود برامج الحاسب الآلي , بدون مكان طبع ,٢٠٠٤م, ص١٤٢.

وهذا ما ورد في نص المادة السادسة من القانون الفرنسي المتعلق (بالثقة في الاقتصاد الرقمي) على مزودي خدمة الولوج إلى شبكة الإنترنت االلتزام بتبصير ونصيحة مشتركيهم، بوجود وسائل تقنية تسمح لهم بحظر الولوج إلى بعض المواقع المحظورة أو اختيارها، وكذا اقتراح هذه الوسائل عليهم، وذلك من أجل فرض نوع من الرقابة الذاتية على أنفسهم أو على أفراد أسرهم، لعدم الدخول في هذا المجال، ومن هذه الوسائل المستعملة في تحقيق ذلك ما يعرف بالتنقية، والتي تسمح بتصفية المعلومات المتدفقة عبر مختلف المواقع، بحيث يستقبل المشتركون المعلومات التي تتفق مع قيمهم الأخلاقية ومعاييرهم الدينية(١).

فيتعين على مزوّدي أو مقدمي خدمة الإنترنت القيام بتقديم الأدوات اللازمة أو الضرورية؛ من أجل تمكين المشتركين من الاتصال بشبكة الإنترنت, وتحقيق إشرافهم التقني، سواء من خلال الهاتف، أو مباشر عبر الشبكة ، فضلًا عن فرض التزامات أخري، كاقتراحهم لمضمون معلوماتي معين يتم بثه من خلال شبكة الإنترنت، أو التعهد بإيوائه، أو فتح حلقات للنقاش, أو نشر بيانات معينة على صفحات الويب التابعة لهم, أو تخزين صفحات الويب التي يتم الاطلاع عليها من قبل المشتركين بصورة مؤقتة؛ من أجل تسريع عملية وصولهم إليها عند طلبها مرة أخرى, وتتم الاستفادة من هذه الخدمات عن طريق الدخول إلى صفحة الويب الرئيسة للموقع الإلكتروني المتعلق بمزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت(٢).

و يلتزم– أيضًا– مزودو أو مقدمو الخدمة – وهو فرض نادر – بتوريد المودم بمقابل أو بدون مقابل, على أساس أن المشتركين في معظم عقود الاشتراكات يتحملون عبء تركيب المعدات المعلوماتية من أجل ربطهم بشبكة الإنترنت، ويقدمون للمشتركين جهازاً يسمى بمستقبل الرسائل الإلكترونية، وهذه االلتزامات تتضمنها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، وتختلف من عقود إلي أخري.

---

(١) طاهر شوقي مؤمن: خدمة الاتصال بالإنترنت ، دار النهضة العربية ,القاهرة ,٢٠١٢ م, ص ٣٦.

(2) Quide Petmanent Droit et internet , E 1. 2 . , Fenrniture d , acces , Mars 2002 , editions Legislatives , n0 2 ets ., P.4 ETS.

المبحث الثاني

التزامات المشتركين نحو مزودي أو مقدمي الخدمة

يجب على المشتركين في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت أن يلتزموا بعدة التزامات معينة للقيام بها تجاه مزودي أو مقدمي الخدمة، بحيث لا توجد هذه الالتزامات في غيرها من العقود الأخرى، وهذه الالتزامات تعبر عن خصوصية وجوهرية تلك العقود, وينحصر نطاقها في ثلاثة التزامات؛ لذلك سنتحدث عن أهم هذه الالتزامات من خلال تقسيم ذلك المبحث إلي ثلاثة مطالب, نبحث في المطلب الأول: الالتزام الرئيسي لهؤلاء المشتركين، المتمثل في دفع المقابل المالي، وهي مبالغ الاشتراكات, والمطلب الثاني: سنتناول فيه التزام المشتركين بالتعاون، على أساس أن مزودي خدمة الإنترنت لن ينجحوا في توصيل العملاء المشتركين بشبكة الإنترنت، وتمكينهم من الاستفادة والانتفاع بها، والإبحار في المواقع الإلكترونية التي يرغبون فيها إلا بوجود تعاون مشترك بين أطراف العلاقة التعاقدية, وذلك من خلال الحوار الإيجابي المتبادل بين مزودي الخدمة والمشتركين، والذي عن طريقه يمد المشتركين المزوّدين بكافة المعلومات والاحتياجات؛ من أجل تنفيذ هذه العقود، وفي المطلب الثالث: نتحدث في التزام المشتركين بسرية المعلومات.

المطلب الأول:االلتزام بدفع المقابل المالي (مبالغ الاشتراكات)

يقع على عاتق المشتركين في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت التزام أساسي وجوهري، يتمثل في دفع المقابل المالي لمقدمي الخدمة؛ لأنه في حالة عدم قيام هؤلاء المشتركين بسداد رسوم الاشتراكات المتفق عليها، والمتمثلة في دفع مبالغ الاشتراكات- فإنه يحق لمزودي أو مقدمي الخدمة إنهاء تلك العقود، ومنع تمديد المشتركين في خدمة الإنترنت.

ويلتزم العملاء المشتركون بدفع المقابل المالي- وهي المبالغ المالية المعينة التي يطلق عليها مبالغ الاشتراكات- في مقابل دخولهم إلى الشبكة لمدة محددة أو غير محددة، والاستفادة من كافة الخدمات المعلوماتية التي تقدم من خلال تلك الشبكة، وهوما يستحقه المزودون لقاء جهودهم المبذولة؛ سعياً وراء إيجاد المعلومة الموازنة لحاجات هؤلاء المشتركين [١].

وتعتبر عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت من عقود المعاوضات، كما أنها عقود ملزمه للطرفين، وتحديد المقابل المالي الذي ينبغي دفعه يتم من خلال الاتفاق بين طرفي هذه العقود، والتزام المشتركين بدفع هذا المقابل يعكس طبيعة هذه العقود، وهذا االلتزام ذو طبيعة خاصة، سواء من حيث الوفاء به، أو من حيث طرق تقديره وصوره التي تميز تلك العقود عن غيرها من العقود الأخرى، والطبيعة الخاصة التي تتمتع بها عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت تجعل من الممكن لمقدمي أو مزودي الخدمة التمتع بالحرية في تحديد أو إعادة تقدير هذا المقابل، وخاصة في الدول التي لا تكون فيها قوانين خاصة بالاتصالات [٢].

ومن ثم يعتبر التزام المشتركين بدفع المقابل المالي- المسمى بمبالغ الاشتراكات في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت- من االلتزامات الأساسية والجوهرية المفروضة على عاتقهم، وهو التزام ضروري، لا يمكن التغاضي عنه؛ لأنه اذا أخل المشتركون بعدم دفع هذا المقابل؛ فإن ذلك يؤدي إلي تلاشي وجود تلك العقود.

---

(١) نوري حمد خاطر : عقود المعلوماتية , دار الثقافة للنشر, عمان,٢٠٠١ م, ص١٩٣ .

(٢) هيرو عبد القادر محمد أمين: الحماية المدنية من الأضرار الناتجة عن منومة تشغيل الهواتف النقالة، دار الكتب القانونية، ١٧٢٠ م، ص١٧.

لذلك ذهب جانب من الفقه إلى اعتبار التزام المشتركين بدفع المقابل المادي الالتزام الوحيد الذي يثقل كاهلهم, وبالرغم من اعتبار هذه العقود من عقود المعاوضة إلا أن تقدير تحديد المقابل المالي يترك لمقدمي أو مزودي الخدمة [١].

ويلتزم المشتركون- أيضاً- بدفع مقابل الخدمات الإضافية التي يقدمها مزودو أو مقدمو الخدمة , ويلتزمون كذلك بالدفع عند تغيير نظام الاشتراكات، وعادة ما يتم الاتفاق مع هؤلاء المشتركين على تاريخ محدّد للسداد، مع إعطائهم مهلة فترة سماح لا تزيد عن ستة أيام، وبعدها يتم منع الخدمة عنهم مؤقتاً؛ نتيجة عدم السداد، واذا استمر المشتركون في عدم السداد، و لم يبادروا بعد ذلك إلي تسوية أوضاعهم المالية، يتم منع الخدمة عنهم نهائياً[٢].

ومن المعلوم أن الهدف الذي يسعي مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت إلي تحقيقه من خلال مبادرتهم في تهيئة كافة الوسائل الفنية والتقنية- هو تمكين دخول المشتركين إلى شبكة الإنترنت، والإبحار في جميع المواقع والمحتويات الإلكترونية المختلفة؛ رغبة في حصولهم على المقابل المادي الذي يتناسب مع ما بذلوه من تعب، ولاشك في أن هذا المقابل يعادل الجهد الذي يقوم به مزوّدو الخدمة في تقديرهم للمقابل الذي سيدفعه العملاء المشتركون، فهم لا يتمتعون بالحرية المطلقة من كل قيد, وإنما يتقيدون باعتبارات معينة، يأتي في مقدمتها احترام الضوابط والمعايير التي يتم وضعها من قبل الجهات الرقابية عند تقدير أسعار هذه الخدمة, والتي بمقتضاها يلتزم مزودو أو مقدمو الخدمة بطرح مقترحاتهم الخاصة بتقدير المقابل النقدي، أو كما يطلق عليها في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الاتصالات بالتعريفة المميزة وطرق تحصيلها, حتى توافق عليها هذه الجهات؛ وفقاً للضوابط التي صدرت عنها في هذا الشأن، والغرض الأساسي من اشتراط موافقة الجهات الرقابية في حصول مزودي أو مقدمي الخدمة على المقابل النقدي وطرق تحصيله- هو حماية المشتركين من تعرضهم لبعض التجاوزات من قبل أولئك المزودين[٣].

ويهدف مزودو أو مقدمو الخدمة المتمثلين في شركات الاتصالات إلى تحقيق أرباح مجزية عن طريق تقديمها لخدمة الإنترنت، و تعتمد هذه الشركات على حساباتٍ دقيقة في تحديدها لمقابل هذه

---

(١) رزكال عبدول محمد أمين: المسؤولية المدنية لمقدمي خدمات الإنترنت(دراسة تحليليه مقارنة)، دار الكتب القانونية، القاهرة , ٢٠١٧م , ص ١٢٢.

(٢) زحزاح محمد : التزامات أطراف عقود خدمات الاتصال، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عمار ثليجى، الأغواط ، الجزائر، عدد ١٧ ، مارس ٢٠١٨ م، ص ١٥٣، ص١٧٠.

(٣) فاروق الأباصيري: عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية, دار النهضة العربية ,القاهرة,٢٠٠٣ م,ص١٢٢

الخدمة، ومن العوامل الضرورية التي يجب الاعتماد عليها في تحديد هذا المقابل هي مدة الاتصال أو مدة الاشتراك'.

و الجدير بالذكر أن مبالغ الاشتراكات هي المقابل المالي الذي يتم الاتفاق على دفعه شهرياً، حسب أنظمة الاشتراكات التي ترتبط قيمتها بحسب الخدمة، سواء تعلق الأمر بساعات غير محددة (٢٤ ساعة) يومياً، أو بساعات محددة، كما أن لها صوراً متعددة، فقد تكون مبالغ ثابتة وفقًا للسرعة المطلوبة، وقد يتم حساب تعريفة استخدام الإنترنت، وفقًا لفاتورة المشتريات، بما يساوي تكلفة أو سعر المكالمات الهاتفية التي يجريها المشتركون، وفقًا لأسعار مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت، كما قد يكون الاشتراك من خلال بطاقات الشحن المدفوعة مقدماً(١).

ويتم دفع مبالغ الاشتراكات التي يؤديها المشتركون لمزودي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت من خلال طريقتين ، تتمثل الطريقة الأولى في أن يتم تحديد المقابل المالي تحديداً جازماً، أي تحديد مبالغ محددة في صورة مبالغ اشتراكات شهرية محددة، يلتزم المشتركون بدفعها لمقدمي أومزودي الخدمة دفعة واحدة، دون النظر إلى عدد مرات الدخول إلى شبكة الإنترنت أو الاستفادة من خدماتها، وهي تمكن المشتركين من الحصول علي معلومات عن المكالمات التي تم إجراؤها من خلال فاتورة دورية تسلم لهم؛ فيقوم المشتركون بدفعها مرة واحدة خلال كل شهر– مثلًا– أو كل ثلاثة أشهر، أو كل سنة، حسب اتفاق الطرفين، أما الطريقة الثانية التي يتم من خلالها دفع مبالغ الاشتراكات، تتمثل في تحديد مبالغ مالية جزافية مقابل حد أقصى من الاستخدام، حيث يقوم المشتركون بدفع مبالغ

مالية معينة وثابتة، مقابل استخدامهم لشبكة الإنترنت بالساعات– مثلًا– أو بالسعة كيلو بايت, حيث تصدر الشركات المزودة لخدمة الإنترنت ما يعرف بالرصيد أو الكارت، تباع للمشتركين بوصفها مقابلًا للحصول علي هذه الخدمة التي تقدمها لهم بمبالغ نقدية متفاوتة، حسب ما تحتويه من عدد ساعات الاستخدام، وهي عباره عن كارت بلاستيكي– غالبًا ما يكون مشفراً من خلال استخدام كود سري– يتم من خلاله تحويل المقابل المالي من حساب المشتركين إلي حساب مقدمي أو مزودي الخدمة، وذلك حسب استخدام المشتركين ، وإذا ما تجاوز المشتركون الحد المسموح له ؛ فيجب عليهم دفع مبالغ

(١) أيمن مصطفى البقلي :النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية ,دراسة تطبيقية مقارنه للتعاقد عبر الإنترنت, دار النهضة العربية ,القاهرة ,د ط,٢٠١٠م,ص٤١

إضافية، وتتمثل فائدة المشتركين عند دفعهم المقابل المالي في مكنة الدخول إلى شبكة الإنترنت، وتحديد متطلباتهم، والاستفادة من خدمات تلك الشبكة.

إضافة إلى ذلك فقد ظهر ما يسمى بـــ (الإنترنت المجاني) ويتم الاتصال به بواسطة أرقام معينة معلومة لجميع العملاء، وتضاف فاتورة الإنترنت على فاتورة التليفون الذي يستخدم للربط بشبكة الإنترنت.

وهذه الطريقة تتبعها شركات معينة دون غيرها، وتصدر تلك الشركات كارتات خاصة، تباع بمبالغ مالية ذات فئات متدرجة، وفيها أرقام خاصة يستطيع من يريد الاتصال بشبكة الإنترنت أن يشتري هذا الكارت، عن طريق إدخال الأرقام المتواجدة عليه، وذلك لمدة محدودة، فهناك كارت مدة اشتراكه ساعة، وآخر مدة اشتراكه عشر ساعات أو أكثر من ذلك، حسب النظام المتبع في كل شركة.

وطرق دفع وتحصيل المقابل المالي (مبالغ الاشتراكات) التي يلتزم المشتركون بدفعها- عن طريق الصور التي ذكرناها قبل ذلك- لا ينفي إمكانية لجوء المشتركين إلى وسائل الدفع الإلكتروني؛ لسداد ما يستحق عليهم من التزامات مالية بواسطة بطاقات الائتمان المصرفي, أومن خلال بطاقات الدفع الإلكتروني، أو غير ذلك من الوسائل المستخدمة في الوفاء الإلكتروني، وتعتمد بطاقات الدفع الإلكتروني- أو كما يسميها البعض ببطاقات الوفاء- على وجود أرصدة فعلية للمشتركين في البنك الذي يستخرج لهم هذه البطاقة.

ولمعرفة مدي إمكانية تعديل المقابل المادي في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، يمكن الإجابة بأنه من الممكن تعديل مبالغ الاشتراكات التي يدفعها المشتركون، وذلك في حالة تعديل خدمة الإنترنت نفسها، وذلك بتحسين تلك الخدمة، مما يوحي بإمكانية زيادة الاشتراكات المادية، ولذلك يجب على مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت أن يقوموا بإبلاغ عملائهم المشتركين بمدة خدمة الاشتراكات الحالية، ونطاق احتمالية زيادتها عند التفاوض بشأن تلك العقود, ويكون لهؤلاء المشتركين- رغم إعلامهم- الحق في فسخ هذه العقود أثناء تنفيذها[1].

ويتم تعديل مبالغ الاشتراكات بموجب شرط يدرج في هذه العقود، ويحتفظ مزودو خدمة الإنترنت بحق زيادة هذه المبالغ- عن المتفق عليها والمحددة سلفاً- في حال قيامهم بجهود إضافية.

---

(١) أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني , دار الجامعة الجديدة ,٢٠٠٥م , ص٨٨ .

ولا يتحقق ذلك إلا بعد الحصول على موافقة المشتركين، ولا يحتاج هذا الأمر إلى إعلان صريح بالموافقة منهم، لذلك يكفي سكوتهم وعدم اعتراضهم على قيام المزودين بجهود إضافية من أجل تحسين الخدمة.

وقد يثار التساؤل في هذا الصدد، عما إذا كان يحق للقضاء التدخل لتعديل المقابل النقدي في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت، في حالة إذا ما تعسف مزودو أو مقدمو الخدمة في تحديده وقبل به المشتركون.

لقد ذهب الرأي الراجح في الفقه إلى أنه لا يجوز للقضاء التدخل لتعديل المقابل النقدي المحدد باتفاق الطرفين؛ لأن ذلك يعد مخالفة لمبدأ سلطان الإرادة وحرية التعاقد التي نص عليها القانون.

وإذا أخل المشتركين بالتزامهم وامتنعوا عن دفع مبالغ الاشتراكات– عند وقت استحقاقها، أو تأخروا عن دفعها في المواعيد المتفق عليها– يكون من حق مزودي أو مقدمي الخدمة وقف هذه العقود في صورة الامتناع عن تزويد المشتركين بالخدمة كنوع من الضغط عليهم فمقابل الاشتراكات يدفع مقدما, ويحق لهم كذلك المطالبة بفسخ هذه العقود، وذلك دون الإخلال بحقهم في طلب التعويض عن الإضرار التي لحقت بهم جرّاء إخلال المشتركين بالتزاماتهم , كما لو فاتهم الكسب الذي يمكن أن يحصلوا عليه لو لم يتم فسخ تلك العقود.

ويتم الفسخ– عادة– بعدم تمكين المشتركين من الدخول إلى شبكة الإنترنت، وحرمانهم من الإبحار في مضامينها، وعدم الاستفادة من خدماتها [1].

وهناك تساؤل يدور عما إذا كانت هناك مسؤولية تقع علي مزودي خدمة الإنترنت عن أي توقفات في الخدمة؛ وبالتالي يتم الزامهم بإعادة مبالغ الاشتراكات إلى المشتركين.

لكى نجيب علي ذلك ينبغي التفرقة بين حالتين, الأولى: إذا كان توقف خدمة الإنترنت ناتجاً عن قوة قاهرة، أو نتيجة انقطاع، أو رداءة خطوط الخدمة المستخدمة من قبل المشتركين، فهنا لا يكون مزودو الخدمة مسؤولين عن ذلك، ولا يلزمون بإعادة مبالغ الاشتراكات إلى المشتركين.

أما الحالة الثانية: فهي إذا كان الانقطاع ناتجاً عن سبب يعود إلى مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت، أو نتيجة تقصير صادر منهم, فهنا يتم الزام مزودي الخدمة بإعادة مبالغ الاشتراكات إلى المشتركين، بعد استقطاع نسبة تعادل المدة الزمنية التي جهزت للمشتركين طالبي الخدمة (أي قبل حدوث الانقطاع),ونسبة ٥ % من قيمة المبالغ التي سيتم إعادتها للمشتركين، والتي تتمثل في التحويلات

(١) خالد ممدوح ابراهيم: التقاضي الإلكتروني، , دار الفكر الجامعي ,الإسكندرية، ٢٠٠٨م, ص ٦٧.

والمصروفات الإدارية للإجراءات التي قام بها مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت من أجل تجهيز العملاء المشتركين بخدمة الإنترنت.

المطلب الثاني : التزام المشتركين بالتعاون

يجب على المشتركين في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت االلتزام بالتعاون مع مزودي أو مقدمي الخدمة، ويعتبر هذا االلتزام من االلتزامات الضرورية التي يفرضها مبدأ حسن النية عند إبرام واتمام تلك العقود، و في كافة مراحل تنفيذها, بل يمتد ليشمل ما بعد تنفيذها [١].

واالالتزام بالتعاون في نطاق تلك العقود هو التزام يتضمن قيام المشتركين بالإفصاح عن جميع المعلومات والبيانات الضرورية لمزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت؛ لكي تساعدهم في تحقيق الأهداف المطلوبة من وراء إبرام هذه العقود, وهو يعمل على المشاركة والتعاون بين الطرفين طوال مرحلة تنفيذ هذه العقود, ويقتضي هذا االلتزام قيام المشتركين بضرورة احترام القوانين والاعراف وقواعد السلوك عند استخدام شبكة الإنترنت، وكذلك الإفصاح عن المواصفات الفنية والبيانات المتعلقة بالخدمات المقدمة[٢].

وهذا االلتزام له ارتباط وثيق باالالتزام بالإعلام؛ لأنه يقع على عاتق المشتركين احترام تعليمات مزودي أو مقدمي الخدمة الخاصة بالتشغيل، ويتعين عليهم القيام بإخطار هؤلاء المزودين بأي عائق من شأنه التأثير على عملية الاتصال؛ حتي يتسنى لمقدمي أو مزودي الخدمة موافاتهم بما ينبغي عليهم أن يتبعوه من خطوات تساعد في عملية الاتصال.

والتزام المشتركين بالتعاون مع مزودي أو مقدمي الخدمة يكون بالإدلاء بجميع البيانات والمعلومات الخاصة بهذه العقود, وبعبارة أخرى إذا كان مزودو أو مقدمو خدمة الإنترنت يقدمون هذه الخدمة للمشتركين؛ بهدف تمكينهم من الدخول إلي شبكة الانترنت، والتصفح في محتوياتها، والاستفادة من خدماتها؛ فينبغي علي هؤلاء المشتركين التعاون معهم من خلال إمدادهم بكافة المعلومات والبيانات لتحديد احتياجاتهم والإفصاح عنها.

---

(١) مدحت محمد محمود عبد العال : االلتزامات الناشئة عن عقود تقديم برامج المعلومات (المقاولة , البيع , الإيجار) , القاهرة , دار النهضة العربية, ٢٠٠١ م , ص٧٥ .

(٢) منتظر محمد مهدي الحمداني :عقد المشورة المهنية , أطروحة دكتوراه , كلية الحقوق ,جامعة النهرين ,٢٠٠٤ م ص١٢٢.

وإن هذا الالتزام الملقى على عاتق المشتركين لا يقتصر الوفاء به، لمجرد أن يقوم هؤلاء المشتركون بالإدلاء بالمعلومات التي تطلب منهم، بل يتعين عليهم الاستعلام والتحري من مزودي أو مقدمي الخدمة عن المعلومات الخاصة بتلك العقود؛ لكي يقوموا بدورهم في تنفيذ التزامهم بالمشاركة والتعاون.

ولن تتحقق أهداف المشتركين واستفادتهم من هذه الخدمة إلا بوجود تعاون مشترك بين مزودي أو مقدمي الخدمة والمشتركين، بصفتهم طرفي العلاقة التعاقدية في هذه العقود وذلك من خلال الحوار الإيجابي المتبادل بينهما، الذي عن طريقة يمد المشتركون مزودي أو مقدمي الخدمة بكافة المعلومات والبيانات الضرورية التي يحتاجونها؛ لتحقيق غايتهم والوقوف على الأنسب منها؛ للوصول إلى الغرض المطلوب، ومعرفة المشاكل التي من الممكن أن تقف عارضاً أمام تنفيذ تلك العقود, وذلك بإيجاد الحل المناسب والمعالج لها (١).

ففي المرحلة السابقة علي إبرام العقود يلتزم المشتركون بتقديم المعلومات **والبيانات** الخاصة باحتياجاتهم، وتعتبر نتيجة التعاون في هذه المرحلة هامة وضرورية؛ لإمكانية الوفاء بهذا الالتزام في المرحلة اللاحقة علي إبرام هذه العقود، وهي مرحلة التنفيذ دون أن يتوافر أي عيب، ويجب إثبات أن التعاون بين الطرفين قد تم بشكل واضح، وإلا فإن المسؤولية تكون على الجانبين إذا حدث أي عيب في المستقبل؛ لإخفاء بعض المعلومات والبيانات التي لم يتم توضيحها؛ لذلك يجب على المشتركين أن يعلموا الشركات المجهزة لخدمة الإنترنت عن طبيعة الخدمة التي يريدون الوصول إليها عند تجهيزهم لخدمة الإنترنت، وعليهم أن يبينوا نوع الخدمة التي يريدونها؛ حتى يتمكن مزودو أو مقدمو الخدمة من توفيرها لهم بالسعر المقابل لهذه الخدمة، بحسب سعرها والوسيلة التي من خلالها يتم الانتفاع والاستفادة من الخدمة، فمثلًا عليهم أن يبينوا رغبتهم في الاتصال بشبكة الإنترنت عن طريق التليفون أو الواير ليس، والمقصود بالتعاون في هذه المرحلة هو إخراج المشتركين من الادعاء بالجهل، ومطالبة مزودي الخدمة بإيضاح بعض الأمور الأساسية والضرورية التي تبين محل هذه العقود، وهي خدمة الإنترنت؛ لأنها شيء غير محدد، وإنما يتم تحديدها وتوضيح بعض السمات التي يجب توافرها في هذه الخدمة، من خلال الإدلاء بمعلومات متبادلة بين الطرفين.

وما يمكن استنتاجه من ذلك أن عدم الاستعلام والتحري السليم من جانب المشتركين يؤثر في اختياراتهم، ويؤدي بهم إلى حصولهم على خدمة لا تتناسب مع احتياجاتهم وأغراضهم؛ ومن ثم نصل إلى انعقاد مسؤوليتهم في حالة إخلالهم بالتزامهم، وإذا قصر مزودو أو مقدمو الخدمة في إنجاز

---

(١) محمد حسن قاسم : مراحل التفاوض في عقد المكينة المعلوماتية , دار النهضة العربية ,القاهرة,٢٠٠٤م,ص١٢٩

التزامهم بتقديم خدمة الإنترنت، وكان تقصيرهم هذا راجعاً إلي إخلال المشتركين بالتزامهم بالتعاون– فعند ذلك يتحمل المشتركون مسؤولية مزودي الخدمة.

لذا فإنّ هذا الالتزام تبعي، مرتبط بالإدلاء بالمعلومات **والبيانات** بصورة متبادلة بين طرفي العلاقة التعاقدية؛ ليسمح بحسن تنفيذ الالتزامات القانونية الأصلية، فهو التزام يتضمن واجب المشاركة والتعاون بين المتعاقدين في تنفيذ هذه العقود، وبمعنى آخر إن واجب التعاون هو دعوة للمشاركة ما بين المتعاقدين بالإدلاء بالمعلومات والبيانات؛ وذلك لتوضيح رغبة المشتركين والفائدة التي يهدفون إليها, وتمكين مزودي أو مقدمي الخدمة من تحقيق النتيجة المرجوة من تقديم هذه الخدمة, ومن هنا تبرز أهمية التعاون للوصول إلى إبرام عقود صحيحة وملزمه للطرفين، وقد يسبق إبرام العقود علاقة تربط بين مزودي الخدمة والمشتركين، بحيث يكون هؤلاء المزودون علي علم بكافة المعلومات التي يلتزم المشتركون بتقديمها, أو أنهم قد علموا بها من قبل شخص آخر, وهو ما يعفي المشتركين من التزامهم بالتعاون، وبهذا يظل التزام المشتركين بالتعاون ممتداً أثناء مرحلة تنفيذ تلك العقود(١).

وبعد الانتهاء من المرحلة الأولى من التعاون– وهي المرحلة السابقة علي إبرام العقود، والاتفاق بين الأطراف على تحديد نوع الخدمة التي يتم تقديمها لإبرام تلك العقود, تأتي المرحلة اللاحقة علي إبرام هذه العقود, وتقوم هذه المرحلة علي التعاون للقيام بتنفيذ هذه العقود، والوفاء بالالتزام الأساسي من خلال تقديم الخدمة التي يتم تحديدها؛ ومن هنا تظهر مرحلة التعاون بين مزودي خدمة الإنترنت والعملاء المشتركين، وهي المرحلة الأكثر إلزاماً للطرفين، فيتم التعاون في هذه المرحلة من خلال قيام مزودي الخدمة بالوفاء بالتزامهم بتقديم خدمة الإنترنت, وقيام المشتركين بتسلم الخدمة بعد التأكد من مدى مطابقتها للمواصفات التي يتم الاتفاق عليها، وحتى يتمكن المشتركون من الحصول على الخدمة المناسبة لاحتياجاتهم؛ لابد لهم من التعاون مع مزودي الخدمة للحصول على ما يريدونه, فيقع على عاتق المشتركين لتحقيق التعاون في المرحلتين السابقتين, أن يقوموا بالاستعلام عن الخدمة ومدى مطابقتها للمواصفات، فالاستعلام واجب على المشتركين؛ لكي تتسم هذه العقود بالتوازن والوصول إلى غايتها، وإيجاد ما هو مناسب لها، ومدى ملائمتها لهؤلاء المشتركين من خلال الاستعلام، سواء كان من مزودي الخدمة، أم من طرف ثالث لا علاقة له بهذه العقود.

---

(١) سعيد سعد عبد السلام: الالتزام بالإفصاح في العقود , دار النهضة العربية ، القاهرة ، ط١ ، ١٩٩٩م, ص١١٥ – ١١٦.

وقد تعددت أراء الفقهاء حول طبيعة التزام المشتركين القانونية بالتعاون بين التزام ببذل عناية والتزام بتحقيق نتيجة، فقد ذهب جانب من الفقه إلي أن التزام المشتركين بالتعاون هنا يكون التزاماً بتحقيق نتيجة؛ نظراً لأهمية الدور الايجابي الذي يقومون به، والذي يكون له تأثير في الوصول إلى النتيجة المرجوة, وفي حالة امتناعهم عن تقديم البيانات والمعلومات المناسبة، فإنهم يتحملون مسؤولية ذلك، ولا مسؤولية على مزودي أو مقدمي الخدمة؛ لأن المشتركين في هذه الحالة لم يدلوا بالمعلومات والبيانات التي تؤثر في إيجاد الخدمة الملائمة لحاجتهم.

في حين ذهب البعض إلى أن هذا االلتزام هو التزام ببذل عناية؛ وذلك لأنّ تنفيذ هذه العقود يتوقف على تدخل المتعاقد الآخر، وهم مزودو الخدمة ، فمهما أبدى العملاء المشتركون من تعاون، فإن االلتزام بتقديم الخدمة، وتحقيق النتيجة المرجوة من إبرام العقود– يقع على عاتق مزودي تلك الخدمة.

ولكن الرأي الراجح يري أن طبيعة التزام المشتركين بالتعاون هو التزام بتحقيق نتيجة، فمن العدل ألا نثقل عبء مزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت بجملة من االلتزامات، لكونهم متخصصين في مجال عملهم أو مهنتهم، ومن ثم يقع عليهم عبء تنفيذ هذه االلتزامات جميعها؛ ليصلوا إلى تحقيق النتيجة المرجوة من إبرام تلك العقود, فالتزام المشتركين بالتعاون يؤدي إلي تحقيق مصلحتهم من ناحية مزوّدي الخدمة, لذلك فإنّ تعاون المشتركين مع مزوّدي أو مقدمي الخدمة لا يفرض عليهم التخصص في مجال عمل هؤلاء المزودين, بل يفرض عليهم هذا االلتزام– فقط– إبداء بعض البيانات عن مواصفات الخدمة التي يرغبون فيها، وغايتهم المرجوة من وراء إبرام هذه العقود، ومن ثم تمكين مزوّدي الخدمة من تنفيذ تلك العقود بدون أي عيب، وعلى هذا الأساس فإنّ إخلال المشتركين في تقديمهم المعونة بالإدلاء بالمعلومات والبيانات اللازمة لمزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت– يرتب مسؤولية عقدية على عاتقهم؛ لأن معرفه هذه المعلومات يكون له دور في تسهيل عملية إبرام وتنفيذ العقود، ولا يمكن القول بمسؤولية المزودين؛ لأن الخطأ صادر من المشتركين، دون مزودي أو مقدمي الخدمة[1].

وهذا ما بينته محكمة النقض الفرنسية في الحكم الصادر في ١١ / ١/ ١٩٩٤ حينما أشارت إلى أهمية المساهمة الإيجابية التعاونية الصادرة من العملاء المشتركين, عندما قامت شركة طاعنة في حكم استئنافي صدر في ٢٧ / ٣/ ١٩٩١ م والرافض لطلبها بإبطال العقد عندما تبين لها عدم ملائمة

(١)محمد فواز المطالقة : النظام القانوني لعقود برامج الحاسب الآلي , بدون مكان طبع ,٢٠٠٤ م, ص١٩٩ .

المعلومات لحاجتها، إذ أيدت محكمة النقض الفرنسية الحكم المطعون فيه، بعد أن اتضح لها أن الشركة الطاعنة رفضت أن تتعاون مع مزودي الخدمة في إمدادهم بالمعلومات المطلوبة.

المطلب الأخير:التزام المشتركين بسرية التعامل

االلتزام الثالث والأخير في التزامات المشتركين تجاه مزودي أو مقدمي الخدمة في مجال عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت– هو التزامهم بسرية التعامل، ويعرف االلتزام بسرية التعامل بأنه: ذلك االلتزام الذي يفرض على المشتركين المحافظة علي سرية وخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية الخاصة بهم، كما يفرض علي مقدمي أو مزودي الخدمة عدم البواح بخصوص أية معلومات تصل إلي علمهم، أو يكتشفونها أثناء تقديمهم لهذه الخدمة، وعدم تعرضهم لخصوصية مكالمات المشتركين واتصالاتهم، ومراسلاتهم، وأن يتخذوا الإجراءات الفنية اللازمة لذلك، ويستمد هذا االلتزام أهميته من عقود الخدمات المعلوماتية– بصفة عامة– وعقود الاشتراكات في شبكة الإنترنت– بصفه خاصة– ويقتضي من المشتركين الإفصاح عن جميع بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية لمزودي أو مقدمي خدمة الإنترنت، مثل: رقم الهاتف– سواء الثابت أو المحمول– أو البريد الإلكتروني، ومما لا شك فيه أن البيانات والمعلومات الشخصية تفرض على مزودي أو مقدمي الخدمة المحافظة عليها، وعدم إفشائها، أو السماح لغيرهم بالاطلاع عليها، أو تسجيلها إلا في الحالات المصرح بها قانوناً[1].

لذلك يجب على المشتركين اتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على تلك المعلومات؛ وذلك ضماناً للسرية والخصوصية، ويشمل هذا االلتزام كذلك عدم السماح للغير باستخدام هذه المعلومات، وأن يضيق من عدد الأشخاص الذين يعرفونها، أو الذين يسمح لهم بهذا الاستخدام،؛ وذلك حتى لا تتسرب تلك المعلومات الخاصة بهؤلاء المشتركين؛ وهو ما يترتب عليه إلحاق الضرر بهم، ولكي يتم الحفاظ على سرية البيانات، فقد يلجأ مزودو أو مقدمي,الخدمة في عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت إلى وضع بعض الشروط، التي يلزمون فيها المشتركين بمنع تخزين البيانات التي لها طابع سري خاص بصاحب الخدمة ، والعمل على دعامات مستقلة، أو أية وسيلة أخري تساعد على إعادة المعلومات أو

(١)عادل أبو هشيمة محمد حوته: عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص ,القاهرة , دارا لنهضة العربية ,٢٠٠٧ م ، ص ٢٦ .

إعادة توزيعها، و لكي يضمن مزودو أو مقدمي,الخدمة فعالية هذه الشروط، يمكنهم الاستعانة ببعض البرامج التي تؤدي إلى عدم إمكانية حفظ هذه المعلومات(١).

ويعتبر هذا االلتزام ثنائي متبادلًا بين طرفي العلاقة التعاقدية، أي بين كل من المشتركين ومزودي أو مقدمي الخدمة، ويحق لأى طرف من أطراف هذه العلاقة الاحتجاج به في مواجهة الطرف الآخر، وإن كان نطاق هذا االلتزام يختلف لدى المشتركين عن مقدمي أو مزودي الخدمة، فالمشتركون يحصلون بمناسبة عقود الاشتراكات على كم هائل من البيانات والمعلومات السرية الخاصة بهم، والتي يجب عليهم أن يحتفظوا بها لأنفسهم فقط ولعدد من الأشخاص الذين يثقون بهم ، وهذا االلتزام يظهر بنطاق صغير وضيق جداً في مجال الهاتف المحمول، ويتسع مداه و يكبر في مجال الإنترنت، كالرمز السري للمشتركين في الشبكة، وكلمة المرور الخاصة بهم، والتي تمكنهم من الدخول إلى شبكة الإنترنت ، و تعد في الوقت نفسه وسيلة للتعارف بين هؤلاء المشتركين وبين مزودي أو مقدمي الخدمة(٢).

الخاتمة

وفي نهاية المطاف، و بعد أن انتهينا- بتوفيق الله وفضله- من اتمام هذا البحث يتضح لنا أهمية وفعالية الموضوع وبناء على ما تقدم فقد كشفت الدراسة عن أهمية هذا البحث ، وهو بعنوان" التزامات

---

(١) نافان عبد العزيز رضا: عقود الاشتراك في منظومة الاتصالات، أطروحة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، ٢٠١٣ م، ص ٣٧٤.

(٢) ندى محمود ذنون أحمد: عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات، د راسة مقارنة، رسالة ماجستير، العراق، جامعة الموصل، ٢٠٠٩ م، ص ١٥٠.

أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت" وقد تناولناه من خلال مبحثين رئيسيين، جاء في المبحث الأول الحديث عن أهم االلتزامات التي يلتزم بها مزودو أو مقدمو الخدمة تجاه المشتركين, ومنها االلتزام بتقديم الخدمة وتوصيلها إلي المشتركين، وكذلك التزامهم بإعلام المشتركين، و أيضا االلتزام بتوفير خدمة المساعدة الفنية للمشتركين، أما االلتزام الأخير فهو التزامهم بتقديم النصيحة وتبصير المشتركين، أما المبحث الثاني فقد أوردنا فيه التزامات المشتركين نحو مزودي الخدمة، وهى التزامهم بدفع المقابل المالي المتمثل في مبالغ الاشتراكات، وكذلك االلتزام بالتعاون، وأخيراً التزامهم بسرية التعامل ، وقد تحقق لدينا بعض النتائج التي توصلنا اليها وكذلك المقترحات والتوصيات ، والتي يمكن إيرادها كالتالي.

أولًا النتائج:

(١) تعتبر عقود الاشتراكات في خدمة الانترنت من العقود التي أفرزتها التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات في الآونة الأخيرة، فلم ينظمها المشرع بأحكام خاصة، والتي يلتزم بمقتضاها مقدمو أو مزودو الخدمة بأداء االلتزامات العقدية المترتبة على إبرام هذه العقود، والتي من أبرزها تمكين المستخدمين أو المشتركين من الاتصال بالشبكة، وهو التزام بتحقيق نتيجة، وكذلك التزامهم بأن يكون هذا الاتصال جيداً، تتوافر فيه مواصفات الجودة بضمان جودة الاتصال بالشبكة، لا تبرأ ذمتهم إلا بتحقيقه، وهذه يكتنفها العديد من الصعوبات التي ترجع إلى طبيعة التقنية الحديثة المعقدة للإنترنت .

(٢) التعاقد عبر الإنترنت ما هو إلا اتفاق أو تلاقى بين إرادتين، وكل ما هنالك أنه يتم من خلال وسيلة إلكترونية حديثة، وهى شبكة الإنترنت، ولا يوجد ما يمنع– قانوناً، سواء في التشريعات المقارنة أو

في الاتفاقيات الدولية– من استخدام الوسائل االلكترونية في التعبير عن إرادة المتعاقدين، سواء كانت إيجاباً أم قبولًا, ويحمد للمشرع المصري اعتماده للمنهج الموسع في أشكال التعبير عن الإرادة ووسائلها وتضمينه نص المواد ٩٠و٩٤ من القانون المدني، بما يتيح لتلك النصوص القانونية أن تستوعب ما قد يسفر عنه التطور التكنولوجي من وسائل مستحدثة للتعاقد .

(٣) يعتبر التعاقد عبر الإنترنت تعاقداً بين حاضرين من حيث الزمان وبين غائبين من حيث المكان، إذا تم استخدام الإنترنت بطريقة تتيح نقل الصوت فقط، كما يعتد بهذا التكييف إذا تم التعاقد باستخدام البريد الإلكتروني، بشرط انعدام الفاصل الزمنى بين صدور القبول وعلم الموجب به، وكذلك إذا تم التعاقد عبر الإنترنت باستخدام أنظمة الوسائط المتعددة، بحيث يستطيع كلا الطرفين أن يرى كلًّا

منهما الأخر ويسمعه، فهنا يتلاشى الفاصل الزمنى والجغرافي بين المتعاقدين، ويعتبر التعاقد– هنا– قد تم بين حاضرين، حضوراً مفترضاً من حيث الزمان والمكان.

(٤) أقرت النظم القانونية المختلفة بحق الأفراد في اختيار القانون الواجب التطبيق على عقوده؛ وذلك استناداً إلى مبدا حرية الإرادة في التعاقد، ولا شك أن إقرار هذا الاختيار يشجع الافراد على إبرام العقود الإلكترونية، ومنها عقود الاشتراكات المتعلقة بالإنترنت، كما أنه يسمح للأطراف بإخضاع العقود المبرمة بينهم للالتزامات ولنظام قانوني معين، يتلاءم مضمونة مع موضوع هذه العقود.

(٥) يجب على شركات تقديم أو تزويد خدمات الإنترنت تعويض عملائهم أو المشتركين عن أية أضرار، تصيبهم من جراء توقف الخدمة أو انقطاعها، أو سوء أداء الخدمة، ولا يتم إعفاؤهم من المسئولية عن ذلك إلا في حالة القوة القاهرة أو وجود خطأ للمستخدمين؛ ذلك لأن التزام المزودين يكون بتحقيق نتيجة، وهى تحقيق اتصال المستخدمين بالإنترنت على مدار ٢٤ ساعة, وتعتبر شروط الإعفاء من المسئولية التي يذكرها المزودون في شروطهم التعاقدية، والتي تعفيهم من المسئولية إذا كان من شأنها إعفاء موردي أو مقدمي الخدمة من أية التزامات واردة بهذه العقود شروطاً باطلة.

ثانياً: التوصيات **ونرى بحث الاقتراحات والتوصيات التالية:**

(١) أوصي بضرورة شمول النظام القانوني للعلاقة بين أطراف عقود الاشتراكات في خدمة الإنترنت على بيان طبيعة التزامات مقدمي أو مزودي الخدمة بدقة من ناحية، والنص على تعويض المستخدمين أو المشتركين عند حدوث ضرر لهم ناشئ عن تقصير مقدمي الخدمة من ناحية أخرى، وذلك لقصور النظام القانوني علي توضيح ذلك، وتفعيل دور الأجهزة الرقابية، مثل الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المصري على شركات تقديم أو تزويد الخدمات، ووضع معايير واضحة للجودة وتعريف المشتركين أو المستخدمين بها، ومراقبة تطبيق القانون، ووضع مقاييس لجودة الخدمة والإشراف على تطبيقها .

(٢) أوصي بضرورة نشر التوعية القانونية الفنية لمهام مزودي الخدمة عبر الإنترنت، حيث إن شبكة الإنترنت قد ساهمت في ربط مختلف شعوب العالم بعضها ببعض، عبر ما تتيحه من خدمات تقنية ووسائل تكنولوجية حديثة، و قد تحولت إلى مصدر هام وأساسي من مصادر البحث عن المعلومة، وإنها في الوقت نفسه تعتبر سلاحاً ذا حدين، لم يخل اللجوء إليها من بعض الاستخدامات المسيئة وغير المشروعة.

(٣) أقترح أن يكون هناك تقنيين خاص بالعقود الالكترونية، سواء على المستوى الوطني أو الدولي، يتعرض لأحكام هذه الوسيلة وإجراءاتها بالتفصيل المناسب، ويحدد الجهات التي لها الحق القيام بهذه الطريقة، والشروط الخاصة بالعقود الالكترونية، على غرار القوانين الوطنية التقليدية والاتفاقات الدولية، وأوصى بأن يكون هناك تدخل على المستوى الدولي– وليكن في إطار الأمم المتحدة– من أجل إبرام اتفاقيات دولية تتناول المشكلات– وبخاصة المسائل المتعلقة بمنازعات الإنترنت– لإقرار قواعد موحدة تسرى على جميع الدول الاعضاء .

(٤) أوصي بضرورة العمل على تفعيل قانون تنظيم الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وذلك في المادة الثانية منه، والتي تجعل خدمات الاتصالات تقوم على حماية حقوق المستخدمين أو المشتركين، وعدم ضياعها بقطع الخدمة أو سوء أدائها؛ لأن الشروط التعاقدية التي تجيز لشركات خدمة الاتصالات حق إضافة ،أو تعديل، أو إلغاء أي بند من بنود العقد المتعلقة بأسعار الخدمة– تعتبر شروطًا باطلة، ومخالفة لشروط وقواعد الترخيص الصادرة من الجهة الإدارية لهذه الشركات، وخصوصاً إذا كان الترخيص الصادر منها محدداً نوع الخدمة وسعرها.

(٥) أوصي بضرورة قيام جهاز تنظيم الاتصالات المصري بإلزام الشركات المقدمة لخدمة الإنترنت بتوفير نظام اشتراك بالساعة، كما هو الحال في فرنسا باعتماد ساعات اشتراك محددة، وهو نظام سوف يعمل على نشر الإنترنت باعتباره وسيلة مهمة للاتصال وكنز للمعلومات, فمن أهداف الجهاز العمل على نشر خدمات الاتصال, ولا شك أن اعتماد نظام الساعات المحددة سيؤدى الى تحقيق ذلك؛ لأنه سيكون أقل سعراً من الاشتراك الشهري .

(٦) أقترح إدخال تحديثات على كافة التشريعات ذات الصلة بالمعاملات المدنية والتجارية، متماشية مع التطور الذي ضرب كافة أوجه الحياة بفعل التكنولوجي، الشيء الذي يحتم مواكبة تشريعية من خلال الاستعانة بالكوادر الفنية المتخصصة في تكنولوجيا الاتصالات، وبخاصة الإنترنت أثناء صياغة المواد القانونية المتعلقة بالعقود الالكترونية.

الـــــــمراجـــــــع

١. صبري حمد خاطر : ***الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات*** ، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية ، مجلد (١) ، عدد (١٠) ، ١٩٩٦ م.

٢. خالد جمال احمد : ***الالتزام بالإعلام قبل التعاقد*** ، دار النهضة العربية ,القاهرة، بدون سنة طبع.

٣. نوري حمد خاطر : عقود المعلوماتية , دار الثقافة للنشر, عمان,٢٠٠١م.

٤. احمد عبد التواب محمد بهجت : ***الالتزام بالنصيحة في نطاق التشييد*** , القاهرة , دار النهضة العربية , ط١, ١٩٩٧م.

٥. أحمد محمود سعد: ***نحو ارساء نظام قانونى لعقد المشورة المعلوماتية (المعالجة الألية للبيانات بواسطة الحاسب الألى)*** ، دار النهضة العربية، ، القاهرة ، ط ١، ١٩٩٥م.

٦. أسامة أبو الحسن مجاهد : ***خصوصية التعاقد عبر الإنترنت*** ، القاهرة، دار النهضة العربية ٢٠٠٢ م.

٧. أسامه أحمد بدر: ***حماية المستهلك في التعاقد للإلكتروني, دار الجامعة الجديدة*** ، القاهرة، ، ٢٠٠٥م.

٨. الياس ناصيف: العقود الدولية ، ***العقد الالكتروني في القانون المقارن*** ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان ، الطبعة الاولي ، ٢٠٠٩م.

٩. أيمن مصطفى البقلي: ***النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية***: دراسة تطبيقية مقارنة للتعاقد عبر الإنترنت، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠١٠م.

١٠. بشار محمد دودين : ***الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت*** ، عمان – الاردن، دار الثقافة ، ط١ ، ٢٠٠٦م.

١١. خالد ممدوح ابراهيم: ***التقاضي الإلكتروني***، ,دار الفكر الجامعي ,الإسكندرية، ٢٠٠٨م.

١٢. خالد ممدوح إبراهيم: ***حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية***، دراسة مقارنة، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٧م.

١٣. خلفي عبد الرحمن: ***حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري***، دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، العلوم الإنسانية ، المجلد ٢٧،٢٠١٣ م.

١٤. رز كال عبدول محمد أمين: ***المسؤولية المدنية لمقدمي خدمات الانترنت (دراسة تحليلية مقارنة)***، دار الكتب القانونية ، القاهرة، ٢٠١٧م.

١٥. رشا علي الدين : ***نظرة قانونية على مسؤولية منتج المعلومات*** ، بحث منشور على الموقع الاتي (www . مسؤولية منتج المعلومات .com) .

١٦. زحزاح محمد : ***التزامات أطراف عقود خدمات الاتصال***، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عمار ثلىجى، الأغواط ، الجزائر، عدد ١٧ ، مارس ٢٠١٨ م.

١٧. زياد طارق جاسم الراوي: ***البث عبر شبكة الاتصال الدولي ،دراسة في قوانين الاتصالات المقارنة***، القاهرة، دار الكتب القانونية، ٢٠١٥ م.

١٨. سعد جاد الله الحيدر: ***النظام القانوني لعقد الاتصالات الحديثة-الهاتف النقال***، القاهرة، دار الكتب القانونية، ٢٠١٢م.

١٩. سعيد سعد عبد السلام : ***الالتزام بالإفصاح في العقود*** ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ط١ ، ١٩٩٩م.

٢٠. سميحة القليوبي: ***الوسيط في شرح قانون التجارة المصري*** , القاهرة , دار النهضة العربية , ج٢, ط٤ , ٢٠٠٥ م .

٢١. طارق كميل: ***حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت***، دراسة مقارنة، مقال منشور في مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد الأول، العدد ١.

٢٢. طاهر شوقي مؤمن: ***خدمة الاتصال بالإنترنت*** ،دار النهضة العربية ,القاهرة ,٢٠١٢ م.

٢٣. طوني ميشال عيسى : ***التنظيم القانوني لشبكة الإنترنت*** دار صادر لبنان،٢٠٠١م.

٢٤. محمد حسن قاسم : ***مراحل التفاوض في عقد المكينة المعلوماتية*** , دار النهضة العربية ,القاهرة,٢٠٠٤م.

٢٥. عبدالقادر الفار: ***مصادر الالتزام، مصادر الحق الشخصي في القانون المدني*** ، الأردن ، الدار العلمية الدولية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولي ،٢٠٠١ م.

٢٦.

٢٧. فاروق الأباصيري : ***عقد الاشتراك في قواعد المعلومات / للإلكترونية***، دار النهضة العربية ، القاهرة،٢٠٠٣م.

٢٨. فؤاد الشعبي: ***التنظيم القانوني لعقود خدمات الاتصالات***، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى،٢٠١٤م.

٢٩. لورنس محمد عبيدات : ***إثبات المحرر الإلكتروني***, دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ,عمان,٢٠٠٩م .

٣٠. محمد امين الرومي: ***التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت*** , دار المطبوعات الجامعية , الإسكندرية , ٢٠٠٤ م .

٣١. محمد أمين الرومي: ***المستند الإلكتروني***، دار الفكر الجامعي ,الاسكندرية، ط ،١، ٢٠٠٧ م.

٣٢. محمد حسام لطفى: ***الإطار القانوني للمعاملات الالكترونية, دراسة في قواعد الاثبات في المواد المدنية والتجارية مع إشارة خاصة لبعض قوانين البلدان العربية***، ، دار النهضة العربية، القاهرة ,٢٠٠٢ م.

٣٣. محمد حسام محمود لطفي :***النظرية العامة للالتزام*** ، مكتبة القصر، القاهرة ، ٢٠٠٧ م.

٣٤. أيمن مصطفى البقلي: ***النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية***، (دراسة تطبيقية مقارنة للتعاقد عبر الانترنت)، القاهرة، ، دار النهضة العربية، د. ط، ٢٠١٠ م.

محمد حسن قاسم : ***التعاقد عن بعد*** ، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوربي ، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر ، ٢٠٠٥ م .

٣٥. محمد حسين منصور: ***المسئولية الالكترونية*** ، دار الجامعة الجديدة, الإسكندرية,٢٠٠٩م.

٣٦. محمد حسين منصور: ***المسئولية الالكترونية***، منشأة المعارف، الاسكندرية، ٢٠٠٦م.

٣٧. محمد سامي عبد الصادق : ***خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها***، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥م.

٣٨. محمد عبد الظاهر حسين : ***المسئولية القانونية في مجال شبكات الانترنت*** ، دار النهضة العربية ،القاهرة، ٢٠٠٤ م.

٣٩. محمد فواز المطالقة : ***النظام القانوني لعقود برامج الحاسب الآلي*** ، بدون مكان طبع ، ٢٠٠٤ م.

٤٠. مدحت محمد عبد العال : ***الالتزامات الناشئة عن عقود تقديم برامج المعلومات (المقاولة، البيع ، الايجار)***، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠١م.

٤١. منتظر محمد مهدي الحمداني : ***عقد المشورة المهنية*** ، أطروحة دكتوراه ، جامعة النهرين، كلية الحقوق ، ٢٠٠٤ م.

٤٢. نافان عبد العزيز رضا: ***عقود الاشتراك في منظومة الاتصالات***، أطروحة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، ٢٠١٣ م.

٤٣. ندى محمود ذنون أحمد: ***عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات***، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، العراق، جامعة الموصل،٢٠٠٩ م.

٤٤. نزيه محمد صادق المهدي: ***الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود*** ، دراسة فقهية مقارنة ، دار النهضة العربية ،القاهرة، ١٩٩٩ م.

٤٥. هيرو عبد القادر محمد أمين ***: الحماية المدنية من الأضرار الناتجة عن منومة تشغيل الهواتف النقالة***، دار الكتب القانونية، ٢٠١٧ م.

٤٦. أحمد فرح قاسم: ***النظام القانوني لمقدمي خدمات الانترنت*** , مجلة المنارة , المجلد ١٣ , العدد٩ السنة ٢٠٠٧م.

٤٧. إيمان محمد طاهر: ***الحماية المدنية لمستد يمي البريد الإلكتروني***، مجلة الرافدين للحقوق، العدد ٥٤ ، المجلد١٥، ٢٠١٢م .

٤٨. عادل أبو هشيمه محمود حوته: ***عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص***، القاهرة، دار النهضة العربية ,٢٠٠٧ م.

٤٩. علي جعفر: ***جرائم تكنلوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الأشخاص والحكومة***، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ط١، ٢٠١٣م.

٥٠. محمد حسام لطفي : ***المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض، دراسة في القانون المصري والفرنسي ،*** القاهرة ، ١٩٩٥م.

٥١. خالد ممدوح إبراهيم: ***إبرا م العقد الالكتروني " دراسة مقارنة "***، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط ٢، ٢٠١١م.

المراجع الاجنبية

(1) -Philippe Le Tourneau, p 433. -Cass 1ére civ., 8 novembre. 2007, AOL France c / UFC Que choisir, AFA n° 05-20-637 Disponible sur le site : www.Légalis.net, visité le 24-06-2017 à 14 :34h.

(2) -Céline Castets-Renard, p 122 . Article 14 alinéa 1 du LCEN : « Toute personne physique ou morale, exerçant l'activité définie au première alinéa de l'article 14 (englobant la fourniture d'accès) est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ».

(3) - (AOL) Avec cette formule, vous pouvez surfer autant que vous le voulez, sans vous préoccuper du temps passé en ligne, en effet, quel que soit votre temps de connexion vous payez chaquemois mois le même prix 119f ».

(4) - Guide permanent Droit et internet , E 1.2. , Furniture d acces , precite , n 0 49 , P.20.

(5) - CA Versailles, 14 mars 2001, AOL c /UFC que choisir : « Une interruption arbitraire de la connexion d'utilisateurs qui pensaient pouvoir ''surfer'' sur internet sans limitation est contraire aux clauses contractuelles et aux arguments publicitaires », confirmé par.

(6) - Guide permanent D ROIT ET INTERNET, E 1.2 ., FOURNIture dacces , precite ,n0 41 et . 44, p.17 .

(7)- Cour de cassation crimiuelle , novembr 1990 , Bulletin criminlle Loi n0 2004 / 575 du 21 juin 2004 sur La confiamce dans ec onomie numexique , Jo , 22 juin 2004, P . 168.

(8) - CA Bastia,2Feb. 2011, N de RG; 10\00025 ,sur le site, Iegifrance.gouv.fr

(9)-CA Versaill,8Juin 2000, TGi Naterre ,8 dec.1999 Cass.Com.17Mars 1981 CA Paris,6 Mars 1981, Jurisdata n 20348,a la Lamberterie (isablelle de), pp.20;22 Jean – Baptiste (M),p.50. Guinchard (S) , Harichaux (M), Tourdonnet (R. de), P.135, Le Tourneau (PH).,n 10.2,P.366.

(10)- Quide Petmanent Droit et internet , E 1. 2 . , Fenrniture d , acces , Mars 2002 , editions Legislatives , n0 2 ets ., P.4 ETS.

(11)-TGI paris, 5 Avril 2005, NGR : 04-02911, edite sur le site,juriscom.net.

(12)-U.S. Code § 230 - Protection for private blocking and screening of offensive material,

2004, P . 148.

(13)-TGI de Nanterre 8 decembre 1999 Commerce, eIectroni commerce, eIectroniques,2000,P29.

(14)-V.Boyer Yves : These preitttee : No : 250 , p.350.

(15)-Rene savatier: laventede services , D.1971, chron, p.22.

محتويات الدراسة

المحتويات	الصفحة
مقدمة البحث.	١
أولاً: أهمية البحث.	٢
ثانياً: إشكاليه البحث.	٣
ثالثاً: منهجية البحث.	٤
رابعاً: خطة البحث.	٤
المبحث الأول : التزامات مزوّدي خدمة الإنترنت تجاه المشتركين.	٥ـ ٢٨
المطلب الأول: الالتزام بتحقيق اتصال المشتركين بشبكة الإنترنت.	٦
المطلب الثاني: التزام مزودي الخدمة بالإعلام.	١٥
المطلب الثالث: التزام مزودي الخدمة بتوفير خدمة المساعدة الفنية " hot line".	٢١
المطلب الرابع: التزام مزودي الخدمة بتقديم النصيحة وتبصير المشتركين.	٢٤
المبحث الثاني : التزامات المشتركين نحو المزودين في خدمة الإنترنت.	٢٩ ـ ٣٨
المطلب الأول: الالتزام بدفع المقابل المالي (مبلغ الاشتراكات).	٢٩
المطلب الثاني: التزام المشتركين بالتعاون.	٣٤
المطلب الثالث: التزام المشتركين بسرية التعامل.	٣٧
خاتمة.	٣٨
النتائج.	٣٩
التوصيات.	٤١
المراجع.	٤٣ـ٤٧