



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق والعلوم السياسية



تخصص قانون أعمال

قسم الحقوق

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون

النظام الحمائي لمستهلكي خدمة الإنترنت

تحت إشراف:

الدكتورة: يلس آسيا

إعداد الطلبة:

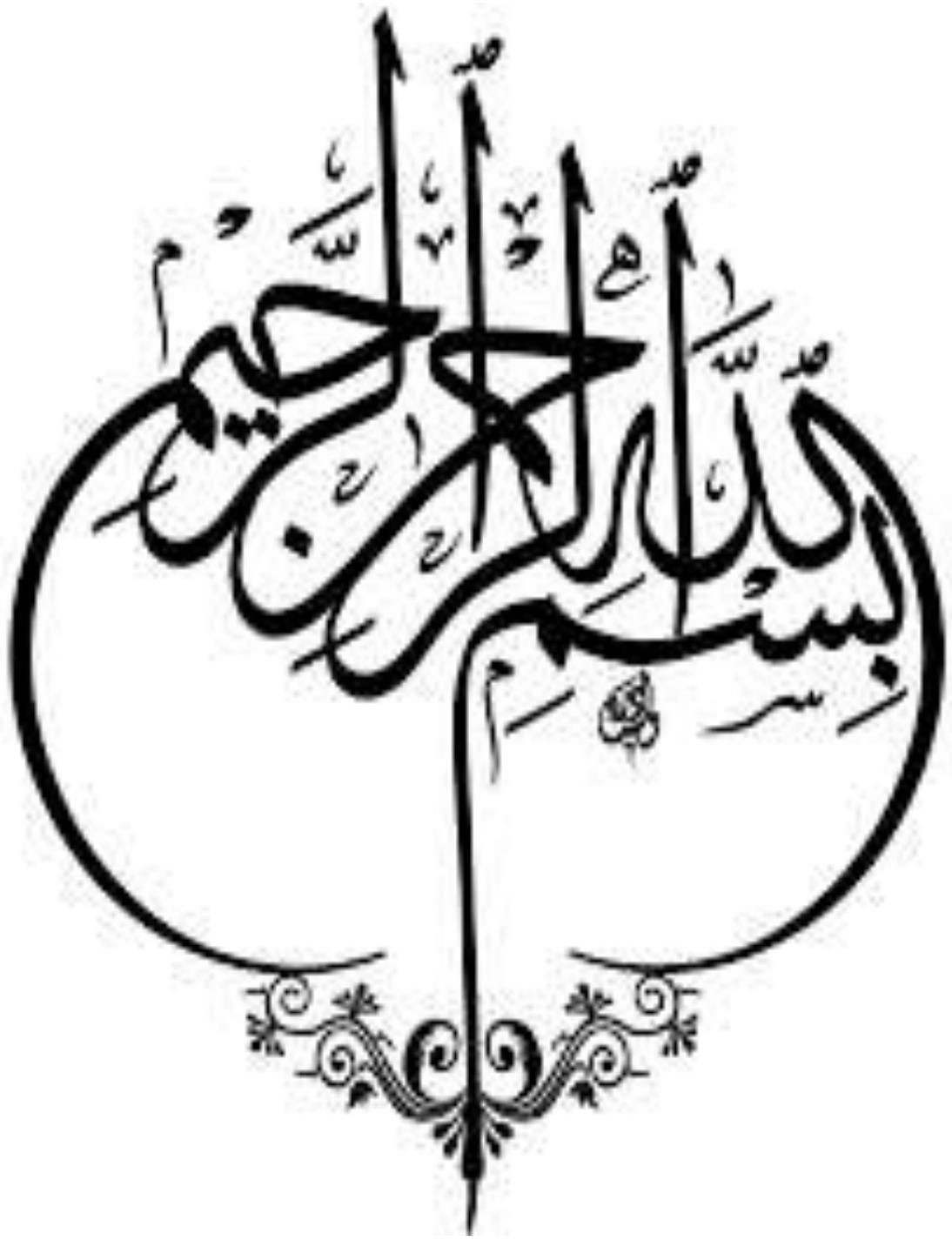
1/ درغوم وفاء

2/ حداد بوجمعة

تشكيل لجنة المناقشة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
01	أ.د. شوايدية منية	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
02	د. يلس آسيا	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر "أ"	مشرفاً
03	د. شرابرية محمد	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر "أ"	عضوا مناقشاً

السنة الجامعية: 2022_2023



شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضا ولك الحمد إذا رضيت
من لا يشكر الناس لا يشكر الله
كل الشكر والتقدير وامتناني وأي كلمة شكر يحملها القاموس لا تكف لشكرك أستاذتنا "
يلس آسيا"
رمز التفاني والعمل الجاد والمنضبط .
شكرا للمساعدة والدعم المعنوي والتوجيه المتواصل والحرص الشديد والتفهم المطلق ورهانك
علينا
" هرمون سعادة " بكل ما تحمل الكلمة من شكر وامتنان واستحسان .
، لولاك لما تمكنا من إنجاز عملنا
جزيل الشكر والعرفان والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة على منحنا من وقتهم الثمين لمناقشة
مذكرتنا. .

إهداء

- إلى أمي النائمة في قبرها، لطالما شجعتني وفرحت بنجاحاتي المهنية ، لكن مشيئة الله حرمتني من دموع فرحتها في الحياة الجامعية.
- إلى أبي أطال الله في عمره .وغمره بالسعادة بقية حياته.
- إلى زوجتي رفيقة دربي التي راهنت على قدراتي وآمنت بطموحاتي
- إلى ابني أيوب مفخرتي وحامل مشعل طموحاتي .
- إلى ابنتي لينة فلذة كبدي ، وصغيرتي . وقلبي المتحرك بدون نبضات.
- الى كل من راهن وآمن بقدراتي .
- الى كل الاخوة والاخوات : أصول، فروع ، حواش.

*** حداد بوجمع(الطاهر)ة ***



قال تعالى : " وسنشده عضدك بأخيك " الآية 35 من سورة القصص

لك وحدك شقيقة الروح : أهدي ثمرة اجتهادي - مريومة- شكرا

إلى جنتي فوق الأرض والديا الكريمين. حفظهما الله

إلى رفيق الروح - زروق -

إلى سكان قلبي ، إيناس ، إحسان، غزة، أيان، أمينة

إلى من ساندوني طيلة فترة دراستي: أخواتي الغاليات .شيماء، كريمة، صابرة وأخوتي محمد

لمين، صابر

وإلى فرحة العائلة نورها تسنيم ، تقي الدين ، رنيم ، فاطمة الزهراء ، شهد ، أيوب ، أمير ،

بيسان

إلى كل أساتذتي الافاضل وعلى رأسهم الأستاذ بوحجر حسام الدين الذي شجعني كثيرا في

مشواري الدراسي .

أهدي عملي هذا

*** **وفاء درغوم** ***

مقدمة

مقدمة:

عرفت الجزائر تحولات اقتصادية كبرى مع نهاية الثمانينات ، وبداية تسعينات القرن الماضي ، وهو ما دفع بالمشرع الى سن نصوص تشريعية لتكريس هذا التوجه الجديد، والمتمثل في نمط اقتصاد السوق و الذي يقوم على المنافسة الحرة وحرية الأسعار، وتحرير المرافق العمومية، ما أدى الى النهوض بمستوى معيشة المستهلك وانفتاحها على المنافسة من خلال تعدد وتنوع السلع والخدمات ، إلا أنه في المقابل غزت الاسواق منتجات مجهولة المصدر و الطبيعية ، وهو ما يعود بالسلب على المستهلك، هذا الأخير الذي أصبح عرضة لتلاعب المؤسسات الاقتصادية التي هدفها الأساسي هو تحقيق الربح على حساب مصالحه وسلامته، مما استدعى الامر تدخل المشرع لسن مجموعة من الاليات القانونية و الهيكلية و يقوم بإعادة تكييفها من فترة لأخرى، نظرا لتطور هذه المنتجات تبعا لتغيير طرق التجارة وانماط استهلاكها.

حيث تشكل الخدمات اليوم قطاعا اقتصاديا قائما بذاته الى جانب قطاعي الزراعة والصناعة، و يضم أنشطة خدمائية متنوعة ، إذ تحاول الدولة ان تولي اهتماما كافيا لما يدره من عائدات على الدخل القومي ، وارتفاع عدد المستفيدين من الخدمات، كما أنه يحقق حزمة من الأهداف التنموية بدءا بالتوظيف فهو يعتبر القطاع الأكبر توظيفا في معظم دول العالم .

لذا يعد قطاع الخدمات المرآة العاكسة لتطور أي اقتصاد ، كذلك القطاعات الأخرى.

ونظرا لكثرة إقبال المستهلك على مختلف المنتجات بمختلف أنواعها وعلى رأسها الخدماتية منها، خاصة وأنها في عصر التطور التكنولوجي الذي يؤدي الى تزايد ظاهرة الاستهلاك نتيجة تدفق المنتجات وتنوعها في السوق، وخاصة الخدمات بمختلف أشكالها، وهذا راجع للحاجة الماسة للاستفادة منها، ومع تزامن الاحداث وتسارعها في قطاع المعلوماتية والاتصالات الرقمية ، وكذا الخدمات الالكترونية نتيجة الثورة التكنولوجية المصاحبة للعولمة، ما أدى الى توسيع نطاقها وانتشارها بقوة لتشمل جميع المجالات، خاصة الاتصالات الالكترونية باعتبارها الوسيلة الأفضل والأنجع والأسرع لضمان التسويق و الاتصالات الأمثل .

وبهذا زاد الطلب على هذه الخدمات نتيجة انفتاح السوق الوطني على العالم الخارجي خاصة ما تعلق بالخدمات الالكترونية.

فقطاع الخدمات فرض سياسة جديدة ونمط جديد للتعامل بعيدا عن التعامل التقليدي ، وهذا راجع إلى أهمية هذه الخدمات في كل المجالات والاختصاصات وعلى جميع الأصعدة بما فيها قطاع الاتصالات الالكترونية.

وهذه الحاجة تولدت نتيجة دخول الانترنت عالمنا كوسيلة هامة للاتصال ولإبرام العقود، وتسويق الخدمات والسلع بطريقة أكثر فعالية وتوفيرا للمال والوقت و الجهد.

فزاد الطلب على الانترنت زيادة تفوق الخيال و بشكل غير مسبوق نظرا للحاجة الملحة لها في اكتشاف العالم الخارجي، مما جعل العمل والتعامل بها بكثرة في جميع المجالات ، فأصبحت ضرورة وحتمية لا بد منها.

فالجرائز على غرار الدول الأخرى ، سعت لمواكبة التطور الحاصل في مجال الاتصالات الالكترونية ، وأهم الخطوات التي اتخذتها هو فتح نشاط تقديم خدمات الاتصالات الالكترونية للخواص من خلال القانون 03-2000 الملغى¹، والذي فتح نشاط استغلال شبكات الاتصال للمنافسة الحرة ، وهو ماساهم بشكل كبير في خلق نظام جديد يحكم نشاط الاتصالات الالكترونية ، أين عرف تطورا ملحوظا في مجال خدمات الانترنت.

وخدمة الاتصالات الالكترونية هي كل خدمة تتمثل كليا أو أساسا في تزويد الجمهور بالاتصالات الالكترونية، وكذا الخدمات التي تستعمل قدرات شبكات الاتصالات والتي تتطلب زيادة على خدمة الاتصالات الالكترونية القاعدية وظائف المعالجة أو التخزين².

ومن أهم العقود التي يبرمها الجمهور للحصول على خدمة الاتصالات الالكترونية هي عقد الاشتراك في خدمة الانترنت و الذي هو محور بحثنا.

إن هذا النوع من العقود التي استحدثها المشرع والتي فرضت نفسها على مستوى المعاملات التجارية والاجتماعية والاقتصادية، هذه العلاقة التعاقدية الجديدة و غير المألوفة وذات الطابع التقني تنشأ بين مقدم خدمة الانترنت ومستهلك هذه الخدمة أو تحت مسمى أكثر دقة " المشترك في خدمة الانترنت".

¹-قانون رقم 03-2000، المؤرخ في 5 أوت 2000، يحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية، عدد 48 ، بتاريخ 6 أوت 2000، الملغى بموجب القانون 04-18 ، المؤرخ في 10 ماي 2018، والمحدد للقواعد المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، جريدة رسمية ، عدد 27، الصادرة في 13 ماي 2018.

²-المادة 10 البند 16 من القانون 04-18، ، نفس المرجع من 04-18 .

ويلتزم كلا الطرفين بالتزامات تعاقدية ، فمقدم خدمة الانترنت يلتزم بتقديم خدمة الانترنت للمشارك في هذا العقد و الذي بدوره يلتزم بالمقابل دفع مبلغ الاشتراك معلوم مدة زمنية محددة. ونظرا الى كون المشارك في خدمة الانترنت مستهلكا يعتبر حلقة مهمة تدور حولها العملية التعاقدية ونقطة محورية في العملية الاقتصادية والذي يعتبره علماء الاقتصاد الطرف الأخير في الدورة الاقتصادية، لأنه طرف هش مقارنة بمقدم خدمة الانترنت بصفته متعاملا اقتصاديا المتعاقد معه ، وهذا راجع إلى أن هذا النوع من العقود هو من عقود الإذعان الذي ينصب على تقديم خدمات ذات طابع غير ملموس وتقني ، ما يصعب على المشارك إدراكها ومعرفة مدى تطابقها ورغباته المشروعة إلا بعد استهلاكها على عكس السلع ، مما يستدعي وضع قواعد خاصة تتلاءم وتلك الخصوصية ما يدفعنا الى التحري والخوض في النظام القانوني لهذا النوع من العقود.

لهذا الغرض عمل المشرع على إلغاء القانون 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بموجب القانون 04-18 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية.

ولتطبيق النصوص القانونية المقررة في هذا القانون سخر المشرع لهذا الغرض أحد أهم الأجهزة في هذا القطاع وهو سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية .

إلا أنه ما يلاحظ في الواقع المعيش معاناة المشارك وتعرضه لعدة انتهاكات من قبل مقدمي خدمات الانترنت بسبب رداءة الخدمة المقدمة، وكثرت الانقطاعات وارتفاع أسعارها مقارنة مع ما هو متداول عالميا.

إن موضوع دراستنا يتمحور حول النظام القانوني المقرر لحماية المشارك في خدمة الانترنت، الذي يعد ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر لحقوق الانسان بما فيها الحقوق الاقتصادية والاجتماعية ، نظرا لتطور أساليب توزيع وتسويق السلع و الخدمات، ومعها تطورت أساليب التحايل بمختلف أنماطها وسيطرة المتعاملين الاقتصاديين على السوق الالكترونية.

أما الهدف من الدراسة هو الفضول الذي دفعنا الى اكتشاف عالم الاتصالات الالكترونية خاصة ما تعلق بخدمة الانترنت، قصد تقديم إضافة جديدة الى الأبحاث السابقة و إثراء المكتبة ببحث جديد ، والوقوف على أهم التعديلات والاضافات التي جاء بها التعديل الجديد للقانون 03-2000.

كذلك إثارة موضوع الاشكال الذي يعاني منه مشركي خدمة الانترنت والمتمثل في كثرة الانقطاعات في خدمة الانترنت ونقص التدفق ، ما ترتب عنه كثرة الشكاوى بهذا الخصوص ، ولهذا

السبب أيضا ارتأينا أن ندرس مدى تكريس التشريع للحماية المقررة للمشارك في خدمة الانترنت بصفته مستهلكا على ضوء ما جاء في القانون 18-04.

إن أهمية موضوعنا تظهر في إيجاد سبل لحماية المشارك في خدمة الانترنت على ضوء القانون 18-04 وتبسيط الضوء على أهم النصوص والاليات القانونية التي وظفها لتخدم مصالح المشارك في مواجهة تجاوزات مقدم خدمة الانترنت ، وإبراز الجهات القانونية التي كرسها التشريع من أجل رصد مخالفاته والتصدي لها حماية لحقوق المشارك وإبراز قواعد المنع و الإلزام والجانب الردعي و الوقائي لهذه الأجهزة القانونية في هذا القانون وباقي التشريعات الأخرى المدعمة لهذه الحماية كالقانون 09-03 والقانون 04-02 هذا من جانب ، أما من الجانب الآخر فتكمن أهمية هذه الدراسة في التمهيد و التدقيق في النصوص القانونية التي تخدم الموضوع ، لتعزيز الحماية القانونية المشارك وذلك بالبحث من خلالها عن الوسائل القانونية المقررة في هذا القانون أو في القوانين ذات الصلة به العامة منها والخاصة التي يلجأ إليها المشارك لاقتصاص حقوقه من مقدم خدمة الانترنت.

أما في ما يخص الدراسات السابقة فكانت على قلتها في هذا المجال ، حيث كانت عامة في بحثها والتي رجعنا إليها قصد الاطلاع عليها والاستفادة منها خاصة و أننا ندرس هذا النوع من المواضيع ونبحث فيها لأول مرة.

تطرقنا هذه المواضيع بصفة عامة الى حماية المستهلك في مجال الخدمات في حين كانت دراستنا أكثر دقة وتخصص و أكثر شمولية ومن بين هذه الدراسات :

-دقايشية زهور، "النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات،" رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، 2017-2018
-دراسة نشادي عائشة، " إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع إدارة ومالية، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر 1، 2004-2005.
حاولنا الاجتهاد في هذا العمل للحصول على أعمال توافق وتخدم بحثنا ،وذلك من خلال جمعنا لمختلف مذكرات الدكتوراه والماجستير، التي أشرفت عليها الجامعة الجزائرية، والتي عالجت عناصر أو جزئيات من موضوعنا.

وكانت أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء بحثنا وأولها:

-الاصطدام بموضوع تقني لم يسبق لنا الخوض فيه، ومع ذلك فضلناه واخترناه كموضوع

لدراستنا.

- قلة المراجع المتخصصة خاصة مع التعديل القانوني للقانون 2000-03.

فإن موضوع البحث يطرح إشكالية رئيسة مفادها :

هل وفق المشرع في إرساء قواعد حمائية خاصة تتلاءم وخصوصية خدمة الانترنت التقنية على

ضوء القانون 18-04 والقوانين المرتبطة به؟

وينبثق عن هذا الإشكال التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي سبل تكريس آليات حماية المشترك في خدمة الانترنت قبل وبعد إبرام العقد؟.

- ماهي الضمانات المقررة التي جاء بها القانون 18-04 لتفعيل الحماية القانونية للمشارك في

خدمة الانترنت؟

- ما مدى فعالية تطبيق الأحكام المتعلقة بالشروط التعسفية على عقد الاشتراك في خدمة

الانترنت؟.

- ماهي الضوابط القانونية المقررة على مقدم خدمة الانترنت لتنفيذ التزاماته؟.

- كيف كان دور سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية لتكريس هذه الحماية القانونية

للمشارك في خدمة الانترنت؟.

نظرا لأهمية الموضوع وخصوصيته وجدته وسعيا منا للإلمام بجميع جوانبه ، ولبلوغ الهدف من

الدراسة اعتمدنا على المناهج التالية.

- المنهج التحليلي واستعنا به لتحليل مختلف النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بموضوعنا التي

تبرز مدى فعاليتها في تقرير الحماية القانونية للمشارك في خدمة الانترنت.

- المنهج الوصفي لتوضيح كل المفاهيم التقنية والقانونية التي وظفناها في هذا العمل.

وللإجابة عن الإشكالية المدرجة أعلاه والتي تخدم بحثنا قسمناه الى فصلين،

حيث تناولنا في الفصل الأول القواعد الحمائية المقررة لمستهلكي خدمة الانترنت ، وخصصنا له

مبحثين الأول: ضبط الإطار القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت، أما المبحث الثاني: الالتزامات

القانونية المقررة على مقدمي خدمة الانترنت.

أما فيما يخص الفصل الثاني فكان بعنوان الحماية المؤسساتية المقررة لمستهلكي خدمة الانترنت

بمبحثين،

الأول : خصوصية الحماية المؤسساتية المقررة في مجال خدمة الانترنت بينما الثاني: دور الأجهزة

الرقابية في تعزيز الحماية المؤسساتية لمستهلكي خدمة الانترنت.

الفصل الأول

القواعد الحمايية المقررة
لمستهلكي خدمة الانترنت

الفصل الأول: القواعد الحمائية المقررة لمستهلكي خدمة الإنترنت

إن أهم مرحلة يمر بها عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت تكمن في ما قبل العقد، لضمان المشترك الإلمام بكل جوانب الخدمة وكذلك العقد، لهذا فقد كرس القانون على غرار القوانين المقارنة لحماية المشترك في إطار القواعد العامة والخاصة بالأحكام المتعلقة بحماية المستهلك في هذه المرحلة التي تسبق إبرام العقد.

حيث تهدف القواعد الحمائية المقررة في مرحلة ما قبل العقد بطريقة وقائية الى تنوير المشترك حتى يقبل التعاقد على دراية تامة بتفاصيل العقد.

لذلك سنتطرق في هذا الفصل الى معالجة جانب من المفاهيم و التي قد تزيل اللبس لدى القارئ عامة، والمشارك في خدمة الإنترنت خاصة.

خاصة وأن هذا النوع من العقود المستحدثة لم تلق الاهتمام الكافي لدى التشريع وذلك بعدم تبني نصوصا كافية تحكمه.

وعليه سنسلط الضوء في دراستنا هذه على نقطتين هامتين جسدناهما في مبحثين، المبحث الأول بعنوان ضبط الاطار القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الإنترنت والمبحث الثاني سيكون تحت عنوان الالتزامات القانونية المقررة على مقدمي خدمة الإنترنت.

المبحث الأول: ضبط الاطار القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت

لدراسة وضبط الاطار القانوني لهذا النوع من العقود يستوجب التطرق الى تحديد مفهوم عقد الاشتراك في خدمة الانترنت وهو ما سنتناوله في المطلب الأول ومجال عقد الاشتراك في خدمة الانترنت في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم عقد الاشتراك في خدمة الانترنت

للإلمام بمفهوم عقد الاشتراك في خدمة الانترنت يتطلب ذلك التطرق لضبط مفهوم الخدمة أولاً باعتبار أن هذا العقد من العقود المستحدثة حيث سنعالج ذلك في الفرع الأول، أما في الفرع الثاني سنتناول فيه مفهوم عقد الخدمة أما الفرع الثالث فسيكون تحت عنوان تحديد عقد الاشتراك في خدمة الانترنت.

الفرع الأول: ضبط مفهوم الخدمة

أولاً: تعريف عقد الخدمة

1: التعريف الاقتصادي للخدمة

يعد مصطلح الخدمة مصطلحاً دخيلاً على القانون المدني وهذا راجع الى طابعها الاقتصادي ، حيث تعد اهتمام الباحثين في عالم التسويق لما لها من خصائص فريدة تميزها عن السلعة والتي تتطلب من رجل التسويق مهارات مميزة لتسويقها أي كيفية تسويق اللاملموس في عالم الملموس.¹

فالخدمة عبارة عن نشاط يقدم من طرف مؤسسة لفائدة الزبون من أجل تلبية رغباته حيث تكون الخدمة الغير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء كأصل عام، هذا بالإضافة الى أنها قد تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بسلعة مادية ملموسة.²

¹ - آسيا يلس، "إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، الشعبة قانون

العقود المدنية ، جامعة باجي مختار، كلية الحقوق، عنابة، 2019-2020، ص.1

² - آسيا يلس ، نفس المرجع ، ص.14

2: التعريف التشريعي للخدمة

سنقدم في ما يلي تعريفا تشريعيا للخدمة من خلال النصوص العامة والخاصة.

2-1: تعريف الخدمة في القوانين العامة:

نجد مفردة "خدمة" في العديد من القوانين العامة والخاصة منها، حيث تستخدم في القانون الإداري بمدلول " الخدمة العامة" وفي القانون التجاري وردت في نص المادة 2 منه "مقاولات الخدمات" وذلك عند تحديدها للأعمال التجارية بحسب موضوعها.¹

إذ لم يتناول القانون المدني مصطلح "خدمة" على الاطلاق ،حيث تنصب نصوصه وأحكامه على الأشياء والأموال فقط.²

لهذا تعد كلمة "خدمة" دخيلة كما سبق و أن أشرنا إليها وذلك لخصوصيتها الاقتصادية .

أما على مستوى القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم.³ حيث عرفته المادة 16فقرة 3 منه الخدمة على أنها: " كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة" وعرفت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي الملغى رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش على أن الخدمة: "كل مجهود يقدم ماعدا تسليم منتج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له"⁴.

2-2-الخدمة في قانون البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

لقد تضمن القانون القديم 2000-03 المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية⁵، تعريفا لكل من الخدمة الاذاعية وخدمة المواصلات السلكية واللاسلكية ، خدمة الهاتف، خدمة التلكس ،خدمة عامة للمواصلات السلكية واللاسلكية ضمن نص المادة 08 الفقرات 14،15،16،17،18.

¹ - المادة 6 من الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975. المتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم، جريدة

رسمية عدد 101 المؤرخة في 19 ديسمبر 1975

² - المادة 682 من الامر 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 ، المتضمن القانون المدني. المعدل والمتمم، جريدة

رسمية عدد 78 المؤرخة 30 سبتمبر 1975.

³ - القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. المعدل والمتمم، جريدة رسمية

، عدد 15، المؤرخة في 8 مارس 2009 .

⁴ - المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش . جريدة رسمية. عدد 5

المؤرخة في 31 جانفي 1990 ملغى.

⁵ - القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 05 غشت 2000 ،المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية

واللاسلكية ،جريدة رسمية رقم 48 صادرة في 06 أوت 2000

ونصت المادة الأولى الفقرة 18 من المرسوم التنفيذي 14-312¹ المتضمن الموافقة على رخصة الإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث ، وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة على سبيل التنازل لشركة " أوبتيكوم تيليكوم الجزائر " شركة ذات أسهم على أنه: " تعني خدمات الاتصالات اللاسلكية من الجيل الثالث التي هي موضوع الرخصة وتتألف من خدمات الصوت والمعطيات وخدمات ذات الوسائط المتعددة لصالح المرسل إليهم المتنقلين".

وباستقراء نص المادة الأولى الفقرة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 14-312 نجد أن: " هذا التعريف لم يعط مفهوما لخدمة الاتصالات السلكية بل قام بذكر عناصرها فقط".²

3: التعريف الفقهي للخدمة:

لقد عرفت " الخدمة " من المنظور الفقهي في التشريعات المقارنة نذكر منها: جون كالي أو لوي وفرانك ستانماتز الذي عرفها: " تشمل كل الأداءات القابلة للتقدير نقدا دون تسليم السلعة"³.

واعتبرها جون بياربزيو بأنها " تتعلق بكل العمليات التي لا يمكن أن يشملها بيع السلع أو التي تترجم بتسليم سلع".⁴

وعليه فإن مفهوم "الخدمة" يشمل كل عمل وأداء قابلا للتقويم بالنقود ، سواء أكانت هذه الأداءات ذات طابع مادي كالإصلاح والتنظيف، أو ذات طابع مالي كالتأمين والائتمان، أو ذات طبيعة ذهنية أو فكرية كالعناية الطبية و الاستشارات القانونية.⁵

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 14-312 المؤرخ في 10 نوفمبر 2014 يتضمن الموافقة على رخصة الإقامة و استغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث و توفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور والممنوحة على سبيل التنازل الى الشركة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر. " شركة ذات أسهم " جريدة رسمية ،العدد 7. بتاريخ 7 ديسمبر 2014.

² - دقايشية زهور ، " النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات" ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018، ص38

³ - بلس آسيا. مرجع سابق.ص.17

⁴ - Jean-Pierre pizzio : " Droit de la consommation, J.C.P.Commercial, 1987", p52 ; Daniel mainguy: contrats spéciaux, 3 édition, Dalloz, Paris, 2002

⁵ - محمد عماد الدين عياض، " نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك و قمع الغش"، دفاثر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 09 بتاريخ جوان 2013.ص.71

ثانيا: تمييز الخدمة عن السلعة

تشتد الصعوبة في مجال الخدمات نظرا لما تنسم من طابع غير ملموس، فهي فكرة مجردة لا يمكن فحصها مباشرة قبل شرائها ، على عكس السلعة التي يمكن للمشتري التحقق من سلامتها المادية ومظهرها الجمالي.¹

* فتمييز الخدمة عن السلعة أن هذه الأخيرة ذات طابع ملموس ومادي ، في حين أن الخدمة ذات طابع وميزة غير ملموسة.

* الخدمة غير ملموسة فإن المستهلك يستفيد منها ولا يمتلكها كما هو الحال في السلع المادية.²

* كما أن السلعة مثلما سبق وان أشرنا إليها يمكن رؤيتها والاطلاع عليها ومعاينتها، على عكس الخدمة غير المرئية.

واستقراء لنص المادة 03 فقرة 17 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم بالقانون 18-09 ، نستنتج من تعريفها للسلعة : "أنها تشمل كل المنقولات المادية التي استعملت أو اقتنيت لغرض غير مهني ، حيث لا تقتصر على الأشياء التي تستهلك من أول استعمال كالمواد الغذائية مثلا، و إنما تشمل كذلك المنتجات التي تستهلك بمرور الزمن كالسيارات والملابس والآلات....الخ.³

وأخيرا هناك من يعتمد على التمييز التقليدي ما بين السلع والخدمات، وذلك استنادا الى الخصائص المادية واللامادية لكل منهما . " فالسلع تعرف على أنها أشياء مادية ملموسة متطورة وقابلة للتخزين و على العكس تتميز الخدمات بأن ليس لها كيان مادي ملموس وغير متطورة وغير قابلة للتخزين لذا يجب أن يتزامن انتاجها مع استهلاكها".⁴

الفرع الثاني: مفهوم عقد الخدمة

يعتبر عقد الخدمة من العقود الحديثة التي تيرم بين طرفين، أو عدة أطراف لتحقيق غاية ، تتمثل في إشباع حاجات المتعاقدين ،ولإعطاء مفهوم دقيق لعقد الخدمة على الرغم من صعوبة ذلك،

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق،ص1

² - دقايشية زهور، مرجع سابق، ص33.

³ - بويصلة منال وبن سلولة ربحان، "حماية المستهلك من الشروط التعسفية في التشريع الجزائري"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، قانون خاص، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم الحقوق.2019-2020، ص15.

⁴ - بويصلة منال وبن سلولة ربحان، مرجع نفسه ، ص، 16.

لخصوصية هذا النوع من العقود ولاختلافه من قطاع لآخر، إلا أنه يمكننا ان نحاول توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:

أولاً: تعريف عقد الخدمة:

إن عقد الخدمة لم يتم تعريفه من طرف المشرع وإنما اكتفى بتعريف الخدمة فقط، لذا نلتمس تعريفه في التشريعات المقارنة، فقد عرفه قانون الاستهلاك الفرنسي في المادة: 1-611¹ لفي تعديل 2016، عند تنظيمه لمسألة الوساطة على أنه: " كل عقد يكون موضوعه أداء عمل من قبل المهني في مقابل التزام المستهلك بدفع الثمن²."

كما عرفه المشرع السعودي بأنه: " هو الوسيلة التي يتم من خلالها إبرام الاتفاق بين مقدم الخدمة والمستخدم لتقديم خدمة، وتحديد الاحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، ويشمل ذلك جميع الوسائل سواء كانت ورقية أو الكترونية أو صوتية³."

كما يمكن تقديم تعريفات قانونية عديدة لهذا العقد ننتقي منها المادة الثالثة من القانون رقم 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية: " كل اتفاق أو اتفاقية تهدف الى بيع سلعة أو تأدية خدمة حرر مسبقا من أحد اطراف الاتفاق على إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه⁴."

على الرغم من اختلاف تقديم تعريفات للخدمة و النصوص القانونية التي عالجتها يمكن أن نستنتج تعريفا لعقد الخدمة على أنه: " ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه مقدم الخدمة بأداء عمل معين لحساب المستفيد في مقابل نقدي وذلك بتمكينه من الاستفادة منه بصفة نهائية بما يحقق رغباته المشروعة بعد الخضوع للشروط الموضوعية مسبقا⁵."

¹ -Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation , JORF n°0064 du 16 mars 2016, texte n° 29

² - محمد عبد الرزاق محمد الشوك، "التكييف القانوني لعقد تجهيز خدمة الهاتف النقال"، جامعة أهل البيت عليهم السلام. العدد 17.ص417

³ - فتيحة حزام، " أحكام عقد الاشتراك في خدمات الانترنت، دراسة مقارنة"، دفاثر السياسة والقانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بومرداس، العدد 01 سنة 2021، ص42.

⁴ - القانون 02-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة رسمية، عدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004، المعدل والمتمم.

⁵ - بلس آسيا، مرجع سابق، ص21.

ثانيا: خصائص عقد الخدمة

يتميز عقد الخدمة عن باقي العقود الاستهلاكية كالاتي:

1: عقد الخدمة عقد استهلاكي_:

يعرف عقد الاستهلاك بأنه ذلك التصرف القانوني الذي يمكن المستهلك من الحصول على سلعة أو خدمة بهدف استعمالها استعمالا نهائيا تلبية لحاجاته الشخصية أو حاجات غيره. فعقد الاستهلاك يمكن أن يرد على خدمة لذا فكل عقد خدمة هو عقد استهلاكي حين يجمع بين المستهلك ومقدم الخدمة¹. وتبرز أهمية إضفاء طابع عقد الاستهلاك على عقد الخدمة كونه أصبح بمثابة الشريعة العامة للعقود، وذلك بالرجوع الى الأنظمة القانونية المرصودة حماية للمستهلك من الشروط التعسفية وغيرها بهدف معالجة ظاهرة الاختلال في التوازن العقدي والحد منه.

2: عقد الخدمة ينصب على عمل غير ملموس

إن المستهلك يعتمد على الرغبة في الاستفادة من خدمة معينة على جمع مختلف المعلومات بهدف الحصول على مؤشرات عن نوعية وجودة جيدة بالاعتماد على وسائل الاتصال والأسعار². فقرار ابرام عقد خدمة أصعب من قرار شراء سلعة مما يخلق في نفس المستهلك شعورا بالتردد وعدم التأكد من قبول الخدمة وذلك خوفا من مدى جودة هذه الخدمة.

3: عقد الخدمة غير ناقل للملكية

إن المستهلك عند اقتنائه لسلعة ما يمكنه أن يمارس عليها كل سلطاته ، كما له حق استعمالها واستغلالها وخاصة التصرف فيها ، أما في الخدمة فإنه يفقد القدرة على ذلك. ويقتصر حقه في الاستفادة من نشاط مقدمها خلال فترة معينة مقابل ما يدفعه من نقود وهذا راجع لخصوصية العقد³.

وعملا بالشريعة العامة للقانون المدني التي تؤكد الى ان حق الملكية هو حق استثنائي الشيء معناه الحق في استعماله والتصرف فيه بمقتضى ما جاء في القانون.

¹ محمد الهيني ، "الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقد التأمين البري"، رسالة لنيل دبلوم دراسات العليا المعمقة في

القانون الخاص"، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، 2005-2006، ص13

² - يلس آسيا، مرجع سابق، ص25.

³ - يلس آسيا، نفس المرجع ، ص27.

4: عقد الخدمة من عقود الاعتبار الشخصي

إن عقد الخدمة يتميز بعلاقة تلازمية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وبين الخدمة في حد ذاتها ومقدمها ارتباطاً بشخصية مقدم الخدمة بالخدمة¹. واعتبار عقد الخدمة ذو اعتبار شخصي قائمة أو مرتبطة بشخصية مقدم الخدمة على أساس أن المستهلك كمستفيد يقدم على اقتناء الخدمة بناء على خبرة مقدم الخدمة وتأهيله ومهاراته في هذا المجال، مما يجعله يضع ثقته في خدمته وفي مقدم الخدمة والمستفيد². وتتفاوت درجة جودة الخدمات من مقدم خدمة لآخر.

5: عقد الخدمة عقد إذعان

نصت المادة 3 فقرة 4 من القانون 04-02 على أنه: "كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة حرر مسبقاً من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير فيه"³. وانطلاقاً من نص هذه المادة السالفة الذكر فإن معظم العقود الخدماتية هي عقود إذعان وتتعد بصفة عقود إذعان. وهو ما أكده المرسوم التنفيذي 06-306 مرة أخرى من خلال المادة الأولى⁴ منه. حيث أن معظم العقود الاستهلاكية عموماً و الخدماتية خاصة تعد من عقود الإذعان . إذ أن المشرع يؤكد لنا في كل مرة وفي العديد من المواضع ومن خلال مختلف القوانين و النصوص أن عقد الاستهلاك المنصب على أداء خدمة هو عقد إذعان⁵.

¹ - يلس آسيا، المرجع السابق، ص 27.

² - زكريا أحمد عزام وعبد الباسط حسونة و مصطفى سعيد الشيخ، " مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق "، الطبعة الثانية، 2009، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، دون تاريخ نشر، ص 265.

³ - القانون 04-02..مرجع سابق.

⁴ - انظر المادة الأولى من المرسوم التنفيذي 06-306 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين و المستهلكين والبنود التي تعد تعسفية.

⁵ - سارة أحمد حمد، "عقد الانتفاع بشبكة الإنترنت"، الرافدين للحقوق، كلية القانون جامعة الموصل، العدد 31، 2007

الفرع الثالث: عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

إن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت و الانتفاع بها يقتضي إبرام عقد الاشفي هذا المجال وبمقتضى هذا العقد يستطيع المنتفع الانتفاع من الشبكة عن طريق الولوج والابحار في شبكة الانترنت والاستفادة من كل هذه الخدمات وفق بنود العقد.

أولاً: تعريف عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

مما لا شك فيه أن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت، يخضع للأحكام العامة للعقد ، فالعقد حسب نص المادة 54 من القانون المدني: " هو اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة اشخاص نحو شخص أو عدة اشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما"¹.

وبناء على ما سبق فعقد الاشتراك في خدمة الإنترنت لا يخرج عن هذا المفهوم القانوني ، ولكن وجه الخصوصية يكمن في الوسيلة المتخذة لإبرامه وتنفيذه وهي شبكة الانترنت، وغيرها كالهاتف الفاكس والتلكس والبريد الالكتروني².

فقد عرف جانب من الفقه عقد الاشتراك بشكل عام بأنه: "واحد من العقود غير المسماة التي أسفر عنها تطور المعاملات الاقتصادية والذي يلتزم بموجبه أحد الأطراف بتقديم خدمة أو سلعة من خلال فترة زمنية ممتدة وذلك لقاء مقابل نقدي معلوم"³.

وعليه فإن الارتباط بشبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب لا يتحقق إلا عن طريق الاتصال فيما بينهما وهذا يستلزم بدوره وجود اشتراك في شبكة الانترنت وهو الذي لا يتم إلا عن طريق إبرام عقد بين المشترك من جهة وبين شركة الاتصالات المزودة لخدمة الانترنت من جهة أخرى⁴.

وتأسيساً على ما سبق فإن عقد الاشتراك في خدمة الانترنت هو العقد الذي يحقق الدخول الى شبكة الانترنت من الناحية الفنية وبمقتضى هذا العقد يتيح مقدم الخدمة للعميل باستغلال الانترنت و توفير الوسائل التي تمكنه من الدخول الى الشبكة⁵.

¹ - المادة 54 من الأمر 75-58 ، مرجع سابق.

² - فتية حزام ، مرجع سابق، ص42.

³ - فتية حزام ، نفس المرجع ، ص42.

⁴ - فتية حزام، نفس المرجع، ص43.

⁵ - فؤاد قاسم الشعبي ، " التنظيم القانون لعقود خدمات الاتصالات -دراسة مقارنة "، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق ، جامعة القاهرة.201، ص.49.

كما عرف أيضا بأنه ترخيص يسلمه مقدم الخدمة بتمكين المشترك من الإبحار في شبكة الإنترنت بمقابل وطيلة مدة العقد، وللتمكن من الاتصال بشبكة الإنترنت وجب توافر جهاز حاسوب أو هاتف نقال وخط هاتفي أو جهاز مودم ومشترك ومقدم خدمة الاتصالات¹.

وأخيرا يمكننا تقديم تعريف لعقد الاشتراك في خدمة الإنترنت بأنه اتفاق بين طرفين الأول مزود الخدمة والثاني مشترك فيها" يلتزم الطرف الأول "مزود خدمة الإنترنت " بتمكين الطرف الثاني " المشترك" من الدخول الى شبكة الإنترنت و الاستفادة منها و الإبحار في كافة المواقع الالكترونية التي يرغب بها هذا الأخير مقابل أجر يتعهد به المشترك طيلة مدة العقد².

ثانيا: خصائص عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

إن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت هو أصل كافة العقود الالكترونية المبرمة عبر الإنترنت وذلك أن هذا العقد يمكننا من استخدام الشبكة والتجول عبر المواقع والبحث عن السلع التي يرغب فيها المشترك و التمهيد لإبرام العقود من خلال شبكة الإنترنت³.

ضف الى ذلك العديد من الخصائص نوجزها كما يلي:

1- عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عقد رضائي:

يعد عقد الدخول الى شبكة الإنترنت من العقود الرضائية حيث ينعقد بمجرد تلاقي ارادتي المشترك ومقدم خدمة الإنترنت سواء انعقد العقد شفاهة أم كتابة وطالما لم يلزم القانون لإبرام أي عقد من العقود شكلا معيناً يبقى العقد على أصله وهو الرضائية في العقود⁴.

وذلك باقتران الايجاب بالقبول وتطابقهما ، وعليه فإنه يصح عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت حتى ولو كان شفاهيا، ولو أن هذا النوع من العقود في الغالب ينعقد في شكل نموذج مطبوع يتضمن أسماء الأطراف ومدة العقد والتزامات وحقوق الأطراف وكيفية حل النزاعاتالخ⁵.

إلا أن هذا النموذج هو وسيلة إثبات وليس ركنا لانعقاد هذا العقد.

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق، ص86.

² - فتيحة حزام، مرجع سابق، ص43.

³ - فتيحة حزام، نفس المرجع ، ص54.

⁴ - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع سابق، ص54.

⁵ - سارة أحمد حمد، مرجع سابق، ص121.

2- عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عقد ملزم للجانبين:

يرتب عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت التزامات على عاتق طرفيه فالمشترك في عقد خدمات الاتصالات بصفة عامة ملزم بجملة من الالتزامات ومقدم خدمة الإنترنت كذلك ملزم بالمقابل بجملة من الالتزامات¹.

حيث يلتزم مقدم الخدمة بتوفير خدمة الشبكة للمشارك كما يلتزم المشارك بدفع الاشتراك وتنفيذ التعليمات والبنود الواردة في العقد الى جانب التزامات أخرى².

3- عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عقد إذعان³.

يمكن وصف عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت أنه من طائفة عقود الإذعان، لأن المشارك مخير فقط بقبول العقد في مجمله وشروطه عن طريق مقدم الخدمة بكافة أجزائه وبياناته وإما لا يقبله⁴. وعليه فإنه مادام المشارك فاقد الحق في مناقشة شروط العقد أو تعديلها فإن هذا الأخير يكون عقد إذعان، مما يوقع الطرف الضعيف في العقد وهو المشارك تحت وطأة الشروط التعسفية، التي قد يضعها مقدم خدمة الإنترنت في العقد، فيجد نفسه خاضعا له دون أدنى مناقشة.

4: عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عقد معاوضة

بما أن هذا النوع من العقود ليس مجانا وبالتالي فإن كلا طرفي العقد ملزمون بتنفيذه، فمقدم الخدمة يمكن المشارك من الولوج الى شبكة الإنترنت، والمشارك بدوره ملزم بتسديد مبلغ الاشتراك لقاء حصوله على الخدمة.

5- عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عقد مختلط.

إن هذا النوع من العقود المستحدثة يعد عقدا تجاريا عموما، أما فيما يخص المستهلك لخدمة الإنترنت فيفرق بين ما إذا كان مستهلكا مدنيا فيكون العقد حينها مدنيا، وبين ما إذا كان المستهلك تجاريا كالشركات فيكون العقد حينها عقدا تجاريا⁵، وذلك حسب الطبيعة القانونية للمشارك في خدمة الإنترنت.

¹ - فؤاد قاسم مساعد الشعيبي، مرجع سابق، ص 59.

² - سنأتي الى تفصيل التزامات كل طرف في عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت.

³ - انظر الملحق رقم 01 المتضمن عقد اشتراك لخدمة اتصالات الجزائر.

⁴ - فؤاد قاسم مساعد الشعيبي، مرجع سابق، ص 56.

⁵ - فؤاد قاسم مساعد الشعيبي، نفس المرجع، ص 58.

ثالثاً: تمييز عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عن العقود ذات الصلة بها:

يختلف عقد الاشتراك عن باقي العقود الالكترونية الأخرى ويكمن الاختلاف في طبيعة البيئة التي تم فيها تنفيذ العقد، حيث أن أغلب العقود الالكترونية يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، لكن تنفيذها يخرج عن هذا الإطار¹.

في حين عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت يتمثل في التزامات طرفي العقد المتمثلة في تمكين مقدم الخدمة ولوج المشترك الى شبكة الإنترنت للاستفادة من خدمة الإنترنت، والتزام المشترك بأداء المقابل المالي الى مقدم الخدمة، وكل هذا يتم عبر شبكة الإنترنت، أو عن طريق التحويل الالكتروني للأموال، على عكس العقود الالكترونية.

كما تتميز عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت، عن باقي العقود التقليدية بأنه يسهل على المشترك عملية إبرام العقد التي قد يتعرض من خلالها المشترك الى العديد من الظروف الطارئة والمعوقات كوقوع كارثة طبيعية أو إصابة المشترك بعجز جسدي كأن يكون معوقاً حركياً.

وكذلك توفيراً لمصاريف التنقل، ضف الى ذلك قلة تكاليف الاشتراك في الخدمة، فالحصول على الخدمة بموجب عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت يكون بمقابل أقل مقارنة بتلك التي يدفعها المشترك في كل مرة يبرم فيها عقود تقليدية للحصول على خدمة².

وأهم ميزة يمكن التطرق اليها في هذا العقد هو الخدمة أو الطريقة أو الوسيلة التي يوصلها مقدم الخدمة الى المشترك كمستهلك لهذه الخدمة: كجهاز الحاسوب أو الهاتف النقال أو جهاز مودم و أحيانا يكون الاتصال بتقنية USP³.

وأكثر ما يميز عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت عن باقي العقود المشابهة أو العقود التقليدية هو طبيعته

المطلب الثاني: نطاق عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

يعتبر عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت تصرف قانوني بين طرفي العلاقة العقدية، يكون محله قيام مورد خدمة الاتصالات بصفة عامة أو خدمة الهاتف النقال بصفة خاصة من

¹ - فتيحة عزام، مرجع سابق، ص44.

² - لعايشة بشرى، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات"، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية. تسويق الخدمات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019، ص11.

³ - USP ;Unique Selling Proposition

عرض البيع الفريد أو نقطة البيع الفريدة

تمكين المشترك، الاستفادة من هذه الخدمات ومن خلال إتاحة الوسائل المتعددة والتي تمكن الأخير من الانتفاع بها والاستفادة منها¹.

وعليه سنحدد نطاق عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت بالتطرق الى النطاق الشخصي لخدمة الإنترنت في الفرع الأول والى النطاق الموضوعي لخدمة الإنترنت في الفرع الثاني .

الفرع الأول: النطاق الشخصي في عقد الاشتراك لخدمة الإنترنت

أدى ظهور شبكة الإنترنت الى نقلة نوعية في حياة البشرية لما لهذه الشبكة من دور فعال في اتاحة التبادل الواسع لمختلف أنماط المعلومات والتراسل الفوري بغض النظر عن البعد المكاني والاختلاف الزمني ، وكذا خلقها بيئة للاستثمار والاعمال الالكترونية.

ولدخول المشترك في هذه الشبكة يتطلب الامر تدخل طرف ثالث ليصل المستخدم بهذه الشبكة، وهو مقدم خدمة الإنترنت².

أولاً: المشترك بصفته مستهلك في خدمة الإنترنت

قبل التطرق الى تعريف المشترك في خدمة الإنترنت يجدر التعريف به بصفته مستهلكاً وفقاً للقوانين العامة.

1: **تعريف المستهلك** : عرف المشرع المستهلك في المادة 03 من القانون 03-09 المتعلق بقمع الغش بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجاناً سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به "³.

حيث عرف المستهلك تعريفاً موسعاً، أما في المادة 3 من القانون 02-04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية عرفه بأنه: " كل شخص طبيعي او معنوي يقتني سلعة قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني "⁴.

¹ - محمد عبد الرزاق محمد الشوك، المرجع السابق، ص2.

² - مصطفى هنشور وسيمة، " النظام القانوني لمقدمي خدمات الإنترنت في التشريع الجزائري " ، مجلة البحوث القانونية والسياسية، العدد الخامس، جامعة عبد الحميد بن باديس .مستغانم ، ديسمبر 2015، ص128.

³ - القانون 03-09 ، مرجع سابق.

⁴ - لقانون 02-04 ، مرجع سابق.

بينما في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش وفي المادة 2 فقرة 9 عرفه بأنه: " كل شخص يقتني بئمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطى أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"¹. هنا تبنى المشرع المفهوم الضيق لأنه حدد المستهلك بمن يقتني المنتج للاستعمال النهائي .

2: تعريف المشترك في خدمة الانترنت:

أ: التعريف القانوني للمشارك في خدمة الانترنت

عرف المشرع المشارك في خدمة الانترنت في المادة 10 فقرة 37 من القانون 18-04 بأنه: "كل شخص طبيعى أو معنوي طرف في عقد مع متعامل اقتصادي للاتصالات الالكترونية أو مورد خدمات الاتصالات الالكترونية من أجل تقديم تلك الخدمات"². ويعتبر المشارك كل شخص طبيعى أو معنوي (اعتباري) يستغل هذه الخدمة لتلبية لرغباته و ميولاته سواء في مجال عمله أو علمه.

وتجدر الملاحظة إلى أن القانون 18-04 ميز بين المشارك والمستعمل النهائي حيث اعتبر المستعمل النهائي حسب المادة 10 فقرة 36: " كل مشترك يستعمل خدمات الاتصالات الإلكترونية و/أو شبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور لأغراضه الخاصة"³. وهو ما يتطابق مع مفهوم المستهلك في القوانين الخاصة به.

ب: التعريف الفقهي للمشارك في خدمة الانترنت

هناك من عرف المشارك في خدمة الانترنت مستندا على معيار الغاية من التصرف كون طبيعة العقد هي تلبية لحاجاته الشخصية أو العائلية ووفقا لهذا المعيار عرف المشارك أيضا بالعميل لأنه مستخدم للخدمات أو المشتري للمنتجات لإشباع حاجاته الخاصة أو حاجات الأشخاص الذين يعولهم⁴.

¹ - المرسوم التنفيذي 90-39. مؤرخ في 30 جانفي 1990 ، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش ، جريدة رسمية، 05 الصادر في 1 جانفي 1990 ، المعدل والمتمم .

² - القانون 18-04 ، المؤرخ في 10مايو 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، جريدة رسمية ، عدد 27 ، صادرة في 13 مايو 2018.

³ - فتية حزام ، مرجع سابق ، ص 51.

⁴ - جلول دواجي بلحول ، " الحماية القانونية للمستهلك في ميدان التجارة الإلكترونية "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص المعقم، جامعة أبي بكر بلقايد ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان. 2014-2015، ص 16.

وحجتهم في ذلك قدرة المحترف على الاقناع وحسن التصرف في مجال اختصاصه لأنه يملك الدراية اللازمة، وإمكانية الدفاع عن حقه مقارنة مع المستهلك الذي يتعامل في مجال خارج اختصاصه. بينما هناك من استند على معيار الاختصاص بحكم أنه يتعامل خارج مجال اختصاصه لأنه يتعاقد من أجل الحصول على منتج لا خبرة له به مع مهني متخصص، وبالتالي فهو يوجد في نفس حالة الجهل التي يكون فيها المستهلك و خاصة في ظل التطور الاقتصادي والتكنولوجي لمختلف المنتجات مثل أن يبرم تاجر عقد اشتراك في خدمة الانترنت¹.

كما عرف المشترك أيضا بأنه الطرف الساعي إلى إبرام العقد لرغبته الماسة الى هذه الخدمة وهو الطرف الذي يسعى للتعاقد بغية الوصول الى الشبكة والحصول على المعلومات أو إرسالها وقد يقوم بالتصفح و الاستفادة منها كما قد يضيف إليها وقد يجمع بين كل هذه العمليات². كما تم تعريفه أيضا بأنه كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إثباتا لحاجته الشخصية أو حاجات الاخرين³.

ثانيا: مقدم خدمة الانترنت

يعتبر مقدم خدمة الانترنت مالك الخدمات الرئيسية للإنترنت ISP⁴. تعددت التسميات التي قيلت بشأن مقدم السلعة أو الخدمة بين مورد وحائز مجهز و متدخل أو محترف تبعا لاختلاف التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في الجزائر وفي الأنظمة المقارنة⁵. وبالتالي سنعرف مقدم الخدمة بصفة عامة ثم مقدم خدمة الانترنت وفق القانون 04-18 ثم تعريفا تقنيا .

1: تعريف مقدم خدمة الانترنت قانونيا

اعتمد المشرع على تسمية موحدة "مؤدي الخدمات" منذ صدور القانون 04-09 الذي ينص على أنه⁶:

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق، ص60.

² - مصطفى محمد أحمد، "الالتزام القانوني لمقدم خدمة الاتصال بالشبكة في عقود خدمات الاتصالات"، جامعة نوروز، اقليم كردستان العراق، ص 77 و 78.

³ - فؤاد قاسم مساعد الشيعبي، مرجع سابق، ص20.

⁴ - ISP ; internet server provider الشركة التي توفر لعملائها إمكانية الوصول الى شبكة الانترنت

⁵ - جامع مليكة، "حماية المستهلك المعلوماتي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية (القانون الخاص)، جامعة الجيلالي اليابس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سيدي بلعباس، 2017-2018، ص25.

⁶ - القانون 04-09، مؤرخ في 5 غشت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها. جريدة رسمية. عدد 47 ص.5.

"أي كيان عام أو خاص يقدم لمستعملي خدماته القدرة على الاتصال بواسطة منظومة معلوماتية و/أو نظام للاتصالات.

-وأي كيان آخر يقوم بمعالجة أو تخزين معطيات معلوماتية لفائدة خدمة الاتصال المذكورة أو لمستعملها".

هذا ووفقا للمادة السادسة من القانون الفرنسي 575-2004 الصادر في 21 يونيو 2004 والمتعلق بالثقة بالاقتصاد الرقمي¹ " يعد مورد الاتصال أحد المزودين الفنيين وهم أشخاص نشاطهم توريد الدخول على خدمات الاتصال عبر الخط لجمهور المشتركين بوسائل فنية وهم أشخاص طبيعية ومعنوية".

كما تم تعريفه في المادة 10 الفقرة 30 من القانون 18-04 التي نصت عليه كما يلي² :
"المتعامل كل شخص طبيعي أو معنوي يستغل شبكة الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور و/أو يقدم للجمهور خدمة الاتصالات الالكترونية".

تجدر الإشارة أن المشرع في القانون 18-07 عرفه في المادة 3 منه تحت اسم مقدم الخدمات كالآتي³:

1- " كيان عام أو خاص قدم لمستعملي خدماته القدرة على الاتصال بواسطة منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات.

2-أي كيان يقوم بمعالجة أو تخزين معطيات معلوماتية لفائدة خدمات الاتصال المذكورة أو للمستعملين".
والملاحظ أن : المادة 3 من هذا القانون تشبه الفقرة الثالثة من المادة الاولى من اتفاقية بودابست لسنة 2021 المتعلقة بمكافحة جرائم المعلوماتية.⁴

¹ القانون 575-2004، المؤرخ في 21 يونيو 2004، بشأن الثقة في الاقتصاد الرقمي ، تهميش من الموقع ،

بتاريخ 19-04-2023 الساعة 11.53 <https://www.araxxe.com>

² القانون 18-04 .مرجع سابق.

³ لقانون 18-07 المتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي. مؤرخ في 10 يونيو 2018 جريدة رسمية .عدد 34 سنة 2018.

⁴ القانون الأصلي بالفرنسية.الدخول يوم 19-04-2023 الساعة 00.33

Série des traités européens – n° 185. Convention sur la cybercriminalité. Budapest, 23.XI.2001

l'expression «fournisseur de services» désigne ;

- toute entité publique ou privée qui offre aux utilisateurs de ses services la possibilité de communiquer au moyen d'un système informatique, et
-toute autre entité traitant ou stockant des données informatiques pour ce service de communication ou ses utilisateurs.

2: تعريف مقدم خدمة الإنترنت فقها.

أن مقدم خدمة الإنترنت يكون في الغالب شخصا اعتباريا (شركة) إذ يوفر للمنتفع الراغب في استعمال الشبكة خدمة الانتفاع أو الاشتراك أي يخوله منفذ الدخول الى شركة الإنترنت¹.

كما يعد مقدم خدمة الإنترنت أحد وسطاء خدمات الإنترنت وله تسميات عدة فيطلق عليه مورد الدخول الى الإنترنت أو متعهد الوصول أو مقدم خدمة الإنترنت.

كما يطلق على مقدم الخدمة المهني المحترف في مجال تقديم خدمات الاتصالات سواء كان شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا (شركة الاتصالات)²

ويرى البعض الآخر بأن مقدم الخدمة قد يكون شخصا طبيعياً أو معنوياً وان عمله ذو طبيعة فنية فهو الذي يمكن مستخدمي الإنترنت من الوصول إلى المواقع أو البريد الإلكتروني للأشخاص الذين يريدون مخاطبتهم في أي مكان في العالم ويتمثل دور مزود الخدمة في ربط مستخدمي الإنترنت بالشبكة عن طريق عقود اشتراك تؤمن لهم الدخول إلى هذه الخدمة³.

وهناك من يرى بأنه الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يملك خدمة الاتصال مباشرة بالشبكة الدولية للمعلومات، وتقتصر مهمته على تمكين الأفراد الذين يبرمون عقداً معه من الاتصال بالشبكة الدولية للمعلومات والاطلاع على مختلف المواقع من أجل الوصول إلى خبر أو معلومة معينة، وذلك من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصي⁴.

3: تعريف مقدم خدمة الإنترنت تقنيا:

إن مزود خدمة الإنترنت قد يوفر حسابات البريد الإلكتروني للمستخدمين والتي تسمح لهم بالتواصل مع بعضهم البعض عن طريق إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية من خلال خادم (serveur) مزود خدمة الإنترنت و(كجزء من خدمة البريد الإلكتروني عادة ما يوفر مزود خدمات الإنترنت للمستخدم وعمل البريد الإلكتروني حزمة البرامج، التي طورت داخليا أو من خلال ترتيب عقد خارجي).

¹ سارة أحمد حمد. عقد الانتفاع بالإنترنت. مجلة الرافدين للحقوق. مجلد9 للسنة 12 عدد 31 سنة 2007. ص.155

² مصطفى محمد أحمد ، مرجع سابق، ص77.

³ عبد الفتاح محمود الكيلاني ، " مدى المسؤولية القانونية لمقدمي خدمة الإنترنت' دار الجامعة الجديدة للطبع والنشر والتوزيع يناير 2011، ص.374 الموقع

⁴ أحمد عبد اللاه عبد الحميد عبد الرحيم المراغي ، " المسؤولية الجنائية لمقدمي خدمات الإنترنت"، كلية الحقوق جامعة حلوان ، مجلة حقوق حلوان للدراسات القانونية والاقتصادية.

إن مقدمي خدمات الإنترنت يمكن أن يوفر خدمات أخرى مثل تخزين البيانات عن بعد بالنيابة عن عملائها ومثالهم yahoo google¹.

وكذلك تعتبر تقنية . WEB word wide web الوسيلة الأكثر فعالية لتوفيرها أكبر قدر من المعلومات بالألوان والترفيه بأحسن آلية و أقل تكلفة، لذا فقد اهتم المشرع الجزائري بتنظيمها باعتبارها خدمة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-257².

الفرع الثاني: النطاق الموضوعي لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت

تعتبر خدمة الاتصالات الموجهة للجمهور والتي تهدف الى تزويده وتمكينه كليا بكل ما يتعلق بخدمات الاتصالات الالكترونية ذات النوعية والجودة والفعالية وهذا للتكيف والتفاعل معها و حسن استغلالها بالإضافة الى تمكينه من المعالجة والتخزين.

أولاً: تعريف قطاع الخدمات

إن قطاع الخدمات هو المرآة التي تعكس تطور أي اقتصاد وتطور القطاعات الأخرى في الاقتصاد فقطاعي الصناعة والزراعة لن يتطورا إن لم يتوفر لهما قطاع خدمات متطور وقد بات قطاع تكنولوجيا المعلومات وما يقدمه من خدمات للقطاعات الاقتصادية المختلفة المحدد الاساسي لمستوى تطور الدولة ومستوى تطور خدماتها³.

حيث تتوجه الى اقتصاد قائم على القطاعات الخدمية وقد نتج عن هذا التحول أن مقدار مساهمة قطاع الخدمات في الناتج المحلي الاجمالي العالمي ارتفع من 55 % سنة 1977 الى 70% سنة 2007 ، كما أن قطاعات الخدمات تشغل حوالي 70% من مجموع اليد العاملة في العالم⁴.

كما عرف قطاع الخدمات على أنه تلك الشركات التي تكسب الدخل من خلال تقديم منتجات وخدمات غير ملموسة كما تشمل تقديم الخدمات للشركات وكذلك المستهلكين الافراد⁵.

¹ - حزام فتيحة ، مرجع سابق، ص46 و 47.

² - دقايشية زهور ، مرجع سابق ، ص38 و 39.

³ - خالد واصف الوزني ، "قطاع الخدمات شريان الاقتصاد"، مجلة الغد، الدخول 25-04-2023 ساعة 11.14

.Alghad.com

⁴ - سفيان غواس ، سليمان كعوان ، " تحرير قطاع الخدمات كآلية للتنويع الاقتصادي في الجزائر " ، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة. مخبر الاقتصاد والمالية وإدارة الاعمال . جامعة سكيكدة ، المجلد 4 ، العدد 2 سنة 2021 ص237.

⁵ - محام سايم، Incekas ، " ما هو قطاع الخدمات وماهي ميزاته" ، 14 جويلية 2018 . Avukat Saim Incekas.

كما يعرف أيضا قطاع الخدمات بأنه كل الانشطة الخاضعة لعدة وزارات ماعدا الخاضعة للقطاعين الزراعي والصناعي التي تسيروها قوانين خاصة بها ، هذا لأن قطاع الخدمات يُعد من القطاعات المربحة حيث أصبحت رؤوس الأموال موجهة للاستثمار في خدمات متنوعة في ظل ازدياد الوعي الثقافي والصحي والتعليمي والمصرفي لدى الأفراد، مما يدفعهم إلى طلب المزيد من الخدمات لسد حاجاتهم المتنامية¹.

ثانيا: تعريف خدمات الاتصالات الالكترونية:

لإعطاء تعريف لخدمات الاتصالات الالكترونية يتطلب الأمر التطرق إليها من الجانب القانوني والفقهية والتركيز بشكل دقيق على الجانب التقني على اعتبار أنها ذات طابع تقني محض.

1: التعريف القانوني لخدمات الاتصالات الالكترونية :

عرف المشرع خدمات الاتصالات في القانون القديم 2000-03 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفي المادة 8 فقرة 15 نصت على²:

"خدمة المواصلات السلكية واللاسلكية كل خدمة تتضمن التراسل أو إرسال إشارات أو تتضمنها معا بموجب طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"

أما في المادة 8 الفقرة 18 أوضحت بأنه: " جعل تحت تصرف الجميع القدر الأدنى من الخدمة، تتمثل في خدمة هاتفية ذات نوعية خاصة ، وكذا بث وإرسال المكالمات المستعجلة، وتقديم خدمات استعلامية ، وكذا دليل هاتفي للمشاركين ، في شكل مطبوع أو الكتروني، وتزويد كامل التراب الوطني بالغرف الهاتفية المركبة على الاملاك العمومية .وهذا في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والعمومية والقابلية للتكيف".

أما في القانون الجديد 18-04 فقد عرف المشرع خدمة الاتصالات الالكترونية للجمهور في المادة 10 فقرة 16. التي نصت على³: " كل خدمة تتمثل كليا أو أساسا في تزويد الجمهور بالاتصالات الإلكترونية، وكذا الخدمات التي تستعمل قدرات شبكات الاتصالات الإلكترونية والتي تتطلب زيادة على خدمة الاتصالات الإلكترونية القاعدية وظائف المعالجة أو التخزين".

¹ - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، " تسويق الخدمات"، دار المسيرة، الأردن، ص 21.

² - القانون 2000-03، مرجع سابق.

³ - القانون 18-04 ، مرجع سابق.

أما هذه الخدمات المبرمة إلكترونياً هي نوع من العقود التي تبرم عن بعد دون إلزامية الحضور بواسطة تقنية الاتصالات الإلكترونية إما بالهاتف أو الإنترنت أو باقي الوسائل الإلكترونية الأخرى المتاحة والمعلن عنها والمشهرة عبر صفحات المواقع الخاصة بهذه المؤسسات ويتم الحجز والتأكيد بتبادل الإيجاب والقبول بين المستهلك وهذه المؤسسات.

تجدر الإشارة إلى تطابق التعريف القانوني 18-04 المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية في مادته 10 مع تعريف المادة 2 من القانون 09-04 المتعلق بالقواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها¹ حيث اعتبرت أي تراسل أو إرسال أو استقبال علامات أو اشارات أو صور أو أصوات أو معلومات مختلفة بواسطة أي وسيلة إلكترونية.

2: التعريف الفقهي لخدمة الاتصالات الإلكترونية :

بعدما يتم تنصيب وإنشاء شبكات الاتصالات ووضعها حيز النفاذ والخدمة وكذا التأكد من جاهزية هذه الشبكات والملحقات التابعة لها (الدعائم) تأتي المرحلة اللاحقة لها وهي توفير خدمة الاتصال وذلك بقيام شبكات الاتصالات بأداء العمل الذي أنشئت من أجله وهو تبادل المعلومات من خلال إرسالها أو تلقيها بواسطة أجهزة معينة كقيام شركة هاتف نقال بتشغيل خطوطها بما يسمح لعملائها بتلقي وإرسال المعلومات أي كانت طبيعة هذه المعلومات سواء كانت على شكل صوت أو بيانات أو صورة أو مقاطع فيديو².

إن إطلاع مستخدم الإنترنت على المادة المعلوماتية المنشورة عبر الشبكة يقتضي عملياً ربط حساباتهم الإلكترونية بالمواقع الإلكترونية، وهو ما يحتاج إلى إجراء ربط مادي وفني بين شبكات الاتصال عن بُعد، وعادةً ما تتولى هذه العملية الهيئات العامة للاتصال، التي تلتزم كناقل مادي للبيانات والمعلومات وتنفيذاً لعقد نقل المعلومات الذي يربطها بباقي مقدمي خدمات الإنترنت، بتقديم الوسائل والأجهزة الفنية اللازمة لإجراء عملية النقل المادي للمادة المعلوماتية، وذلك من خلال الربط المشترك بين مختلف شبكات الاتصال عن بُعد³.

¹ انظر المادة 2 من القانون 09-04، مرجع سابق.

² فؤاد قاسم مساعد الشعيبي، مرجع سابق، ص 15.

³ حزام فتيحة، مرجع سابق، ص 55.

3: التعريف التقني لخدمة الاتصالات الإلكترونية:

تتم عملية تقديم خدمات الدخول أو الوصول إلى الإنترنت في تزويد متعهد الوصول fournisseur d'accès مستخدمي الشبكة المشتركين les abonnés بموجب عقد تقديم خدمات الدخول" بالوسائل والأجهزة الفنية اللازمة لدخولهم إلى شبكة الإنترنت والتي تُمكنهم من الإبحار فيها بحرية ومن الوصول إلى المواقع الإلكترونية التي يرغبون الاطلاع على مضمونها، فالنشاط المحوري لمتعهد الوصول هو تقديم خدمة الدخول إلى شبكة الإنترنت للمشاركين معه من جمهور المستخدمين، الأمر الذي يتطلب تزويدهم بمفتاح دخول، وبكلمة سر، وببريد إلكتروني بُغية استقبال وإرسال الرسائل الخاصة بهم"¹، و"بالتالي يلتزم مقدم خدمة الانترنت بتقديم عمل فني تقني يتمثل في تمكين المشترك من الدخول إلى شبكة الانترنت بتوفير الوسائل الفنية التي تمكنه من ذلك مقابل ما يسدده المشترك من قيمة الاشتراك"².

ثالثا : تعريف خدمة الانترنت

إن التطور الذي عرفته شبكة الانترنت جلب إليها أنظار الكثير من الباحثين والمختصين في شتى المجالات فكان تعدد التعاريف هو السمة التي طبعت مختلف دراستهم³. وبالتالي سنعرف خدمة الانترنت تعريفا قانونيا ثم فقها فتقنيا.

1: التعريف القانوني لخدمة الانترنت:

نص المشرع على خدمة الانترنت في المرسوم التنفيذي 98-257 المادة 2 التي تعرف خدمة الانترنت كما يلي⁴ :

"*خدمة "واب" الواسعة النطاق (w.w.w.web) word wide web خدمة تفاعلية للاطلاع أو احتواء صفحات متعددة الوسائط "multimédia" (نصوص. رسوم بيانية. صوت أو صورة) موصولة بينها عن طريق صلاة تسمى نصوص متعددة "HY pertexte"

¹ - حزام فتيحة ، المرجع السابق، ص56.

² - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع أعلاه، ص67.

³ - بومائلة حفيظة ، " علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة الاتصال والمعلومات بالتنمية في الدول العالم الثالث" : الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2002-2003، ص24.

⁴ - المرسوم التنفيذي 98-257، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، عدد 63 بتاريخ 25 غشت 1998، ص6.

* خدمة البريد الالكتروني E. mail خدمة تبادل رسائل الكترونية بين المستعملين

* تلتانات Telnet خدمة النفاذ الى حواسيب متباعدة بصيغة المحاكاة الطرفية.

* بروتوكول نقل الملفات FTP " FILE Transfer Protocol " خدمة تعبئة الملفات عن بعد

بصيغة نقطة الى نقطة.

* منبر التحاور news groups خدمة تسمح بتبادل المعلومات بين مجموعة من المستعملين ذوي

اهتمام مشترك حول موضوع معين "

وعرف المشرع خدمة الانترنت في المادة 10 فقرة 5 من القانون 04-18 بكونها: " شبكة

معلوماتية عالمية تتشكل من مجموع شبكات وطنية و إقليمية وخاصة موصلة فيما بينها عن طريق

بروتوكول IP وتعمل معا بهدف تقديم واجهة موحدة لمستهلكيها"¹.

2: التعريف الفقهي لخدمة الانترنت:

عرفت شبكة الانترنت التي تتكون من كلمتين ذات أصول إنجليزية: International و

Network وبعد دمجهما نحصل على: Internet أي شبكة الاتصال الدولية وهي شبكة هائلة من أجهزة

الكمبيوتر المتصلة فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال عبر العالم، وكذلك سميت بأنها خدمات اتصالات

الالكترونية بين أجهزة الحاسب الشخصي و شبكة الانترنت العامة أو بين الحاسب الالي عبر شبكة

الانترنت العامة بواسطة بروتوكول الانترنت².

أما ملكية الشبكة فهي لا تعود لأحد لأنها شبكة عالمية يتوقف حق الاستغلال والنفاذ فيها بقدر

المساهمة المالية حيث تعتبر شبكة الانترنت أول مؤسسة عالمية لا تملكها أية حكومة وإنما ملكيتها تعود

لل بشرية جمعاء³.

وعرفت الانترنت أيضا بأنها النظام العالمي لشبكات الكمبيوتر المترابطة التي تستخدم مجموعة

بروتوكول انترنت (TCP/IP) لارتباط المليارات من الأجهزة في جميع أنحاء العالم بهذه الشبكات التي

تتكون من ملايين الشبكات الخاصة و العامة والاكاديمية والتجارية، فالانترنت يحمل مجموعة واسعة من

مصادر المعلومات والخدمات مثل مستندات النص الشعبي المترابطة LINK والتطبيقات من: WOLD

WIDE WEB-WWW البريد الالكتروني والاتصالات الهاتفية وشبكات الند للند لمشاركة الملفات.

¹ - القانون 04-18 ، مرجع سابق.

² - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع سابق، ص51.

³ - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، نفس المرجع ، ص53

هذا ومن بين وظائف واستخدامات الإنترنت أن الاتصالات أصبحت أسرع بحيث تنمية الإنترنت جعلت الاتصال بين الافراد سهلة جدا وسريعة، وأيضا القدرة على الاتصال مع الافراد من خارج البلد أو اتصالات ما بين العالم وتكلفة منخفضة نسبيا¹.

3: التعريف التقني لخدمة الإنترنت:

إن إطلاع مستخدمي الإنترنت على المادة المعلوماتية المنشورة عبر الشبكة يقتضي عملياً ربط حاسباتهم الآلية بالمواقع الإلكترونية، وهو ما يحتاج إلى إجراء ربط مادي وفني بين شبكات الاتصال عن بُعد، وعادةً ما تتولّى هذه العملية الهيئات العامة للاتصال، والتي تلتزم كناقل مادي للبيانات والمعلومات وتنفيذاً لعقد نقل المعلومات الذي يربطها بباقي مقدمي خدمات الإنترنت بتقديم الوسائل والأجهزة الفنية اللازمة لإجراء عملية النقل المادي للمادة المعلوماتية وذلك من خلال الربط المشترك بين مختلف شبكات الاتصال عن بُعد².

ولضمان الولوج السلس الى شبكة الانترنت يستلزم ذلك توافر أجهزة ومعدات تقنية متطورة وعالية الجودة الفعالية تمكن المشترك من الاستغلال الجيد والتدفق العالي للإنترنت، ويتطلب ذلك الاجهزة التي تمكن المشترك من ربطه بشبكة الانترنت وتتمثل في: جهاز كمبيوتر، جهاز مطرفي، هاتف، شريحة، منشآت قاعدية، أسلاك توصيل .

فالتعريف التقني تطرق إليه المشرع في القانون القديم 2000-03 في المادة 42 فقرة 1 التي نصت على: "يجب أن تكون التجهيزات المطرفية والمنشآت اللاسلكية الكهربائية المذكورة أعلاه مطابقة في كل وقت للنموذج المعتمد"³.

ومن بين الأجهزة التقنية المطلوب توفرها هو الجهاز المطرفي الذي تناول تعريفه المشرع في القانون الجديد 18-04 من خلال المادة 10 فقرة 6 التي نصت على⁴:
" جهاز مطرفي كل تجهيز مخصص لأن يكون موصولاً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بنقطة طرفية و يرسل أو يستقبل أو يعالج إشارات الاتصالات الالكترونية ."

¹ موقع مركز هردوا لدعم التعبير الرقمي، تاريخ الدخول : 25-04-2023 الساعة 21.15 ص 4 و
http ;www.hrdoegypt.org/.HRDO center7

² - حزام فتيحة، مرجع سابق، ص 55.

³ - القانون 2000-3، مرجع سابق.

⁴ - القانون 18-04، مرجع سابق.

رابعاً: الخدمات المقدمة من قبل المتعاملين الاقتصاديين قانوناً في مجال الاتصالات الالكترونية

إن استغلال خدمات الانترنت يتم تأمينها عبر شخصية معنوية جزائية وفقاً لنظام الترخيص الوارد ضمن الاجراءات المحددة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-257 الصادر في 25 أوت 1998 والمحدد لشروط وقواعد استغلال رخصة الانترنت المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 الصادر في 14 اكتوبر 2000.

كل هذا من أجل فتح مجال للاستثمار في هذا المجال وتوفير هذا النوع من الخدمات، ومن أجل تحقيق نفس الاهداف صدر المرسوم التنفيذي رقم 06-76 بتاريخ 18 فيفري 2006 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي 03-37 الصادر في 13 جانفي 2003 المتضمن مبلغ الرسوم المطبق على المتعاملين الحائزين على رخصة امتلاك واستغلال شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية وتزويد خدماتها¹.

1: المتعامل التاريخي: اتصالات الجزائر²

نص عليه القانون 18-04 في المادة 10 فقرة 31 على أنه : "المتعامل التاريخي: اتصالات الجزائر متعامل صاحب رخصة اقامة واستغلال شبكة اتصالات الكترونية ثابتة مفتوحة للجمهور"³. تعتبر اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم برأسمال عمومي مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر تنشط في مجال الهاتف الثابت والانترنت تأسست وفق القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000.

وهي تشهد تطوراً مذهلاً في هذا المجال ، حيث توفر خدمات الهاتف الثابت والانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين فهي تحتكرها مما مكنها من الابتكار تماشياً وسياسة السوق باعتبارها مرفق عام ذو طابع تجاري وصناعي.

إن شركة اتصالات الجزائر عادة ما يسمى الطرف المستفيد من الخدمة العمومية "منتفع" وتتحصر حقوقه في ثلاث مبادئ أساسية وهي الحق في المساواة في الاستفادة من الخدمة العامة، الحق في استمرارية الخدمة العامة، الحق في قابلية الخدمة العامة للتكيف والتطور⁴.

¹ - قريني فارس، "واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر". مجلة ايليزا للبحوث والدراسات. المجلد 04 العدد 01 سنة 2019 ، ص47.

² - Algérie télécom.epe/spa rc 02B18083.capital social ;61275180.

³ - القانون 18-04، مرجع سابق

⁴ - بلس آسيا، مرجع سابق، ص83.

2-الخدمات التي توفرها شركة اتصالات الجزائر:

أ: خدمة الهاتف الثابت:

يستفيد الزبون عن كل خط ربط بالشبكة برقم هاتف هذا الرقم شخصي وغير قابل للتحويل وهو مشار إليه في الشروط الخاصة للاشتراك ولا بد من إبلاغه حسب النموذج الخاص بالزبون ، يمكن لاتصالات الجزائر أن تغير هذا الرقم الهاتفي لأسباب تقنية أو تنظيمية وفي هذه الحالة يتم إعلام الزبون مسبقاً¹.

ب: خدمة الانترنت هائل فائق السرعة:

كي يستفيد الزبون من هذه الخدمة يجب أن يتوفر لديه خط هاتف ثابت يمكن للزبون القيام وفي أي وقت بتعبئة رصيده وهذا باستعمال بطاقات التعبئة المتوفرة لدى وكالات اتصالات الجزائر أو نقاط البيع المعتمدة من قبلها².

بالإضافة إلى خدمة الانترنت هائل فائق السرعة الأرضي اللاسلكي كذلك يتطلب الاستفادة منه خط هاتفي ثابت، كما يمكن للزبون القيام وفي أي وقت بتعبئة رصيده وهذا باستعمال بطاقات التعبئة المتوفرة لدى وكالات اتصالات الجزائر أو نقاط البيع المعتمدة من قبلها.بالإضافة الى امتلاكه جهاز موزع للانترنت يعمل بنظام LTE.ويعبئ رصيده ويقوم باستغلال الخدمة في مجال التغطية الواقعة في مكان إقامته ليتمكن من التقاط الترددات الخاصة. اللاسلكية ذات فئة 2G.GMS ومن نوع الجيل الثالث (G3). ومن الجيل (4G) المشتملة على خدمات الصوت والبيانات وخدمات الوسائط المتعددة لفائدة مستعملي الخدمة .انطلاقا من جهاز مطرفي نقال موافق و مصمم من أجل استقبال شريحة SIM(وحدة تعريف مشتركة) أو USIM (وحدة هوية المشترك العالمي)³.

3:خدمة الانترنت المقدمة من طرف شركة موبيليس⁴

موبيليس هي مؤسسة عمومية جزائرية تقرر استغلالها عام 2003 تنشط في مجال الهاتف النقال موبيليس، أنشأت بموجب قانون أوت 2000المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، وقد دخلت رسميا في سوق العمل في 1يناير 2003وهي أول شبكة للهاتف

¹ - انظر الملحق 01. ص2.

² - انظر الملحق .رقم 01 .ص.3.

³ - انظر الملحق .رقم 01 .ص.4.

⁴ - ATM mobilis.SPA/EPE. Capital Social.25.000.000.000 da

المحمول في الجزائر كفرع للمؤسسة العمومية اتصالات الجزائر التي تمتلكها بنسبة 100% ولذلك فهي تعتبر شركة الاتصالات العمومية الوحيدة في الجزائر التي بلغ عدد مشتركها تسعة ملايين مشترك سنة 2007.

وهي " عبارة عن شركة مساهمة SPA ذات رأسمال قدره 25.000.000.000 ج وهي مملوكة بشكل كلي لاتصالات الجزائر، حيث يتواجد مقرها: حي الاعمال .مجموعة 05 قطعة 27 و 28 و 29 باب الزوار ويرأسها "رئيس مدير عام .يعينه مجلس الادارة و شعارها " والكل يتكلم" كما تسعى موبيليس دوما لإعطاء¹صورة مشرفة كمؤسسة رائدة في مجال الاتصالات باعتبارها متعامل تاريخي وذلك من خلال حرصها على توفير شبكة ذات جودة عالية التدفق لمستخدميها في إطار المنافسة الحرة بينها وبين باقي المتعاملين الاقتصاديين لاستقطاب أكبر عدد من المشتركين والتحكم في السوق بالإضافة إلى الترويج و الابداع في العروض و الخدمات المقترحة".

"وعليه وفي إطار المنافسة ومقتضيات السوق لجأت المؤسسة الى تنويع خدماتها وذلك تماشيا مع حاجاتها ورغبات المستهلك من جهة أو باتباع استراتيجية المنافسين الاخرين من جهة أخرى. وتقدم المؤسسة نوعين من العروض هما: عرض الدفع المؤجل (الدفع البعدي) وعرض الدفع المسبق"².

أ: الخدمة المقدمة لبيع عروض للدفع المسبق G4 (يقصد خدمة المواصلات).

يقصد بها خدمات المواصلات اللاسلكية ذات فئة GSM و 2G ومن نوع الجيل الثالث 3G ومن الجيل الرابع 4G المشتملة على خدمات الصوت والبيانات وخدمات الوسائط المتعددة لفائدتني مستعملي الخدمة ، انطلاقا من جهاز مطرفي نقال موافق ومصمم من أجل استقبال شريحة SIM (وحدة تعريف المشترك) أو USIM (وحدة هوية المشترك العالمي).

ب: شروط النفاذ الى الشبكة: 4G.3G.2G

إن الاجهزة المطلوبة للنفاذ الى شبكة 4G.3G.2G يتطلب استعمال المشترك لأجهزة وبرامج متوافقة ومضبوطة بشكل صحيح (المطرف والشريحة) يتعين على المشترك التحقق من أن جهازه يمكنه من الاستفادة من مجمل المزايا المتعلقة بالاشتراك في خدمة 4G.3G.2G لاسيما إشارة

¹ - مقران حسبية ، "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير استراتيجية التسعير -دراسة حالة- مؤسسة موبيليس" ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير ، تخصص استراتيجية وتسويق :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: علوم التسيير ، جامعة المسيلة، ص69.

² - مقران حسبية، نفس المرجع، ص72.

4G.3G.2G كما يمكنه النفاذ الى شبكة الجيل الرابع 4G بنفس الشروط السابقة إضافة الى النفاذ الى الشبكات الدولية شريطة الضبط الصحيح للمطرف، إن النفاذ الى شبكات متعاملين آخرين متيسر لأن ATM موبيليس قد وقعت معهم اتفاق خاص بالتجوال وذلك ضمن مناطق التغطية لتلك الشبكات¹.

ج: الخدمة المقدمة للدفع المؤجل عرض الدفع البعدي² Win Max Libre

خدمة الدفع البعدي Win Max Libre هي صيغة اشتراك شهري مقترحة في ثلاثة عروض 2000.1300.3500 G4/G3 حسب كجال تغطية الزبون الذي له الأحقية في:

- * رصيد إضافي كهدية ترحيب
- * المكالمات والرسائل القصيرة بالمجان .
- * عرض الانترنت ذات التدفق العالي
- * مجانية الولوج الى الفيسبوك .واتس آب
- * حجم الانترنت الممنوح يتجدد كل بداية شهر³

د: العروض والخدمات المقدمة من طرف شركة موبيليس

" إن مؤسسة موبيليس تقدم نوعين من العروض وهما:

د.1. عروض الدفع المؤجل payé- Post

في هذا النوع من العروض لا يقوم الزبون بدفع قيمة المكالمات التي يجريها إلا بعد انتهاء المدة المخصصة لكل عرض وذلك عن طريق فاتورة ويشمل هذا النوع من العروض الأنواع التالية :

د.1.1. عرض الاشتراك العادي mobilis Résidentiel

ويعتبر أول عرض اشتراك لموبيليس ومن خلاله يقوم العميل بإجراء كل مكالماته بحرية، وبعدها يدفع قيمة ما استهلكه من مكالمات بواسطة الفاتورة، وتكون الفاتورة كل شهرين بدون تسبيق؛ الخدمات المتاحة بواسطة عرض الاشتراك العادي هي:

*الرسائل القصيرة SMS .

* إظهار الرقم. * إخفاء الرقم. * الرسائل الصوتية؛ - * المكالمة المزدوجة. * تحويل المكالمة. *

المكالمة بثلاث أطراف. * فاتورة تفصيلية. * المكالمات الدولية.

¹ - انظر الملحق رقم 2 ، المتضمن الخدمات التي تقدمها موبيليس.ص.2

² - انظر الملحق رقم 2 ، المتضمن الخدمات التي تقدمها موبيليس.ص.2

³ - انظر الملحق رقم 02.ص.2.

د.1.1.2. العرض الجزافي Forfait

تقدم موبيليس لعملائها عرض جزافي في أربعة صيغ مختلفة هي على التوالي: 2 ساعة. 4 ساعات، 6 ساعات، 8 ساعات.

ويمكن لعملاء المؤسسة الاتصال بكل حرية وبأقل تكلفة، وما عليهم إلا اختيار الصيغة التي تناسبهم أكثر من بين تشكيلة الصيغ المقترحة، كما يقدم هذا العرض للعملاء أيضا اتصالات غير محدودة ومجانية نحو رقم أو رقمين مفضلين بشرط أن تكون الأرقام المفضلة لعملاء موبيليس أيضا.

د.1.1.3. عرض المؤسسات Flotte

إن عرض "Flotte" هو عرض موجه بالدرجة الأولى للمؤسسات ويمكن الاستفادة من هذا العرض بالاشتراك على الأقل في 10 خطوط، وتتنخفض أسعار خدمات "Flotte" كلما زاد عدد الخطوط المستغلة من طرف المؤسسة، وقد تم الإعلان عن انطلاقه يوم 2005/03/04¹.

د.2. عروض الدفع المسبق Pré-payé:

في هذا النوع من العروض يقوم الزبون بدفع قيمة الخدمات المقدمة مسبقا، وقد قدمت موبيليس لحد الآن ثلاث أنواع من الدفع المسبق وهي كالتالي:

د.1.2.1. شريحة مبتسم Mobtasim:

مبتسم هي الشريحة الرئيسية التي تشمل جميع المنتجات السابقة "قوسطو" و "عرض باطل" بالإضافة إلى عرض "أول" و عرض "الخضرا".

د.1.1.2. قوسطو - GOSTO:

يمكن تشغيل قوسطو للاتصال بأرقامكم المفضلة انطلاقا من 1دج فقط لـ 30ثا، واستفيدوا من مزايا عدة:

- إمكانية ضبط 3 أرقام مفضلة لموبيليس.

• سعر واحد نحو جميع الشبكات .

• أرصدة إضافية من الرسائل القصيرة صالحة نحو جميع الشبكات عند إجراء الإتصال :

إتصال رسالة قصيرة واحدة مهداة.

* (ما عدى الأرقام المفضلة).

• الدخول إلى الإنترنت و التجوال الدولي و بدون ضمانة.

¹ - برحال لكحل . "مدى تأثير التسويق الإلكتروني على تنافسية المؤسسة دراسة حالة موبيليس" ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: تسويق .، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية ، 2014-2015، ص.83 و 84.

د.2.1.2. عرض باطل:

باطل هو عرض جديد تقترحه موبيليس على مشتركها الدفع المسبق. يمكنهم هذا العرض، الصالح لمدة 7 أيام، من إجراء مكالمات وإرسال رسائل قصيرة SMS مجانية وغير محدودة نحو شبكة موبيليس 24/24 سا. وذلك بعد كل تعبئة تزيد قيمتها عن 500 دج باحتساب كل الرسوم¹.

4: خدمة الإنترنت المقدمة من جازي²

¹ - برحال لكل، مرجع سابق، ص 84.

² - ستنبدل DEZZY كل شيء لكي تضمن لمشتركها أفضل خدمة ممكنة . DJEZZY غير مسؤولة عن الاضطرابات الناتجة عن اسباب خارجة عن ارادتها.

- يقبل المشترك أن تتعرض جودة هذه الخدمة للاضطراب بسبب الاحوال المناخية والجغرافية ولا تستطيع DJEZZY أن تلتزم بإعطاء آجال توسيع التغطية بشبكته .

- لا يجوز للمشارك بأية طريقة كانت أن يتنازل عن بطاقة SIM أو USIM المسلمة مع العقد ولا أن يغير فيها دون موافقة مكتوبة من DJEZZY

- تبقى بطاقة SIM أو USIM والرقم ملكا ل ويكون المشترك مسؤولا عن استعمالها من طرف خص آخر. كما يكون مسؤولا عن فقدان البطاقة المذكورة أو سرقتها إل أن يطلب كتابيا أو بمكالمة وقف استعمالها بسبب الفقدان أو السرقة.

- يتمتع المشترك عن كل استعمال تجاري للدخول الى شبكات G4/G3 بالنسبة للمكالمات و/أو لقاعدة البيانات الموضوعه تحت تصرفه خاصة من خلال السماح للغير بالدخول الى شبكة DJEZZY مقابل ان دفعهم مقابلا ماليا .

- توفر جازي عرضا واسعا من الخدمات كالدفع البعدي . الدفع المسبق . DATA وكذا الخدمات ذات القيمة المضافة .

و منذ جويلية 2022. التاريخ الذي تنازل فيه VEON عن كامل أسهمه في المؤسسة لصالح الصندوق الوطني للاستثمار. أصبحت جازي مؤسسة وطنية . وهي حاليا ملكية للصندوق الوطني للاستثمار بنسبة 96.57% وسيفيتال بنسبة 3.43% وبهذا فإن تسيير جازي يتم حاليا وكلها من طرف مساهمين جزائريين.

الصندوق الوطني للاستثمار FNI بنسبة 96.57% و سيفيتال CEVITAL بنسبة 3.43%

تغطي شبكة جازي 95% من السكان عبر كامل التراب الوطني وخدمات الجيل الثالث منتشرة عبر 58 ولاية. أطلقت أيضا جازي خدمات الجيل الرابع G4 في أكتوبر 2016 عبر 20 ولاية والتزمت بتغطية كامل التراب الوطني.

تواريخ رئيسية لجازي GSM

* منح رخصة استغلال خدمات الجيل الثاني (G2) في 30 جويلية 2001.

* منح رخصة استغلال خدمات الجيل الثالث (G3) في 02 ديسمبر 2013

* منح رخصة استغلال خدمات الجيل الرابع (G4) في 04 سبتمبر 2016

* تحويل صفقة VEON الى الصندوق الوطني للاستثمار FNI وسيفيتال CEVITAL في جويلية 2022

* جازي (بالانجليزية DJEZZY) هو أول مشغل شبكة الهاتف المحمول في الجزائر هي فرع لشركة فيمبلكوم .الشكل القانوني شركة مساهمة .

موقع جازي : الدخول 00.20 التاريخ 2023-04-26.

5: خدمة الإنترنت المقدمة من أوريدو¹

شركة أوريدو للاتصالات هي شركة اتصالات كويتية كانت تُسمى سابقاً بشركة الوطنية للاتصالات تأسست في 12 أكتوبر 1997 لتكون ثاني شركة اتصالات كويتية والأولى التي تعود ملكيتها للقطاع الخاص.

المبحث الثاني: الالتزامات القانونية المقررة على مقدمي خدمة الإنترنت

إن أهم خطوة تلقى على عاتق مقدم خدمة الإنترنت هي تنفيذ لبنود العقد المبرم بينه وبين المشترك في خدمة الإنترنت ، حيث يلتزم بتنفيذه التزاماته المقررة بموجب أحكام قانونية قدرها التشريع في القانون 04-18 وكذلك القوانين المتعلقة بهذه الحماية لتدعم تفعيل النصوص القانونية الناظمة لحماية المشترك في خدمة الإنترنت.

حيث جعل المشرع الحماية القانونية تكمن في تنفيذ التزامات مقدم الخدمة الإنترنت قبل إبرام عقد الاشتراك (المطلب الأول) ، والتزامات مقدم خدمة الإنترنت بعد إبرام العقد (المطلب الثاني).

المطلب الأول: التزامات مقدمي خدمة الإنترنت قبل إبرام عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

إن الدافع الأساسي والقوي لوضع قواعد حمائية وتقريرها في مرحلة ما قبل إبرام العقد كطريقة وقائية لتوفير المشترك في خدمة الإنترنت، ويكون على بينة من أمره وعلى الخدمة المقبل على التعاقد من أجلها وذلك بعدة وسائل سندرسها على النحو التالي. إلزامية الاعلام (الفرع الاول) إلزامية كتابة عقد الاشتراك وفقاً للشروط القانونية (الفرع الثاني)، تمديد إلزامية الاعلام الى ما بعد إبرام العقد (الفرع الثالث).

الفرع الأول: إلزامية الإعلام

تستوجب البحث في مفهوم مضمون هذا المبدأ التطرق إلى أهم المبادئ التي تقوم عليها القواعد العامة لحماية المستهلك نظراً لقلّة توفرها في القانون 04-18 وذلك من خلال التعريف بهذا الالتزام وتوضيح مضمونه وإبراز شروطه ووسائله.

¹ -المؤسسة الأم : أوريدو

الشركات الفرعية : أوريدو تونس , فاست تلكو PLUS ,

الرئيس التنفيذي : محمد بن عبدالله بن محمد آل ثاني 24 يونيو 2014

التأسيس 1997 :

الجنسية : الكويت

موقع الويب ooredoo.com.kw : موقع أوريدو بتاريخ 26-04-2023 الساعة 00.28

أولاً: تعريف الالتزام بالإعلام

1-التعريف اللغوي للالتزام بالإعلام: الاعلام من الفعل علم ، وعلمت بالشيء أي عرفته ، وعلم بالأمر بمعنى علمه و أتقنه وتحصل على حقيقة الشيء وأدركه¹.

وتختلف مدلولات الاعلام حسب توظيفها في مختلف المجالات ، وهو عكس مصطلح الكتمان الذي يعني إخفاء المرء واقعة يجب عليه ذكرها².

2- التعريف الاصطلاحي للالتزام بالإعلام:يقصد بالإعلام عملية توصيل الأحداث و الافكار لعلم الجمهور عن طريق وسائل عديدة سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مكتوبة ، ويشترط في الاعلام المصادقية و الوضوح³.

كما أن مصطلح الاعلام يقصد به بيان أو إشارة أو تعليمات يمكن أن تقدم توضيحاً شأن واقعة أو قضية، فالالتزام بالإعلام يفترض على أحد المتعاقدين أن يعلم المتعاقد الآخر بكافة البيانات والمعلومات التي تساعد على تنوير رضائه من أجل إبرام عقد وتنفيذه⁴ لحسن النية.

وعليه فإن الالتزام بالإعلام يفرض الصدق والمصادقية وتجنب الخداع والغش والتضليل اتجاه المتعاقد الآخر⁵ ، حيث يعتبر من أهم الآليات القانونية التي تلعب دوراً كبيراً في حماية رضا المتعاقد⁶، كما يمكن تعريفه أيضاً بأنه حق من حقوق المستهلك في معرفة المنتج على نحو جامع. خاصة أنه الطرف الضعيف في مواجهة الطرف القوي الذي يمتاز بدرابة واسعة وتراكت له خبرة طويلة في مجال المعاملات_ الامر الذي يستتبع معه وجود لا توازن فادح في ميزان العلم بين هذين الطرفين المقبلين على التعاقد⁷.

¹ ابن منظور الاريقي المصري، "لسان العرب"، المجلد التاسع، الطبعة الرابعة، دار صادر للطباعة و النشر، لبنان، 2005، ص264.

² عبد الفتاح مراد، " المعجم القانوني رباعي اللغة"، فرنسي. إنجليزي. ايطالي. عربي بدون طبعة، 1996، ص. 458

³ حراش شمس الدين ، باشو صدام، " الالتزام بالإعلام كضمانة لسلامة المستهلك في التشريع الجزائري"، مذكرة ماستر، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018 ، ص8.

⁴ نبيل بن عديدة ، "الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك"، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم ، القانون الخاص ، جامعة وهران 2.كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2017-2018، ص12.

⁵ نبيل بن عديدة، نفس المرجع، ص12.

⁶ حراش شمس الدين ، باشو صدام .مرجع سابق، ص7

⁷ بشير سليم، وسليمة بوزيد ، " الالتزام بالإعلام وطرق تنفيذه وفقا لأحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03" ، مجلة الحقوق والحريات ، جامعة باتنة 1 ، العدد 04 ، أبريل 2017 ، ص27.

3- التعريف الفقهي للالتزام بالإعلام: تعددت التعريفات الفقهية للالتزام بالإعلام فمنهم من عرفه على أنه يتمثل في تنبيه المستهلك بصفته مشتركا في خدمة الأنترنت وإحاطته علما بكل التفاصيل المتعلقة بالمنتجات والذي قد يجعله إما يقدم على إبرام العقد أو الاعراض عنه¹.

فخصوصية الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات الالكترونية ذات طابع غير الملموس والتقني جعلت الأمر صعبا أمام المشترك في خدمة الأنترنت بصفته مستهلكا لهذه الخدمة في فهم هذا النوع من التكنولوجيات لاسيما نوعية هذا العقد المستهلك مما يقتضي وجوب تزويد المشترك بالمعلومات الكافية عن الخصائص والصفات الاساسية للخدمة على الرغم من وجود صعوبة في تحديد ذلك كونها غير ملموسة. مما جعل المشتركين يركزون على كفاءة وخبرة ومهارة مقدم الخدمة² لتقييم جودة الخدمة المقدمة اليهم والحكم عليها قبل استهلاكها فعلا³.

لذلك نظم المشرع الالتزام بالإعلام بنصوص تشريعية وتنظيمية، كما حدد المبادئ الواجب مراعاتها في الاعلام حماية للمستهلك من كل تعسف ناتج عن إعلام غير قانوني.

حيث ألقى المشرع على عاتق مقدمي خدمة الأنترنت الالتزام بالإعلام بإعطاء مشتركى خدمة الأنترنت معلومات واضحة ودقيقة حول موضوع النفاذ الى خدمات الأنترنت ومساعدتهم كلما طلبوا ذلك⁴. وعرفه آخرون بأنه التزام يفرض على أحد طرفي العقد إعلام الطرف الاخر بما يجمله من بيانات جوهرية مرتبطة بالتعاقد وذلك في الوقت المناسب مستخدما في ذلك اللغة والوسيلة الملائمة لطبيعة العقد ومحله⁵.

4- التعريف القانوني للالتزام بالإعلام:

إن مبدأ الالتزام بالإعلام يجد أساسه في نصوص قوانين حماية المستهلك من خلال نص المادة 17 و 18 من القانون 09-03 في ظل غيابها في باقي القوانين التي نصت على الزامية اعلام المستهلك بالأسعار وشروط العقد والمسؤولية التعاقدية في القانون 04-02 .

¹ - سليمة لدغش، " حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت بين الواقع والضرورة"، مجلة الحقوق والحريات ، جامعة زيان

عاشور، الجلفة، العدد 04. أبريل 2017. ص 365.

² - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع سابق، ص 85.

³ - دقايشية زهور، مرجع سابق، ص 81.

⁴ - مصطفى هنشور وسيمة مرجع سابق، ص 135

⁵ - حراش شمس الدين ، باشو صدام ، مرجع سابق، ص 8

ونصت المادة 2 من قانون الاعلام الجزائري على أن: "الحق في الاعلام هو حق أساسي لجميع المواطنين تعمل الدولة على توفير إعلام كامل وموضوعي"¹.

كما تطرق المرسوم التنفيذي رقم 13-378 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك من خلال المادة 3 منه الى تعريف الاعلام حول المنتوجات، حيث جاءت المادة بما يلي: "إعلام حول المنتوجات : كل معلومة متعلقة بالمنتوج موجهة للمستهلك على بطاقة أو أية وثيقة أخرى مرفقة به أو بواسطة أي وسيلة أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة أو من خلال الاتصال الشفهي".

أما قانون الاستهلاك الفرنسي فقد أعطى المشرع الفرنسي للالتزام بالإعلام أهمية كبيرة ، حيث أدرجه في الكتاب الاول بعنوان إعلام المستهلكين وتكوين العقد، وعنوان الباب الاول من هذا الكتاب إعلام المستهلكين، وتنص المادة L1-111 من الباب الأول من الكتاب الأول على أنه: " يجب على كل مهني بائع للسلع أو مؤدي لخدمات أن يعلم المستهلك قبل إبرام العقد بالخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة"².

كما تجدر الإشارة الى أن المشرع الذي نظم الحق في الاعلام بموجب قانون حماية المستهلك قد قارنه بجزاء جنائي لمخالفته³.

ثانيا: مضمون الالتزام بالإعلام

من السائد أن حق المشترك في الاعلام القبلي والسابق للتعاقد أصبح ضرورة عملية ، تقتضيها طبيعة الحياة المعاصرة التي شهدت تطورا تكنولوجيا هائلا في وسائل الاتصال الحديثة وانتشارها السريع والمذهل والهدف من إقرار الالتزام بالإعلام تشريعيا هو تساوي كفتي التعاقد بإحداث توازن التعاقدية والمساواة بين طرفي العقد ضف الى ذلك تنوير إرادة المشترك⁴ قبل إقدامه على إبرام عقد الاشتراك في خدمة الانترنت ما يجنب الوقوع في الغبن أو الغش ، حيث كرس التشريع مبدأ الالتزام بالإعلام السابق كآلية لحماية المستهلك في هذه الخدمة وذلك بموجب القانون 09-03 ، في غياب هذا المبدأ في

¹ - المادة 2 من القانون العضوي رقم 05-12 ، المؤرخ في 12 يناير 2012 ، المتعلق بالإعلام ، جريدة رسمية ، عدد 2 الصادرة في 15 يناير 2012.

² - Loi n 93-949 du 26juillet 1993 relative au code de la consommation (partie législative)1.jorf n :0171 du 27 juillet 1993

³ - سليمة لدغش . مرجع سابق.ص.366.

⁴ - عبد الرحمن خلفي ، "حماية المستهلك الالكتروني في القانون الجزائري-دراسة مقارنة-"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، كلية الحقوق .جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية.. المجلد 27 ، 2013، ص.7.

القانون 18-04، مما يجعل المشترك يخضع لحماية القواعد العامة بصفته مستهلكا والتي للأسف لا تلب تطلعاته لأنه يحتاج الى أحكام متميزة وحماية خاصة .

ومضمون هذا الالتزام هو التزام مقدم الخدمة بالإدلاء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ المشترك قراره وهو على بصيرة¹ في اختيار خدمة تستجيب لرغباته وتشبع حاجاته.

وقد نص المشرع على هذا الالتزام ضمن نصوص قانون حماية المستهلك وقمع الغش من خلال نص المادة 17 منه والمرسوم التنفيذي رقم 13-378 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.

حيث لم ينص صراحة على هذا الالتزام كقاعدة في ردأو صد كل التعاملات مكتفيا بالقواعد العامة المتعلقة بعيوب الرضا والعلم الكافي وأحكام ضمان العيوب الخفية ، ليتبناه في مرحلة لاحقة ويعترف بهذا الالتزام كحق للمستهلك من خلال تمكينه من المعرفة والحصول على المعلومات الكافية والصادقة عن المنتجات².

فليتزم مقدم الخدمة بإعلام المستهلك بمقتضيات استخدام الخدمة وذلك بإعطائه تعليمات حول الاستعمال ليتجنب الاضرار التي يمكن أن تترتب عنها³.

ووفقا لأحكام التوجيه الاوروبي رقم 2000-31 بشأن التجارة الالكترونية يعتبر مورد المعلومات هو المسؤول الاول عن مضمون المعلومات التي يتم بثها عبر تقنيات الاتصال الحديثة وتقوم المسؤولية العقدية لمورد المعلومات عند مخالفته لأحد بنود عقد التوريد الذي يربطه بمتعهد الدخول الى الانترنت أو احد الوسطاء المهنيين في مجال الخدمات المعلوماتية، وكذا عند إخلاله بأحد بنود عقد الاشتراك الذي يربطه بأحد عملائه، أو من جانب مستخدمى الانترنت المرتبطين به برابطة عقدية⁴.

كما يقر القضاء الفرنسي بالالتزام بمورد المعلومات بالإدلاء بجميع البيانات المتعلقة ببرنامج المعلومات في مقابل التزام طالب الخدمة بالتعاون ، بأن يوضح احتياجاته بدقة حتى يتمكن مقدم الخدمة

¹ - فتيحة محمد قوراري، " الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المضللة "، مجلة الحقوق ،جامعة الكويت ،عدد3، سنة 2009، ص352.

² - سعاد نويري، "الالتزام بالإعلام وحماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ،العدد الثامن، جانفي 2016،كلية الحقوق والعلوم السياسية .جامعة باتنة 1.ص244.

³ - دقايشية زهور ، مرجع سابق، ص83.

⁴ - عبد الفتاح محمود الكيلاني ، مرجع سابق ، ص.489

من اتمام عمله، بشكل دقيق فهو يلتزم بتوفير الوسائل الفنية اللازمة لتنقية المواد المحملة بتحديد برامج تصنيف تلك المواد مثل برامج القوائم السوداء التي تسمح بغلق باب الدخول الى المواقع الخاصة بالقوائم البيضاء التي يمكن الدخول اليها والبرامج المحايدة التي تسمح بتحديد هوية بعض المواقع¹. ولكي يؤدي الاعلام دوره في تبصير المستهلك وضمان سلامته ينبغي أن يتوفر على شروط معينة والتي يمكن استخلاصها من نص المادة 54 من المرسوم التنفيذي 13-378 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك والتي نصت صراحة على أنه: "يجب على مقدم الخدمة أن يضع تحت تصرف المستهلك بصفة واضحة ودون لبس المعلومات الآتية....". كما نصت المادة السابعة من نفس المرسوم على أنه: "يجب أن تحرر البيانات الإلزامية لإعلام المستهلك باللغة العربية".

فالتبصير بالخصائص أو الصفات المميزة للسلع والخدمات المعروضة وهذه الطائفة من البيانات هي جوهر فكرة الالتزام بالإعلام، لأن خصائص السلعة أو الخدمة قد تكون هي الباعث الرئيسي على التعاقد²

1- أن يكون الاعلام واضحا ومكتوبا باللغة العربية

يهدف المشرع من خلال إلزامه لمقدم الخدمة أن يكون الاعلام واضحا و مكتوبا إلى ضمان إيصال المعلومات كاملة وبدقة الى المستهلك مشتركا في خدمة الانترنت لتجنيبه نسيان البيانات ، خاصة وأن الاعلام الشفهي أصبح نادر الحدوث³ كما أن صياغة المعلومات في صورة مكتوبة تيسر من عبء الاثبات عندما تثور نزاعات بشأنه⁴.

فالإعلام الصادر من مقدم الخدمة كلما كانت عباراته و ألفاظه سهلة كلما كان سهل الفهم ميسور الإدراك، لذا يجب عليه أن يتجنب الالفاظ الفنية المعقدة يعجز غير المتخصص عن فهم دلالتها

¹ عبد الفتاح محمود الكيلاني. نفس المرجع.ص.494

² زروق يوسف، " حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الالكتروني ، -دراسة مقارنة - "، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد التاسع، جوان 2013،ص133.

³ كهينة قوقال، " ضمان السلامة من أضرار المنتجات الخطيرة في القانون الجزائري،- دراسة مقارنة بالقانون الفرنسي - " ، رسالة ماجستير ،فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ،2010،ص122.

⁴ دقايشية زهور، مرجع سابق، ص 88

واستيعاب معانيها¹، وكذلك الالتزام بالإعلام باللغة التي يفهمها المستهلك ، من وسائل حمايته باعتباره الطرف الاضعف ذلك حتى يقدم المستهلك لخدمة الانترنت على التعاقد وهو على علم ودراية كافيين بطبيعة ومضمون محل التعاقد²، كما قضت محكمة النقض الفرنسية في حكم صادر عنها بأن الاعلام لا يكون واضحا إذا حرر بلغة أجنبية لا يفهمها من وجهة إليه أو تضمنته نشرة لائحة³.

خلاصة القول أن وجوب مراعاة اللغة الأم لكل مستهلك من أشكال الحماية التي أضافتها المبادئ القانونية المعاصرة للمستهلك ليتسنى له فهم مضمون العقد الذي يريد أن يقدم عليه، إذ أوجبت المبادئ القانونية الحديثة أن يكون العقد بلغة المستهلك⁴.

ونصت المادة السابعة من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 على هذا الالتزام بقولها: " يجب أن تحرر البيانات الالزامية لإعلام المستهلك باللغة العربية أساسا وعلى سبيل الاضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الاستيعاب لدى المستهلك، وتسجل في مكان ظاهر، وبطريقة مرئية ومقروءة بوضوح ومتعذر محوها".

حيث يرجع سبب الغموض الى اللغة المستعملة فقد تكون غير مفهومة بالنسبة للمستهلك ، كاستعمال لغة أجنبية لا يتقنها⁵ أو توظيف مصطلحات فنية أو تقنية لا يفهمها⁶ أو إذا كان الخط المستعمل في العقد دقيق يصعب قراءته ، أو أن مقدم الخدمة يضع شروط تحتمل أكثر من معنى أو كونها ناقصة فلا تبين مقصود صاحبها.

2-دقة الإعلام ودون لبس.

تعتمد شركات الاتصالات في عموم الوطن العربي بحجب المعلومات التعاقدية عن المستهلك عامة والمشارك في خدمة الانترنت خاصة ، واستغلال جهله وحاجته وضعفه عن فهم التطور المتسارع للتقنية

¹ - قادة شهيدة،" المسؤولية المدنية للمنتج -دراسة مقارنة- "، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص ، كلية الحقوق ، جامعة تلمسان.2004-2005، ص 117.

² - عبد الله ذيب محمود،" حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني -دراسة مقارنة- " أطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، بكلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين ، ص

³ - دقايشية زهور . مرجع سابق. ص 89.

⁴ - عبد الله ذيب محمود. مرجع سابق، ص104.

⁵ - آسيا يلس. مرجع سابق، ص139

⁶ - حامق ذهبية،" الالتزام بالإعلام في العقود " رسالة من أجل الحصول على شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2008-2009، ص140.

المعاصرة وهو ما يجعله يضيع معظم حقوقه جراء تعمد مقدمي الخدمة إغرائه بإعلانات مستعملا في ذلك تلميع خدماته و بهجتها زورا وبهتانا مبرزا ما يجبر المشتركين على التعاقد لشطف اموالهم¹، خاصة وأن المشرع لم يكرس هذا المبدأ لحماية المشترك في خدمة الانترنت لا ندري سهوا منه أو عمدا أو إهمالا منه لهذا النوع من العقود التي أصبح لها الدعم والمكانة الهامة في دفع عجلة الاقتصاد الوطني.

فغياب الالتزام بالإعلام في عقود الاشتراك في خدمة الانترنت قد خلق ثغرة بلا هوة يلجأ إليها مقدمي خدمة الانترنت لتجاهل حقوق المشتركين، واستغلالها لخدمة مصالحهم الخاصة على حساب مصالح مستهلكي هذه الخدمة.

ضف الى ذلك هذا الغياب جعل المشترك يخضع الى أحكام القوانين العامة التي لا تخدم مصالحه بشكل جيد على الرغم من تكريسها له بعض الحماية.

وعليه يجب على مقدم الخدمة بصفته مدينا بالالتزام بالإعلام أن يقدم لدائنه (المشارك في الخدمة) كافة المعلومات الجوهرية المتصلة بالعقد على نحو دقيق وبصورة محددة بالقدر الذي يساعد المشتري على اتخاذ القرار المناسب لمصلحته في العقد.

ولكي يحصل على إعلام صحيح وواضح ومنتج لأثاره بصورة صحيحة لابد من مراعاة صفات المعلومات الواجب الادلاء بها من حيث البساطة و الوضوح والدقة، ولا لبس فيها إلى جانب كفاية هذه المعلومات وشموليتها على جميع المعلومات الجوهرية إضافة إلى صحتها بما يتلاءم ورضا الدائن و إقناعه بإبرام العقد المراد إبرامه².

لأنه من أبرز الظواهر المتنامية في المعاملات المعاصرة ظاهرة التعاقد وفقا لعقود نموذجية محررة مسبقا وموجهة لعامة المستهلكين في شكل مطبوعة، بحيث لا يملك هؤلاء إزاءها سوى القبول أو الرفض دون المساومة فيكتفي المستهلك بملء الفراغات الخاصة بالمعلومات الشخصية والتوقيع عليها³.

لذا وجب على مقدم الخدمة أن يتحرى الدقة والوضوح في صياغة بنوده وبيئته عن استعمال العبارات الغامضة حيث أن أثر هذا الغموض يظهر في مرحلة تنفيذ العقد. فوضوح مضمون العقد أمر يرتبط بإدراك المستهلك لشروطه وإحاطته بآثاره.

¹ - فؤاد قاسم مساعد شعبي، مرجع سابق، ص 84

² - نواف محمد مفلح الذبابات، "الالتزام بالتبصير في العقود الالكترونية"، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2013، ص 86

³ - زوية سميرة، "الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد" رسالة لنيل درجة دكتوراه الدولة في القانون،

جامعة مولود معمري - تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 13 أبريل 2016، ص 15

وعليه يجب على مقدم الخدمة أن يبذل جهده لإيضاح محتوى العقد¹ وملاحقه إن وجدت.

وفي هذا الاطار أقر المشرع وأوجب على مقدم الخدمة أن يضع تحت تصرف المستهلك بصفة واضحة ودون لبس البيانات التالية:

1.2- معلومات متعلقة بمقدم الخدمة

إن بيان شخصية مقدم الخدمة للمستهلك حتى يكون هذا الأخير على دراية بالطرف الذي سيتعاقد معه ضروري وبذلك يتوفر عنصر الامان في التعاقد².

فتحديد شخصية مقدم الخدمة أمر يحمل المستهلك على الاطمئنان قبل التعاقد، خاصة إذا كان هذا الاسم محل اعتبار، فتوجد أسماء تجارية لأشخاص وشركات لها سمعة محلية ودولية تجعل من المستهلك يثق في تعاملاتها ومحتوى المعاملات لذلك كان لابد من تحديد اسم مقدم الخدمة بدقة وبصفة كاملة مع بيان المقر الاجتماعي للشركة ورقم هاتفه وبريده الالكتروني ورقم تعريف المؤسسة³.

2.2- تقديم البيانات الأساسية عن الخدمة

يجب على مقدم الخدمة أن يعلم المستهلك بالبيانات السابقة بكل الوسائل الملائمة وبصفة واضحة ودون لبس⁴ خاصة ما يتعلق بالخدمة، حيث تعد من العناصر الأساسية للعقود التي سماها بالعناصر المرتبطة بالحقوق الجوهرية للمستهلك⁵.

ومن بينها البيانات المتعلقة بالخدمة المقدمة والهدف من ذلك هو الأخذ بيد المستهلك لخدمة الانترنت من مرحلة الجهل الى مرحلة العلم بالعناصر الأساسية المتصلة بموضوع التعاقد حتى يتسنى له التعامل معه وهو على مستوى متكافئ من حيث الدراية بموضوع التعاقد⁶.

¹ - فراس يوسف الكساسبة ، مؤيد محمد القضاة، " فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الاردني"، دراسة تحليلية نقدية لنطاق مشروع القانون ووسائل تنفيذه"، مجلة الشريعة والقانون ، جامعة الامارات ، العدد 23 يوليو 2010، ص 159.

² - دقايشية زهور ، مرجع سابق، ص 84.

³ - عبد الفتاح بيومي حجازي ، " حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 39.

⁴ - بن عديدة نبيل ،مرجع سابق، ص 13.

⁵ - انظر المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 ، المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية ، المعدل والمتمم.

⁶ - عبد الرحمن خلفي ،مرجع سابق، ص 11.

ونص المشرع على ذلك صراحة في قانون حماية المستهلك في المادة 18 منه والتي جاء فيها على وجوب تحرير البيانات وطريقة الاستخدام ودليل استعماله وشروط ضمات المنتج ، وكل معلومة أخرى باللغة العربية أساسا.

وتجدر الإشارة الى أن البنود التعسفية التي ذكرها المشرع في المادة 29 من القانون 02-04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم المذكور سالفًا، جاءت على سبيل المثال وليس احصر وقد وفق المشرع في ذلك، نظرا للمتغيرات والظروف، وما يحدثه التقدم الصناعي والتطور التكنولوجي من ظهور العديد من العقود والخدمات ، الأمر الذي جعل ضرورة دائرة الحماية لمصلحة المستهلك وحقوقه حتمية مؤكدة¹.

حيث نصت المادة 30 من القانون 02-04 على ما يلي: " بهدف حماية مصالح المستهلك وحقوقه يمكن تحديد العناصر الأساسية للعقود عن طريق التنظيم ، وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود ببعض الشروط التعسفية".

3.2- معلومات متعلقة بالسعر

يعد الالتزام بتوضيح الاسعار للمستهلك من بين أهم الالتزامات الملقاة على عاتق مقدمي الخدمات لأنه يعد شرطاً ضرورياً لتحقيق الشفافية في السوق وتطوير المنافسة.

كما يهدف الى حماية المستهلك بصفته مشتركا في خدمة الانترنت من التلاعبات الممكنة في الاسعار ويجعل رضاه متتورا غير معيب بغلط أو تدليس ، ويساعده على حسن الاختيار بين مختلف الخدمات² ، هذا ويعتبر السعر من بين العناصر الجوهرية التي تؤثر على إرادة المستهلك ، هو كمية من العقود اللازمة لمبادلتها مع مزيج من صفات السلعة المادية و النفسية والخدمات المرتبطة بها والذي يستلزم على المتدخل إعلامه للزبائن³.

وقد نص ذلك المشرع في نص المادة 4 من القانون 02-04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية: " يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع و الخدمات وبشروط البيع "، كما أن الاسعار تحدد في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات عن طريق التنظيم"⁴.

¹ - بن عديدة نبيل ، مرجع سابق، ص43

² - دقايشية زهور، مرجع سابق، ص، 85

³ - حراش شمس الدين، باشو صدام، مرجع سابق، ص21.

⁴ - المادة 5 من القانون 02-04 ، مرجع سابق.

كما تمت الإشارة في نص المادة 10فقرة 17 من القانون 04-18 على ذلك بقولها: "مجموع الحد الأدنى من الخدمات بما فيها خدمة أو عدة خدمات ذات قيمة مضافة تحدد عن طريق التنظيم ، ذات نوعية معينة ومتوفرة لجميع السكان على مستوى التراب الوطني و بأسعار متاحة"¹.

ثالثا: وسائل تنفيذ الالتزام بالإعلام

يعتمد مقدم خدمة الانترنت على وسائل معينة لإعلام المستهلك بصفته مشتركا في الخدمة، بخصائص هذه الاخيرة و العملية العقدية وهي كالاتي:

1- النشريات والمطويات

يستعمل مقدم الخدمة من أجل إعلام المشترك مطويات مصممة بطريقة بسيطة تتضمن معلومات تخص العروض الجديدة للإنترنت وأسعارها ، مثلا مطوية خاصة بعرض الانترنت " AdSL idom " بحيث تشمل عروضاً مختلفة، بسرعة تدفق من 2 الى 20 ميغا ابتداء من 2100 د ج مع إمكانية الاستفادة من خدمات إضافية مثل: خدمة المكتبة الرقمية، وبرامج الرقابة الأبوية، ومكرر Wifi، وخدمة ذات تكفل أولوي².

2- الإشهار

عرف المشرع الاشهار في المادة 02 فقرة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش بأنه: " جميع الاقتراحات أو الدعايات أو البيانات أو العروض أو الاعلانات أو المنشورات أو التعليمات المعدة لترويج سلعة أو خدمة بواسطة إسناد بصرية أو سمعية بصرية"³. كما عرفه القانون 04-02 ضمن نص المادة 03 فقرة 3 منه المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بأنه: " كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع السلع مهما كان المكان أو وسائل الاتصال المستعملة"⁴.

فالإشهار التجاري نشاط اجتماعي اتصالي، اقتصادي، وقانوني يهدف الى عرض منتج للترويج له معتمدا في ذلك على فن الاقناع والتذكير وجذب انتباه الجمهور والتأثير فيه⁵.

¹ - المادة 10 من القانون 04-18 ،مرجع سابق.

² - آسيا بلس، مرجع سابق، ص.131

³ - المرسوم التنفيذي 90-39، مرجع سابق.

⁴ - القانون 04-02، مرجع سابق

⁵ - منية شوايدية، " ضوابط حماية المستهلك من الاشهار الكاذب وفقا للمرسوم التنفيذي 13-378 " مقال منشور بمجلة تطوير العلوم الاجتماعية ، كلية الحقوق، جامعة قلمة، الجزائر. العدد 12 سنة 2015 ، ص141.

فتعتمد اتصالات الجزائر في إعلام المشترك عن طريق مختلف وسائل الاتصال السمعية والبصرية ، حيث تجسد الإشهارات التلفزيونية صورة معينة لخدمة الانترنت والاستعانة بأفكار وصور وألوان لتقديم وصف لها ، على الرغم من طابعها الغير ملموس، حيث تتم عملية إعلامه بواسطة الاشهار الالكتروني ، باستعمال الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال لإعلامه بمبلغ الفاتورة وكل العروض الترويجية الجديدة ، كذلك على شبكة الانترنت على الموقع الخاص باتصالات الجزائر. www.at.dz.

حيث تشتمل الصفحة على مختلف العروض وأسعارها ، وفضاء للزيون ، إذ يمكنه من الاطلاع على الفاتورة ، وتقديم الشكاوى ، وتتبع عروض الانترنت على مدار 24 ساعة باللغتين العربية والفرنسية.¹

ويتسع معنى الاشهار ليشمل كل صور الرسالة الاشهارية ، سواء كانت مكتوبة كالصحف والمجلات ، أو من خلال وسائل الاعلام كالتلفاز ، أو مسموعة من خلال الراديو ، الهواتف النقالة. كما يشمل الاشهار كذلك التصميمات ، الرسوم، النماذج، الاصوات وغيرها مما يكشف عنه التطور التقني والفني.²

خلاصة القول إن الالتزام بالإعلام والتبصير التزام غير عقدي، فهو التزام قانوني يجد أساسه في نصوص القانون التي تفرضه.³

كما يجد أساسه إلى جانب نصوصه في مبادئه العامة، كمبدأ حسن النية الذي يتجسد بالمعرفة والجهل.⁴

فالحق في الاعلام له دور هام في حماية رضا المستهلك لخدمة الانترنت الذي لا يمكنه بسبب مركزه الضعيف في العقد من الوصول الى تحديد موضوع التعاقد بوضوح لعدم حيازته على الخبرة في مواجهة مقدم الخدمة، مما يستدعي ويتوجب على هذا الاخير إعلامه مسبقا بكل المعلومات حتى يتوازن و تتكافأ الارادتين.⁵

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق، ص131.

² - دقايشية زهور، مرجع سابق، ص91 و 92

³ - كوثر سعيد عدنان خالد، " حماية المستهلك الالكتروني"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الحقوق، جامعة بنها ، كلية الحقوق، قسم القانون التجاري، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012، ص285

⁴ - نبقة حفيظة، "الالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك"، مذكرة ماستر في القانون ، تخصص عقود ومسؤولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البويرة،الجزائر، 2012-2013، ص23

⁵ - عبد الرحمن خلفي، مرجع سابق، ص8.

3- عقد الاشتراك النموذجي

وهو عبارة عن عقد نموذجي معد مسبقاً من قبل المديرية العامة لاتصالات الجزائر، ويشمل البيانات الخاصة بالوكالة التجارية المتعامل معها ومعلومات خاصة بالزبون، والعروض الخاصة بالإنترنت، والرسوم الأولية وكيفية الدفع، ويتضمن أيضاً عدة بنود تتعلق أساساً بالشروط العامة والخاصة للعقد وتحديد التزامات الطرفين حسب نوع الخدمة المقدمة، سواء كانت خدمة الإنترنت هائل السرعة الأرضي السلكي، أو خدمة الإنترنت هائل السرعة اللاسلكي، ويختم العقد بعبارة قرئ وصدق عليه، والتاريخ والمكان والامضاء¹.

فيفترض التآني في القراءة والاطلاع على هذه البنود، ما يسمح للمشارك بمعرفة كل ما يخص الخدمة وعناصر العقد، وعلى هذا الأساس يختار العرض المناسب له وفقاً للشروط المدرجة في العقد². لكن في الواقع تصطدم بجملة من الشروط التعسفية والمجحفة في حق المستهلك، والتي تخدم مصالح المتعامل التاريخي "اتصالات الجزائر" على حساب الزبون³.

التي نصت على أن لاتصالات الجزائر الحق الكامل في تعديل شروط توفير الخدمة دون اتخاذ أية إجراءات، ما عدا المتعلقة بتبليغ الزبون بكل الوسائل والطرق الممكنة للاتصال.

الفرع الثاني : إلزامية كتابة عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت وفقاً للشروط القانونية

إن المشرع ومن أجل حماية المستهلك تبنى مبدأ كتابة العقود الاستهلاكية وتدخل في تحديد بياناتها الإلزامية لعدم ثقته في المهني، الذي يشكل الطرف الأقوى في العقد، بهدف توفير إرادة مستنيرة وإعادة التوازن العقدي والقضاء على الشروط التعسفية التي قد تتضمنها⁴.

فمقدم خدمة الإنترنت ينفرد مسبقاً بتحرير عقد نموذجي يشمل بنود العقد دون مناقشتها أو التفاوض حولها، والمشارك في خدمة الإنترنت مجبر على التعاقد باعتبار أن هذا العقد من عقود الإذعان، لكن هذا لا يعني استثناء مقدم الخدمة بوضع بنود العقد التعسفية التي تحرم المشارك حقوقه وتفرض عليه شروط تسلبه حقوقه وأمواله.

¹ - انظر نموذج الاشتراك، ملحق رقم ، 01

² - آسيا يلس، مرجع سابق، ص 130

³ - آسيا يلس، نفس المرجع، ص 130

⁴ - آسيا يلس، مرجع سابق، ص 134

فكلمة شرط يقصد بها ما يدخله المتعاقدان من بنود في العقد لمجرد تنظيم علاقتهما العقدية، وليس إخلال التوازن العقدي على حساب الطرف الضعيف وهو المستهلك لهذه الخدمة، ولهذا السبب فقد تدخل المشرع بموجب المرسوم التنفيذي 06-306 المحدد للعناصر الأساسية الواجب توافرها في العقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين والمستهلكين في المواد 2،3،4 منه السالفة ذكرها كي يكون المستهلك على اطلاع بمحتوى العقد.

وباستقراء بنود عقد الاشتراك لخدمات "اتصالات الجزائر" المحررة باللغة العربية يظهر لنا جليا وبوضوح طغيان الشروط التعسفية على العقد والتي سنقدمها على الشكل الآتي:

1- الشرط التعسفي المتمثل في حرمان المستهلك من فسخ العقد وإسقاط حقه في التعويض.

المادة 7 فقرة 1: نصت على: " يمكن للزبون أن يطلب فسخ العقد برسالة موجهة للوكالة التجارية، هذا بعد انتهاء السنة الأولى لاشتراكه، وفسخ العقد من الزبون لا يعطيه الحق في التعويض أيا كانت صفته.

المادة 7 فقرة 2: فسخ العقد من قبل "اتصالات الجزائر" يحق لاتصالات الجزائر القطع الفوري للخدمة وفسخ العقد دون تعويض.

المادة 7 فقرة 3: آثار فسخ العقد في جميع حالات الفسخ لا تقبل "اتصالات الجزائر" أي طلب تعويض ولا تأخذ بعين الاعتبار أية شكوى أو طلب أيا كان نوعه يتقدم به الزبون.

إن نص المادة 7 يحمل في طياته جملة من الشروط أقل ما توصف به تعسفية وذلك لأنها تحرم المشترك من حقه في فسخ العقد وتقيدها هذا الحق لمدة 12 شهرا متجاهلة ما قد يتعرض له خلال هذه المدة من ظروف طارئة إلى جانب إسقاط حقه في التعويض لأي سبب من الأسباب، وبالتالي فقد أعفت "اتصالات الجزائر" نفسها من مسؤولية تعويض المستهلك¹.

في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباتها، كتقديم خدمة رديئة وتقطع في الخدمة² طبقا لنص المادة 5 فقرة 3 من المرسوم التنفيذي 06-306 والمادة 29 فقرة 6 من القانون 04-02 حيث نصت على أنه³: " تعتبر شروطا تعسفية في حالة رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته".

¹ - انظر الملحق رقم 2 المنضمّن عقد اشتراك نموذجي في خدمة الإنترنت

² - آسيا يلس، مرجع سابق، ص 154

³ - المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعد تعسفية .

2- إعفاء شركة اتصالات الجزائر من المسؤولية في حالة انقطاع خدمة الإنترنت.

تهربت "اتصالات الجزائر" من تحميلها مسؤولية انقطاع الخدمة بموجب المادة 4 من الشروط المتعلقة بخدمة الإنترنت هائل السرعة اللاسلكي¹، وهو ما نعيشه عند اقتراب موعد اجتياز امتحانات شهادة البكالوريا، حيث تقطع اتصالات الجزائر عن الزبائن خدمة الإنترنت طيلة أيام اجتياز الامتحان ودون سابق إنذار ودون أي تعويض عن ما قد يربته هذا الحرمان من عواقب وخسائر وتعطيل لمصالح الجمهور كما يمكن أن تعطل مشاريع كبرى أو تعطل مصالح مؤسسات وشركات لها ثقل اقتصادي في الوطن.

3- الشرط التعسفي المتعلق بتقليص العناصر الأساسية للعقد والانفراد بحق تعديل العقد

لقد أدرجت "اتصالات الجزائر" هذه الشرط التعسفي من خلال عدة مواد ضمن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت نذكر منها:

المادة 11 من الشروط العامة للعقد النموذجي.

وجاء فيها: يحق لاتصالات الجزائر في أي وقت أن تتصرف (تغير) في شروط وأحكام العقد.

باستقراء هذا البند فإن مقدم خدمة الإنترنت قد استأثر لنفسه الحق في تغيير أحكام وشروط العقد بإرادته المنفردة دون تفاوض مع المشترك أو حتى موافقته وهو ما يحدث عدم التوازن الكبير بين حقوق والتزامات أطراف العقد، حيث يترتب على مثل هذه الشروط التعسفية وفق ما جاء في المادة 5 فقرة 2 من القانون 06-306 إضافة مقدم الخدمة لنفسه حقوقا وإنقاصا من التزاماته والعكس بالنسبة للمشارك فهو ينقص من حقوقه ويضيف له التزامات تثقل كاهله.

المادة 6: المتعلقة بالشروط الخاصة بخدمة الإنترنت هائل السرعة الارضي² التي نصت على أن: لاتصالات الجزائر الحق الكامل في تعديل شروط توفير الخدمة دون اتخاذ أية إجراءات ماعدا المتعلقة بتبليغ الزبون بكل وسائل والطرق الممكنة للاتصال.

المادة 4: التي تشمل الشروط الخاصة في خدمة الإنترنت هائل السرعة اللاسلكي³، إن ما جاء في نصوص المواد 4 و6 أعلاه يعد تعسفا من طرف اتصالات الجزائر في استعمال سلطتها الاقتصادية

¹ - انظر الملحق رقم 1، المتضمن عقد اشتراك نموذجي في خدمة الإنترنت

² - انظر الملحق رقم 1، المتضمن عقد اشتراك نموذجي في خدمة الإنترنت، ص 4

³ - انظر الملحق رقم 2 المتضمن عقد اشتراك نموذجي في خدمة الإنترنت، ص 4

بغرض الحصول على ميزة مجحفة¹، تظهر جليا للعيان وهي استثنائا وانفرادها بمنح نفسها الحق المطلق في تعديل شروط العقد خاصة ما يتعلق بالخدمة على اعتبار أنها الطرف الأقوى ، ما جعلها تمنح لنفسها ميزة فاحشة²، على حساب المشترك في خدمة الانترنت وإخضاعه لها دون تمكينه من تعديله أو التفاوض حول هذه الشروط المجحفة في حقه، ما يجعل العلاقة العقدية تميل الى جهة مقدم خدمة الانترنت و إلقاءها بالالتزامات في حق المستهلك مع حرمانه من حقوقه التي كرسها له المشرع بموجب الحماية القانونية المقررة في القانون 04-02³ من خلال نص المادة 3فقرة 5 حيث أقرت بأن الشروط التعسفية هي: " كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

كذلك كرس المشرع مرة أخرى الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية ضمن نص المادة 30 من القانون 04-02 بقوله: " بهدف حماية مصالح المستهلك وحقوقه يمكن تحديد العناصر الأساسية للعقود عن طريق التنظيم، وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود، ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية"⁴.

إن الشروط التعسفية السابق ذكرها والتي حررتها "اتصالات الجزائر" ضمن عقد الاشتراك ينتج عنها إخلال في التوازن العقدي بين حقوق والتزامات الأطراف، مما يضيفي الميزة المجحفة والفاحشة للطرف الأقوى ،والتي تشكل عبئا ثقيلا على الطرف الضعيف الذي لا يملك الا القبول والخضوع لها ، كما لا يملك الحق في رفضها، أو تعديلها، كما تشكل للطرف الأقوى تحقيقا لغاياته و أهدافه التعاقدية وخدمة لمصالحه الاقتصادية والربحية.

وفي هذا الاطار رفعت المنظمة الجزائرية لحماية و إرشاد المستهلك دعوى قضائية ضد اتصالات الجزائر " أمام محكمة الدار البيضاء- الجزائر المنعقدة بتاريخ 19 مارس 2018⁵، حيث أن المدعى عليها أطلقت نهاية سنة 2014 عرضا خاصا للمستهلكين لتزويدهم بخدمة الانترنت بتقنية الجيل الرابع 4G LTE، يتضمن شراء بيع جهاز استقبال رقمي، وكمية التدفق وفقا لخصائص معينة ، بالإضافة الى عرض 1000 دج مقابل تدفق 1 جيجا لمدة شهر، وهو ما استحسنه جمهور مستهلكي هذه الخدمة والتي

¹ - كوثر سعيد عدنان خالد. مرجع سابق.ص518

² - سليمة لدغش، مرجع سابق، ص366

³ - القانون 04-02، مرجع سابق.

⁴ - القانون 04-02، مرجع نفسه.

⁵ - انظر الملحق رقم 03 المتضمن نسخة من حكم قضائي، ص 2

تلائم أصحاب الدخل المتوسط، ولم يبق الحال على حاله حيث تفاجأ المستهلكون بانقطاع عرض التدفق غير المحدود بسرعة 512 كيلوبايت في الثانية للتعبة بقيمة 1000 دج دون سابق إنذار إعمالا للشروط التي أدرجها في العقد بتعديلها دون الرجوع الى الزبون¹.

وبتاريخ 13 جوان 2018 صدر حكم قضائي، يقضي بقبول الدعوى شكلا وموضوعا، حيث أقرت المحكمة أن الشروط التي يتضمنها عقد الاشتراك في خدمة الانترنت الخاص بمؤسسة "اتصالات الجزائر" تعد شروط تعسفية وبالتالي الحكم بإلغائها².

الفرع الثالث: تمديد تطبيق إلزامية الاعلام الى ما بعد إبرام العقد

إن الالتزام بالإعلام ذو طبيعة مزدوجة فهو يجمع بين الطابع التعاقدى وقبل التعاقدى ، والمعيار الفاصل بينهما هو معيار وظيفي أي حسب وظيفة المعلومات التي يدلي بها ، فالمعلومات التي لها تأثير مباشر على رضا المستهلك قبل إبرام العقد يضافي عليها الطابع ما قبل التعاقدى ، أما المعلومات التي تؤثر على الرضا وتعمل على تسهيل تنفيذ العقد فهي ذات طبيعة تعاقدية³.

فالإلزامية الاعلام التي فرضها التشريع من خلال قانون حماية المستهلك 09-03 في عقود الخدمات عامة وعقد الاشتراك في خدمة الانترنت محل دراستنا تعد آلية لحماية المستهلك قبل إبرام العقد ، وضرورة امتداد تطبيق هذه الآلية في مرحلة تنفيذ العقد أي إلى ما بعد إبرام العقد.

ويرجع ذلك الى أن المشترك بحاجة الى خبرة واحترافية مقدم الخدمة في مجال الاتصالات حتى يعلمه بالأمور الفنية و التقنية التي يجهلها⁴، لعدم خبرته للنفاذ الى شبكة الانترنت والتجوال والابحار عبر المواقع المتوفرة فيها لإشباع حاجاته الشخصية.

ولضمان أمانه من خلال وضع مقدم الخدمة تحت تصرف المشترك خدمة المساعدة الهاتفية، فيستطيع المشترك من أي هاتف ثابت أو نقال الاتصال بمصالح "اتصالات الجزائر" على الرقم 12 أو عبر موقعها الالكتروني الرسمي www.at.dz تحت اسم فضاء الزبون وهذه الخدمة توفرها للمستهلك

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق ، ص، 164

² - انظر الملحق رقم 03 . المتضمن نسخة من حكم قضائي.ص.6.

³ - آسيا يلس. " الالتزام بالإعلام في عقد البيع الاستهلاكي"، مذكرة ماجستير، تخصص قانون العقود المدنية، كلية حقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011، ص.149.

⁴ - آسيا يلس. الالتزام بالإعلام في عقد البيع الاستهلاكي، المرجع السابق، ص.131

والمهني على حد سواء¹ من أجل تلقي الاستفسارات ، وشكاوى المستهلك و إفادته بأية معلومة هو بحاجة للاطلاع عليها ومعرفتها ونجد تأسيسها من خلال القانون 04-18 حيث ضمنها في المادة 159 منه².

ومن الالتزامات المقررة على مقدم الخدمة ما بعد إبرام العقد ما يلي:

✓ إعلام المشترك بكلمة السر و اسم المستخدم : ليتمكن المشترك من الدخول الى شبكة الانترنت.

✓ يلزم مقدم الخدمة تزويده بمفتاح دخول وكلمة السر ، و بريد الكتروني بغية استقبال وارسال الرسائل

الخاصة بهم³، وتحذيره من ترك خطه مفتوحا فيخترق من طرف الغير .

✓ إعلام المشترك بفاتورة الخدمة: فيلتزم مقدم خدمة الانترنت بتقديم فاتورة للمستهلك تكون واضحة وصحيحة ومفصلة للخدمة المقدمة سواء كانت الفاتورة تتبع هاتفا سلكيا أو نقالا⁴.

إن حماية المستهلك بصفته مشتركا في الخدمة تستدعي وتتطلب امتدادها الى ما بعد إبرام العقد

للأخذ بيده وحمايته من المخاطر ولوضعه في الصورة، سيما ونحن نعيش عصرا تقنيا وخدمات الكترونية لا يفقه....الرجل العادي⁵.

المطلب الثاني: التزامات مقدمي خدمة الإنترنت بعد إبرام عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت

لقد ألقى المشرع على عاتق مقدمي خدمة الإنترنت جملة من الالتزامات بعد إبرام العقد حماية

لسلامة المشتركين في الخدمة الجسمانية والارادية والاقتصادية تتمثل في تمكين المشترك من الولوج الى شبكة الانترنت (الفرع الأول) و ضمانات لسلامته في خدمة الانترنت (فرع ثاني).

الفرع الأول: الالتزام بتمكين المشترك من الولوج الى شبكة الانترنت

مما لاشك فيه أن الغاية الرئيسية من عقد الاشتراك في خدمة الانترنت ، هي أن يتمكن المشترك

فنيا من الولوج الى شبكة الانترنت العالمية والاستفادة من مميزاتا ، وبالتالي كان هذا التمكين أول

الالتزامات التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة⁶.

¹ - آسيا بلس، مرجع سابق، ص131.

² - المادة 159 من القانون 04-18 تنص على أنه: " يجب على متعاملي شبكات الاتصالات الالكترونية أن يضعوا تحت تصرف المشتركين في شبكاتهم، دليلا هاتفيا مكتوبا أو إلكترونيا.

³ - فتيحة حزام. مرجع سابق.ص56.

⁴ - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع سابق، ص 93 و94

⁵ - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، نفس المرجع ، ص85

⁶ - فؤاد قاسم مساعد الشعبي، مرجع سابق، ص81.

فهم ملزمون بتسهيل النفاذ الى خدمات الانترنت حسب الامكانيات الى كل المشتركين المتعاقدين ، باستعمال أنجع الوسائل التقنية ، وكذا إعطاء مشتركيه معلومات واضحة ودقيقة حول موضوع النفاذ الى خدمات الانترنت ومساعدتهم كلما طلبوا ذلك¹ .

حيث ولتأدية هذه المهام وتنفيذ الالتزامات المسطرة لخدمة المشترك تحتاج الى أيدي عاملة وفنيين ومتخصصين في علم البرمجيات والكمبيوتر وإنشاء بنى تحية لتقديم أفضل وأجود الخدمات ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، مما يستدعي تنظيما محكما لتسيير هذه المنظومة المتمثلة في سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية التي تمنح لشركة اتصالات الجزائر صلاحية تقديم خدمة الانترنت الى المشترك بموجب عقد ترخيص وهو ما جاء في نص المادة 131 من القانون 04-18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية والتي جاء فيها: "يمنح الترخيص العام لكل شخص طبيعي أو معنوي يلتزم باحترام شروط إنشاء واستغلال و/أو توفير خدمات الاتصالات الالكترونية....تحدد سلطة الضبط إجراء المنح في إطار مبادئ الموضوعية والشفافية وعدم التمييز ، حيث تمارس شركة "اتصالات الجزائر" المزودة لخدمة الانترنت عملها بموجب الترخيص الممنوح لها من قبل سلطة الضبط البريد والاتصالات الالكترونية"².

فدخول المشترك الى شبكة الانترنت والاطلاع على المادة المعلوماتية المنشورة عبر تلك الشبكة يتطلب عمليا ربط حساباتهم الالية بالشبكة ، وهذا ما يحتاج الى ربط مادي وفني بين شبكات الاتصال عن بعد .

كما تتجلى الحماية القانونية لمستهلكي خدمة الانترنت في ضمان نفاذ المستعملين النهائيين (المشاركين) الى الشبكات وخدمات الاتصالات الالكترونية في ظروف موضوعية وشفافة وغير تمييزية³ ، كما يضمن القانون 04-18 للجمهور أو المشتركين توفير خدمات الاتصالات الالكترونية حسب الشروط المحددة بموجب هذا القانون والنصوص التنظيمية المتخذة لتطبيقه.

يفترض في خدمات الاتصالات الالكترونية أن تكون مضمونة لكافة المواطنين وبنص القوانين ، كما سبق وأن أشرنا ومن دون تمييز لجنسية أولون أو عرق أو طائفة أو منطقة⁴.

¹ - مصطفى هنشور وسيمة، مرجع سابق، ص132.

² - فتيحة حزام، مرجع سابق.ص.45

³ - المادة 16 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁴ - فؤاد قاسم مساعد الشعيبي، مرجع سابق، ص83

إن النفاذ الى الشبكة يتطلب ارتباط مقدم خدمة الانترنت بعملائه باستخدام تقنية نقل البيانات المناسبة لتوصيل حزم بيانات نظام الانترنت مثل الاتصال الهاتفي، خط المشترك الرقمي، وكابل المودم ، والاجهزة اللاسلكية والمواصلات المخصصة عالية السرعة.

كما يوفر مقدم خدمة الانترنت حسابات البريد الالكتروني للمشاركين والتي تسمح لهم بالتواصل مع بعضهم البعض عن طريق ارسال واستقبال الرسائل الالكترونية من خادم (serveur) مقدم خدمة الانترنت، الى جانب خدمات أخرى يوفرها هذا الأخير تخزين البيانات عن بعد بالنيابة عن مشتركها مثل: yahoo. Google.

إن الالتزام بتمكين المشترك من الدخول الى شبكة يعد التزاما بتحقيق نتيجة ، وتقوم مسؤولية مقد الخدمة العقدية إذا لم يتم بتوصيل الخدمة الى المشترك،ويمكنه من النفاذ الى الشبكة بالسرعة والمدة المتفق عليها².

الفرع الثاني: الالتزام بضمانات السلامة في خدمة الانترنت

إن الالتزام بضمان السلامة هو فكرة قانونية أوجدها القضاء ليتمكن من حماية أحد أطراف العقد، في ضوء عدم كفاية بنود العقد أوالنصوص القانونية القائمة لتحقيق هذه الحماية³.
فضمان السلامة لها غاية واحدة مفادها توفير أكبر قدر ممكن من حماية المستهلك من مخاطر عيوب معروفة أو مجهولة وقت طرح المنتج للتداول⁴.

وعلى هذا الاساس أقر التشريع قواعد وقائية حمائية من شأنها حماية المستهلك في ماله وجسمه وصحته وحتى في رغباته وتطلعاته المشروعة في الاستفادة من خدمة ذات جودة ونوعية تتناسب والمبلغ المدفوع. لذا نجد أن قانون حماية المستهلك تبنى مصطلح المنتج المضمون، منتج سليم ونزيه وقابل للتسويق في نص المادة 3 منه⁵ حيث نصت على أنه: "يعد منتج سليم ونزيه قابل للتسويق ، كل منتج خال من أي نقص و/أو عيب خفي يضمن عدم الاضرار بصحته وسلامة المستهلك و/أو مصالحه المادية والمعنوية".

¹ - فتيحة عزام، مرجع سابق، ص 46 وما يليها

² - عبد الفتاح محمود الكيلاني، مرجع سابق، ص 475

³ - دقايشية زهور، مرجع سابق، ص74

⁴ - بن عديدة نبيل، مرجع سابق، ص418

⁵ - المادة 3 من القانون 09-03. مرجع سابق.

وذلك من خلال فرض التزامات قانونية على عاتق مقدم الخدمة التي تتميز بالترابط والتشابك بحيث يصعب الفصل بينهما¹. وهي إلزامية ضمان مطابقة الخدمة، وإلزامية ضمان الجودة وأخيرا إلزامية ضمان أمن الخدمة وهو ما سنعالجه فيما يلي:

أولا: ضمان مطابقة الخدمة المتعاقد عليها.

للتأكد من جودة المنتجات يتم الاعتماد على معطيات تقنية وطرق معينة للتحليل ، حيث أن الهدف الاساسي من ذلك هو تطابق هذه المنتجات ورغبات المستهلك وبالتالي قدرتها على تلبية حاجاته². للإشارة نص قانون حماية المستهلك وقمع الغش على تعريف المطابقة في المادة 3 فقرة 8: "المطابقة هي استجابة كل منتج لموضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية والمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والامن الخاصة به"³.

1-التزام مقدم خدمة الانترنت بمطابقة المنتج

نص المشرع في الفصلين الثاني والثالث من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على إلزامية أمن ومطابقة المنتجات.

فالمنتج أو الخدمة يكون مطابقا إذا توافرت فيه المقاييس المعتمدة والخصائص التقنية و المواصفات القياسية التي تهمة وتميزه ، وفي هذه الحالة يتم الاعتراف من الجهة المختصة بمطابقة المنتج بمنحه شهادة المطابقة⁴.

2-جزاء مخالفة الالتزام مطابقة المنتجات

تعد جريمة مخالفة التزام مطابقة المنتجات جنحة معاقب عليها بغرامة من 50.000 دج الى 500.000 دج ، تفرض ضد كل متدخل يخالف إلزامية رقابة المطابقة المسبقة للمنتج من حيث طبيعته

¹ - آسيا يلس، مرجع سابق، ص165

² - محمد بودالي، " حماية المستهلك في القانون المقارن-دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي-"، الطبعة الاولى، دار الكتاب، الجزائر، 2007، ص279

³ - القانون 09-03، مرجع سابق

⁴ - زموش فرحات، " الحماية الجنائية للمستهلك على ضوء أحكام القانون رقم 09-03" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون العقود ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، 2015، ص 97

وصنفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال وغيرها¹ وفق ما نصت عليه المادة 74 من القانون 03-09.

ثانيا: ضمانات التزام مقدم خدمة الإنترنت بجودة الخدمة

يخضع مقدمو خدمة الإنترنت الى الشروط و المقاييس الدولية للاتصالات المحددة في دفتر الشروط الموضوع من قبل سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

حيث يلتزم مقدم خدمة الإنترنت بتوفير كل الوسائل لمنح خدمات بنوعية تكون مستوياتها مطابقة للمعايير الدولية، وقد حددت هذه المعايير من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات "ITU"² الذي يضبط كيفية عمل شبكات الاتصالات وتشغيلها البيئي³.

ثالثا: التزام مقدم خدمة الإنترنت بضمان أمن الخدمة

إن المشترك في خدمة الإنترنت بصفته مستهلكا في عقد الإنترنت يستفيد من خدمات الإنترنت، التي تعتبر محلا للعقد المبرم مع مقدم الخدمة ولسلامة وأمن المستهلك المشترك في خدمة الإنترنت يتعين عليه تقديم مجموعة من الضمانات، أهمها سرية الاتصالات أيا كان نوعها ، سواء كانت محادثات هاتفية أو اتصال عبر الإنترنت عبر skype أو عبر الفايبروك وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي ، فيترتب للمشارك الحق في ضمان سرية مراسلاته لما قد تتعرض له من خروقات ،لأن هذا الحق مكفول دستوريا، ولا يمكن الخروج عن هذا المبدأ إلا وفقا لمقتضيات المصلحة العامة⁴، ويرجع ذلك لخصوصية الخدمة وحساسيتها من حيث مساسها بالحياة الخاصة للمشاركين.

¹-فتيحة خالدي، " الحماية الجنائية للمستهلك في ظل أحكام القانون 03-09" المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، إعمال الملتقى الوطني حول المنافسة و حماية المستهلك، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية ، أيام 17 و18 نوفمبر 2009، ص 379

² -International Télécommunication Union

³ -http ://www.itu-int/ltu-T.page recs-aspx

⁴-المادة 46 من التعديل الدستوري بمقتضى القانون 01-16 مؤرخ في 06 مارس 2006، جريدة رسمية، عدد 14 ، الصادر في 7 مارس 2006.

العقوبات الجزائية المقررة لحماية البيانات الشخصية للمشارك

جزاء على إخلال مقدم خدمة الإنترنت بالالتزام بضمانة أمن المشارك ، فقد اختصت الجهات القضائية الجزائية بمتابعة الجرائم المنصوص عليها في القانون 07-18 وذلك وفقا لقواعد الاختصاص المنصوص عليها في المادة 588 من قانون الإجراءات الجزائية¹.
 فشدد المشرع من خلال القانون 07-18 في الفصل المعنون "بالأحكام الجزائية" في العقوبات الناجمة عن مخالفة نصوصه والتي تتراوح ما بين الحبس من شهرين إلى 5 سنوات ، وغرامة مالية من 20.000 دج الى 1.000.00²دج دون المساس بالعقوبات الأخرى المقررة في قانون العقوبات كالعقوبات المقررة لجريمة إفشاء السر المهني³.

¹ - القانون 07-17، المؤرخ في 10 جوان 2018 ، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات

الطابع الشخصي ، جريدة رسمية ، عدد 34، بتاريخ 10 جوان 2018.

² المادة 54 من القانون 04-18، مرجع سابق.

³ - المادة 301 من الامر 66-156 ، المؤرخ في 26 سبتمبر 1966، المتضمن قانون العقوبات ، جريدة رسمية ، عدد

49، الصادرة في 12 جوان 1966، المعدل والمتمم لاسيما بالقانون 06-23 ، بتاريخ 24 سبتمبر 2006.

خلاصة الفصل الاول:

إن طبيعة عقد الاشتراك الخاصة والمميزة والتي تميزه عن باقي العقود تصعب من تقديم مفهوم خاص به لطبيعته التقنية والغير ملموسة .

مما يبين قصور القانون في إعطاء مفهوم خاص به، ذلك فقد اجتهد الفقه في إعطاء مفهوم له، كذلك القوانين ذات الصلة به مثل القانون 03-09 والقانون 02-04.

فهذه العلاقة التعاقدية التي تخضع لأحكام القانون، وكذلك للقواعد العامة التي تتلاءم أحكامها مع طبيعة هذا العقد بغية تحقيق توازن تعاقدى بعيدا عن التعسف وعن الاخلال بالالتزامات .

فهي تحتاج الى توازن تعاقدى بموجب هذه الترسانة من القوانين للحفاظ على هذه العلاقة التعاقدية أو بمعنى أدق للمحافظة على حقوق المشترك في خدمة الانترنت، باعتبار المشترك طرفا ضعيفا في العقد وذلك بتقرير التزامات محكمة بقواعد قانونية تفيد هذا الغرض.

الفصل الثاني

الحماية المؤسسية المقررة
لمستهلكي خدمة الانترنت

الفصل الثاني: الحماية المؤسسية المقررة لمستهلكي خدمة الإنترنت.

إن للهيئات الإدارية دور فعال في التطبيق الفعلي للقواعد القانونية التي تكفل حماية المستهلك بصفته مشتركا في خدمة الإنترنت، لأنها الجهة المنوط بها تنفيذ هذه القوانين، ولأن قدرتها على دقة وسلامة التنفيذ تتيح لها نقل الحماية من مجال التشريع إلى الواقع الفعلي الذي يحقق الحماية ميدانيا. وعليه تتدخل هذه الهيئات في تنظيم السوق حماية ودفاعا عن المستهلك مشتركا في خدمة الإنترنت ما هو إلا تنفيذا للأدوار المكلفة بها قصد توفير حماية شاملة، سواء على المستوى الوطني أو المحلي حسب طبيعة الهيئة المكلفة بذلك، إذ تختلف وتتوعد الهيئات الإدارية المكلفة بحماية المستهلك حسب الغرض الذي انشأت من أجله.

وإنطلاقا من هذا التعقيب فإن التشريع قد خول لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية المهام السابقة الذكر رفقة مجموعة من الأجهزة الإدارية والقضائية لتعزيز هذا الدور وذلك بموجب القانون 04-18، وإستنادا للقوانين العامة 03-09 و 02-04 وهو ما خصصناه للدراسة في الفصل الثاني بتوظيف الحماية المؤسسية المقررة للمستهلكي خدمة الإنترنت (في المبحث الأول)، والدور الحمائي للأجهزة الرقابية في تعزيز الحماية المؤسسية لمستهلكي خدمة الإنترنت (في المبحث الثاني).

المبحث الأول: خصوصية الحماية المؤسسية المقررة في مجال خدمة الانترنت

إن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية استوجبت استحداث مؤسسات تتولى تسيير قطاع البريد والمواصلات، ولضمان فعالية التسيير وتحقيق الحياد المطلوب بين المتعاملين، لا يمكن تحقيقه إلا في إطار أسلوب السلطات الإدارية المستقلة والضابطة في المجال الاقتصادي. لذلك لجأ المشرع إلى إنشاء سلطة إدارية مستقلة على هذه المؤسسات المستحدثة لتسيير قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المتمثلة في سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية¹. وعليه فإننا سنتطرق إلى ضبط مفهوم سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية في المطلب الأول وكذلك سنتناول دور سلطة الضبط في تفعيل القواعد الحمائية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية

نظرا لعدم إعطاء تعريفا قانونيا صريح وواضح لسلطة الضبط المستقلة، وكذلك عدم إعطائها تحديدا معينا في النظام المؤسسي للدولة.

¹ - عائشة نشادي، "إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، فرع إدارة ومالية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص.15

سنركز على العناصر المكونة لها : السلطة، الضبط ونعرفهما في الفرع الاول¹ وخصائصها في الفرع الثاني .

الفرع الأول: تعريف سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

على الرغم من أن سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية لم يتم تعريفها بوضوح كاف ، حيث ورد تعريفها من طرف التشريعات الخاصة بشكل عام، هذا ما لمسناه من خلال المادة 10 من القانون رقم 03-2000 المتضمن القواعد العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بقولها: " تنشأ سلطة ضبط مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية ، والاستقلال المالي، يكون مقر سلطة ضبط الجزائر العاصمة". وهو ما أبقى عليه المشرع ونصت عليه صراحة المادة 11 من القانون 04-18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية بنصها: " تنشأ سلطة ضبط مستقلة للبريد والاتصالات الالكترونية ، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي، وتدعى في صلب النص بسلطة ضبط. يكون مقر سلطة الضبط بمدينة الجزائر".

وعليه سنعرفها اعتمادا على عناصرها التي تبرز خصوصيتها كالاتي:

أولا: تعريف السلطة

1: التعريف اللغوي للسلطة :

إن مصطلح السلطة من الناحية اللغوية يقصد به التسلط والتحكم والسيطرة، ويقابله باللغة الفرنسية مصطلح Autorité، وهي لفظ استعملت في القانون المؤسس لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية، على خلاف مصطلح السلطة من الناحية القانونية الذي يعبر عن السلطات الثلاث (التنفيذية، التشريعية، القضائية)، والذي يقابله باللغة الفرنسية مصطلح Pouvoir للدلالة على السلطة العامة².

وبذلك فمعيار السلطة الممنوح لسلطة الضبط المستقلة للبريد والاتصالات الالكترونية لا يعني أنها بمثابة سلطة رابعة في الدولة بعد السلطات الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية.

¹ - رموني موسى ، " الرقابة القضائية على السلطات الضبط المستقلة في التشريع الجزائري" ، مذكرة ماجستير في العلوم

القانونية والادارية، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، سنة 2012-2013، ص.22

² - موسى رموني، نفس المرجع ، ص، 58.

وإنما هو معيار يمنح لها نظرا للصلاحيات والاختصاصات المخولة لها من أجل ضبط السوق والتي كانت في السابق اختصاصات أصيلة للسلطة التنفيذية والقضائية وحتى التشريعية¹.

2: التعريف الاصطلاحي للسلطة .

السلطة Autorité: أي أنها الحق في التصرف أوفي توجيه تصرفات الآخرين لتحقيق أهداف معينة.

3: التعريف الفقهي للسلطة .

مع عدم تطرق النصوص القانونية والاجتهادات القضائية لتعريف السلطة لابد من اللجوء الى الفقه من أجل الإلمام بالمقصود بها².

تعني كلمة سلطة صلاحية اتخاذ القرارات النافذة وليس مجرد الاقتصار على الاستشارات فقط ،أي ممارسة هذه الهيئات لامتيازات السلطة العامة في اتخاذ القرارات النافذة³.

كما عرفت بأنها الحق في أن توجه الآخرين وتأمروهم بالاستماع إليك وطاعتك، والسلطة تتطلب القوة.

غير أن القوة بلا سلطة ظلم واستبداد، وعليه فإن السلطة تعني الحق⁴، كما عرفت بأنها القوة القانونية أو الشرعية التي تمنح الحق للرؤساء في إصدار الأوامر للمرؤوسين في الحصول على امتثالهم⁵.

ثانيا: تعريف الضبط

1: التعريف اللغوي: إن الضبط اللغوي لهذا المصطلح نجده بالإجماع في مختلف القواميس باللغة العربية حيث عرفته بأنه:

- الدقة في التحديد ، حيث يقال ضبط الأمر أي حدده على وجه الدقة⁶.

¹ - الكاهنة أرزيل، " دور لجنة الاشراف على التأمينات في ضبط سوق التأمينات"، مقال منشور في الملتقى الوطني حول سلطات الضبط المستقلة في المجال الاقتصادي و المالي"، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة بجاية ، 2007، ص. 107 ، 108

² - خديجة سرير حرتسي، "دور سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية كآلية لتكريس الدولة الضابطة في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، سنة 2017-2018، ص 59.

³ - خديجة سرير حرتسي، نفس المرجع ، ص 59.

⁴ - موسى رحموني، مرجع سابق، ص.23

⁵ - لعرايجي أسامة، عرنان صهيب، " النظام القانوني لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، تخصص دولة ومؤسساتها، جامعة 20 أوت 55، قسم الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، سكيكدة، 2019-2020، ص 4.

⁶ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص61

- الإتقان أو الإحكام: أي القيام بالأمر دون تقصير أو إهمال، إذ يقال ضبط البلاد أي قام بأمرها قياما ليس فيه نقص¹.

2: التعريف الاصطلاحي: إن أصل مصطلح ضبط هو لاتيني Régalis والذي يعني ما يصدر من الملك، ويقصد بها العلاقة بين الحاكم والتنظيم ، فالضبط يرتبط بممارسة السيادة. كما يشار به إلى فترة من الزمن، إلى أنه ضمان السير الصحيح لنظام معقد².

3: التعريف الفقهي: يعتبر الضبط مفهوما جديدا في العلوم القانونية، وهو لا يحض بمعرفة كافية من قبل القانونيين رغم أهميته في نظرية القانون، فهو يعبر عن قانون ما بعد الحداثة³. وعرف الضبط على أنه تقنية تدخل ذات طبيعة سياسية في قطاع معين لأن هذا الأخير يستدعي ذلك، ولأن منافع الأمة في خطر.

كما عرف أيضا بأنه النشاط الوسيط بين تحديد السياسة التي تدخل ضمن اختصاصات الحكومة والبرلمان من جهة والتسيير الذي يدخل ضمن اختصاصات الاعوان الاقتصاديين⁴. فمصطلح الضبط حديث في القانون الجزائري حيث يمكن ملاحظة مرحلتين أساسيتين من أجل إدماج هذا المصطلح في القانون.

حيث جاءتنا أولى استعمالاته في مرحلة الدولة المتدخلة، غير أن المفهوم الجديد لم يعرف في النظام القانوني الجزائري حتى بداية التسعينات⁵. فكان قانون المنافسة السابق في إعطاء تعريف للضبط

¹ - علي بن هادية و بلحسن البلتيش و الجيلاني بن الحاج يحي، " القاموس الجديد للطلاب" المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة السابعة، الجزائر 1991، ص، 581.

² - غزلان مراد، " سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في القانون الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال ، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الوادي. 2016-2017 ، ص20.

³ - وليد بوجملين ، " قانون الضبط الاقتصادي في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق. 2014-2015، ص 15.

⁴ - غزلان مراد، مرجع سابق، ص 24.

⁵ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 26.

في القانون الجزائري وهو تعريف يقوم على أهداف الضبط ، بارتكازه على موضوع التوازن في السوق وكذا حرية الدخول و المنافسة¹.

وعرف آخرون الضبط بأنه عبارة عن مصطلح يتمحور حول إرساء التوازنات الاقتصادية في الدولة، وكذا توفير المناخ الملائم لممارسة النشاطات الاقتصادية².

وفي تعريف آخر فالضبط ينسب إلى الوسيلة الأنجح لمراقبة قطاع معين من نظام الاحتكار الى نظام تنافسي ، وفي الأخير نجد اعتبار الضبط بأنه الوسيلة لتحقيق التوازنات الكبرى في قطاع معين³.

4: تعريف سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية وفق منظمة التجارة العالمية

حسب الوثيقة المرجعية لتشريعات منظمة التجارة العالمية، تعرف سلطات ضبط الاتصالات عن بعد بصفة عامة بأنها: "هيئة تنظيمية متميزة عن جميع مزودي خدمات الاتصالات الاساسية، وغير تابعة لأي من هؤلاء المزودين، وتكون قرارات الهيئة والقواعد المتبعة نزيهة اتجاه جميع المتواجدين في السوق⁴، فسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية في الجزائر هي سلطة ضبط مستقلة أنشأت في إطار تحديد مرفقي البريد والاتصالات وفتحها على المنافسة⁵.

حيث كرسها القانون 04-18 واعتبرها سلطة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

الفرع الثاني: خصوصية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

تبرز خصوصية سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية في استقلالها العضوي والوظيفي عن السلطة التنفيذية، إضافة إلى ميزة أخرى لا تقل أهمية عن الخاصية الاولى وهي الاعتراف لهذه السلطة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

حيث كرس لها المشرع الاعتراف بالاستقلالية بموجب القانون 04-18 من خلال نص المادة 11.

¹ - خديجة سرير الهرتسي، مرجع سابق ، ص70

² - عادل بوجملين ، " مسؤولية العون الاقتصادي أمام السلطات الادارية المستقلة بالجزائر"، مقال منشور في مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، العدد الخامس، ديسمبر سنة 2017، ص196

³ - بري نورالدين، " محاضرات في قانون الضبط الاقتصادي"، مطبوعة جامعية، كلية الحقوق ، قسم قانون الاعمال جامعة بجاية، 2015-2016، ص 24

⁴ - الطاهر ميمون و فاتح غلاب و بويكر رزيقات، " دور سلطة ضبط البريد والاتصالات عن بعد في الجزائر في حماية المنافسة المشروعة"، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، العدد 03 مارس 2018، ص 255

⁵ - الطاهر ميمون و فاتح غلاب و بويكر رزيقات، "نفس المرجع، ص 255.

أولاً: استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية عضويا ووظيفيا

يعتبر عنصر الاستقلالية من المعايير المميزة لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية ، والتي تدل على عدم وجود لا وصاية إدارية ولا سلطة هرمية على هذه السلطة وهي الاستقلالية المجسدة من خلال تشكيلة أعضاء السلطة المستقلة ، وقيامها بمهامها بواسطة الآليات المتاحة لها¹.

1. الاستقلالية العضوية لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

وتتجسد مظاهر استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية من خلال التركيبة البشرية و العهدة القانونية وحالات التنافي التي تعتبر مظهر جوهري أساسي لتكريس الاستقلالية العضوية لهذه السلطة².

1.1: الاستقلالية العضوية من ناحية التركيبة البشرية: تتميز سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية بأنها هيئة ذات طابع جماعي وذلك لوجود عدد من الاعضاء ، وهو ما يجسد الحياد و الشفافية لدى هذه السلطة، فمبدأ الجماعية التي كرسه التشريع لسلطة الضبط يسمح لها ضمان وجود عدة اتجاهات وآراء مما يرتب الحصول على حلول متوازنة³.

حيث أن تعدد الاتجاهات في مجموع الاقتراحات يسمح بتلاقي الآراء المختلفة والبحث عن الحلول المتوازنة⁴، ذلك أن المداولة الجماعية تعتبر ضمانا للموضوعية والجدية ، وهو ما تبناه المشرع . فقد تبنى المشرع مبدأ الجماعية لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية من خلال أول قانون خاص بإنشاء أول سلطة إدارية مستقلة في الجزائر سنة 1990، حيث جاء في قانون الاعلام على التركيبة البشرية الجماعية للمجلس الاعلى للإعلام⁵، ثم تلاه بسلطات الضبط في المجال الاقتصادي والمالي.

¹ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 80.

² - خديجة سرير حرتسي، نفس المرجع ، ص 80.

³ - هجيرة صحراوي، " سلطة ضبط المحروقات في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة عمار ثلجي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الاغواط ، سنة 2012-2013. ص5.

⁴ - عائشة نشادي، مرجع سابق، ص 103.

⁵ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 63.

إذ اعتبرت ميزة التركيبة الجماعية من المميزات التي طبعت السلطات الادارية المستقلة في القانون الجزائري منذ بداية نشأتها¹.

لهذا تتميز التشكيلة البشرية لسلطات الضبط بخاصية الجماعية، وهذه الاخيرة تمثل أكثر من جهاز إدارة كلاسيكية فهي تشبه " les états majors".

كما أن تعدد الأعضاء واختلاف مراكزهم القانونية تعتبر من أهم الدعائم التي تتضمن الاستقلالية العضوية².

وبالرجوع الى المادة 20 من القانون 04-18 نلاحظ أن هناك تعدد في أعضاء سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية وقد احتفظ المشرع بنفس التركيبة³ المنصوص عليها في القانون المنشئ لها الملغى، إلا أنه أضاف شرط اختيارهم بناء على كفاءتهم، وهذا خلافا لم جاء في القانون 03-2000. وعليه فإن تعدد الأعضاء والاختلاف في الصفات والمراكز القانونية تساعدهم في أداء وظائفهم ومهامهم بكل استقلالية⁴.

2.1: الاستقلالية العضوية من ناحية اسلوب تعيين الاعضاء

إن الأسلوب الذي تم به تعيين أعضاء سلطات الضبط بصفة عامة من أهم المقومات التي تبرز مدى الاستقلالية التي كرسها القانون ضمن النصوص القانونية.

وبناء على ذلك نجد أن المشرع قد حصر سلطة تعيين أعضاء سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بيد رئيس الجمهورية⁵، وهو ما جاء في نص المادة 20 فقرة 1 من القانون 04-18 وطبيعة هذه السلطة المحتكرة من طرفه هي سلطة تقديرية نسبية لأنه هناك سلطة اقتراح من طرف الوزير الأول بعدما كانت في القانون القديم محتكرة بصفة انفرادية في يد رؤس الجمهورية ، وبدون تدخل من أي هيئة أخرى⁶.

¹ - نصيرة رحمون، " علاقة سلطة الضبط الاقتصادي بالهيئات القضائية في الجزائر"، مذكرة ماجستير فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، سنة 2014-2015، ص 40.

² - ليندة دراني، " استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في ظل القانون 04-18"، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلة صوت القانون ، المجلد الثامن، عدد خاص 02، سنة 2022، ص 136

³ - سناتي الى التفصيل في ذكر التركيبة الخاصة بسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

⁴ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 136.

⁵ - أنظر المادة 20 فقرة 1 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁶ - أنظر المادة 15 من القانون 03-2000 ، مرجع سابق

3.1: الاستقلالية العضوية من حيث النظام القانوني لأعضاء سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية

إن كيفية تشكيلة هذه السلطات وطريقة التعيين لضمان استقلالية الاعضاء في مواجهة السلطة التنفيذية لا تكف، وإنما يتطلب الامر وضع قواعد نظامية يخضع لها أعضاء سلطة الضبط لضمان استقلاليتها¹ ويتمثل في نظام العهدة الذي يجعل العضو يتمتع بحصانة طيلة العهدة إلى جانب قواعد التنافي مع الوظيفة لضمان الاستمرارية والحياد والفعالية لسلطة الضبط موضوع بحثنا.

1.3.1 من حيث نظام العهدة: يعد تحديد عهدة أعضاء سلطة الضبط من الدائم المهمة

المعتمد عليها لإبراز خاصية الاستقلالية، ولضمان الأداء الجيد للوظيفة التي كلفوا بها، وضمانا لاستمرارية تدخل السلطة وقيامها بوظائفها وإلا فقدت الهدف الذي أنشئت من أجله².

وحتى تتباعد السلطات الإدارية المستقلة عن الضغوطات المحتمل ممارستها من السلطة المنشئة لها، لا بد من تحديد عهدة أعضائها، فكلما كانت العهدة طويلة تعتبر ضمانا لاستمرارية عمل سلطة الضبط، وتجنبها المخاطر السياسية أثناء التعيينات، وكلما كانت مدة العهدة قصيرة، فيعتبر مساسا بمبدأ الاستقلالية³، فنظام العهدة يعتبر الملاذ الآمن لأعضاء سلطة الضبط، حيث لا يمكن عزلهم أو وقفهم أو تسريحهم طيلة هذه المدة إلا في حالة ارتكابهم لخطأ جسيم أو حالة استثنائية⁴.

يبدو الغياب التام لتحديد مدة العهدة لأعضاء سلطة الضبط ضمن القانون 2000-03 واكتفى المشرع بالنص على عدد أعضائها فقط، ولم ينص كذلك على طابع العهدة إن كان قابلا لتجديد أم لا، كذلك طريقة إنهاء مهام أعضائها، ما جعل أعضاء سلطة الضبط في تخوف من احتمال عزلهم في أي وقت مما يوسع من السلطة التقديرية لرئيس الجمهورية.

غير أنه في القانون 18-04 تدارك الأمر وعزز من استقلالية سلطة الضبط لتحديد مدة العهدة المقدرة بثلاث سنوات قابلة للتجديد⁵، الأمر الذي يجعلهم يؤدون طيلة هذه المدة المهام المسطرة لهم بكل استقلالية وأريحية دون ضغط من أي سلطة كانت.

¹ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 136

² - ليندة دراني، نفس المرجع، ص 137

³ - غزلاني مراد، مرجع سابق، ص 51

⁴ - ليندة دراني، مرجع أعلاه، ص 137

⁵ - انظر المادة 20فقرة 2 من القانون 18-04، مرجع سابق.

2.3.1 نظام التنافي : أما ما يخص نظام التنافي ولضمان استقلالية سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية، وضع المشرع جملة من الوسائل التي تكرر هذه الاستقلالية وأهمها مبدأ أو قاعدة التنافي.

ويقصد بمبدأ التنافي : " ذلك التعارض بين وظيفة العضو في هذه السلطة وبين الوظائف الحكومية أو البرلمانية أو أي نشاط مهني آخر أو أية وظيفة ذات صلة بالقطاع المضبوط¹. وبالرجوع الى نص المادة الاولى من الأمر 07-01² المتعلق بحالات التنافي، نجد أنه يخضع لنظام التنافي كل شاغل لمنصب تأطير أو وظيفة عليا في الدولة ضمن سلطات الضبط ، وذلك بغض النظر عن طابعها الاداري أو التجاري ، هذا وأضافت المادة 2 من نفس الأمر على منع كل شاغلي المناصب المذكورة سابقا، أن تكون لهم خلال مدة نشاطهم بأنفسهم أو بواسطة أشخاص آخرين داخل البلاد أو خارجها مصالح لدى المؤسسات أو الهيئات التي يتولون رقابتها أو الإشراف عليها ، وألتي أبرموا صفقة معها.

يتضمن مبدأ الحياد نظام التنافي و إجراء الامتناع ، وذلك من خلال منع أعضاء وسلطات الضبط من ممارسة أي وظيفة أخرى قد تؤثر على استقلاليتهم خاصة فيما يتعلق بحيادهم وموضوعيتهم في اتخاذ القرارات على حد تعبير الاستاذ "J.M.Guédon" فإنها وظيفة عمومية ولهذا فإنها تنافي مع الوظائف الحكومية أي عهدة برلمانية³.

فيمكن أن يكون نظام التنافي بصفة مطلقة كالمنع من القيام لوظيفة أخرى عامة أو خاصة والمنع من ممارسة نشاط مهني أو أية عهدة انتخابية ، وامتلاك مصالح لدى مؤسسات توضع تحت إشرافهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة .

وقد يكون التنافي نسبيا حيث يمس بعض الاعضاء دون الآخرين ووظائف معينة دون الأخرى. وبمفهوم المخالفة يحق لهم ذلك في مؤسسات غير خاضعة لقطاعهم⁴.

¹ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 75 و 76

² - المرسوم التنفيذي 07-01 المؤرخ في 01 مارس 2007، المتعلق بحالات التنافي و الالتزامات الخاصة ببعض المناصب و الوظائف ، الجريدة الرسمية ، العدد 16 المؤرخة في 7 مارس 2007

³ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 138

⁴ - نجد مثلا نظام التنافي النسبي مكرس في مجلس النقد والقرض، واللجنة المصرفية وكذلك الحال في مجلس المنافسة ولجنة الإشراف على التأمينات.

غير أن هذا يؤثر على تكريس الحياد وعلى استقلالية الاعضاء¹.

ولهذا السبب كرس المشرع نظام التنافي المطلق من خلال الامر 07-01 السابق ذكره، تداركا منه للنقائص التي كانت تشوب القانون المنشئ لسلطة الضبط، وكذلك القانون 2000-03 في نص المادة 18 الذي كرس بدوره نظام التنافي.

وفي هذا الإطار فقد أقر المشرع مرة أخرى نظام التنافي المطلق في المادة 23² من القانون 18-04 مما يساهم في تعزيز استقلالية سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية.

2: استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية وظيفيا

إن الاستقلالية الوظيفية تستمد دعمها من الاستقلالية العضوية والاستقلالية الوظيفية تؤدي الى إعطاء خصائص هامة للسلطات الادارية المستقلة³.

ويقصد بالاستقلالية الوظيفية عدم تبعية سلطة الضبط لأي وظيفة إدارية وتمتع هذه السلطة بنوع من الاستقلالية في ممارسة وظائفها.

فغياب الرقابة الرئاسية والوصائية على سلطات الضبط تجسد فكرة الاستقلالية، وهذا ما يؤكد الاستاذ "Belloubert": "السلطات الإدارية المستقلة لا تخضع لسلطة سلمية وبصفة خاصة لا تتلق تعليمات منها والتي تعتبر عنصر أساسي لاستقلاليتها⁴.

وفي هذا السياق تشكل الأحكام القانونية المنظمة لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية مرجعا لتحديد ومعرفة مدى تعزيز استقلاليتها على المستوى الوظيفي.

وباستقراءنا لهذه الاحكام نجد ما يؤكد ويبرر استقلاليتها، وتتجلى مظاهر الاستقلالية الوظيفية في حرية السلطة الإدارية المستقلة والضابطة لمجال البريد و الاتصالات الالكترونية في اختيار مجموعة القواعد التي من خلالها تقرر كيفية تنظيمها وسيورها ، دون تدخل السلطة التنفيذية⁵.

وذلك راجع لتمتعها بالشخصية المعنوية واستقلالها المالي ووضع نظامها الداخلي بكل حرية.

¹ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 138

² - المادة 3 من القانون 18-04، مرجع سابق.

³ - عائشة نشادي، مرجع سابق، ص 109

⁴ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 142

⁵ - ليندة دراني، نفس المرجع ، ص 142

1.2- تمتع السلطة الضبط بالشخصية المعنوية

نص المشرع على مصطلح سلطة الضبط المستقلة لسلطتين فقط وهما سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية ولجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة ، ولأول مرة كيف المشرع الطبيعة القانونية لسلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية سنة 2000 من خلال القانون رقم 103-2000¹، ثم أكدته مرة أخرى وأقره من خلال القانون 04-18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، حيث كرسها من خلال المادة 11 بمنجها الشخصية المعنوية.

ويعتبر هذا الوصف كضمانة لاستقلاليتها، حيث ترى الأستاذة RochieFraisون أن منح الشخصية المعنوية للسلطات الإدارية المستقلة جعلها المشرع إشارة لاستقلاليتها، وذلك بالنظر الى النتائج والآثار المترتبة عن الشخصية المعنوية من حق التقاضي، أهلية التعاقد، ذمة مالية مستقلة والاستقلال الإداري².

وفي هذا الشأن يرى الأستاذ زوايمية أن الشخصية المعنوية ليست عاملا فعالا لتحديد درجة الاستقلالية³، سيما أن الضبط المرتبط بوظيفة يمكن ممارستها بطرق مختلفة ، وعليه يمكن استنتاج الطبيعة القانونية الحقيقية لهذه السلطة اعتمادا على معيارين⁴.

معيار مادي: يرتبط بالصلاحيات الموكلة لها، وهي صلاحيات في الأصل تكون مخولة للإدارة العمومية (كحماية المنافسة ، حماية المستهلك وتنظيم السوق).

معيار عضوي قضائي: وهو رقابة القاضي الإداري على القرارات التنظيمية والفردية الصادرة عن سلطة الضبط⁵، وعلى الرغم من الانتقادات الفقهية التي وجهت الى مدى تمتع سلطات الضبط بالشخصية المعنوية باعتبارها غير ذلك وعلى رأسهم المشرع الفرنسي.

إلا أن المشرع الجزائري لم يعترف لسلطات الضبط⁶ التي تم إنشاؤها سنة 2000 بالشخصية المعنوية تزامنا مع استحداث سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية سنة 2000، حتى أقر

¹ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 103

² - انظر المادة 50 من القانون المدني الجزائري، مرجع سابق.

³ -Zouaimia rachid ,droit de conncurance ,edition Belkus, alger,2012,p ;46

⁴ - وليد بوجملين: مرجع سابق، ص 51

⁵ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق ، ص 103

⁶ - سلطات الضبط متعلقة بمجلس النقد والقرض ، اللجنة المصرفية ، لجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة وحتى مجلس المنافسة.

المشعر الشخصية المعنوية لكافة السلطات التي تم إنشاؤها انطلاقا من هذا التاريخ¹، فقد نص صراحة في قانون 04-18 الجديد من خلال نص المادة 11 على أنه: "تتشأ سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"، وقد أشار فيما يخص هذا الاعتراف الأستاذ زوايمية إلى أن اعتراف المشعر بالشخصية المعنوية كهيئة ما فإن لذلك امتيازين على الأقل:

✓ امتياز على المستوى الوظيفي، حيث تصبح لسلطة الضبط حرية في التوظيف وتخصيص مواردها.

✓ امتياز على مستوى المسؤولية حيث تصبح هذه السلطة مسؤولة عن أعمالها².

وانطلاقا مما سبق فيمكن القول أن المشعر عندما اعترف لسلطة الضبط بالشخصية القانونية، فإنه أراد أن يكرس مفهوم خاص لاستقلاليتها، وهو ما يؤكد الأستاذ خلوفي بقوله: "إن إدخال عنصر الاعتراف بالشخصية المعنوية لهذه الهيئات انطلاقا من سنة 2000 من شأنه أن يعيد مراجعة مفهوم السلطات الإدارية المستقلة في حد ذاته³.

وبذلك يمكن القول أن مفهوم الاستقلالية التي عمد المشعر الى تجسيدها فيما يخص هذه السلطات ترتبط بمفهوم Autonomie وليس Indépendance سيما وأن مصطلح Autonomie مرتبط بنظرية الهيئات المتمثلة بالشخصية المعنوية والتي لها استقلالية نسبية و ليست تامة⁴.

وعليه فإن كان المراد من الاستقلالية المنصوص عليها في القانون الجزائري هو المفهوم الكلاسيكي لنظرية الهيئات العامة، فإن السلطات الإدارية المستقلة تفقد خصوصيتها، لأن الأصل في هذه السلطات أنها غير متمتعة بالشخصية المعنوية⁵.

خلاصة القول أن الاعتراف بالشخصية المعنوية لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية يدور حوله إشكالية مكانة هذه السلطة أين تكون، خاصة و أن المادة 45 من القانون المدني قد ذكرت الأشخاص الاعتبارية العامة على سبيل الخصر:

✓ الدولة، الولاية، البلدية

✓ المؤسسات و الدواوين العامة ضمن الشروط التي يقرها القانون

¹ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 55

² - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 57

³ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 105

⁴ - خديجة سرير حرتسي، نفس المرجع، ص 105

⁵ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 58

✓ وعليه يمكن اعتبارها كيان قانوني خاص¹.

2.2: استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في وضع نظامها الداخلي

إن خلق قواعد قانونية خاصة تحكم سلطة إدارية مستقلة يعد عاملاً أساسياً لإعداد قانون داخلي لهذه السلطة ، كونها تحتوي على مجموعة من القواعد التي تنظم سيرها وتحدد هيكلتها الإدارية والمصالح المكونة لها².

فمن خصائص سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية هو استقلالية التنظيم والتسيير، حيث سبق وأن نصت المادة 20 من القانون 03-2000 المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على صلاحية سلطة الضبط في وضع نظامها الداخلي³.

أما القانون الجديد 04-18 فقد خول لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية من خلال المادة 24 منه اختصاصات واسعة في تحديد نظامها الداخلي، وقواعدها الداخلية التي لها علاقة بمهام أعضائها وكذا القانون الأساسي لمستخدميها.

وتعزيزاً لاستقلالها الوظيفي فقد خول لها التشريع المنشئ لها التزامها بنشر نظامها الداخلي في النشرة الرسمية لها ، ليدخل حيز التنفيذ والاطلاع عليه من طرف الجمهور في مدة حددت بشهرين مواليين⁴.

1.2.2 تمتع سلطة الضبط باستقلالية التسيير الإداري: المقصود باستقلالية التسيير الإداري هو

وجود أجهزة إدارية تحتوي على هياكل تتولى تسيير المؤسسة دون الحاجة إلى تدخل أجهزة أخرى⁵. وبالرجوع الى المادة 19 من القانون 04-18 نجد سلطة الضبط تتمتع بأجهزة تتولى ممارسة مهامها وتتمثل في مجلس ومدير عام ، ويتولى النظام الداخلي لسلطة الضبط تنظيم أجهزتها وذلك عن طريق التنظيم البشري والوظيفي، حيث لا يمكن أن يكون اختصاص سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في ضبط قطاع الاتصالات الالكترونية فعالاً ، إلا إذا كانت السلطة تتمتع بالوسائل التي تسمح لها بالوصول إلى الأهداف التي أنشئت من أجلها .

¹ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق ، ص 106

² - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 143

³ - انظر المادة 20 من القانون 03-2000 ، مرجع سابق

⁴ - انظر المادة 24 فقرة من القانون 04-18، مرجع سابق

⁵ - نشادي عائشة، مرجع سابق، ص 119

1.2.2.أ : التنظيم البشري (الهيكل) من أجل تنفيذ مهامها بصفة فعالة ، عزز القانون 04-18 سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بهيئتين هما: المجلس بصفته هيئة المداولة والمديرية العامة بصفته مسيرة.

فيتشكل مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية من (7) أعضاء، من بينهم الرئيس ، يعينهم رئيس الجمهورية بناء على اقتراح من الوزير الأول¹.

ويتمتع المجلس بكل السلطات والصلاحيات الضرورية للقيام بالمهام المخولة لسلطة الضبط بموجب أحكام القانون رقم 04-18².

أما رئيس مجلس سلطة الضبط هو الأمر الرئيسي بالصرف، كما يمكنه منح تعويض كلي أو جزئي لهذه السلطة للمدير العام بصفة أمر بالصرف ثانوي³.

قرارات مجلس سلطة الضبط يمكن أن تكون موضوع طعن غير موقوف للتنفيذ أمام مجلس الدولة في أجل شهر واحد. ابتداء من تاريخ تبليغها⁴ وتكون مداوات المجلس صحيحة بحضور خمسة (5) من أعضائه على الأقل .

ويتخذ المجلس قراراته بالأغلبية البسيطة لأصوات الأعضاء الحاضرين وفي حالة تساوي الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا⁵، ويتفرع عن المجلس مجموعة من الأقسام:

✓ قسم التدقيق الداخلي ومراقبة التسيير .

✓ الأمانة العامة

✓ خلية الاتصال والبروتوكول والترجمة والعلاقات الدولية⁶.

¹ - المادة 20 فقرة 1 من القانون 04-18، مرجع سابق

² - انظر المادة 21 فقرة 01 من القانون 04-18، نفس المرجع.

³ - رضا بوالجدري ،وردة سالمي، " سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية قراءة في المهام و الصلاحيات من خلال أحكام القانون 04-18" ، مجلة العلوم الانسانية ، كلية الحقوق ، جامعة الاخوة منتوري ،قسنطينة 1، الجزائر، مجلد 34، عدد01، جوان 2013، ص 191

⁴ - المادة 22 فقرة 1 من القانون 04-18

⁵ - المادة 21 فقرة 2 من القانون 04-18

⁶ - رضا بوالجدري و وردة سالمي، مرجع سابق، ص 191

بينما المديرية العامة لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية يسيروها مدير عام يعينه رئيس الجمهورية، الذي يشارك بدور استشاري في اجتماعات المجلس ، كما يتولى أمانتها التقنية¹.

وعليه تتشكل المديرية العامة من:

✓ مديريات قلب النشاط وتتمثل في:

المديرية التقنية

مديرية الاقتصاد و المنافسة والاستشراف

مديرية التصديق الالكتروني

✓ مديريات الدعم وتتمثل في :

مديرية الادارة والموارد البشرية

مديرية الشؤون القانونية

مديرية الاعلام الالي والانظمة المعلوماتية².

1.2.2 ب: التنظيم الوظيفي : تعتبر الوظيفة التنظيمية لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية ذات

دور كبير، وذلك نظرا للأهمية البالغة لقطاع البريد والاتصالات الإلكترونية .

وبناء على ما سبق ذكره سنتطرق الى إبراز مهام وصلاحيات كلا من المجلس والمدير العام على

التوالي .

وفي ما يخص مهام وصلاحيات مجلس سلطة الضبط و استنادا الى نص المادة 21فقرة 1 من

القانون 04-18 فإن مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية يتمتع بكل السلطات

والصلاحيات الضرورية اللازمة للقيام بالمهام المخولة لسلطة الضبط بموجب أحكام هذا القانون³.

بداية بمهام مجلس سلطة الضبط التي و بالرجوع الى النظام الداخلي لسلطة ضبط البريد

والاتصالات الالكترونية نجد ما يلي:

✓ أمانته.

✓ تحضير وإمضاء في حدود التفويض مجموع العقود التي تلزم سلطة الضبط⁴.

¹ - عائشة نشادي، مرجع سابق، ص 121

² - رضا بوالجدري ، وردة سالمى، مرجع سابق، ص 191

³ - المادة 21فقرة 1 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁴ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق ، ص 96

✓ كما يقوم بإعداد القانون الأساسي والنظام الداخلي لمستخدمي سلطة الضبط وكذا تنظيم المديرية العامة¹.

3.2: تمتع سلطة الضبط بالاستقلال المالي

لم يشأ المشرع اعتبار الاستقلال المالي كنتيجة لمتع سلطة الضبط بالشخصية المعنوية ، وإنما أراده أن يكون خاصية أخرى مستقلة عن الشخصية المعنوية لضمان استقلالية أكبر للسلطة بالنص صراحة على ذلك في المادة 11 من القانون 04-18، ويعتبر الاستقلال المالي من بين أهم المؤشرات و الركائز الأساسية التي تبرز استقلالية سلطة الضبط وظيفياً² ، كونه يفصل سلطة الضبط الاقتصادي عن السلطة التنفيذية، من حيث التمويل³، فتعرف سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بتمويل شبه كلي بواسطة مواردها الذاتية ، بالإضافة الى إعانات ميزانية تحمل على عاتق الميزانية العامة للدولة.

1.3.2: التمويل الذاتي لسلطة الضبط: تظهر استقلالية السلطة في تسيير المالي من حيث

جديتها في تحصيل مواردها ، وترى الأستاذة Frision Roché « أن هذه الاستقلالية تظهر من خلال استقلالية التمويل، استقلالية تنفيذ الميزانية الذي يسمح للسلطة بالتقرير في استعمال ميزانيتها ، وكذا إمكانية تنفيذ النفقات⁴.

حيث تعتمد سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في تمويلها على مواردها الخاصة ، وقد نصت المادة 11 صراحة على تمتع السلطة بالاستقلال المالي⁵، وجاءت المادة 28 للتأكيد على ذلك ، حيث يتم التمويل الذاتي عن طريق مواردها الخارجية مصدرها الأساسي نشاط قطاع البريد والاتصالات وتتمثل هذه الموارد المالية فيما يلي⁶:

✓ مكافآت مقابل أداء الخدمات ، الأتاوى، المصاريف المتعلقة بمنح الأرقام وتسييرها، والمتعلقة بالمصادقة على تجهيزات البريد والاتصالات الالكترونية.

¹ - المادة 26 من القانون 04-18 ، مرجع سابق.

² - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 144

³ - محمد جبري، "السلطات الإدارية المستقلة والوظيفية الاستشارية"، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، سنة 2014، ص 146

⁴ - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 144

⁵ - المادة 11 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁶ - انظر المادة 28 من القانون 04-18، نفس المرجع

✓ نسبة مئوية من ناتج المقابل المالي المستحق بعنوان الترخيص والرخصة والترخيص العام المحددة طبقا لقانون المالية.

كما تكرر المادة 28 من ذات القانون¹ ، استقلالية السلطة في تسيير مواردها، باعتبار أن رئيس مجلس سلطة الضبط أمرا بالصرف ، ويمكنه تفويض جزء من هذه الصلاحية أو كلها للمدير العام كأمر ثانوي بالصرف،

2.3.2: تمويل سلطة الضبط عن طريق الميزانية العامة للدولة: تعتبر هذه الطريقة التمويلية استثنائية ، خلافا لبعض السلطات الضبط التي تخضع كليا لتمويل الميزانية العامة للدولة ولا تملك أي موارد خاصة ، وهذا لعدم تمتعها بالشخصية المعنوية ، وهو ما نجده مثلا في سلطتين ماليتين هما: مجلس النقد والقرض واللجنة المصرفية، فأعبأوهما المالية يتكفل بها بنك الجزائر².

ونص المشرع على إمكانية تقييد سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية لاعتمادات إضافية من الدولة بمناسبة إعداد مشروع قانون المالية لكل سنة ضمن الميزانية العامة للدولة ، للحصول عليها لتمكينها من أداء مهامها³.

وأخيرا نستنتج مما سبق أن المشرع رغم تدخله من جديد لتدارك النقائص التي شابت القانون 03-2000 إلا أن محاولته لتعزيز استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية من خلال القانون 04-18 من الجانب العضوي والوظيفي تبقى هذه الاستقلالية نسبية وشكلية ، وذلك بسبب استمرار تدخل السلطة التنفيذية في أعمال سلطة الضبط، إذ تصطدم بعدة موانع لاسيما من خلال احتكار السلطة التنفيذية لسلطة تعيين أعضاء مجلسها بما فيهم الرئيس بناء على اقتراح من الوزير الأول ، إلى جانب تمديد مدة انتداب الرئيس والأعضاء، حيث كانت مدة العهدة قصيرة مما تسببت في نقص فعالية اعمالهم و آدائها على أكمل وجه .

بالإضافة الى محدودية الاستقلالية المالية لسلطة الضبط، وذلك راجع لخضوعها للرقابة المالية للدولة، إضافة الى تقديمها لرئيس الجمهورية سنويا تقريرا ماليا وأديبا بحصيلة نشاطاتها وقراراتها.

¹ - انظر المادة 28 فقرة 4 و5 من القانون 04-18، نفس المرجع

² - ليندة دراني، مرجع سابق، ص 145

³ - انظر المادة 28 فقرة 2 من القانون 04-18، مرجع سابق.

وهذا يدل على رغبة السلطة التنفيذية في حد ذاتها إبقاء سلطة الضبط تحت وصايتها ورقابتها، هذا من جهة ومن جهة أخرى يدل على عدم جدية المشرع في تكريس الاستقلالية الفعلية والمطلقة من أجل أداء مهامها على أكمل وجه.

المطلب الثاني: الضوابط القانونية المقررة لتفعيل القواعد الحماية لمستهلكي خدمة الإنترنت.

ينعقد اختصاص سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية في ضبط قطاع الاتصالات الالكترونية ومراقبته من خلال الصلاحيات الممنوحة لها والمكرسة بموجب القانون 04-18 وذلك بالسهرة على احترام مقدمي خدمة الإنترنت للأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بالاتصالات الالكترونية¹، وضمن حقوق المشتركين وفقا لما أشارت إليه المادة 19 فقرة 16 من القانون 04-18.

وبناء على ذلك سنتناول الاختصاص الرقابي لسلطة الضبط في الفرع الأول وأما في الفرع الثاني سندرس فيه الاختصاص الردعي لسلطة الضبط.

الفرع الأول: الاختصاص الرقابي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

رغم استبدال الإدارة التقليدية بسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية ، إلا أن تحقيق الغرض الذي أنشئت من أجله هذه الاخيرة لن يتم إلا بمنحها اختصاصات رقابية لتحقيق مقتضياتها².

أولا: رقابة سلطة الضبط قبل الدخول الى السوق (الوقائية)

تكريسا لحماية المشتركين في خدمة الإنترنت، فإن اعتماد أي متعامل لسوق الاتصالات الالكترونية لممارسة نشاطاته، يتطلب موافقة مسبقة من سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، عن طريق دخول المناقصة والفوز بها بعد رسو المزاد وذلك بتقديم أحسن عرض، تماشيا والشروط التي حددتها السلطة، ومنها يتمكن من الولوج الى شبكة الإنترنت، وفقا لدفتر الشروط المحدد والمنظم لكيفية الاستغلال وتتمثل هذه الأنظمة في :

1-نظام الرخصة

تعتبر الرخصة أهم قرار يتخذ لصالح المتعاملين أو مقدمي خدمة الإنترنت ، ويقصد بالرخصة عامة أنها ذلك العمل الإداري أو التصرف القانوني وحيد الطرف ، يصدر بناء على تأهيل تشريعي

¹ - المادة 13 فقرة 15 من القانون 04-18، مرجع سابق.

² - منصور داود، "الآليات القانونية لضبط النشاط الاقتصادي في الجزائر"، أطروحة بنيل شهادة الدكتوراه علوم في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016، ص 73.

صريح، إما من سلطات إدارية أصلية (رئيسية) ، أو من منظمات أو هيئات تابعة لها مباشرة ، ويأخذ عدة تسميات مختلفة كالترخيص ، الاعتماد، التأشيرة ، الإذن¹.

لكن وبالرجوع لأحكام القانون 04-18 نجد أن المشرع قد فصل في المصطلحات الخاصة بأنظمة الاستغلال وجعل لكل نشاط نظام خاص يحكمه²، أي بالنسبة لنظام الرخصة الخاص بسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية فقد تم التطرق مباشرة للمستفيد منها بحيث تمنح الرخصة لكل شخص طبيعي أو معنوي يرسو عليه المزاد إثر إعلان المناقصة، هذه الأخيرة يجب أن تراعى فيها قواعد الشفافية و الموضوعية، وعدم التمييز وضمان المساواة في معاملة مقدمي العروض³.

أما موضوع الرخصة فيخضع إنشاء و/أو استغلال شبكات الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور، وتوفير خدمات الاتصالات الالكترونية، مهما كانت التكنولوجيا المستعملة للحصول على رخصة تمنح بموجب مرسوم تنفيذي طبقاً للتشريع و التنظيم المعمول بهما⁴.

وتتمثل أنواع الرخص في:

✓ رخصة استغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور .

✓ رخصة إقامة واستغلال شبكة اتصالات الكترونية مفتوحة للجمهور خلوية من نوع GSM⁵.

✓ رخصة لإقامة واستغلال شبكة الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور، عبر الساتل من نوع

. VSAT

¹ عزاوي عبد الرحمن، " الرخصة الإدارية في التشريع الجزائري" ، رسالة لنيل دكتوراه دولة في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2007، ص 154 و 155.

² رضا بوالجديري، مرجع سابق، ص 194.

³ طبقاً للمادة 123 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁴ نظر المادة 3 من المرسوم التنفيذي 21-44 المؤرخ في 17 جانفي 2021، الذي يحدد نظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات الممنوحة للجمهور وعلى مختلف خدمات الاتصالات الالكترونية. جريدة رسمية ، عدد 05 بتاريخ 20 جانفي 2021.

⁵ المرسوم التنفيذي رقم 21-357 المؤرخ في 18 سبتمبر 2021، يتضمن الموافقة على تجديد رخصة إقامة واستغلال شبكة اتصالات الكترونية مفتوحة للجمهور خلوية من نوع GSM وتوفير خدمات الاتصالات الالكترونية للجمهور الممنوحة لشركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال ، شركة ذات أسهم، جريدة رسمية ، عدد 72 بتاريخ 23 سبتمبر 2021.

✓ رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية النقالة من الجيل الرابع (G4) واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور.

✓ رخصة لإقامة شبكة عمومية للمواصلات الشخصية النقالة العالمية عبر السوائل من نوع GMPCS واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور¹.

✓ رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية وما بين المدن وفي الخلفة المحلية للجمهور².

وبناء على استقراء المادتين يتبين أن الرخصة لا تمنح إلا من خلال إعلان المناقصة ورسو المزاد، وهنا وجب مراعاة قواعد الشفافية والموضوعية وعدم التمييز، وهو ما جاء من أجله المرسوم التنفيذي رقم 129-21 الذي يتضمن تحديد الاجراء المطبق على المزايمة بإعلان المناقصة من أجل منح رخص في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية³.

2-نظام الترخيص العام

نصت المادة 131 من القانون 04-18 على أنه: "يمنح الترخيص العام لكل شخص طبيعي أو معنوي يلتزم باحترام الشروط إنشاء واستغلال و/أو توفير خدمات الاتصالات الالكترونية".
تحدد سلطة الضبط إجراءات المنح في إطار احترام مبادئ الموضوعية والشفافية وعدم التمييز.
كما حددت المادة 4 من المرسوم الرئاسي 21-44 الخدمات الخاضعة لنظام الترخيص العام وهي كالاتي:

- ✓ توفير النفاذ الى الانترنت.
- ✓ تحويل الصوت عبر بروتوكول الانترنت.
- ✓ الاتصالات الالكترونية التفاعلية ذات التسعير الإضافي بما في ذلك خدمات الأديوتكس.
- ✓ التموقع و/أو التموضع بالراديو عن طريق القمرالصناعي ، وكذا خدمات الجيومتوقع بالراديو.
- ✓ مراكز النداء.
- ✓ استضافة وتخزين البيانات عن طريق الحوسبة السحابية⁴.

¹ - رضا بوالجديري، مرجع سابق، ص 194 .

² - رضا بوالجديري، مرجع نفسه، ص 194 .

³ - منصور داود، مرجع سابق، ص 247

⁴ - المادة 4 من المرسوم الرئاسي 21-44، مرجع سبق

ويمنح الترخيص العام بعد الموافقة من السلطات المؤهلة في مجال الدفاع الوطني والامن العمومي، ويكون مصحوبا بدفتر شروط نموذجي حسب الخدمات طبقا لأحكام المادة 131 من القانون 04-18

3- نظام التصريح البسيط

التصريح هو عبارة عن شكلية غالبا ما تكون معلقة أو محددة المدة ، تمثل القائم بها للإدلاء للسلطة بوقائع يعترف بها شخصيا كما يقع على المصرح بها مجموعة من الالتزامات¹.

فإن التصريح البسيط يعتبر أقل إكراها مقارنة مع التراخيص الأخرى، بحيث أن الإدارة لا تتمتع بسلطة تقديرية في مجال التصريح بل يكفي أن يقدم الراغب ملفا مطابق للوثائق التنظيمية المطلوبة².

حيث عرف بعض الفقهاء نظام التصريح على غرار got ow gerard بأنه شكلية غالبا ما تكون محددة المدة تمثل بالنسبة للقائم بها الإدلاء للسلطة بوقائع يعترف بها شخصيا³.

أما الفقيه Déloubadere فيعتبر تقنية التصريح البسيط عبارة عن آلية لتدخل الإدارة في النشاط الخاص، وهو نظام من الأنظمة المرنة مقارنة بالترخيص والرخصة⁴.

ويعتبر نظام التصريح البسيط من أبسط الأنظمة في استغلال بعض النشاطات ، كونه يرتبط بمجرد شكلية، والتي تجعل من التصريح بمثابة الاعلام ولا يكون لسلطة الضبط في هذه الحالة أي سلطة تقديرية سيما مع توفر المصرح على كل الشروط المطلوبة قانونا.

وبموجب هذا التصريح يصبح للإدارة علم بالأشخاص الذين يريدون ممارسة بعض النشاطات⁵.

¹ - ليلي عبدش، " اختصاص منح الاعتماد لدى السلطات الإدارية المستقلة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع تحولات الدولة ، جامعة تيزي وزو، 2010، ص 15

² - شول بن شهرة و جديد حنان، " الرخص الإدارية كوسيلة لضبط قطاع المحروقات"، دفا تر السياسة والقانون ، العدد 19 سنة 2018، ص 85،

³ - سعاد بشاعة، " الاستثمار في مجال الاتصالات " ، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية ، فرع القانون الدولي والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر ، سنة 2005-2006، ص 12.

⁴ - خديجة سرير الحر تسي، مرجع سابق، ص 134

⁵ - مشيد سليمة، " النظام القانوني للاستثمار في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر"، مذكرة ماجستير ، فرع قانون أعمال، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، سنة 2003-2004، ص 87

وبالرجوع الى نص المادة 138 من القانون 18-04 نجد أنها نصت على نظام التصريح البسيط بقولها: " يلزم كل شخص طبيعي أو معنوي يريد استغلال خدمة اتصالات الكترونية خاضعة لنظام التصريح البسيط بإيداع تصريح برغبته في الاستغلال التجاري لهذه الخدمة لدى سلطة الضبط¹. وإذا عرجنا على المادة 10 فقرة 16 نجد أن المشرع قد حدد الخدمات التي تدخل في إطار نظام التصريح البسيط وجاء فيها: " تخضع لنظام التصريح البسيط كل خدمة تتمثل كلياً أو أساساً في تزويد الجمهور بالاتصالات الالكترونية ، وكذا الخدمات التي تستعمل قدرات شبكات الاتصالات الالكترونية، والتي تتطلب زيادة على خدمة الاتصالات الالكترونية القاعدية ، وظائف المعالجة أو التخزين". كما يلتزم صاحب الشهادة باحترام شروط الاستغلال التي تحددها سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

ثانياً: رقابة سلطة الضبط بعد الدخول الى السوق

إن استتثار سلطة الضبط بمهمة السهر على وجود منافسة فعلية ومشروعة في سوق الاتصالات الالكترونية ، وضمان حسن سيرها بما يؤمن حماية الاقتصاد الوطني عامة وحماية المستهلكين لخدمة الانترنت خاصة، مادفع بالمشرع الى منحها سلطة رقابية بعدية للسوق²، للتأكد من مدى احترام المتعاملين الاقتصاديين في مجال خدمة الانترنت للقوانين والأنظمة المنصوص عليها للتحكم في هذا السوق المتميز بالطابع التقني ، ولتجسيد هذه الحماية القانونية حول لها المشرع ما يلي:

1-مراقبة الوثائق والمعلومات الضرورية

يتوجب على صاحب الرخصة أن يمكن سلطة الضبط من المعلومات ومجموعة الوثائق التقنية الضرورية من أجل التأكد من احترامه لجملة الالتزامات المفروضة عليه بمقتضى النصوص القانونية و التنظيمية، وكذا دفتر الشروط³.

واستقراء لنص المادة 158 من القانون المنشئ لها نجد أن التشريع استوجب على المتعاملين المستفيدين من رخصة أو ترخيص عام ان يضعوا تحت تصرف سلطة الضبط المعلومات أو الوثائق التي

¹ - يقابلها في القانون 2000-03 المادة 40 بنصها: " كل متعامل يريد استغلال خدمة المواصلات السلكية واللاسلكية

الخاضعة لنظام التصريح البسيط ، ملزم بإيداع التصريح بالرغبة".

² - الطاهر ميمون، فاتح غلاب، بويكر رزيقات، مرجع سابق، ص 260

³ - عائشة نشادي، مرجع سابق، ص 165

تحكمها للتأكد من مدى احترام هؤلاء المتعاملين للالتزامات المفروضة عليهم بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية.

واستثناء على ما سبق تقوم سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بفرض رقابة صارمة على أي تجاوزات ، من شأنها التأثير على وضعية المتعاملين داخل السوق، مما يؤثر على الخدمات التي يقدمها وبالتالي يكون التأثير سلبيا على مستهلكي خدمة الانترنت خاصة ومستهلكي خدمة البريد والاتصالات الالكترونية عامة، ويمكن تكريس وتجسيد هذه الرقابة من خلال اطلاع سلطة الضبط على الوثائق و المعلومات التي تتزود بها أثناء ممارسة مهامها.

وهذا ما يظهر لنا جليا من خلال المرسوم رقم 16-237 الذي يلزم المتعامل صاحب الرخصة ، ومن خلال دفتر الشروط من تقديم جملة من المعلومات وفق أشكال وأجال محددة وردت كالآتي¹:

- ✓ كل تعديل مباشر يفوق 1% من رأسمال الشركة وحقوق التصويت الخاصة بصاحب الرخصة.
- ✓ وصف مجموع الخدمات الموفرة.
- ✓ التعريفات والشروط العامة الخاصة بتوفير الخدمات.
- ✓ معطيات حول الحركة ورقم الاعمال.
- ✓ معلومات حول استعمال الموارد الممنوحة لا سيما الذبذبات والأرقام.

كما يمكن لزاما على صاحب الرخصة أن يقدم لسلطة الضبط متى طلب منه ذلك الاحتجاجات المرتبطة بفواتير صادرة فيما يخص الخدمات، وما قدم من أجوبة بخصوص هذه الاحتجاجات²، لما يكون لزاما على صاحب الرخصة تشغيله لشبكة GSM كمنظومة معلوماتية لتخزين المعطيات التجارية وكذا تسجيل التحصيلات³.

2-تقديم تقرير سنوي من صاحب الرخصة

انطلاقا من نص المادة 36 في فقرتها الثالثة من المرسوم التنفيذي 01-219 المتعلق بالموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الخلوية من نوع GSM، يتوجب على

¹- لمرسوم التنفيذي 16-237 المؤرخ في 4 سبتمبر 2016، المتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الفاعلة من الجيل الرابع (4G) واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة لشركة أوبتيوم تيليكوم ، الجزائر، شركة ذات أسهم .الجريدة الرسمية عدد52 و 53 بتاريخ 4 سبتمبر 2016.

²- عائشة نشادي، مرجع سابق، ص 164

³- خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 142

صاحب الرخصة أن يقوم سنويا بتقديم تقرير سنوي لسلطة الضبط في أجل لا يتعدى ثلاثة أشهر ابتداء من نهاية كل سنة اجتماعية ، ويكون في ثمانية نسخ¹، إضافة الى كشف مالية سنوية مصادق عليها². نستنتج مما سبق أن سلطة الضبط تلزم كل سنة بإعداد تقرير يتضمن وصفا لنشاطاتها و ملخصا لقراراتها و آرائها وتوصياتها ، وترسله الى رئيس الجمهورية ، مما يشكل قيادا على حرية سلطة الضبط في قيامها بنشاطاتها، نتيجة الرقابة المفروضة عليها والتي يمارسها رئيس الجمهورية من خلال التقرير السنوي .

فكل أعمال سلطة الضبط تخضع للرقابة البعدية سواء تعلق الامر بنشاطات ضخمة أو قرارات وآراء وحتى التوصيات، رغم أن الأصل سلطة الضبط مستقلة عن كل رقابة³.

3- سلطة التحقيق كآلية للرقابة البعدية

تتمتع سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية بسلطة إجراء التحقيقات والتحريرات وذلك بحثا عن مدى احترام المتعاملين الاقتصاديين أصحاب الرخص للنصوص التشريعية والتنظيمية المنافسين له. حيث يستوجب عليهم التزامهم بممارسة منافسة شريفة إزاء المتعاملين له وذلك بالامتناع عن كل ممارسة غير تنافسية على غرار الاتفاقيات غير المشروعة أو الإعانات المتبادلة أو التعسف في استعمال وضعية الهيمنة أو وضعية القوة السوقية المعتمدة⁴ وبالتالي السعي لتحقيق النجاعة الاقتصادية⁵.

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 01-219 المؤرخ في 31 يوليو 2001، يتضمن الموافقة على رخصة إقامة و استغلال شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية الخلوية من نوع GSM لتوفير خدمات المواصلات السلكية للجمهور ، جريدة رسمية عدد 43 مؤرخة في 5 غشت 2001.

² - يقابله المرسوم التنفيذي رقم 14-312 بنص المادة 37 التي جاء فيها : " يجب على صاحب الرخصة أن يقدم سنويا الى سلطة الضبط في أجل أقصاه ثلاثة أشهر (3) ابتداء من نهاية كل سنة اجتماعية تقرير سنوي نسختين (2) نسخة ورقية ونسخة الكترونية ، وكشوف مالية سنوية مصادق عليها".

- المرسوم التنفيذي 14-312 المنضم الموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة على سبيل التنازل لشركة أوبتيوم تيليكوم ، الجزائر، شركة ذات أسهم. مؤرخ في 10 نوفمبر 2014 ،جريدة رسمية، عدد.70 بتاريخ 7 ديسمبر 2014.

³ - كريمة زعاتري ،" المركز القانوني لسلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية "، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق، جامعة بومرداس ،2011-2012، ص 71.

⁴ - رضا بوالجديري، مرجع سابق، ص 196.

⁵ - حطاش عمر، " سلطات الضبط المستقلة ظاهرة قانونية جديدة لضبط السوق صلاحياتها القمعية والغير قمعية نموذج للعقوبات الادارية"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، العدد 8، سنة 2017، ص320

وبالرجوع الى المرسوم التنفيذي رقم 01-124 المتضمن الاجراء المطبق على المزايدة بإعلان المناقصة من أجل الرخص في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية في المادة 6 منه نجد أنه¹: " يمكن أن تقيم سلطة الضبط عن طريق دراسة ملاءمة، خصائص وقدرات السوق التي ستعد فيها وتشغل الشبكات العمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية و/أو توفر فيها الخدمات الهاتفية، وتتجز في هذا الصدد التحقيقات التي تراها ضرورية وتستعمل كل المعلومات المتوفرة".

كما نصت الفقرة 4 من المادة 36 من المرسوم التنفيذي رقم 01-219² المتضمن الموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات الخلوية من نوع GSM .

ولتوفير الخدمات السلكية واللاسلكية للجمهور نصت المادة على ما يلي: "عندما يرخص التشريع والتنظيم المعمول بهما لذلك، يمكن لسلطة الضبط أن تجري لدى صاحب الرخصة تحقيقات بما فيها تلك التي تستلزم تدخلات مباشرة أو تستلزم ربط تجهيزات خارجية على شبكته الخاصة، إما عن طريق أعوانها المكلفين بذلك وإما عن طريق أي شخص مؤهل قانونا من طرفها ، وذلك وفق شروط المحددة في هذا التنظيم وهذا التشريع.

بالإضافة الى ما سبق يمكن لاختصاصات سلطة الضبط أن تتعدى مهام التحقيق الى مهمة التفتيش سيما عندما يتعلق الامر بتحصيل المساهمات المالية الدورية³.

حيث جاء في مضمون المادة 32 من دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم 01-219 المتضمن الموافقة على رخصة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من نوع GSM ولتوفير خدمات للجمهور نصت على ما يلي: " تكلف سلطة الضبط بتحصيل هذه المساهمات لدى صاحب الرخصة ،

وتراقب كذلك التصريحات التي يدلي بها صاحب الرخصة في هذا الصدد وتحفظ لنفسها بالحق في القيام بكل تفتيش في الموقع وبكل تحقيق تراهما لازمين⁴.

¹ المادة 6 من المرسوم التنفيذي 01-124، المؤرخ في 9مايو 2001، يتضمن تحديد الاجراء المطبق على المزايدة بإعلان المنافسة من أجل منح رخص في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية عدد 27 بتاريخ 13 مايو 2001.

² المادة 36 فقرة 4 من المرسوم التنفيذي 01-219 ، مرجع سابق.

³ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 166

⁴ - المادة 32 من المرسوم التنفيذي رقم 01-219، مرجع سابق.

خلاصة القول لقد كرس المشرع هذه الآلية بموجب القانون 18-04 بنص المادة 158 فقرة 2 ، والتي أهلت سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية للقيام بتحقيقات لدى نفس المتعاملين والتي تتطلب تدخلات مباشرة أو توصيل تجهيزات خارجية بشبكاتهم الخاصة¹.

حيث تعتبر هذه الآلية ضمانا من سلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية لحماية حقوق المشتركين في خدمة الانترنت وحصولهم على أحسن جودة وخدمة ممكنة.

الفرع الثاني: الاختصاص الردعي لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية

إن المهام التي أوكلت بها سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية الغاية الأساسية منها هي الوقاية من وقوع أي خرق أو إخلال بالقواعد المطبقة على سوقي البريد والاتصالات الالكترونية ، فتكون عاقبتها على حساب المشترك في خدمة الانترنت خاصة وعلى السوق و المتعاملين الاخرين عامة.

حيث تم تكليف سلطة ضبط القطاعين بعدة مهام تدخل ضمن صلاحياتها في الرقابة السابقة، مرفقة بتعليمات وتوصيات، ناهيك عن الرقابة اللاحقة الردعية كحل أخير إن ثبت انتهاك وخرق هذه القواعد من طرف مقدمي هذه الخدمات .

وعلى هذا الأساس وفي إطار تطبيق فكرة إزالة التجريم في سوق الاتصالات الالكترونية، وخدمة الضبط الاقتصادي ، منح المشرع لسلطة الضبط صلاحية توقيع عقوبات متنوعة حماية لحقوق ومصالح مستهلكي خدمة الانترنت ، وضمانا لاستمرارية الخدمة وتتمثل في عقوبات مالية وأخرى غير مالية.

أولا: العقوبات المالية

إن سلطات سلطة الضبط البريد والاتصالات الالكترونية لا تقف عند القيام بالتحقيقات والتفتيش ، إنما تصل الى درجة فرض العقوبات المالية ، حيث يتم تقديرها وفقا للقانون 18-04.

وتجدر الإشارة الى أنه تمت مراجعة القانون 2000-03 بموجب قانون المالية لسنة 2015، حيث خول لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية تطبيق ترسانة من العقوبات المالية ضد متعاملي البريد والاتصالات الالكترونية الذين لا يحترمون التزاماتهم الأساسية يتم تطبيقها².

¹ - المادة 158 من القانون 18-04، مرجع سابق.

² - الطاهر ميمون، فاتح غلاب، بوبكر رزيقات، مرجع سابق، ص262

لذلك استعمل المشرع ضمن نص المادة 127 المطبة الأولى من القانون 18-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية مصطلح "العقوبة المالية" كما استعمل ضمن نفس المادة المطبة الثالثة مصطلح "الغرامة التهديدية"¹.

وتوقع هذه العقوبات يكون وفق شروط حددها المشرع يلجأ إليها في ثلاث حالات:

1- حالة عدم احترام المتعامل المستفيد من رخصة إنشاء واستغلال شبكات عامة الشروط المفروضة

عندما لا يحترم المتعامل المستفيد من رخصة إنشاء واستغلال شبكات الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور الشروط المفروضة عليه بموجب النصوص التشريعية و التنظيمية أو قرارات سلطة الضبط، تعذر هذه الاخيرة في أجل لا يتعدى شهرا واحدا مع إمكانية نشر هذا الإعلان ، وفي حالة عدم امتثاله للإعذار يمكن للسلطة الضبط أن تتخذ حسب خطورة التقصير إحدى العقوبتين².

✓ عقوبة مالية ثابتة المبلغ و متناسبة مع خطورة التقصير مع المزايا المجنية منه أو مساوية لمبلغ الفائدة المحققة، على أن لا تتجاوز نسبة 5 % من رقم أعمال خارج الرسوم للسنة المالية الأخيرة المختتمة، ويمكن أن تصل الى 10% محد أقصى في حالة خرق جديد لنفس الالتزام.

وإذا لم يوجد نشاط سابق يسمح بتحديد مبلغ العقوبة ، لا يمكن أن تتجاوز العقوبة المالية 15000.000.00 دج ويصل هذا المبلغ كحد أقصى الى 30.000.000.00 دج في حالة خرق جديد لنفس الالتزام.

✓ عقوبة مالية أقصاها 1000.000.00 دج في حالة تقديم معلومات غير دقيقة أو تهاونا ردا على طلب موجه للمتعامل .

وفي حالة التأخر في تقديم المعلومات أو في مختلف الاتاوى والمساهمات والمكافآت مقابل الخدمات المقدمة مع إمكانية فرض غرامة تهديدية لا تقل عن 10.000.00 دج ولا تزيد عن 100.000.00 دج عن كل يوم تأخير .

¹ -رضا بوالجدي، مرجع سابق، ص 197

² - المادة 127 من القانون 18-04 ، مرجع سابق .

2- حالة عدم احترام المتعامل المستفيد من الترخيص الشروط المفروضة

عندما لا يحترم المتعامل المستفيد من الترخيص بإنشاء أو استغلال و/أو تقديم خدمات ، تعذره هذه الأخيرة في أجل لا يتعدى شهرا واحدا، مع إمكانية نشر هذا الإعلان في حالة عدم امتثاله للإعذار، يمكن للسلطة الضبط أن تتخذ حسب خطورة التقصير إحدى العقوبات¹.

✓ عقوبة مالية ثابتة المبلغ ومتناسبة مع خطورة التقصير مع المزايا المجنية منه أو مساوية لمبلغ الربح المحقق، على ألا يتجاوز نسبة 2% من رقم الاعمال خارج الرسوم للسنة المالية الأخيرة المختمة ، ويمكن أن تصل الى 5% كحد أقصى في حالة خرق جديد لنفس الالتزام ،

وإذا لم يوجد نشاط سابق يسمح بتحديد مبلغ العقوبة، لا يمكن أن يتجاوز العقوبة المالية 500.000.00 دج ويصل هذا المبلغ كحد أقصى الى 1000.000.00 دج في حالة خرق جديد لنفس الالتزام

✓ عقوبة مالية أقصاها 100.000.00 دج في حالة تقديم معلومات غير دقيقة عمدا أو تهوانا ، ردا على طلب موجه للمتعامل ، أو في حالة التأخر في تقديم معلومات أوفي دفع الاتاوى والمساهمات و المكافآت مقابل الخدمات المقدمة ، مع إمكانية فرض غرامة تهديدية لا تقل عن 5.000.00 دج ولا تزيد عن 10.000.00 دج عن كل يوم تأخير .

3- حالة عدم احترام المتعامل الموفر للخدمات الخاضعة للتصريح البسيط الشروط المفروضة

عندما لا يحترم المتعامل الخاضع لنظام التصريح البسيط الشروط المفروضة عليه بموجب النصوص التشريعية و التنظيمية أو قرارات سلطة الضبط تعذره هذه الأخيرة في أجل لا يتعدى شهرا ، مع إمكانية نشر هذا الإعلان وفي حالة عدم امتثاله للإعذار يمكن لسلطة الضبط أن تتخذ حسب خطورة التقصير إحدى العقوبات الآتيتين².

✓ عقوبة مالية ثابتة المبلغ ومتناسبة مع خطورة التقصير مع المزايا المجنية منه أو مساوية لمبلغ الربح المحقق ، على ألا يتجاوز نسبة 2% من رقم الاعمال خارج الرسوم لسنة المالية الأخيرة المختمة ويمكن أن تصل الى 5% كحد أقصى في حالة خرق جديد لنفس الالتزام .

وإذا لم يوجد نشاط سابق يسمح بتحديد مبلغ العقوبة، لا يمكن أن يتجاوز العقوبة المالية 10.000.00 دج.

¹ - المادة 38 من القانون 04-18، مرجع سابق.

² - المادة 38 من القانون 04-18 نفس المرجع

ويصل هذا المبلغ كحد أقصى الى 50.000.00 دج في حالة خرق جديد لنفس الالتزام.
 ✓ عقوبة مالية أقصاها 10.000.00 دج في حالة تقديم معلومات غير دقيقة عمدا أو تهاونا ،
 ردا على طلب موجه للمتعامل ، أو في حالة التأخر في تقديم معلومات أوفي دفع مختلف المساهمات
 و المكافآت مقابل الخدمات المقدمة، مع إمكانية فرض غرامة تهديدية لا تقل عن 1.000.00 دج
 ولا تزيد عن 2.000.00 دج عن كل يوم تأخير.

ثانيا: العقوبات غير المالية

عند تماهي المتعامل في تفصيله وعدم امتثاله للشروط المقررة في القوانين و الأنظمة وبعد تطبيق
 العقوبات المالية عليه، تطبق عليه في هذه الحالة العقوبات غير المالية وفيها ما هو مقيد للحقوق وما هو
 سالب للحقوق.

1-العقوبات المقيدة للحقوق

غالبا ما تسبق العقوبات المقيدة للحقوق إغذارات، إلا في حالات نذكرها بإيجاز كالآتي:
 منها العقوبات المسبقة بإعذار وتدور الاختصاصات القمعية والردعية لسلطة ضبط البريد
 والاتصالات الالكترونية في الإعذار كإجراء أولي في حالة عدم احترام المستفيد للشروط المحددة في إطار
 النصوص التشريعية والتنظيمية¹.

وفي حالة عدم امتثال المتعامل المستفيد من الرخصة أو الترخيص رغم تطبيق العقوبات المالية،
 يتخذ الوزير المكلف بالاتصالات الالكترونية ضده وعلى نفقته بموجب قرار مسبب وبناء على
 اقتراح من سلطة الضبط، طبقا للمادة 127 من القانون 18-04 إحدى العقوبات:
 ✓ التعليق الكلي أو الجزئي للرخصة أو الترخيص لمدة أقصاها 30 يوما.
 ✓ التعليق المؤقت للرخصة أو الترخيص لمدة تتراوح ما بين شهر الى 3 أشهر أو تخفيض مدتها
 في حدود سنة².

أما العقوبات غير المسبقة بإعذار تكون في التعليق الفوري للرخصة بعد إعلام الوزير المكلف
 بالاتصالات عن بعد، وتطبيقها لا يكون الا في حالة واحدة وهي:

¹- حسين نواره، " الابعاد القانونية لاستقلالية سلطات الضبط في المجال الاقتصادي والمالي"، الملتقى الوطني حول

سلطات الضبط المستقلة في المجال الاقتصادي و المالي ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة عبد الرحمن

ميرة، بجاية، أيام 12 و24 ماي 2007، ص 72

²- المادة 127فقرة 7 من القانون 18-04 ، نفس المرجع.

انتهاك مقتضيات الدفاع الوطني والامن العام، وتطبق هذه العقوبة أيضا على الترخيص و التصريح البسيط، في حين تبقى التجهيزات موضوع الرخصة أو الترخيص أو التصريح البسيط محل تدابير تحفظية طبقا للتشريع المعمول به في انتظار البت في قرار التعليق¹.

2-العقوبات السالبة للحقوق : تعد أفسى وأخطر العقوبات التي توقعها سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية والمجسدة في التوقيف النهائي للنشاط وذلك بالسحب النهائي للرخصة أو التصريح البسيط طبقا لما جاء في المواد 36،38، 127 من القانون المنشئ لها².

وفي حالة تمادي المتعامل في عدم الامتثال لشروط الاعذار، وعلى الرغم من تطبيق العقوبات المالية ضده عليه، تتخذ سلطة الضبط ضده قرار السحب النهائي للرخصة من نفس الجهة المانحة له، مراعية في ذلك مصلحة و حقوق المشتركين في خدمة الانترنت والمستهلكين بصفة عامة وضمان استمرارية الخدمة رغم هذا الإجراء.

المبحث الثاني: الأجهزة الرقابية المعززة للحماية المؤسسية لمستهلكي خدمة الانترنت

إن المستهلك كثيرا ما يبرم عقودا ذات طابع خدماتي غير متوازنة مع مقدمي الخدمات، مما نجعل منه المتضرر الرئيسي بسبب ضعفه المعرفي وميزة اللا ملموسية التي تتميز بها غالبية الخدمات خاصة وأنها تلقى رواجاً هائلاً عبر وسائل الاعلام، وتحديد الوسائل الإلكترونية الحديثة والتي تنعكس الصورة الحقيقية لهذه الخدمات لتصل درجة الامعقول في ذلك، مما يضع المستهلك في غموض من حيث عدم إمكانية التكهن مسبقا بمدى جودة الخدمة وصلاحياتها إلا بعد استهلاكها³.

وبناء على ذلك تزداد المسؤولية المخولة لهيئات الرقابة المقررة في قوانين حماية المستهلك التابعة لوزارة التجارة وتنتظر معها أجهزة أخرى غير إدارية لا يقل دورها أهمية عن الأولى.

لذلك سنعالج في **المطلب الأول** الأجهزة الإدارية بينما في **المطلب الثاني** الأجهزة غير الإدارية.

المطلب الأول: الأجهزة الإدارية

إن المبادئ القانونية التي كرسها قانون حماية المستهلك وقمع الغش المفروضة على كل مقدم خدمة، سواء قبل إبرام عقد الخدمة أو عقد الاشتراك في خدمة الانترنت أو بعده، لن تحقق أية نتيجة إذا لم تعزز بهيئات رقابية، لذلك رصد قانون حماية المستهلك القوانين المرتبطة بهذه المؤسسات التي تتخذ

¹ - زعاتري كريمة، المرجع سابق، ص 127

² - انظر المواد 38،36،127 من القانون 18-04،، مرجع سابق.

³ - آسيا يلس، مرجع سابق، ص 219

طابعا إداريا¹، وتؤدي دورا حمائيا وقائيا لضمان سلامة رضا المستهلك وأمنه وتمتعه بالخدمة التي أبرم من أجلها العقد في بادئ الامر إشباعا لحاجاته ورغباته الشخصية.

حيث تسعى الهيئات الرقابية الى حماية المستهلك في مايتعلق بالسلع و الخدمات المعروضة في السوق والمنظمة بقواعد مشتركة بموجب القانون 03-09 المعدل والمتمم و إن كانت معظم قواعده الحمائية غير مهيئة بعد للتطبيق في مجال الخدمات².

ولهذا السبب سيتم تسخير الأجهزة الإدارية التابعة لوزارة التجارة والتركيز أكثر على اختصاصاتها وهو ما سنبرزه في **الفرع الأول** بعنوان وزارة التجارة و**الفرع الثاني** تحت عنوان الهيئات التابعة لوزارة التجارة.

الفرع الأول: وزارة التجارة

تعتبر وزارة التجارة الجهاز الرسمي القائم على حماية المستهلك، حيث سيخضع المشترك في خدمة الانترنت بصفته مستهلكا لهذا الخدمة، وبالتالي فإن هذا الأخير قد أكدته المادة 25 من القانون 03-09 المعدل والمتمم، حيث نصت على أنه: " بالإضافة الى الشرطة القضائية والاعوان الاخرين المرخص لهم بموجب النصوص الخاصة بهم، يؤهل للبحث ومعاينة مخلفات أحكام هذا القانون أعوان قمع الغش التابعون لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك ، إذ تعمل على وضع وتحقيق سياسات حماية المستهلك³. حيث أسندت لوزير التجارة عدة مهام في هذا المجال بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-453 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة⁴، خاصة في مجالي جودة السلع والخدمات⁵، والرقابة الاقتصادية و قمع الغش⁶.

¹ - آسيا يلس، المرجع السابق ، ص219

² - آسيا يلس، نفس المرجع ، ص219

³ - آسيا يلس، نفس المرجع ، ص219

⁴ - المرسوم التنفيذي 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، يحدد صلاحيات وزير التجارة المعدل والمتمم. لجريدة الرسمية عدد 8، صادرة بتاريخ في 22 ديسمبر 2002.

⁵ - المادة 5 من المرسوم التنفيذي 02-453، نفس المرجع.

⁶ - المادة 6 من المرسوم التنفيذي 02-453، نفس المرجع.

كما حدد المرسوم التنفيذي رقم 02-354 المعدل والمتمم¹ الهيكل التنظيمي للإدارة المركزية في وزارة التجارة، والتي تشمل طبقاً للمادة الأولى منه: الأمين العام، رئيس الديوان، المفتشية العامة، وسبع مديريات عامة² وتشمل: المديرية العامة للتجارة الخارجية، والمديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها، المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، مديرية الموارد البشرية، مديرية المالية والوسائل العامة، مديرية التنظيم والشؤون القانونية، مديرية الأنظمة المعلوماتية.

أولاً: المصالح الخارجية لوزارة التجارة

حددها المرسوم التنفيذي رقم 11-09 الذي يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياته وعملها³. وتشمل مديريات ولائية للتجارة، ومديريات جهوية⁴. حيث تنظر هذه المديريات في مصالح المستهلكين على المستوى المحلي⁵، كونها الأقرب من المستهلك عامة ومن المشترك في خدمة الإنترنت خاصة موضوع دراستنا.

1: المديرية الولائية للتجارة

ويكون تنظيمها الهيكلي قائماً على خمسة (5) مصالح⁶، وتتكون بدورها من مكاتب⁷، نوجزها في ما يلي:

✓ مصلحة ملاحظة السوق و الاعلام الاقتصادي ويتكون من :

مكتب ملاحظة السوق والاحصائيات، مكتب تنظيم السوق والمهن المقننة، مكتب ترقية التجارة الخارجية وأسواق المنفعة العمومية.

✓ مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة وتتكون من:

¹ المرسوم التنفيذي 02-454 مؤرخ في 21 ديسمبر 2002. ينص على تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة. جريدة رسمية عدد 85 بتاريخ 22 ديسمبر 2002. معدل ومتمم.

² المادة 20 من المرسوم التنفيذي 14-18 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة. المؤرخ في 21 يناير 2014، جريدة رسمية عدد 4 صادرة في 26 يناير 2014.

³ المرسوم التنفيذي 11-09 المؤرخ في 20 يناير 2011، المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وعملها، جريدة رسمية عدد 4 صادرة في 23 يناير 2011.

⁴ المادة 2 من المرسوم 11-09، نفس المرجع.

⁵ حملاجي جمال، "الحماية القانونية للمستهلك من الغش التجاري"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022، ص 58

⁶ المادة 5 من المرسوم التنفيذي 11-09، مرجع سابق.

⁷ حددها القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 غشت 2011 المتضمن المديريات الولائية والجهوية، جريدة رسمية، عدد 24 بتاريخ 25 افريل 2012

مكتب مراقبة الممارسات التجارية، مكتب مراقبة الممارسات المضادة للمنافسة، مكتب التحقيقات المتخصصة.

✓ مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش وتتكون من:

مكتب مراقبة المنتوجات الصناعية والخدمات . مكتب مراقبة المنتوجات الغذائية . مكتب ترقية الجودة والعلاقات مع الحركة الجمعوية.

✓ مصلحة المنازعات والشؤون القانونية وتتكون من:

مكتب منازعات الممارسات التجارية، مكتب منازعات قمع الغش، مكتب الشؤون القانونية ومتابعة التحصيل.

✓ مصلحة الإدارة والوسائل وتتكون من:

مكتب المستخدمين والتكوين، مكتب المحاسبة والميزانية والوسائل، مكتب الاعلام الالي والوثائق والارشيف، ويرأسها أصحاب المناصب العليا رئيس مصلحة أو رئيس مكتب¹.

ويسير نشاط هذه المصالح و المكاتب موظفون ينتمون الى الاسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة ، ويطبق عليهم المرسوم التنفيذي رقم 09-415² المؤرخ في 16 ديسمبر 2009، هي أسلاك منتمية إلى شعبتين هما: شعبة قمع الغش وشعبة المنافسة والتحقيقات الاقتصادية³.

وتزود المديرية الولائية للتجارة حسب الحاجة بمفتشيات إقليمية للتجارة ومفتشيات مراقبة الجودة وقمع الغش على مستوى الحدود البرية والبحرية والجوية والمناطق والمخازن تحت الجمركة ، عندما يقتضي حجم تدفق السلع العابرة بها⁴.

أما اختصاصاتها فهي تعتبر بمثابة الجهاز التنفيذي للسياسة الوطنية في ميدان التجارة الخارجية و المنافسة والجودة وقمع الغش، وتنظيم النشاطات التجارية والمهن الرقابة الاقتصادية وقمع الغش، لذلك فإنها تمارس العديد من المهام وتتمثل المهام المتعلقة بحماية المستهلك كالاتي⁵.

¹ - المرسوم التنفيذي 12-274، المؤرخ في 28 يونيو 2012، الذي يحدد قائمة المناصب العليا في المصالح الخارجية لوزارة التجارة وشروط الالتحاق بها والزيادة الاستدلالية المتعلقة بها، جريدة رسمية عدد 40، صادرة بتاريخ 4 يوليو 2012.

² - المرسوم التنفيذي رقم 09-415 ، المؤرخ في 16 ديسمبر 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين الى الاسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، جريدة رسمية عدد 75 بتاريخ 20 ديسمبر 2009.

³ - المادة 3 من المرسوم التنفيذي 09-415 ، مرجع نفسه

⁴ - المادة 6 من المرسوم التنفيذي 09-11، مرجع سابق.

⁵ - المادة 3 من المرسوم التنفيذي 09-11، مرجع سابق.

كما تلعب دور حمائي ومحوري في حماية المستهلك ، حيث تسهر على تطبيق التشريعات المتعلقة بالممارسات التجارية والمنافسة وحماية المستهلك وقمع الغش.

وتضع حيز التنفيذ برنامج الرقابة الاقتصادية وقمع الغش الموضوع من قبل المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، الى جانب اقتراح تطوير الجانب الرقابي، وضمان تنفيذ برامج النشاط ما بين القطاعات بالتعاون مع الهياكل المعنية، بالإضافة الى متابعة كل المنازعات المتعلقة بالمخالفات المتعلقة بالجودة والممارسات التجارية طبقا لما جاء في المرسوم التنفيذي 09-11¹.

بالإضافة الى دورها التحسيسي و يتجلى في العمل على إعلام وتنقيف وتوعية المستهلك بحقوقه المقررة في قوانين حماية المستهلك عن طريق برمجة أيام تحسيسية لتوعية المستهلكين، وغرس الثقافة الاستهلاكية في المجتمع الجزائري، إن المديرية الولائية للتجارة تبذل جهدا من الناحية الإعلامية والتوعوية مع غياب النشاطات التحسيسية في مجال الخدمات وتركيزهم على التوعية في مجال السلع الاستهلاكية فقط.

أما دورها الرقابي فيعتبر أعوان الرقابة وقمع الغش من الموظفين المسند إليهم قانونا القيام بمهام الضبط القضائي استنادا لأحكام المادة 14 من قانون الإجراءات الجزائية²، المنتمون الى وزارة التجارة، هؤلاء الاعوان حددت مهامهم ضمن أحكام الباب الثالث من المرسوم التنفيذي 09-415³، وبالتنسيق مع أعوان الضبط بما فيهم ضباط الشرطة القضائية ، للبحث ومعاينة المخالفات ، وهذا ما نصت عليه المادة 57 فقرة 2 من القانون 09-415⁴. بقولها "القيام بكل دراسة تتعلق بتطور السوق ووضعيات المنافسة" وفي الفقرة 3 نصت على: "إنجاز دراسات حول تطور الأسعار والوضع الراهن بالتنسيق عند الاقتضاء، مع المؤسسات والهيئات المختصة"، أما في الفقرة 4 من ذات المادة فنصت على: "إنجاز دراسات تهدف الى ترقية المنافسة"، وبالتالي يتمثل دور المديرية الولائية للتجارة باعتبارها إدارة لامركزية في التنسيق مع الهيئات المختصة محليا لمعاينة المخالفات، ودراسة وضعيات السوق في ما يخص الأسعار ومدى التزام مقدمي السلع والخدمات بالتزاماتهم.

¹ - المادة 3 من المرسوم التنفيذي 09-11، نفس المرجع

² - المادة 14 من الامر 66-156 المؤرخ في 8 يونيو 1966، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل بالقانون 19-10 مؤرخ في 11 ديسمبر 2019، جريدة رسمية عدد 78 بتاريخ 18 ديسمبر 2019 .

³ - المرسوم التنفيذي 09-415 ، مرجع سابق.

⁴ - المادة 57 من المرسوم التنفيذي، 09-415، نفس المرجع.

2-المديرية الجهوية للتجارة

سنبرز هيكلها التنظيمي ثم اختصاصاتها

2-1: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للتجارة

يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للتجارة من تسعة (9) مديريات¹، ومن ثلاثة (3) مصالح ومكاتب² نوجزها فيما يلي:

✓ مصلحة الإدارة والوسائل: تتكون من:

مكتب المستخدمين والتكوين ومكتب المحاسبة و الميزانية والوسائل ، مكتب الاعلام الالي والوثائق والارشيف

✓ مصلحة الاعلام الاقتصادي و تنظيم السوق: تتكون من:

مكتب الاعلام الاقتصادي و الاحصائيات، مكتب تنظيم السوق والأوضاع الاقتصادية ، مكتب التجارة الخارجية

✓ مصلحة تخطيط المراقبة ومتابعتها وتقييمها تتكون من:

مكتب متابعة وتقييم المراقبة ، مكتب التحقيقات المتخصصة، مكتب تفتيش مصالح المديريات الولائية للتجارة.

واختصاصاتها هي التواصل مع الهياكل المركزية لوزارة التجارة، ومهام تأطير وتنسيق وتقييم النشاطات المديريات الولائية والمصالح الخارجية للهيئات التابعة لقطاع التجارة، الى جاب إعدادها لبرامج الرقابة بالتنسيق مع الإدارة المركزية والمديريات الولائية وتسهر على تنفيذها، كما تقوم بتنسيق عملية الرقابة والتفتيش ما بين الولايات، وتبادر بعمليات تفتيش مصالح المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي³.

ثانيا: اختصاصات وزارة التجارة في مجال الخدمات

سنتناول فيما يلي مدى اختصاص وزارة التجارة في مجال الجودة ومسألة التنسيق ما بين القطاعات الأخرى.

¹حددها القرار المؤرخ في 22-09-2004 ، جريدة رسمية ، عدد 68 الصادرة في 27-10-2004، موقع المديريات الجهوية للتجارة واختصاصها الإقليمي .مثلا المديرية الجهوية للتجارة عبابة تضم 5 ولايات : عنابة، سكيكدة، قالمه، الطارف، سوق أهراس

² المادة 3 من القرار المؤرخ في 16 غشت 2011، المنصمّن تنظيم المديريات الولائية للتجارة والمديريات الجهوية للتجارة في مكاتب. جريدة رسمية عدد24 بتاريخ 25 أفريل سنة 2012.

³ المادة 10 من المرسوم التنفيذي 02-454 ، مرجع سابق

1- اختصاص وزارة التجارة في مجال الجودة

إن دور وزارة التجارة الأساسي يكمن في مراقبة أي نشاط يدر أرباحاً سواء كان هذا النشاط إنتاجياً أو خدماتياً، وهو ما أكدته النصوص القانونية المنظمة لهيكل وزارة التجارة، حيث تنص المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 02-453 الذي يحدد صلاحيات الوزير على أنه: " يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك بما يأتي: يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والامن¹.

كما خول المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة للمديريات العامة لضبط النشاطات وتنظيمها بمهمة المشاركة في تحديد السياسة الوطنية، وكذا التنظيمات العامة والنوعية المتعلقة بترقية وجودة السلع والخدمات وحماية المستهلكين².

2- اختصاص وزارة التجارة في مجال التنسيق ما بين القطاعات في مجال الخدمات

لقد أسندت لوزير التجارة مهمة التنسيق بين قطاعه والقطاعات الأخرى في مجال الرقابة وحماية المستهلك، وذلك بموجب نص المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 02-453³.

وجاء فيها: "يقوم وزير التجارة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش بما يلي.....يساهم في التوجيه والتنسيق ما بين القطاعات لبرامج الرقابة الاقتصادية وقمع الغش....."

كذلك عهدت المادة 10 من نفس المرسوم سابق الذكر إلى وزير التجارة صلاحية اقتراح كل إطار مؤسسي للتشاور والتنسيق بين القطاعات، حيث تشرف المديرية الفرعية للتنسيق ما بين القطاعات والتعاون الدولي التابعة لمديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية على تنفيذ هذه المهمة⁴.

الفرع الثاني: الهيئات التابعة لوزارة التجارة

لكي تكتمل مهام وزارة التجارة في حماية المستهلك وتفعيل دورها الرقابي والوقائي، خول قانون حماية المستهلك لبعض الأجهزة التابعة للوزارة من مختلف المجالات منها:
لجنة البنود التعسفية، مجلس المنافسة، المجلس الوطني لحماية المستهلك.

¹ - المادة 5 من المرسوم التنفيذي 02-453، مرجع سابق.

² - المادة 3 من المرسوم 02-454، مرجع سابق.

³ - المرسوم التنفيذي 02-453، مرجع سابق

⁴ - المادة 10 من المرسوم التنفيذي 02-453، نفس المرجع

أولاً: لجنة البنود التعسفية

تناول المشرع تنظيم لجنة البنود التعسفية في المواد من 6 حتى 16 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، حيث سنتناول تعريف لجنة البنود التعسفية وتحديد طبيعتها القانونية ثم تشكيلتها ثم إبراز أهم اختصاصاتها.

1: التعريف بلجنة البنود التعسفية:

تعتبر لجنة البنود التعسفية من الأجهزة التي استحدثها المشرع على غرار التشريعات الحديثة والتي تهتم بحماية المستهلك في جزء مهم من تعاملاتها مع المتدخل، إذ أنها تعمل على البحث عن أي شرط أو بند تعسفي يحدث إخلالاً في توازن العلاقة بين الطرفين¹.

وهي عبارة عن هيئة ذات طابع استشاري تم إنشاؤها بموجب المادة 6 من المرسوم التنفيذي 06-306 وطبقاً لأحكام المادة 30 من القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية إلا أننا نتحفظ في شأن التسمية كونها تشير إلى الجانب السلبي للبنود، وكان من الأجدر توظيف تسمية أكثر مدلولاً عن الغرض من إنشائها، كاعتماد تسمية " لجنة مكافحة البنود التعسفية" أو " لجنة مواجهة البنود التعسفية"².

2- الطبيعة القانونية للجنة البنود التعسفية

حددت الطبيعة القانونية للجنة البنود التعسفية ضمن المادة 6 من المرسوم التنفيذي 06-306³، حيث جاء فيها: " تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة لجنة البنود التعسفية ذات طابع استشاري تدعي في صلب النص لجنة".

من خلال هذا النص يتضح أن لجنة البنود التعسفية هي جهاز إداري استشاري على اعتبار أنها تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة، مما يعني أنها جهاز تابع لوزارة التجارة ولا تتمتع بالاستقلالية، فبالرغم من أنها في المجال الاقتصادي إلا أن هذه التبعية تنفي اعتبارها سلطة من السلطات الإدارية المستقلة⁴.

¹ - زوطاط نصيرة، " دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك "، مجلة القانون الدولي والتنمية. المجلد 07 العدد 1

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد. السنة 2019، ص 28

² - بلس آسيا، مرجع سابق، ص 251

³ - المرسوم التنفيذي 06-306، مرجع سابق.

⁴ - بوشارب إيمان، " حماية المستهلك من الشروط التعسفية "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، قسم الحقوق، جامعة 8 ماي 45 قالة، 2012، ص 114

3-تشكيلة لجنة البنود التعسفية

حدد المرسوم التنفيذي 08-44 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي 06-306 بموجب القرار الذي يحدد القائمة الاسمية لأعضاء لجنة البنود التعسفية¹، تشكيلة لجنة البنود التعسفية وتتكون من 10 أعضاء، خمسة أعضاء دائمين وخمسة أعضاء مستخلفين، ورئيس بصفته ممثلاً عن وزارة التجارة² وهم كالاتي:

- ✓ رئيس اللجنة بصفته ممثلاً عن وزير التجارة.
 - ✓ 2 ممثلين عن وزير التجارة مؤهلين في مجال الممارسات التجارية.
 - ✓ 2 ممثلين عن وزير العدل حافظ الاختام مؤهلين في مجال قانون العقود.
 - ✓ 2 ممثلين عن مجلس المنافسة.
 - ✓ 2 ممثلان عن الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة مؤهلين في مجال قانون الاعمال والعقود.
 - ✓ 2 ممثلان عن جمعيات المستهلكين مؤهلين في مجال الاعمال والعقود.
- يتم تعيينهم لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد.

4: اختصاصات لجنة البنود التعسفية

من أهم اختصاصات لجنة البنود التعسفية التي كرسست بموجب المرسوم التنفيذي 06-306 بنص المادة 7 منه نبرزها فيما يلي:

- ✓ تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين من البنود ذات الطابع التعسفي، ثم تصدر توصيات تبلغ الى وزير التجارة والمؤسسات المعنية.
- ✓ تقوم بكل دراسة و/أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود اتجاه المستهلكين.
- ✓ يمكنها مباشرة كل عمل يدخل في مجال اختصاصها³.

¹ - المرسوم التنفيذي 08-44 المؤرخ في 3 فيفري 2008، المعدل للمرسوم التنفيذي 06-306، جريدة رسمية، عدد 7 بتاريخ 10 فيفري 2008

² - قرار مؤرخ في 27 نوفمبر 2017، يحدد القائمة الاسمية للجنة البنود التعسفية. جريدة رسمية عدد 75 بتاريخ 27 ديسمبر 2017

³ - المادة 7 من المرسوم التنفيذي 06-306 المعدل والمتمم، مرجع سابق.

لذلك فإن لجنة البنود التعسفية تعتبر بمثابة بوليس تعاقدية ينتظر منها أن تؤدي دورا أساسيا في ملاحظة السوق والتدقيق في وجب كامل تركيزها على العقود الاستهلاكية وذلك بالبحث والتحري والتحليل للشروط المفروضة والتي تعود على استعمالها المهنيين في علاقتهم مع المستهلكين¹.

وتعد عقود الخدمات المجال الخصب لفرض هذه الشروط، وخاصة عقود الاشتراك في خدمة الانترنت موضوع بحثنا كما سبق وأشرنا في المبحث الثاني من الفصل الأول.

حيث أبرزنا الشروط التعسفية التي تتضمنها العقود النموذجية للاشتراك في خدمة الانترنت، على اعتبار أنها من العقود الاستهلاكية ذات طابع الادعان، ودائما ما يشوبها اختلال في التوازن العقدي بسبب وجود طرف قوي ذو خبرة تقنية في مجال خدمة الاتصالات والانترنت، وطرف ضعيف هش لا يملك الخبرة الكافية في المجال التقني بسبب جهله بكل ما يتعلق به، كونه يجهلها وعدم اطلاعه في أغلب الأوقات على عقد الاشتراك، الذي تشوبه العديد من الشروط التعسفية التي وضعها مقدم الخدمة للاشتراك، وليس للمشارك خيار، إما قبولها جملة وتفصيلا أو رفضها.

لذلك يجب توفير الحماية الكافية في هذا المجال، وخاصة ما تعلق بهذا النوع من العقود التي استخدمها المهني، كما يجب تدعيمها وتعزيزها، نظرا لما تترتب عليه من مخاطر.

وبالتالي كان لزاما تسخير هذه اللجنة وتفعيل القوانين التي تخدم هذا القطاع وتعزيز الحماية اللازمة.

أهم ما لاحظناه أثناء بحثنا أنه لا يحض بالاهتمام الكافي من قبل التشريع والتنظيمات... الخ.

إن المتضرر الأول والأخير هوالمشارك في خدمة الانترنت من كل الجوانب، فتضيع مصالحه وتهدر حقوقه، خاصة التقليد الممارس سنويا والمتمثل في قطع خدمة الانترنت عن المشاركين بمناسبة إجراء

الامتحانات التربوية، دون مراعاة مصالح المشاركين المتضررة جراء هذا القطع.

وتتصل مقدمي خدمة الانترنت من هذا الإجراء، واعتباره إجراء وقائي خارج نطاق مسؤوليتهم .

ثانيا: مجلس المنافسة

تماشيا مع تراجع الدولة عن التدخل المباشر في النشاط الاقتصادي، ومراعاة للخصوصيات المميزة

لقانون المنافسة، استحدثت المشرع هيئة خاصة تختلف عن باقي الهيئات التقليدية التي تقوم بمراقبة

ومتابعة النشاطات الاقتصادية تحت تسمية مجلس المنافسة².

¹ إدريس الفاخوري: "حماية المستهلك من الشروط التعسفية"، مقال منشور على المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، العدد

الثالث، وجدة، المغرب يونيو 2001، ص 87.

² خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 147

1-التعريف بمجلس المنافسة

أنشئ هذا المجلس بموجب الامر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة¹، مع اعتراف المشرع يتمتع هذا المجلس بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وهو ما تم التأكيد عليه صراحة في نص المادة 23 من الامر 03-03² المعدل والمتمم للأمر 95-06 بنصها: " مجلس المنافسة يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي".

كما عرفه مجلس الدولة الفرنسي على أنه:"جهاز إداري مستقل ذو طبيعة غير قضائية ينصب كسلطة لمراقبة السوق³، إلا أن المشرع الجزائري يرى غير ذلك.

وباستقراء النص المادة 23 سالفه الذكر نجد المشرع قد اعتبر مجلس المنافسة سلطة، أي تحوز امتيازات السلطة العامة وسلطة إصدار القرارات، وسلطة فرض العقوبات المالية، فهي سلطة لها خصائص السلطة القضائية أي أنها سلطة ردعية أو قمعية، كذلك هي سلطة إدارية أي طبيعتها القانونية إدارية، تابعة للسلطة التنفيذية في نطاق السلطات الإدارية المركزية، في حين تمتاز بسلطة ذات طبيعة قضائية⁴

2-تشكيلة مجلس المنافسة

فتح قانون المنافسة المجال لجمعيات حماية المستهلك، وذوي الخبرة المهنية في مجال المنافسة و الاستهلاك الانضمام في تكوين المجلس ومهنيين في مجال الإنتاج و التوزيع والحرف والخدمات والمهن الحرة، ما يؤثر إيجابا على دور المجلس في الاخذ بعين الاعتبار كل ما له صلة بموضوع حماية المستهلك⁵.

وهو ما جاء ضمن نص المادة 24 من قانون المنافسة المعدل والمتمم بموجب المادة 10 من القانون 08-12 بقولها: " يتكون مجلس المنافسة من اثني عشر (12) عضوا ينتمون الى الفئات التالية:

¹ - الأمر 95-06 مؤرخ في 25 يناير 1995 يتعلق بالمنافسة. جريدة رسمية ، عدد 9 بتاريخ 22 فبراير 1995 الملغى

² - الامر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 ، المتعلق بالمنافسة والاسعار، جريدة رسمية ، عدد43، المعدل والمتمم .

³ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق ، ص 147

⁴ - بريك عبد الرحمن ، بريك فارس، " الطبيعة القانونية لمجلس المنافسة وصلاحياته في التشريع الجزائري" مجلة طنة،

المركز الجامعي بريك، باتنة، دون سنة ، ص147

⁵ - زويبر أرزقي، " حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة" مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية

، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص 166

- ✓ ستة (6) أعضاء يختارون من الشخصيات والخبراء الحائزين على الأقل شهادة ليسانس أو شهادة جامعية ماثلة وخبرة مهنية مدة 8 سنوات على الأقل في المجال القانوني و/أو الاقتصادي والتي لها مؤهلات في مجال المنافسة والتوزيع والاستهلاك وفي مجال الملكية الفكرية.
- ✓ أربعة (4) أعضاء يختارون من ضمن المهنيين الممارسين أو الذين مارسوا نشاطات ذات مسؤولية والحائزين على شهادة جامعية ولهم خبرة كهنية مدة 5 سنوات على الأقل في مجال الإنتاج والتوزيع والحرف والخدمات والمهن الحرة".
- ✓ عضوان مؤهلان يمثلان جمعيات حماية المستهلكين¹.

3- صلاحيات مجلس المنافسة

يمارس مجلس المنافسة صلاحيات تخت سلطة الرئيس الذي يساعده الأمين العام والمقرر العام والمقررون، اعتماداً على أربعة هياكل إدارية وهي: مديرية الإجراءات ومتابعة الملفات والمنازعات، مديرية أنظمة الاعلام الالي والتعاون والوثائق، مديرية الإدارة و الوسائل، مديرية دراسات الأسواق والتحقيقات الاقتصادية² حيث يصدر المجلس القرارات وكذا التعليمات و الأنظمة و المنشورات وتديم آراء، تنشر في النشرة الرسمية للمنافسة³.

و تعتبر الاستشارة وسيلة في متناول جميع الفاعلين في العملية الاقتصادية ابتداء من السلطة العامة الى المستهلك عبر جمعيات المستهلكين⁴ بموجب المادة 38 من قانون المنافسة بالإضافة الى الجهات القضائية النازرة في منازعة متعلقة بالممارسات المقيدة للمنافسة⁵، ودخول السوق ووضع رسوم حصرية في بعض المناطق، وفرض شروط خاصة لممارسة نشاطات الإنتاج والتوزيع والخدمات، وتحديد ممارسات موحدة في مجال شروط البيع⁶.

¹ - المادة 10 من القانون 08-12، المؤرخ في 25 يونيو 2008، جريدة رسمية، عدد36 بتاريخ 2 يوليو 2008، المعدل والمتمم الامر 03-03.

² - المرسوم التنفيذي 11-241، يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره. المؤرخ في 10 يوليو 2011، جريدة رسمية عدد39.سنة2011

³ - المرسوم التنفيذي 11-242، يتضمن إنشاء النشرة الرسمية للمنافسة ويحدد مضمونها وكذا كيفية إعدادها، مؤرخ في 10 يوليو 2011، جريدة رسمية، عدد39 بتاريخ 13 يوليو 2011.

⁴ - زويبير أرزقي، مرجع سابق، ص167.

⁵ - المادة 38 من الامر 03-03، مرجع سابق.

⁶ - المادة 36 من القانون 08-12، نفس المرجع.

ويستشار المجلس إلزاميا في حالات تقنين أسعار السلع والخدمات ذات الطابع الاستراتيجي ، وفي إطار أخذ التدابير الاستثنائية للحد من ارتفاع الأسعار أو تحديدها في حالات معينة طبقا للمادة 5 من الامر 03-03 وهو ما يحقق مصلحة المستهلك في ظل ارتفاع الأسعار وفي أوقات محددة.

إلا انه بعد تعديل قانون المنافسة بموجب القانون 10-05 تم إلغاؤه بموجب المادة 4 منه ويمكن للمجلس أن يستعين بأي خبير أو أن يطلب من المصالح المكلفة بالتحقيقات الاقتصادية إجراء مراقبة أو خبرة حول قضية متعلقة بالمنافسة¹، وإذا تعلق الأمر بموضوع القضية المرفوعة أمام المجلس بممارسة تتعلق بقطاع نشاط معين يخضع لرقابة سلطة ضبط مثل سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية أو لجنة الأشرف على التأمينات، فإن مجلس المنافسة يرسل إليها نسخة من الملف لإبداء رأيها في مدة أقصاها 30 يوما² ليبيث فيه.

كما يصدر مجلس المنافسة أوامر في حدود اختصاصاته المتعلقة بوضع حد للممارسات المقيدة للمنافسة المحددة في قانون المنافسة كالممارسات التي تهدف الى عرقلة حرية المنافسة أو كل تعسف ناتج عن وضعية هيمنة على السوق أو احتكار قصد الحد من الدخول الى السوق ومراقبة الإنتاج أو منافذ التسويق أو الاستثمارات ، وعرقلة تحديد الأسعار حسب قواعد السوق ، بالتشجيع المصطنع لارتفاع الاسعر وانخفاضها³، فقانون المنافسة يهدف الى حماية المستهلك من التغير الصادر عن المؤسسة الاقتصادية ، ويحمي أيضا جميع المؤسسات الاقتصادية من التعسف الصادر عن المؤسسة المهنية على السوق⁴.

وبعد القيام بالتحقيقات اللازمة باتباع الإجراءات المحددة في المواد من 50 الى 55 من قانون المنافسة التي تبدأ بإخطار المجلس من الأشخاص المحددين في المادة 53 منه بواسطة شكوى، وفي حالة قبولها يفتح مباشرة تحقيق من قبل مقرر⁵، والذي يقوم بجمع كل الوثائق الضرورية للتحقيق⁶ ثم يليه

¹ - المادة 34 من القانون 08-12 مرجع سابق.

² - طبقا للمادة 39 من القانون 08-12 ، مرجع أعلاه.

³ - المادة 6 من القانون 08-12 و المادة 7 من الامر 03-03، مرجع سابق.

⁴ - محمد الشريف كتو، " حماية المستهلك من الممارسات المنافية للممارسة "، مقال منشور في مجلة الإدارة ، العدد 23،

سنة 2002، ص 64

⁵ - المادة 50 من القانون 08-12، مرجع أعلاه

⁶ - المادة 51 من الامر 03-03، نفس المرجع

فحص كل الأدلة المتحصل عليها وعلى العموم تتبع نفس إجراءات التحقيق المحددة في القانون 04-02 بالاعتماد على الأشخاص المؤهلين قانونا للقيام بالتحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة¹.
يحرر تقرير أولي والذي يبلغ للأطراف المعنية ووزير التجارة وكل ذي مصلحة من أجل تقديم ملاحظات مكتوبة في ظرف 3 أشهر²،

وبعدها يعد المقرر تقريراً نهائياً يودعه لدى المجلس يتضمن المآخذ المسجلة، ومرجع المخالفات المرتكبة واقتراح القرار، ثم يقوم رئيس المجلس بتبليغ التقرير الى الاطراف المعنية والى وزير التجارة لإبداء ملاحظاتهم المكتوبة في أجل شهرين، ويبلغهم بتاريخ الجلسة³.

بناء على ما سبق ذكره، نجد أن مجلس المنافسة باعتباره سلطة إدارية مستقلة يتمتع بسلطات مهمة في مجال ضبط السوق ووضع حد للممارسات المقيدة للمنافسة وهو ما يؤدي الى تحقيق الفعالية الاقتصادية، وحماية المستهلك الذي يتيح له حرية اختيار الخدمات بناء على الجودة والسعر، ما يترتب عنه استمرارية التحسين والتطوير من الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات الخدمائية لكسب رضا المستهلكين⁴.

4- تقاطع اختصاصات مجلس المنافسة وسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

أوكل المشرع لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية مهمة الفصل في المسائل المرتبطة بالممارسات المنافية للمنافسة، وهو ما يوضح التداخل على اعتبار ان مجلس المنافسة واستنادا للأمر 03-03 المعدل والمتمم يعتبر صاحب الاختصاص في الفصل في القضايا المتعلقة بالممارسات المنافية للمنافسة ووضعية الهيمنة والبيع بأسعار منخفضة بشكل تعسفي، والتعسف في استغلال وضعية التبعية⁵.
هذا ما يؤكد الأستاذ زوايمية على أن إعطاء اختصاص سلطة الضبط القطاعية في مجال المنافسة، وتوفير ذات الاختصاص على مستوى مجلس المنافسة يعتبر تداخل صريح للاختصاص حيث يلاحظ تكريس المشرع لذات الاختصاص في المجالين⁶.

وتجدر الإشارة أن القانون 18-04 المؤرخ في 10 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالمنافسة المشروعة بين المتعاملين واتجاه المشتركين والمرتفقين والزبائن¹.

¹ - المادة 49 مكرر من القانون 12-08

² - المادة 52 من الامر 03-03، مرجع سابق

³ - لمادتين 54 و 55 من الامر 03-03. نفس المرجع

⁴ - آسيا يلس، مرجع سابق، ص، 242

⁵ - خديجة سريير حرتسي، مرجع سابق، ص 150

فإدخال المنافسة لقطاع الاتصالات يرتبط بتوفر شروط متعلقة أساسا بتعريف التوصيل البيئي والشروط التقنية، وكيفية دخول المتعاملين الجدد، خاصة مع إمكانية وجود وضعية هيمنة للمتعامل التاريخي، ومن أجل ذلك فإن ضبط سوق الاتصالات يستدعي تدخل كل من مجلس المنافسة وسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

حيث تدخل سلطة الضبط يكون ابتداء عن طريق وضع الشروط التقنية و المالية التي يخضع لها المتعاملون المتنافسون ، في حين أن مجلس المنافسة يتدخل فيها بعد مراقبة ممارسة المتعاملين، سيما ما يخص تعريف الخدمات².

ولكن من الناحية الملاحظ هو ان هذه الصلاحيات تتقاطع ، ذلك عندما خول المشرع لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بموجب القانون 04-18 صراحة صلاحية السهر على وجود منافسة مشروعة في

قطاع البريد والاتصالات الالكترونية ، كما يمنحها صلاحية اتخاذ التدابير اللازمة لترقية أو استعادة المنافسة في السوقين³.

بالإضافة الى أن المشرع قد تطرق في نفس القانون لوضعية الهيمنة وهو ما نصت عليه المادة 113 من القانون 04-18 وجاء فيها: " لا يمكن المتعاملين تدعيم نشاطات أخرى انطلاقا من نشاط يكونون فيه في وضعية هيمنة" وتقابل هاته المادة في القانون 03-2000 المادة 27 بقولها: " لا يمكن لمتعامل أو موفر الخدمات أن يقدم الى نشاطات أخرى إعانة مالية مأخوذة من نشاط يكون فيه ها المتعامل أو موفر الخدمات في وضعية مهيمن ، حسب مفهوم أحكام الامر رقم 06-95 والمتعلق بالمنافسة"

ويتميز سوق الاتصالات في إطار ضبطه بتداخل بين القانون العام للمنافسة وقانون الضبط القطاعي ، حيث أن ضبط وضعية الهيمنة للمتعامل التاريخي ، وما يترتب من نزاعات متعلقة بالتوصيل البيئي ، يقتضي إعمال قواعد قانون المنافسة ، مع افتراض وجود مسائل مرتبطة بالمرفق العام في الوقت ذاته⁴.

هذا ما أكده الأستاذ "بسعي" الرئيس السابق لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية : " أن قانون رقم 03-200 والنصوص التنظيمية الخاصة به يعتبر تكريسا للقواعد العامة المتضمنة في قانون المنافسة خاصة وأن هذه المبادئ التنافسية تطبق بشكل واسع في مجال الاتصالات سيما في مجال

¹ - طبقا لما جاء في المادة 4 من القانون 04-18، مرجع سابق.

² - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 348.

³ - المادة 13 فقرة 1 من القانون 04-18، مرجع سابق

⁴ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 349.

التوصيل البيني الذي يضمن دخول متعاملين جدد الى سوق الاتصالات من دون أي تعسف من قبل المتعامل التاريخي الذي يعتبر في وضعية هيمنة عند فتح السوق للمنافسة، وهو ما يجسد ضبط قانون الاتصالات للممارسات المنافية للمنافسة التي يمنعها قانون المنافسة¹

كما تجدر الإشارة إلى أن دفتر الشروط تضمن في مادته 16 ضرورة الالتزام بالمنافسة المشروعة ، حيث يكون على صاحب الرخصة الالتزام بممارسة منافسة مشروعة مع باقي المتنافسين ، لاسيما الامتناع عن إتيان أي ممارسة غير تنافسية كالتعسف في استعمال وضعيته المسيطرة².

وفي إطار التوصيل البيني أكد المشرع بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-156³، على اعتماد دليل الربط بين المتعاملين وذلك من أجل تشجيع نفاذ المستعملين النهائيين للشبكات والخدمات في سوق الاتصالات وذلك بتقليص الحدود للمنافسة الحرة التي تتصل بالوضعية المهيمنة لبعض المتعاملين ، كما لها أن تتدخل بتعديل هذا الدليل في حالة كانت شروط المنافسة غير مضمونة⁴.

بالإضافة الى إن قانون المنافسة قصر اختصاص مجلس المنافسة على مراقبة الممارسات المنافية للمنافسة فقط/ أما مسألة الفصل في القضايا المرتبطة بتعويض الضرر المترتب عن هذه الممارسات فهي من اختصاص القضاء كأصل عام، على خلاف سلطة الضبط التي أوكلت لها مهمة الفصل في شكاوى الزبائن او المتعاملين التضررين واعتبار هذه السلطة كدرجة أولى للفصل في الشكاوى⁵ من الممارسات المنافية للمنافسة الخاصة بالتعريف.

يعتبر اختصاص رقابة التجميعات الاقتصادية من الاختصاصات الاصلية لمجلس المنافسة، على اعتبار طبيعته كسلطة ضبط أفقية تعمل على تطبيق قانون المنافسة ومنع الممارسات المنافية للمنافسة في السوق في قطاعات النشاط الاقتصادي⁶.

¹ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 152.

² - المرسوم التنفيذي 05-174 المتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية وما بين المدن وفي الحلقة المحلية للجمهور. بتاريخ 9 ماي 2005، جريدة رسمية ، عدد 34 بتاريخ 1 ماي 2005، ص5

³ - المرسوم التنفيذي 02-156 ، مرجع سابق

⁴ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 351

⁵ - المادة 5 من المرسوم التنفيذي 02-141 ، مرجع سابق.

⁶ - خديجة سرير الحرتسي، مرجع سابق، ص155.

وهو ما أكدته المادة الأولى من قانون المنافسة بقولها: " يهدف الى تحديد شروط ممارسة المنافسة في السوق وتفاذي كل ممارسة مقيدة للمنافسة ومراقبة التجميعات الاقتصادية قصد زيارة الفعالية الاقتصادية وتحسين ظروف معيشة المستهلكين¹.

والملاحظ هو أن نفس الاختصاص منح قانون الضبط القطاعي للبريد والاتصالات لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية وهو ما اعتبره الأستاذ زوايمية " فوضى" في منح الاختصاص وتوزيعه بين مجلس المنافسة وسلطة الضبط².

أما من الناحية الفقهية يعتبر التجميع ذلك التكتل لعدة مؤسسات يترتب عنه تغيير في هيكل السوق وانتهاء استقلالية المؤسسات المجموعة، وكذا تعزيز السلطة الاقتصادية للتكتل³.

أما قوانين ضبط القطاعية فلم تعط أي تعريف للتجميعات الاقتصادية عكس قانون المنافسة ، الذي تطرق لتعريف التجميع، وبيان الشروط وكذا كفاءات رقابته من قبل مجلس المنافسة ، مع تحديد الحالات التي يرخص فيها بالتجميع⁴.

وعليه يلاحظ أن المشرع قد اعتمد معيار المساس بالمنافسة وتعزيز وضعيه الهيمنة في السوق من أجل تفعيل مجلس المنافسة، ولذلك يفهم أن الأصل هو السماح بالتجميعات الاقتصادية، مع إمكانية مراقبة التجميعات التي يمكن أن تمس بحرية المنافسة من قبل مجلس المنافسة⁵.

وهذا ما اشارت اليه المادة 17 من قانون المنافسة بنصها: " كل تجميع من شأنه المساس بالمنافسة ولا سيما بتعزيز وضعيه هيمنة مؤسسة على سوق ما، يجب أن يقدمه أصحابه الى مجلس المنافسة الذي يبيت فيه في أجل ثلاثين يوما⁶.

علما وأن لمجلس المنافسة صلاحيات رقابية للتجميعات بالنسبة لكل قطاعات النشاط الاقتصادي دون استثناء للقطاعات المضبوطة قبل سلطات الضبط المستقلة، غير أن التجميع يعتبر ممنوع في قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية⁷.

¹ - المادة 1 من الامر 03-03 ، مرجع سابق.

² - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 374

³ - وليد بوجملين، نفس المرجع ، ص 374.

⁴ - المرسوم التنفيذي 05-219 ، مرجع سابق ،

⁵ - وليد بوجملين، مرجع سابق، ص 375

⁶ - المادة 17 من الامر 03-03، مرجع سابق

⁷ - خديجة سرير حرتسي، مرجع سابق، ص 157.

المطلب الثاني: الأجهزة غير الإدارية

إن المشرع في الآونة الأخيرة قد قطع شوطا لا يستهان به في مجال إيجاد طرق ووسائل لمكافحة وصد كل التجاوزات المختلفة والمخالفات والمخاطر التعاقدية اقتداء بالتشريعات المقارنة.

وذلك من خلال الكم الهائل للنصوص القانونية المتعلقة بهذا الموضوع، محاولة منه لتكريس الحماية القانونية والإدارية والقضائية للأعوان الاقتصاديين، ومقدمي خدمة الإنترنت، وخاصة المشترك في خدمة الإنترنت، كطرف ضعيف في العقد ، وعلى اعتبار أن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت من عقود الإذعان، ولأنه الضحية الأول في اختلال التوازن العقدي.

إضافة الى الأجهزة المتخصصة التي حولها القانون كوزارة التجارة التي تعتمد عليها في اعتماد في حماية المستهلك، إلا أنه هناك هيئات أخرى ذات طبيعة قضائية وجمعية تهدف الى تحقيق نفس الأهداف.

ونظرا للنقائص الموضوعية التي اعترت القانون 09-03 خاصة في مجال الخدمات، فإن ذلك قد يؤثر بطريقة أو بأخرى على الأداء القضائي والجمعي¹.

الفرع الأول: القضاء

رغم أن سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية هي سلطة قمعية وردعية وتحكيمية، إلا أن هذا لا ينف أن نعترف بالدور الأصيل للقضاء في التصدي لمختلف الدعاوى التي ترفع أمامه من طرف المشتركين في خدمة الإنترنت ضد شركة الاتصالات.

حيث تعتبر الدعوى القضائية الوسيلة الفعالة التي يلجأ إليها المستهلك عامة والمشارك في خدمة الإنترنت خاصة، بصفته مستهلكا لهذه الخدمة، وعلى هذا الأساس يعمل القضاء على تطبيق مضمون التشريعات لحماية المستهلك ووضعها حيز التنفيذ من خلال القضايا المعروضة عليه تحقيقا للغاية التي وضعت من أجلها.

وعليه سنبرز دور القضاء في البث في المنازعات الاستهلاكية المرفوعة أمامه لحماية المشترك في خدمة الإنترنت من مختلف التصرفات التعسفية التي قد يتعرض لها² في الشق المدني والجزائي.

¹ - يلس آسيا، مرجع سابق، ص، 258.

² - المرجع نفسه، ص 258.

أولاً: الجزء المدني

1- حماية المشترك من الشروط التعسفية وفقاً للقواعد العامة

منح القانون القضاء صلاحية الحد والتعديل من الشرط التعسفي أثناء تنفيذ العقد ، وهو ما تم النص عليه بموجب المادة 110 من القانون المدني بنصها: " إذا تم العقد بطريقة الإذعان وكان قد تضمن شروطاً تعسفية ، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها وذلك وفقاً لما تقتضي به العدالة ويقع باطلاً على خلاف ذلك¹.

إن القاضي يقتصر دوره على تفسير القواعد العامة، لكن وبغية توفير الحماية للطرف المذعن في عقود الإذعان على اعتبار أن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت يندرج ضمن هذه الفئة من العقود، فقد نص المشرع استثناءً على القاعدة العامة في نص المادة 110 التي منحت للقاضي سلطة استثنائية .

إذ تم الترخيص له بقوة القانون إلغاء الشروط التعسفية الواردة في عقد الإذعان أو تعديلها بغية إحداث توازن عقدي وإنصاف الطرف الضعيف، مقابل الطرف المذعن له، الذي يتدخل بحكم القوة التي يتمتع بها لفرض شروط تعسفية تتيح له الحصول على مزايا فاحشة غير متكافئة ومتوازنة مقارنة مع ما يقدمه هو للطرف الضعيف والمذعن له².

كما برزت فكرة حماية الطرف الضعيف في العقود الاستهلاكية، بإعادة التوازن في العلاقات العقدية، ولحماية المستهلك بصفة عامة بصدور القانون رقم 89-02 الملغي بموجب القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، أما في ما يخص حماية المستهلك من الشروط التعسفية صدر المرسوم التنفيذي رقم 06-306 تطبيقاً لقانون الممارسات التجارية رقم 04-02.

والسؤال الذي يعتلي أذهاننا من خلال التطرق إلى حماية المستهلك بصفة عامة هو:

هل كرس المشرع هاته الحماية للمشارك في خدمة الإنترنت بموجب القانون 18-04 ؟

2- حماية المشترك في خدمة الإنترنت وفقاً للقواعد الخاصة

انطلاقاً من نص المادة 110 من القانون المدني سألنا في الذكر وأسقاطاً لهذه المادة على موضوعنا نجد لأنه: " يحق للمشارك في عقد خدمة الإنترنت باعتبار هذا النوع من العقود المذعنة أن يلجأ إلى القضاء للمطالبة بتعديل الشروط التعسفية أو الاعفاء منها، وللقاضي السلطة التقديرية في تعديل الشروط

¹- الأمر 75-58، مرجع سابق.

²- والي نادية، "حماية المستهلك التعسفية في التشريع الجزائري"، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أدرار ، سبتمبر 2020، ص 208.

التعسفية وإعادة التوازن للعلاقة التعاقدية عن طريق الحكم بتعطيل الشرط التعسفي مع تقيده بمقتضيات العدالة.

ونظرا لغياب تقرير الحماية للمشارك من الشروط التعسفية في القانون 04-18 ما يستدعي لجوئه الى قانون حماية المستهلك 03-09 على الرغم من تقرير المشرع لحماية حقوقه من خلال نص المادة 13فقرة 17، حيث حول القانون لسلطة الضبط هذه الحماية، وذلك بالسهر على حماية حقوق المشاركين في خدمة الاتصالات الالكترونية، ضف الى ذلك وضع شروط لحماية حقوق المشاركين في خدمات الاتصالات الالكترونية¹.

كما منح القانون 04-18 لسلطة الضبط وضع إجراء يحدد كيفية معالجة شكاوى المشاركين، وعلى الرغم من الدور الهام الذي يقوم به هذا الجهاز خاصة في ما يخص النزاعات القائمة بين الاعوان الاقتصاديين وبين مقدم الخدمة والمشارك، تكلف سلطة الضبط بالفصل في النزاعات التي تنشأ بين المتعاملين عندما يتعلق الامر بالتوصيل البيني والنفاذ وتقاسم المنشآت والتجوال الوطني²، وكذلك حول لها تسوية النزاعات التي تنشأ بين المتعاملين والمشاركين³.

إلا أن دورها التحكيمي لا يكف لحماية المتعاملين عامة وحقوق المشارك خاصة، وإنه الحلقة الأضعف في العقد، وذلك يستدعي خضوع المشارك في خدمة الانترنت للقانون 03-09 في حالة التعدي على حقوقه المكرسة بصفته مستهلكا في قانون حماية المستهلك، وإذا لم ينفذ مقدم الخدمة التزاماته المحددة في قانون حماية المستهلك، فإنه يمكن للمشارك في خدمة الانترنت أن يستند على القواعد العامة للقانون المدني، في ظل غياب إجراءات مدنية خاصة تضمن حقوقه وذلك للمطالبة بإبطال العقد أو فسخه أو حماية نفسه من الشروط التعسفية أو تقرير المسؤولية المدنية لمقدم خدمة الانترنت، بصفته مهنيا قصد الحصول على تعويض⁴، خاصة وأن قانون حماية المستهلك قانون جزائري بامتياز حيث تم تغييب الجزاءات المدنية الناجمة عن عدم تنفيذ مقدم الخدمة لالتزاماته القانونية المحددة في المواد من 4 إلى 10، حيث جاء كتنشيط وحيد من نص المادة 13 من القانون 03-09 الذي صرح ببطلان كل شرط يحرم المستهلك من حقه الضمان، فمعاينة مقدم الخدمة لا يحقق مصلحة المشارك

¹ -المادة 97 فقرة 6 من القانون 04-18، مرجع سابق.

² -المادة 13 فقرة 10 من القانون 04-18، مرجع سابق.

³ -المادة 13 فقرة 11 من القانون 04-18، مرجع سابق.

⁴ -يلس آسيا، مرجع سابق، ص 267

ورغبته في الاستفادة من الخدمة وفقا لما تم الاتفاق عليه، وبناء على الثقة التي منحها له، وهو ما يقتضي تدخلا تشريعيًا مباشرًا في ظل قصور القواعد العامة المتبعة بمبدأ سلطان الإرادة، وعدم استيعابها لخصوصية العلاقة العقدية الاستهلاكية وأق مثال على ذلك الحق في العدول المكرس في المادة 19 من القانون 09-03 المعدل و المتمم الذي يتناقض مع مبدأ سلطان الإرادة المكرس في المادة 106 من القانون المدني¹.

ولم يتصد المشرع الى بيان الجزاء المدني المترتب عن ورود شروط تعسفي في عقود الخدمات، مما يستوجب الموازنة بين الاحكام الخاصة الواردة في القانون 04-02 و القواعد العامة المكرسة بموجب المادة 110 من القانون المدني سالف الذكر²، على اعتبار أن كل عقد استهلاك هو عقد إذعان³، إذ أن المادة 110 تعد أداة في يد القاضي يحمي بها المستهلك بصفته مشتركًا في خدمة الانترنت من الشروط التعسفية⁴، بالإضافة إلى بعض النصوص الخاصة التي قضت ببطلان الشروط التعسفية، ومثاله نص المادة 622 من القانون المدني، حيث تترك السلطة التقديرية للقاضي في الكشف عن الشروط التعسفية.

وفي هذا الصدد فقد صدر حكم قضائي بتاريخ 13 جوان 2018 في الدعوى المرفوعة من قبل المنظمة الجزائرية لحماية المستهلك ومحيطه ضد اتصالات الجزائر، امام محكمة الدار البيضاء، القسم التجاري / البحري، والقاضي بقبول الدعوى شكلا اما في الموضوع التصريح بأن الشروط الخاصة لعقد الاشتراك المبرم بين مشتركى خدمة الجيل الرابع للتزود بالانترنت ومؤسسة اتصالات الجزائر يتضمن شروط تعسفية وبذلك القضاء بتعديلها⁵.

وفي الأخير يمكن القول بأنه على الرغم من صعوبة توفر جميع خصائص الإذعان في عقود الاشتراك في خدمة الانترنت خاصة فيما تعلق بشرط الاحتكار، إلا أن بعض الباحثين أجمعوا على أن مصطلح الإذعان اعتمده المشرع في تعريفه لعقد الاستهلاك بموجب المادة 3 من القانون 04-02، لا يعني أنه بتاتا عقد الإذعان بالمفهوم الذي يأخذ به الفقه التقليدي، لأنه استبعد في تعريفه عناصر عقد

¹-يلس آسيا، المرجع السابق، ص266.

²-يلس آسيا، نفس المرجع، ص 273.

³-المادة 3فقرة 4 من القانون 04-02، مرجع سابق.

⁴-عبد الرزاق السنهوري، "الوسيط في شرح القانون المدني"، الجزء الأول، المجلد الأول، رقم 7، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005، ص 250.

⁵-انظر الملحق رقم 04.

الإذعان¹، فانطلاقاً من اعتبار عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت من عقود الإذعان يبدو الاختلال في مراكز طرفي العقد ، فمقدم الخدمة الإنترنت في مركز قوة بينما المشترك في مركز ضعف .
 مما يتيح للطرف القوي فرض شروط مسبقة لا يمكن المناقشة فيها، وهو ما يفسح المجال لإمكانية تطبيق الأحكام المقررة للحماية من الشروط التعسفية على عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت .
 إن اعتبار عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت من عقود الإذعان لا يعني تطبيق قواعد الحماية تلقائياً ، وإنما يتعين توافر شرط آخر، وهو أن يشتمل هذا العقد على بنود أو شروط تعسفية ، لذلك فليست كل شروط عقد الاشتراك محل الحماية إنما تعد تعسفية تلك الشروط التي تتسم بالتعسف فهي وحدها الواجب حماية المستهلك منها خاصة وأن عقد الاشتراك في خدمة الإنترنت تملؤه هاته الشروط التعسفية ، وهو ما أوضحناه في الفصل الأول من هذا البحث، إذ تعرف المادة 3فقرة 5 من القانون 04-02 المعدل والمتمم للشرط التعسفي على أنه: " كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركاً مع واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد"، وأكدت المادة 29 من نفس القانون ذلك².

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المعدل والمتمم ، وسع المشرع من قائمة البنود التي تعتبر تعسفية. فالتحديد التشريعي لأنواع الشروط التعسفية لا يلغي بتاتا سلطة القاضي في وصف شرط لم يرد ضمن القوائم المقررة تشريعياً على أنه تعسفي، إذ يمكن للقاضي إضافة أصناف أخرى من الشروط تعتبر تعسفية استثناء إلى المعيار المقرر بموجب المادة 3 من القانون 04-02 المعدل والمتمم، وهو أن يؤدي هذا الشرط إلى الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد³.

وبالرجوع إلى النصوص القانونية المنظمة لقطاع خدمات الاتصالات الإلكترونية نجد أنها لم تتضمن ما يعتبر من قبيل الشروط التعسفية، ولكنها أوردت بعض الأحكام الخاصة التي تمنع فيها على المتعامل القيام ببعض الممارسات التي اعتبرتها القواعد العامة في قوانين الاستهلاك من قبل الشروط

¹- خليفة كرفة محمد، " ضرورة التخلي عن ربط الشروط التعسفية بعقود الإذعان من أجل حماية واسعة للمستهلك "، مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة حسينية بن بوعلى ، السلف، العدد 4، نوفمبر 2017، ص 60.

²- المادة 29 من القانون 04-02، مرجع سابق.

³- المادة 3 من القانون 04-02، نفس المرجع .

التعسفية ومع ذلك منع أي تعديل انفرادي للعقد من جانب متعامل الاتصالات الالكترونية إلا بإعلام المشترك، بحيث يؤدي اعتراضه كتابيا خلال 30 يوما إلى هدم تعديل العقد¹.

3-الجزاء المترتب على قيام المسؤولية المدنية لمقدم خدمة الانترنت

نظرا لغياب الجزاء المدني في القانون 18-04 فإن المشترك في خدمة الانترنت سيخضع لأحكام القواعد العامة ولجوءه إلى القضاء جراء تعرضه للضرر بسبب الشرط التعسفي من أجل الحصول على تعويض شريطة إثبات الضرر الذي يثبت فعلا الضرر القابل للتعويض ، كما عليه أن يثبت العلاقة السببية بين الضرر والشرط التعسفي².

إن النصوص القانونية غنية بالأحكام التي تقضي بتقدير التعويض ، حيث تم منح القاضي السلطة التقديرية في تحديد التعويض وتقديره، إذ لم يكن مقدره في العقد أو في القانون³، حيث نجد أن نصوص القانون المدني تؤكد ذلك خاصة ما جاء في نص المادة 173 بقولها: "يقدر القاضي مدى التعويض في الضرر الذي لحق المصاب طبقا لحكام المادتين 128 ، 128 مكرر، مع مراعاة الظروف الملازمة فإن لم يتيسر له وقت الحكم أن يقدر مدى التعويض بصفة نهائية ، فلا بد أن يحافظ للمضرور بالحق في أن يطالب خلال مدة معينة بالنظر من جديد في التقدير".

كما جاءت المادة 132 من القانون المدني بما يلي: "يعين القاضي طريقة التعويض تبعا للظروف" كما نصت المادة 177 من نفس القانون أيضا على أنه: "يجوز للقاضي أن ينقص مقدار التعويض أولا يحكم بالتعويض إذا كان الدائن بخطئه قد اشترك في إحداث الضرر أو زاد فيه"⁴.

هذا وأقرت المادة 182 من القانون المدني على أنه: "إذا لم يكن التعويض مقدرًا في العقد وفي القانون فالقاضي هو الذي يقدره" كما نصت المادة 184فقرة 2 على ما يلي: "وبجوز للقاضي أن يخفض مبلغ التعويض إذا ثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر"⁵.

فالقاضي عند تقديره للتعويض يعتمد على عنصرين مهمين في ذلك:

¹ -المادة 17 فقرة 5 من المرسوم التنفيذي 05-174، مرجع سابق.

² -بويصلة منال، بن ساولة ريجان، مرجع سابق، 101.

³ -علي حساني ، " الاطار القانوني للالتزام بالضمان في المنتوجات -دراسة مقارنة- " رسالة لنيل شهادة دكتوراه ، قسم

قانون خاص ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص 345

⁴ -المواد 132، 173، 177 من الامر 75-58، مرجع سابق.

⁵ -المواد 182، 184 من الأمر 75-85، نفس المرجع.

الأول هو وجود الضرر ومدى تأثيره على المتضرر، والعنصر الثاني الشخص المتضرر الذي أصابه الضرر، وذلك عن طريق وجود علاقة سببية بين الضرر والمتضرر¹.
على خلاف الجزاء المدني الذي لم يتناوله المشرع²، في قانون الممارسات التجارية، فإن المشترك في خدمة الإنترنت يخضع بدوره الى احكام القواعد العامة مثله مثل المستهلك، حيث لا سلطة للقاضي عند وجود الشروط التعسفية إلا أبطلها بدليل أن المشرع استخدم عبارة المنع فإنه تناول الجزاء العقابي من خلال المادة 38 من القانون رقم 04-02 وكذا المرسوم التنفيذي رقم 06-306، حيث نص على الغرامة كعقوبة أصلية، يتراوح مبلغ الغرامة ما بين 50.000 دج إلى 5000.000 دج، وفرض عقوبة مالية إلى هذا الحد من شأنها تخويف وردع العون الاقتصادي ومقدم خدمة الإنترنت، وإقدامه بالإسراع لحذف البند المتضمن الطابع التعسفي³، وفي حالة العود فإن نص المادة 47 من القانون 04-02 تضمنت عقوبة استثنائية إذا عاد العون الاقتصادي⁴، ومقدم الخدمة وأدرج بنودا تعسفية تتمثل في غلق المحل التجاري، وإذا تضاعفت حالات العود، تتضاعف معها العقوبة إلى المنع المؤقت أو الشطب من السجل التجاري وقد تصل الى عقوبة الحبس من 3 أشهر الى سنة وهي متروكة لتقدير القضاء⁵.

ثانيا : الجزاء الجزائي

يؤدي القضاء الجزائي دورا هاما في ردع المخالفين بإصدار تشريعات لحماية المستهلك، حيث تعد المخالفات المرتكبة جرائم اقتصادية لها خصوصياتها التي تميزها عن الجرائم الأخرى، و يكفي لتحقيق هذه المخالفات توافر الركنين الشرعي والمادي دون المعنوي، على اعتبار انها من الجرائم المادية التي تتحقق بمجرد القيام او الامتناع عن فعل معين بغض النظر عن قصد و نية المتدخل المخالف⁶.

ان من اهم الحقوق التي اقرها القانون 18-04 لجميع المشتركين هي ضمان تنفيذ العقد بحسب الشروط القانونية المقررة، و يختلف هذا في احكامه و مفهومه عن مفهوم الضمان في القواعد العامة المطبقة على عقود الاستهلاك، على أساس خصوصية الخدمة المقدمة محل الضمان كضمان توفير

¹-على حساني، مرجع سابق، ص 151

²-راضية العطاوي، معالجة الشروط التعسفية في إطار القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، سنة 2011، ص 75

³-والي نادية، مرجع سابق، ص 151

⁴-المادة 147 من القانون 04-02، مرجع سابق.

⁵-والي نادية، مرجع سابق، ص 216

⁶-آسيا يلس، مرجع سابق، 259

الخدمة الشاملة¹، لهذا السبب تكفل التشريع بتحديد المخالفات الناجمة عن إخلال المهني مقدم خدمة الإنترنت بالتزاماته القانونية وهو ما ستعالجه فيما يأتي :

1-المخالفات المترتبة عن الإخلال بالالتزامات المقررة على مقدم خدمة الإنترنت:

لقد رصد القانون 18-04 مختلف المخالفات والتجاوزات نتيجة الإخلال بالالتزامات القانونية المعروضة على مقدم خدمة الإنترنت لكن بالشيء القليل حيث أقر ذلك من خلال نص المادة 4فقرة 9² ، من القانون المنشئ لها بقولها: "احترام المتعاملين للالتزامات القانونية والتنظيمية".

كذلك المادة 158 وجاء فيها: "يجب على المتعاملين المستفيدين من رخصة اوترخيص عام ان يضعوا تحت تصرف سلطة الضبط المعلومات والوثائق التي تمكنها من التأكد من مدى احترام هؤلاء المتعاملين للالتزامات المفروضة عليهم بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية".

في ظل نقص الحماية القانونية التي شملت القانون 18-04 فان المشترك في خدمة الإنترنت بصفته مستهلكا يخضع في هذه الحالة لأحكام القواعد الخاصة، ولغرض حماية المستهلك المشترك في خدمة الإنترنت من كل معتد على المبادئ القانونية المقررة لذلك و يعتبره التشريع مخالف للالتزامات، وأفرد هذا المصطلح "مخالفات" ليس عبثا وإنما للدلالة على مخالفة المهني للالتزاماته، و ليس المقصود من ذلك تكييفها على انها مخالفة، وإنما لان العقوبات المقررة تشكل وصف جنحة ، ينظر فيها قسم الجنح بالمحكمة المختصة بعد تحريك الدعوى من طرف وكيل الجمهورية ، بناء على التقارير التي ترسلها مديرة التجارة الواقعة في دائرة اختصاصها³، مرفقة بكل المحاضر التي تثبت المخالفة المرتكبة او بناء على اعمال الضبطية القضائية او عن طريق شكوى فردية التي يقوم بها المشترك في خدمة الإنترنت او عن طريق شكوى جماعية المتمثلة في الشكوى المقدمة من طرف جمعية حماية المستهلك⁴.

2-المخالفات المقررة في قانون حماية المستهلك رقم 09-03:

كرس قانون حماية المستهلك مجموعة من القواعد الحمائية الآمرة التي قررت من اجل حماية المستهلك سواء في مجال السلع او الخدمات، بحيث يتعرض مقدم الخدمة المنتقل من التزاماته القانونية الى عقوبات جزائية مالية ذات قيمة معتبرة، حتى وإن لم يحدث ضرر للمستهلك وهذا لاتسام العقوبة

¹ -المادة 1فقرة 8 من القانون 18-04، مرجع سابق.

² -المادة 4 فقرة 9 من القانون 18-04، نفس المرجع .

³ -يلس آسيا، مرجع سابق، ص 183.

⁴ -يلس آسيا، نفس المرجع، ص 260.

بالصفة الوقائية الردعية¹ ونذكر أهمها: كما يعد مرتكبا المخالفة بعدم المطابقة المهني بصفته مشتركا في خدمة الانترنت الذي امتنع عن جعل منتجه مطابقا للقوانين التنظيمية والخصائص التنفيذية والمقاييس المعتمدة قبل وبعد ظرفه في السوق، حيث يعاقب بغرامة من 500.000 دج الى 1.000.000 دج وفقا لما جاء في نص المادة 73 مكرر من القانون 09-03 اما في حالة ما إذا نفذ الزامية المطابقة المسبقة للمنتوج وفقا لما تفرضه المادة 12 فيعاقب بغرامة مالية من 50.000 دج الى 500.000² دج.

لقد تم تجريم الإخلال بالالتزام بالضمان في اطار قانون حماية المستهلك وقمع الغش، سواء عدم عرضه أو سوء تنفيذه ، واعتبرت جريمة معاقب عليها قانونا، هذا الامر يتطلب تحريك الدعوى الجزائية بتوقيع العقاب على المتدخل المخل بالالتزام، وهذا ما تقوم به النيابة العامة بعد تبليغها من طرف هيئات، واعوان مكلفين بالبحث عن الممارسات المخالفة لحكام قانون حماية المستهلك ، وكذا جمعيات حماية المستهلك³.

وقد أحالنا المشرع في حالة مخالفة القواعد المتعلقة بالضمان الى أحكام القانون 09-03 المعدل والمتمم لاسيما المادتين 75 و 76⁴ ونصت المادة 75 من القانون المعدل والمتمم على : " يعاقب بغرامة مالية من 100.000 دج الى 500.000 دج كل من يخالف إلزامية الضمان أو تنفيذ ضمان المنتج المنصوص عليه في المادة 13 ممن هذا القانون".

كما يمكن لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية التدخل لاتخاذ التدابير و العقوبات المنصوص عليها في القانون 18-04 على أساس مخالفة المتعامل للشروط المفروضة عليه في النصوص التشريعية و التنظيمية أو بموجب القرارات التي تتخذها سلطة الضبط⁵.

ولم يتطرق المشرع في قانون 18-04 الى العقوبات الجزائية وعليه وبموجب القانون 09-03 يعد مخالفا للالتزام بالإعلام كل مقدم خدمة امتنع عن إخبار المستهلك أو مشتركا في خدمة الانترنت بكل المعلومات المتعلقة بالعملية العقدية ، وذلك لخصوصية الخدمة بالوسيلة الملائمة وفقا لما تقتضيه المادة

¹ -يلس آسيا، المرجع السابق، ص 260.

² -المواد 73 مكرر و 74 من القانون 09-03، مرجع سابق.

³ -قداش سلوى، "الالتزام بالضمان بين القواعد في التعاقد وقانون حماية المستهلك"، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، عدد 12، جانفي 2018، ص 508

⁴ -المادة 25 من المرسوم 13-327، المؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمانات السلع والخدمات حيز التنفيذ.

⁵ -المادة 133 من القانون 18-04، مرجع سابق.

17 و18 من القانون 09-03 واحكام المرسوم التنفيذي رقم 13-378¹، فيمكن أن يعاقب بغرامة من 100.000 دج الى 1000.000 دج طبقا للمادة 78 من القانون 09-03.

نص المشرع على إلزامية ضمان حق المستهلك في العدول عن العقد بعد تعديل قانون حماية المستهلك وقمع الغش بموجب القانون 18-04 إلا أنه ترك مسألة تحديد مجاله وآجاله الى النصوص التنظيمية التي لم تصدر بعد².

وقد نصت المادة 78 مكرر من القانون 09-03 المعدل والمتمم على الجزاء المقرر في حالة مخالفة مقدم الخدمة بالتزامه بضمان حق المستهلك مشتركا في خدمة الانترنت في العدول عن العقد، وتقدر العقوبة المالية من 50.000 دج الى 500.000 دج.

3-المخالفات المقررة في قانون الممارسات التجارية 04-02

رصد القانون 04-02 مجموعة من المخالفات المرتكبة من قبل مقدمي الخدمات و التي تمس بشفافية الممارسات التجارية و نزاهتها في السوق ونذكرها كما يلي:

في حالة تضمين المهني عقد الخدمة أو أي وثيقة أخرى كالملاحق وما إلى غير ذلك مهما كان شكلها بنودا تعسفية متسببة في إحداث إخلال في التوازن بين حقوق والتزامات طرفي العقد، طبقا لما جاء في المادة 29 والمرسوم التنفيذي رقم 06-306 فإنه يعاقب بغرامة مالية تتراوح بين 50.000 دج الى 5000.000 دج طبقا للمادة 38 من القانون 04-02.

يعتبر الإعلان الكاذب و المضلل عملا محظورا قانونا، فهو عمل مجرم بنصوص القانون 04-02 المعدل والمتمم ، لذلك فإنه يترتب على توافر الأركان المقررة لجريمة الإعلان الكاذب والمضلل الى العقوبات المكرسة في هذا القانون.

وقد حددت المادة 28 من القانون 04-02 العقوبات الموقعة في حالة عدم احترام الخطر المقرر في المادة 28 والمتعلق بالإعلانات التضليلية بعقوبة تقدر بغرامة مالية من 50.000 دج الى 5000.000 دج.

الفرع الثاني: جمعيات حماية المستهلك

إن حماية المستهلك لا تتحقق فعليا إلا بتجسيدها بواسطة كيان جمعي يمثل مصالح المستهلكين ويدافع عنها، وهو ما ينطبق على جمعيات المستهلك ولاشك في اعتبارها مقياسا هاما في تقييم وتفعيل

¹ -المرسوم التنفيذي 13-378، مرجع أعلاه.

² -آسيا يلس، مرجع سابق، 202..

السياسة الوطنية للمستهلك ، وهذا ما نلمسه من خلال النصوص القانونية التي مكنت هذه الجمعيات من القيام بمهام وصلاحيات تهدف أساسا لحماية المستهلك من مخاطر المنتجات والخدمات ، كما خولت لها الوصول الى العدالة لاقتضاء حقوق المستهلك الذي أنهكته العوائق النفسية والاقتصادية وحالت دون قيامه بهذه الخطوة القانونية لوحده¹.

لذلك أوجدت الدولة هذا النظام القانوني ليسهر على حماية المستهلك جامعا بين النصوص القانونية والاليات الموكلة له، والمتمثلة في مهام وصلاحيات هامة في مجملها تقوم على عنصرين: وقائي من خلال التحسيس والتوجيه وعلاجي من خلال التدخل لدى الجهات القضائية للمطالبة بحقوق المستهلك².

أولا: التعريف بجمعيات حماية المستهلك

كفل الدستور الحق في إنشاء الجمعيات بموجب نص المادة 54 من القانون 90-31 بقوله: "حق إنشاء الجمعيات مضمون، تشجع الدولة ازدهار الحركة الجموعية....."

فكرة حماية المستهلك حديثة نسبيا في الجزائر، وبالرجوع إلى التشريع الجزائري نجده اعترف بجمعيات حماية المستهلك ، وخصص لها عدة تعاريف ونظم كيفية عملها³، فبموجب القانون 12-06 المؤرخ في 12 جانفي 2012⁴، بين من خلاله المشرع كيفية تأسيس الجمعيات وتنظيمها، أما فيما يخص مهام جمعيات حماية المستهلك فتخضع للنصوص المتناثرة بين القانونين 09-03 و 04-02⁵، حيث خص المشرع لها فصلا كاملا من خلال القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل و المتمم بعنوان "جمعية حماية المستهلك"، وطبقا للمادة 21 منه يمكن تعريف جمعية حماية المستهلك على أنها: " كل جمعية منشأة طبقا للقانون ، تهدف الى ضمان حماية المستهلك المذكورة في الفقرة أعلاه بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المنصوص عليها في التنظيم الساري المفعول".

ويقصد المشرع وجوب إخضاع جمعيات حماية المستهلك لأحكام القانون 12-06 المتعلق بالجمعيات وبالرجوع الى المادة 02 من القانون 12-06 نجده عرف جمعية حماية المستهلك على أنها:

¹ -سعيدي عزوز، محمودي سميرة، "جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي والعلاجي"، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أدرار، 2020، ص 414

² -مسكين حنان، "مدى فاعلية جمعيات حماية المستهلك في تكريس حماية ناجعة للمستهلك في التشريع الجزائري"، مخبر القانون و التنمية المحلية، جامعة أدرار، 2020، ص 392.

³ -مسكين حنان، مرجع سابق، ص 395.

⁴ - الجريدة الرسمية، عدد2، صادرة في 15جانفي 2012، الملغي للقانون 90-31 المؤرخ في 4 سبتمبر 1990.

⁵ -يليس آسيا، مرجع سابق، ص 279

"تعتبر الجمعية في مفهوم هذا القانون تجمع أشخاص طبيعيين أو معنويين على أساس تعاقدية بمدة محددة أو غير محددة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعاً ولغرض غير مريح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها...."، وكذلك إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

ويبقى الهدف الأساسي هو ضمان حماية للمستهلك وذلك من خلال ممارسة دورها في الاعلام والتحسيس والتثقيف والتوعية وغير ذلك من الادوار¹.

ثانياً: دور جمعيات المستهلك في حماية المشترك في خدمة الانترنت بصفته مستهلكاً

عمل المشرع على تدعيم الحركة الجمعية في مجال الاستهلاك بتمكين جمعيات حماية المستهلك بأدوار مهمة، فكانت البداية من القانون القديم 89-02²، الذي منحها التأشيرة الرسمية للتدخل في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والدفاع عن مصالح المستهلكين³، ثم القانون 09-03 الذي خصص لها فصلاً كاملاً، وكذا القانون 04-02 المادة 65 منه.

ولإبراز مدى فعالية هاته الجمعيات في حماية المشترك بصفته مستهلكاً، نظراً لنقص الحماية المكرسة في القانون 18-04، حيث بإمكانه اللجوء إلى جمعيات حماية المستهلك لحمايته ولاقتصاص حقوقه الضائعة من التجاوزات والمخالفات التي وضعها مقدم خدمة الانترنت عقبة أمام توفير الخدمات التي يحتاجها، واستغلالها في اشباع حاجته الشخصية ويستلزم ذلك بيان أهم الأدوار التي تلعبها هذه الجمعيات في تحقيق ذلك.

1- الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك

تمارس جمعيات حماية المستهلكين دورها في تحسيس وإعلام مستهلكي الخدمات، وهو ما يطلق عليه بالدور الوقائي والاحترازي، قبل المساس لصفة وأمن المستهلك من الممارسات التي قد تطاله، وذلك راجع لغياب الوعي الاستهلاكي لهذه الخدمات بنسبة كبيرة بين جمهور المستهلكين ضف الى ذلك جهلهم بحقوقهم وغياب ثقافة استهلاكية لديهم، هنا يكمن الدور الوقائي لها من خلال عملية التحسيس و إعلام مستهلكي الخدمات ومراقبة الأسعار.

¹ - مسكين حنان، مرجع سابق، ص 360.

² - القانون 89-02، المؤرخ في 7 فيفري 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك. الملغي بالقانون 09-03.

³ - فهيمة ناصري، " جمعيات حماية المستهلك"، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة بن

يوسف بن حدة، الجزائر، 1، 2003-2004، ص 21

ويتمثل دورها في تحسيس وإعلام المستهلك للمخاطر التي قد تطرأ بإصدار النشريات المتخصصة والمطويات وتنظيم ملتقيات وإيام دراسية باستعمال وسائل التواصل الحديثة، ناهيك عن مراقبة الأسعار والجودة.

2- الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك .

المقصود بالدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك هو اللجوء الى وسائل دفاعية في حالة وقوع الضرر للمستهلك من طرف المهني¹، حيث يصبح الدور الوقائي لهذه الجمعيات قد استنفذ ويات لاجدو ولا فعالية له. وتدخلها يكون ردعا للمخالفين عندما تتعرض مصلحة المستهلك للخطر وبعده اشكال منها: الدعاية المضادة وتعد أكثر فعالية لان المنتج يستعمل الاشهار الكاذب للتعريف بخواص منتجاتهم وخدماتهم ، والخداع لجذب المستهلك ولكسب الأرباح الطائلة ولوعلى حساب مصلحتهم².

وكذلك دعوة المستهلك الى المقاطعة باتخاذ المقاطعة كوسيلة أخيرة بعد استنفاد كل الطرق التي تحمي المستهلك، وتكون الدعوة اليها مؤسسة³، وتمثيل المستهلك (المشترك في خدمة الانترنت أمام القضاء)، ما يمكنها مرافقة مستهلك الخدمة الذي تم الاعتداء على حقوقه وتقديم نصائح له من خلال استقباله في مقر الجمعية وتساوده على تجميع الأدلة وإيجاد الحجج القانونية من أجل تكوين ملف يركز عليه عند رفع دعوى قضائية ضد مقدم الخدمة⁴.

¹-سعيد عزوز، مرجع سابق، ص 419

²-المرجع نفسه، ص 428

³-عبد القادر قرش، خيرة قرن، " دور الجمعيات في عقود الخدمات،" دور جمعيات حماية المستهلك في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة " مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور ،الجلفة، عدد 26مارس 2016، ص 116

⁴- بلس آسيا، مرجع سابق، ص 284

خاتمة الفصل الثاني:

أظهرت الجزائر اهتماما بالغ بقطاع الاتصالات الالكترونية ويتجلى بدا من القانون 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والذي من خلاله تم استحداث ولأول مرة سلطة ضبط قطاعية، كان الهدف منها ضبط السوق، يليه القانون 04-18 الذي ألغى القانون 03-2000، والمتعلق بتحديد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية وهذا ما يبرر اهتمام المشرع بهذا القطاع الاستراتيجي.

تتمتع سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بمجموعة من المهام والصلاحيات، كما تتميز بخاصتين مهمتين وهي الاعتراف لها بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

ويبرز الجانب العملي لسلطة الضبط من خلال القرارات التي تصدرها السلطة بصفة دورية، والتي تخص مستجدات السوق والمتعاملين الاقتصاديين بصفة مباشرة ضمانا منها لحماية حقوق المشتركين والحصول على أحسن جودة وخدمة ممكنة.

كما عزز التشريع دور سلطة الضبط باستحداث أجهزة متنوعة إدارية وقضائية والغرض الوحيد من ذلك هو تحقيق حماية كافية للمستهلك بصفته مشتركا في خدمة الانترنت، باعتمادها مختلف الوسائل الحماية العلاجية منها والردعية.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام دراستنا لموضوع النظام الحماي لمستهلكي خدمة الانترنت ،استنتجنا ان المستهلك لخدمة الانترنت متى استعملها لأغراض شخصية أو تجارية. يمر حتما بمرحلتين أثناء تزويده بهذه الخدمة. المرحلة الأولى هي مرحلة السعي الى كيفية التزود بهذه التقنية الحديثة، وفهم نمط التعاقد والاشتراك في خدمة الانترنت وهي مرحلة تسبق التعاقد.

هذه المرحلة مهمة جدا ففيها يصطدم المستهلك بجملة من الشروط يصعب استيعابها وقبولها ، من خلال النشريات والمطويات المعدة لهذا الغرض، إضافة الى الاشهار المرفق، ناهيك عن عقد نموذجي مطروح للتداول وبخط من حجم صغير جدا يصعب على المشترك قراءته.

هذه الشروط تؤثر على إرادته في اتخاذ قرار الاشتراك من عدمه، لأن المتعامل الاقتصادي يلجأ الى الغموض وعدم إحاطة المستهلك بكل ما من شأنه تعزيز ثقته، بالرغم من التزامه بالتنوير وبالإعلام وبضمان السلامة فضلا عن الشفافية والنزاهة في العملية التعاقدية.

وما يشهد قناعة المستهلك أكثر هي الإعلانات التجارية الترويجية والعروض الخدماتية التي يهدف من خلالها المتعامل الاقتصادي الى جذب المستهلك وإغرائه للاقبال على خدماته .

غير أن هذه العروض عادة ما تكون مضللة كأن يدعي المتعامل الاقتصادي بأنها خدمات مجانية ، وفي الواقع عكس ذلك، مما تسبب للمستهلك ضررا كثيرا باستنزاف رصيده، ويصبح غير كاف لإجراء أي اتصال أو مكالمة.

الامر الذي يستدعي تدخل المشرع من خلال سلطة الضبط بفرضها شروطا صارمة لردع مثل هذه الاعلانات الترويجية التي تهدف الى استنزاف الرصيد دون موافقة المشترك وخير دليل على ذلك الرنات الغنائية ويكل الطبوع، كلها غير مرغوب فيها والمحرجة أيضا أثناء انتظار الرد وهذا كله يصب في خانة التضليل واستنزاف الرصيد بطريقة تقنية وبامتياز .

أما المرحلة الثانية فهي التي تلي العملية التعاقدية وهي مماثلة للعملية الأولى، حيث كرسست النصوص القانونية سبل حمايتها، سواء ضمن القواعد العامة أو الخاصة المتمثلة في حماية الحق في تمكين المشترك من الولوج الى شبكة الانترنت وضمان السلامة في هذه الخدمة ، وذلك بالحفاظ على الحياة الشخصية للمشارك وحفظ سرية المكالمات والمعلومات والبيانات وحتى خصوصية الإبحار في الشبكة و إخفاء كل ما من شأنه المساس بخصوصية المشارك.

بالإضافة الى ضمان حقه في العدول وحمايته من الشروط التعسفية.

فالشروط القانونية تفرض على المتعامل الاقتصادي ضمان الاستمرارية بتجنب الانقطاعات ،
والجودة في التدفق والكثافة العالية والتغطية الشاملة للمناطق المتواجد بها المشترك.
ومن خلال استقراءنا وتحليلنا للنصوص القانونية واطلاعنا على القوانين ذات الصلة بموضوعنا وعلى
العديد من الدراسات التي تتعلق بموضوعنا توصلنا الى النتائج التالية:
-تمايز المشرع في القانون 04-18 بين المستعمل النهائي والمشارك من حيث المفهوم فوافق في تعريفه
للمستعمل بين القانونيين 04-18 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية وذلك
المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، حيث يساعد هذا التوافق في تطبيق أحكامه
على المشترك في خدمة الانترنت بصفته مستهلكا.
-تكريس المشرع لضمانات السلامة في خدمة الانترنت التي تشمل ضمانات حصول مستهلك خدمة
الانترنت على خدمات مطابقة للتي تم التعاقد حولها، وضمانات جودتها وكذلك ضمانات وأمن خدمة
الانترنت على المشترك استنادا الى احكام القانون 09-03.
-تقرير الحماية القانونية لاختصاص سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بالفصل في المنازعات
الناشئة بين المشتركين والمتعاملين وذلك من خلال وضع شكاوى المشتركين لدى سلطة الضبط على
اعتبار أنها الجهة المخول لها مراقبة المتعاملين، وتوقيع العقوبات التأديبية عليهم عند مخالفتهم التزاماتهم
في احترام حقوق المشتركين.
-تكريس القانون 04-18 للمبدأ الدستوري المتمثل في حماية خصوصية الحياة الشخصية كذلك القانون
04-09 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال
ومكافحتها، والقانون 07-18 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات
الطابع الشخصي.
-تعزيز الحماية القانونية للمشاركين في خدمة الانترنت حيث لعبت جمعيات حماية المستهلك دورا كبيرا
في مجال الاتصالات الإلكترونية وعلى رأسها المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه ، التي
قدمت شكوى أمام سلطة الضبط في قضية الحالة الخاصة بخدمة 4 G المقدمة من طرف اتصالات
الجزائر ورفعها بعد ذلك دعوى قضائية ضد اتصالات الجزائر حيث تأسست المنظمة كطرف في الدعوى
ممثلة عن مجموعة المستهلكين.
إن إلغاء المشرع للقانون 03-2000 بموجب القانون 04-18 كان اجتهادا منه لتدارك القصور الذي
شابه وتدارك الاختلالات والثغرات الموجودة بين طياته الى جانب النقائص نذكرها فيما يلي:

- غياب الرقابة على العقود النموذجية التي يحررها مقدم خدمة الانترنت والتي كتبت بنودها بخط ذو حجم صغير مما يصعب على المشترك قراءته، ناهيك عن صغر حجم الورقة، مما يسمح بوضع شروط مجحفة في حق المشتركين.

- عدم التزام مقدمي خدمة الانترنت بتوفير الخدمة المتعاقد عليها وهي الجودة والفعالية ما يعد إخلالا بقواعد القانون 04-18 التي أقرها على المتعامل الاقتصادي، حيث تقطع خدمة الانترنت على المشتركين أيام الامتحانات الرسمية للباكوريا التي تشرف عليها وزارة التربية وعدم قطعها في الامتحانات الرسمية التي تجرى في القطاعات الأخرى، بالإضافة الى حرمان المشترك من حقه في التعويض عن هذه الإخلالات.

- غموض القانون في تحديد صلاحيات سلطة الضبط التحكيمية لتأرجحها بين الإدارية والقضائية .

- غياب المنافسة الحقيقية في سوق الانترنت لوجود محتكر وحيد معروف لهذه الخدمة وهو المتعامل التاريخي لاتصالات الجزائر ، مما يؤثر سلبا على رغبة المشترك في حتمية إقتنائه لنفس الخدمة وبالثمن الذي يفرضه مقدم الخدمة، أي تتعدم عنده فرص اختيار النوعية والثمن الذي يناسبه.

- غياب رقابة سلطة الضبط فيما يخص رداءة الخدمة مقابل ارتفاع أسعارها مقارنة مع ما هو متداول في السوق العالمية.

- نقص الثقافة الاستهلاكية للمشارك في مجال الاتصالات وخاصة في خدمة الانترنت، حيث يتعرض لمختلف الاختراقات والانتهاكات على حقوقه وتركها تضيع هكذا هباء وهذا راجع لجهله بوجود جهاز يكرس له الحماية القانونية، ويلجأ إليه لتلقي شكاويه ليفصل فيها وهو سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

بالإضافة إلى توصلنا الى النتائج القانونية نوجزها كالآتي:

-التناقض الملموس في تحديد مدة الطعن بشهر أمام مجلس الدولة حسب القانون 04-18 مع ما جاء في قانون الإجراءات المدنية والإدارية 08-09 والمحددة بأربعة أشهر .

-الاستقلالية النسبية لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية المالية نظرا لتبعيتها للدولة وخضوعها للرقابة على النشاطات السنوية.

- الاستقلالية العضوية النسبية وذلك لاحتكار رئيس الجمهورية لسلطة التعيين ، فرغم محاولة المشرع في القانون 04-18 التقليل من تدخل واحتكار رئيس الجمهورية لسلطة التعيين بإسناد سلطة الاقتراح للوزير الأول إلا أن هذا الاجراء يبقى شكلي.

الخاتمة:

- ونظرا لهذا القصور في القانون 04-18 رغم الاجتهادات التي جاء بها فضلنا تقديم الاقتراحات والتوصيات الآتية:
- خلق قواعد قانونية خاصة لحماية المشترك في خدمة الانترنت، تشمل كافة الالتزامات الملقاة على عاتق المتعامل بصفته مقدما للخدمة لحماية المشترك.
- الرقابة الحقيقية والجديّة وتفعيلها من طرف سلطة الضبط البريد والاتصالات الالكترونية للشروط التعسفية التي يتضمنها العقود النموذجية للاشتراك في خدمة الانترنت.
- تقرير نص تنظيمي يفيد حق المشترك في خدمة الانترنت من العدول عن العقد، وتحديد الإجراءات و الآثار المترتبة عن ذلك.
- إعادة النظر في آجال الطعن أمام مجلس الدولة واعتباره موقف للتنفيذ، تجنباً للخسائر التي قد يصعب تداركها، والتي تتحملها الخزينة العمومية في حالة إنصاف مجلس الدولة للمتعامل الاقتصادي.
- إعادة النظر في تمويل سلطة الضبط حفاظاً على استقلاليتها المالية .
- إيجاد حلول ناجعة وفعالة لتجنب قطع الانترنت وقت الامتحانات الرسمية التي تنظمها وزارة التربية.
- منح سلطة الضبط البريد والاتصالات الالكترونية استقلالية مطلقة لممارسة صلاحيات على أكمل وجه لتكريس حماية أكبر للمشاركين في خدمة الانترنت.
- فتح السوق امام المنافسة الفعلية في مجال الاتصالات الالكترونية، خاصة في خدمة الانترنت لضمان الجودة وللتخلص من الانقطاعات التي يتعرض لها المشاركون.
- الإشادة بدور جمعيات حماية المستهلك بنشر الثقافة الاستهلاكية في خدمة الانترنت وتثوير المستهلك لهذه الخدمة، وإرشاده إلى وجود أجهزة غير إدارية مختصة للنظر في شكاويه وتمثله لحصوله على حقوقه المدنية في التعويض.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ: المصادر

1.1: المعاجم

1- ابن منظور الافريقي المصري، "لسان العرب"، المجلد التاسع، الطبعة الرابعة، دار صادر للطباعة والنشر، لبنان، 2005.

2- علي بن هادية و بلحسن البلتيش و الجيلاني بن الحاج يحي، "القاموس الجديد للطلاب" المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة السابعة، الجزائر 1991.

2.1: النصوص القانونية

أ- الدساتير

-دستور 1996 للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-438، مؤرخ في 7 ديسمبر 1996، يتعلق بإصدار نص تعديل دستور المصادق عليه في استفتاء 28 نوفمبر سنة 1996 جريدة رسمية عدد 76، الصادر في 08 ديسمبر 1996، المعدل بالقانون رقم 02-03، مؤرخ في 10 أبريل 2002 جريدة عدد 25 مؤرخ في 24 أبريل 2002 والقانون رقم 08-09، مؤرخ في 15 نوفمبر 2008، ج ر ، عدد 36، الصادر في 16 نوفمبر 2008 ، والقانون رقم 01-16 المؤرخ في 6 مارس 2016، جريدة رسمية عدد 14، الصادر في 7 مارس 2016. والمعدل بدستور 2020 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020. جريدة رسمية 82.

ب: القوانين

1- القانون 89-2، المؤرخ في 7 فيفري 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك. الملغى بالقانون 03-09.

2- القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 05 غشت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية . جريدة رسمية رقم 48 صادرة في 06 أوت 2000.

3- القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة رسمية ، عدد 41 ، الصادرة في 27 يونيو 2004، المعدل والمتمم بالقانون 10-06 المؤرخ في 15 غشت 2010، جريدة رسمية عدد 46 بتاريخ 18 اوت 2010.

- 4-القانون 08-12، المؤرخ في 25 يونيو 2008، جريدة رسمية، عدد36 بتاريخ 2 يوليو 2008، المعدل والمتمم الامر 03-03.
- 5-القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ،جريدة رسمية ، عدد 15.الصادرة في 8 مارس 2009، المعدل والمتمم بالقانون بموجب القانون 18-09 المؤرخ في 10جويلية 2018 ، جريدة رسمية عدد 35، الصادر في 13 جويلية 2018.
- 6- القانون 09-04، المؤرخ في 10مايو2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها، جريدة رسمية 47، بتاريخ 16 اوت 2009..
- 7-القانون 10-05، المؤرخ في 18غشت 2010، جريدة رسمية ، عدد46 بتاريخ 18-08-2010 المعدل والمتمم للأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة والاسعار .
- 8-القانون العضوي رقم 05-12 ، المؤرخ في 12 يناير 2012، المتعلق بالإعلام ، جريدة رسمية ، عدد 2 الصادرة في 15 يناير 2012.
- 9- القانون 18-04 ، المؤرخ في 10مايو2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، جريدة رسمية ، عدد 27 ، صادرة في 13 مايو 2018.
- 10-القانون18-07، المؤرخ في 10 جوان2018، يتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، جريدة رسمية، عدد34، بتاريخ 10 جوان 2018.

ج: الأوامر

- 1-الامر66-156 المؤرخ في 8 جوان 1966، المتضمن قانون العقوبات ، جريدة رسمية عدد 49، الصادرة في 11 جوان 1966،المعدلواوالمتم لاسيما بالقانون 06-23 المؤرخ في 24 ديسمبر 2006، جريدة رسمية، عدد84 ، بتاريخ 24 ديسمبر 2006.
- 2-الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975. والمتضمن القانون التجاري . جريدة رسمية عدد 101، الصادرة في 26-09-1975.
- 3-الأمر 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 . جريدة رسمية عدد 78 ، الصادرة في 30سبتمبر 1975 المعدل والمتمم بموجب القانون 14-88 المؤرخ في 03 ماي 1988، جريدة رسمية عدد18، الصادرة في 4 ماي 1988، والقانون 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005، جريدة رسمية عدد 44 الصادرة في 26 جوان 2005 ، والقانون 07-05 المؤرخ في 13 ماي 2007، جريدة رسمية ، عدد31 الصادرة في 13 ماي 2007.المتضمن القانون المدني.

4-الأمر 95-06 مؤرخ في 25 يناير 1995 يتعلق بالمنافسة. جريدة رسمية ، عدد 9 بتاريخ 22 فبراير 1995 الملغى

5-المرسوم التنفيذي 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، يحدد صلاحيات وزير التجارة المعدل والمتمم. لجريدة الرسمية عدد 8، صادرة بتاريخ في 22 ديسمبر 2002.

6- الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 ، المتعلق بالمنافسة والاسعار، جريدة رسمية ، عدد43، المعدل والمتمم بالقانون 08-12 ، المؤرخ في 25 يونيو 2008، جريدة رسمية، عدد36 بتاريخ 2 يوليو 2008 والقانون 10-05، المؤرخ في 18 غشت 2010، جريدة رسمية ، عدد46 بتاريخ 18-08-2010.

د: المراسيم التنفيذية

1-المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 يناير ، 1990 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش ،جريدة رسمية، عدد 5 المؤرخة في 31 جانفي 1990 الملغى.

2-المرسوم التنفيذي 98-257، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، عدد 63 بتاريخ 25 غشت 1998،

3-المرسوم التنفيذي، رقم 01-315، مؤرخ في 16 اكتوبر 2001 جريدة رسمية، عدد16 الصادر في 16 اكتوبر 2001، الملغى للمرسوم التنفيذي 90-39.

4-المرسوم التنفيذي رقم 01-219 المؤرخ في 31 يوليو 2001، يتضمن الموافقة على رخصة إقامة و استغلال شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية الخلوية من نوع GSM لتوفير خدمات المواصلات السلكية للجمهور ، جريدة رسمية عدد 43 مؤرخة في 5 غشت . 2001

5-المرسوم التنفيذي 01-124، المؤرخ في 9 مايو 2001، يتضمن تحديد الاجراء المطبق على المزايدة بإعلان المنافسة من أجل منح رخص في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية عدد27 بتاريخ 13 مايو 2001

6- المرسوم التنفيذي 02-141 ، المؤرخ في 16 أفريل 2002، المحدد للقواعد العامة المطبقة على متعاملي الشبكات العمومية للاتصالات السلكية واللاسلكية من أجل تحديد تعريفه الخدمات المقدمة للجمهور ، جريدة رسمية ، عدد28 بتاريخ 16 أفريل 2002.

7-المرسوم التنفيذي 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، يحدد صلاحيات وزير التجارة المعدل والمتمم. لجريدة الرسمية عدد 8، صادرة بتاريخ في 22 ديسمبر . 2002

- 8-المرسوم التنفيذي 02-454، المؤرخ في 21 ديسمبر 2002. ينضمّن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة. جريدة رسمية عدد 85 بتاريخ 22 ديسمبر 2002. المعدل والمتمم. مرتين، بموجب المرسوم التنفيذي 08-266 المؤرخ في 19 غشت 2008، جريدة رسمية عدد 48 الصادر في 24 غشت 2008، و آخر تعديل بمقتضى المرسوم التنفيذي 14-18 المؤرخ في 21 يناير 2014، جريدة رسمية عدد 4 صادرة في 26 يناير 2014.
- 9- المرسوم التنفيذي 02-156، المؤرخ في 9 مايو 2002، يحدد شروط التوصيل البيني لشبكات المواصلات السلكية واللاسلكية وخدماتها. جريدة رسمية، عدد 35 بتاريخ 15 مايو 2002.
- 10- المرسوم التنفيذي 05-174، المؤرخ في 9 ماي 2005، المتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية وما بين المدن وفي الحلقة المحلية للجمهور.، جريدة رسمية، عدد 34 بتاريخ 1 ماي 2005.
- 11-المرسوم التنفيذي 05-219 المؤرخ في 22 جوان 2005، المتعلق بالترخيص لعمليات التجميع، جريدة رسمية، عدد 43 بتاريخ 22 جوان 2005.
- 12- المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006، المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، المعدل والمتمم. بالمرسوم التنفيذي 08-44، مؤرخ في 3 فبراير 2008. جريدة رسمية، عدد 7 بتاريخ 10 فيفري 2008.
- 13- المرسوم التنفيذي 07-01 المؤرخ في 01 مارس 2007، المتعلق بحالات التنافي و الالتزامات الخاصة ببعض المناصب و الوظائف، الجريدة الرسمية، العدد 16 المؤرخة في 7 مارس 2007.
- 14- المرسوم التنفيذي 08-44 المؤرخ في 3 فيفري 2008، المعدل للمرسوم التنفيذي 06-306، جريدة رسمية، عدد 7 بتاريخ 10 فيفري 2008.
- 15- المرسوم التنفيذي رقم 09-415، المؤرخ في 16 ديسمبر 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين الى الاسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، جريدة رسمية عدد 75 بتاريخ 20 ديسمبر 2009.
- 16- المرسوم التنفيذي 11-09، المؤرخ في 20 يناير 2011، المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وعملها، جريدة رسمية عدد 4 صادرة في 23 يناير 2011.
- 17- المرسوم التنفيذي 11-241، المؤرخ في 10 يوليو 2011، يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره. جريدة رسمية عدد 39. سنة 2011.

- 18- المرسوم التنفيذي 11-242 ، مؤرخ في 10 يوليو 2011 ، يتضمن إنشاء النشرة الرسمية للمنافسة ويحدد مضمونها وكذا كيفية إعدادها ، جريدة رسمية ، عدد 39 بتاريخ 13 يوليو 2011 .
- 19- المرسوم التنفيذي 12-274 ، المؤرخ في 28 يونيو 2012 ، الذي يحدد قائمة المناصب العليا في المصالح الخارجية لوزارة التجارة وشروط الالتحاق بها والزيادة الاستدلالية المتعلقة بها ، جريدة رسمية عدد 40 ، صادرة بتاريخ 4 يوليو 2012 .
- 20- المرسوم التنفيذي رقم 14-312 المؤرخ في 10 نوفمبر 2014 ، يتضمن الموافقة على رخصة الإقامة و استغلال شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث و توفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور والممنوحة على سبيل التنازل الى الشركة أوبتيكوم الجزائر. " شركة ذات أسهم " ، جريدة رسمية عدد 70 ، بتاريخ 7 أو 14 ديسمبر 2014
- 21- المرسوم التنفيذي 14-18 ، المؤرخ في 21 يناير 2014 ، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ، جريدة رسمية عدد 4 صادرة في 26 يناير 2014 .
- 22- المرسوم التنفيذي 16-237 ، المؤرخ في 4 سبتمبر 2016 ، المتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الفاعلة من الجيل الرابع (4G) واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة لشركة أوبتيكوم ، الجزائر ، شركة ذات أسهم . الجريدة الرسمية عدد 52. بتاريخ 4 سبتمبر 2016 .
- 23- المرسوم التنفيذي رقم 21-357 المؤرخ في 18 سبتمبر 2021 ، يتضمن الموافقة على تجديد رخصة إقامة واستغلال شبكة اتصالات الكترونية مفتوحة للجمهور خلوية من نوع GMS وتوفير خدمات الاتصالات الالكترونية للجمهور الممنوحة لشركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال ، شركة ذات أسهم ، جريدة رسمية ، عدد 72 بتاريخ 23 سبتمبر 2021 .
- 24- المرسوم التنفيذي 21-44 ، المؤرخ في 17 جانفي 2021 ، الذي يحدد نظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات الممنوحة للجمهور وعلى مختلف خدمات الاتصالات الالكترونية . جريدة رسمية ، عدد 05. بتاريخ 20 جانفي 2021 .

ه: القرارات الوزارية:

- 1-القرار المؤرخ في 22-09-2004 ، جريدة رسمية ، عدد 68 الصادرة في 27-10-2004 ، موقع المديرية الجهوية للتجارة واختصاصها الإقليمي ،مثلا المديرية الجهوية للتجارة عنابة تضم 5 ولايات : عنابة، سكيكدة، قالمة، الطارف، سوق أهراس.

- 2-القرار الوزاري المشترك، المؤرخ في 16 غشت 2011، المتضمن المديرية الولائية والجهوية .جريدة رسمية، عدد 24 بتاريخ 25 أفريل 2012.
- 3- القرار المؤرخ في 16 غشت 2011، المتضمن تنظيم المديرية الولائية للتجارة والمديرية الجهوية للتجارة في مكاتب. جريدة رسمية عدد24 بتاريخ 25 أفريل سنة 2012.
- 4-قرار مؤرخ في 27نوفمبر 2017، يحدد القائمة الاسمية للجنة البنود التعسفية. جريدة رسمية ، عدد 75 بتاريخ 27 ديسمبر 2017.

II: المراجع

1-الكتب

- 1-عبد الرزاق السنهوري، "الوسيط في شرح القانون المدني" ، الجزء الأول، المجلد الأول، رقم 7، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان، 2005.
- 2-زكريا أحمد عزام وعبد الباسط حسونة و مصطفى سعيد الشيخ،" مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق "، الطبعة الثانية،، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، دون تاريخ نشر . 2009.
- 3- عبد الفتاح بيومي حجازي ، " حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

2-المقالات

- 1- المرآغي أحمد عبد اللاه عبد الحميد عبد الرحيم ، " المسؤولية الجنائية لمقدمي خدمات الإنترنت"، كلية الحقوق جامعة حلوان ، مجلة حقوق حلوان للدراسات القانونية والاقتصادية ، -ISSN 2812 569X .
- 2- الكساسبة فراس يوسف ومؤيد محمد القضاة،" فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الاردني"، دراسة تحليلية نقدية لنطاق مشروع القانون ووسائل تنفيذه"، مجلة الشريعة والقانون ، جامعة الامارات ، العدد23 يوليو 2010.
- 3-الصميدعي محمود جاسم وردينة عثمان يوسف، "تسويق الخدمات"، دار المسيرة، الأردن،
- 4-الفاخوري إدريس ، " حماية المستهلك من الشروط التعسفية "، مقال منشور على المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، العدد الثالث، وجدة، المغرب يونيو 2001.

- 5-الوزني خالد واصف ،"قطاع الخدمات شريان الاقتصاد"، مجلة الغد ، الدخول 25-04-2023 ساعة 11.14 . Alghad.com
- 6-برجال لكحل . "مدى تأثير التسويق الإلكتروني على تنافسية المؤسسة دراسة حالة موبيليس، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: تسويق .، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية ، 2014-2015.
- 7-بريك عبد الرحمن ، بريك فارس، "الطبيعة القانونية لمجلس المنافسة وصلاحياته في التشريع الجزائري" ، مجلة طنة، المركز الجامعي بريك، باتنة، دون سنة .
- 8-بشير سليم، وسليمة بوزيد ، "الالتزام بالإعلام وطرق تنفيذه وفقا لأحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03"، مجلة الحقوق والحريات ، جامعة باتنة 1 ، العدد 04 ، أفريل 2017.
- 9-بوالجدي رضا ،وردة سالمي، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية قراءة في المهام و الصلاحيات من خلال أحكام القانون 18-04، مجلة العلوم الانسانية ، كلية الحقوق ، جامعة الاخوة منتوري ،قسنطينة 1، مجلد 34، عدد01، جوان 2013.
- 10-بوجملين عادل ، "مسؤولية العون الاقتصادي أمام السلطات الادارية المستقلة بالجزائر"، مقال منشور في مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، العدد الخامس، ديسمبر سنة 2017.
- 11- دراني ليندة ، "استقلالية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في ظل القانون 18-04" ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلة صوت القانون ، المجلد الثامن ، عدد خاص 02، سنة 2022.
- 12- زروق يوسف، "حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الالكتروني ، -دراسة مقارنة -" ، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد التاسع، جوان 2013.
- 13- زوطاط نصيرة، "دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك" ،مجلة القانون الدولي والتنمية. المجلد 07 العدد 1 جامعة وهران2 محمد بن أحمد. السنة 2019 ، ص 28.
- 14- غواس سفيان و سليمان كعوان ،" تحرير قطاع الخدمات كآلية للتنويع الاقتصادي في الجزائر" ، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة. مخبر الاقتصاد والمالية وإدارة الاعمال . جامعة سكيكدة ، المجلد 4 ، العدد 2 .
- 15- قداش سلوى ،"الالتزام بالضمان بين القواعد في التعاقد وقانون حماية المستهلك"، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر،باتنة1،عدد12، جانفي

- 16- قرش عبد القادر، خيرة قرن، " دور الجمعيات في عقود الخدمات"، دور جمعيات حماية المستهلك في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة " مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، عدد 26 مارس 2016.
- 17- قريني فارس، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، مجلة ايليزا للبحوث والدراسات. المجلد 04 العدد 01 سنة 2019 .
- 18- قوراري محمد فتيحة ، "الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المضللة "، مجلة الحقوق، جامعة الكويت ، عدد3، سنة 2009.
- 19 - لدغش سليمة ، "حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت بين الواقع والضرورة"، مجلة الحقوق والحريات، جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد 04 ، أبريل 2017.
- 20- محام سايم، Incekas ، "ماهو قطاع الخدمات وماهي ميزاته" ، 14 جويلية 2018.
- 21- مسكين حنان، "مدى فاعلية جمعيات حماية المستهلك في تكريس حماية ناجعة للمستهلك في التشريع الجزائري"، مخبر القانون و التنمية المحلية، جامعة أدرار، 2020.
- 22- ميمون الطاهرو فاتح غلاب و بوبكر رزيقات، " دور سلطة ضبط البريد والاتصالات عن بعد في الجزائر في حماية المنافسة المشروعة"، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، العدد 03 مارس 2018،
- 23- هنشور مصطفى وسيمة ، " النظام القانوني لمقدمي خدمات الانترنت في التشريع الجزائري " ، مجلة البحوث القانونية والسياسية، العدد الخامس، جامعة عبد الحميد بن باديس .مستغانم ، ديسمبر 2015.
- 3430- كتو محمد الشريف ، "حماية المستهلك من الممارسات المنافية للممارسة" ، مقال منشور في مجلة الإدارة ، العدد 23، سنة 2002.
- 24- الشوك محمد عبد الرزاق محمد ، "التكليف القانوني لعقد تجهيز خدمة الهاتف النقال" ، مجلة اهل البيت عليهم السلام. العدد 17.
- 25- حططاش عمر، "سلطات الضبط المستقلة ظاهرة قانونية جديدة لضبط السوق صلاحياتها القمعية والغير قمعية نموذج للعقوبات الإدارية" ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، العدد 8، سنة 2017.

- 26-سعيد عوز، محمودي سميرة، "جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي والعلاجي"، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أدرار، 2020.
- 27-شواييدية منية، "ضوابط حماية المستهلك من الاشهار الكاذب وفقا للمرسوم التنفيذي 13-378"، مقال منشور بمجلة تطوير العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق، جامعة قلمة، الجزائر. العدد 12 سنة 2015.
- 28-شول بن شهرة و جديد حنان، "الرخص الإدارية كوسيلة لضبط قطاع المحروقات"، دفاتر السياسة والقانون، العدد 19 سنة 2018.
- 29-عزام فتيحة، "أحكام عقد الاشتراك في خدمات الانترنت، دراسة مقارنة"، دفاتر السياسة والقانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بومرداس، العدد 01 سنة 2021.
- 30-عياض محمد عماد الدين، "نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك و قمع الغش"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 09 بتاريخ جوان 2013.

3- المذكرات:

1.3- رسائل الدكتوراه

- 1-بوجملين وليد، قانون الضبط الاقتصادي في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق. 2014-2015.
- 2- بن عديدة نبيل، "الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك"، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم، القانون الخاص، جامعة وهران 2. كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017-2018.
- 3-جامع مليكة، "حماية المستهلك المعلوماتي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية (القانون الخاص)، جامعة الجيلالي الياصب، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سيدي بلعباس، 2017-2018.
- 4- جبري محمد، السلطات الإدارة المستقلة والوظيفية الاستشارية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، سنة 2014،
- 5- حامق ذهبية، الالتزام بالإعلام في العقود، رسالة من أجل الحصول على شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2008، 2008-2009،

- 6-حرتسي خديجة سرير. دور سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية كآلية لتكريس الدولة الضابطة في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، سنة 2017-2018.
- 7-حساني علي، "الاطار القانوني للالتزام بالضمان في المنتوجات -دراسة مقارنة-" رسالة لنيل شهادة دكتوراه، قسم قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012.
- 8- حملجي جمال، الحماية القانونية للمستهلك من الغش التجاري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022.
- 9-دقايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018.
- 10-داود منصور، "الأليات القانونية لضبط النشاط الاقتصادي في الجزائر"، أطروحة بنيل شهادة الدكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016.
- 11-قاسم الشعبي فؤاد، "التنظيم القانون لعقود خدمات الاتصالات -دراسة مقارنة"، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق، جامعة القاهرة.
- 12- قادة شهيدة، المسؤولية المدنية للمنتج -دراسة مقارنة-، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة تلمسان. 2004-2005.
- 13- سعيد كوثر عدنان خالد، حماية المستهلك الالكتروني، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الحقوق، جامعة بنها، كلية الحقوق، قسم القانون التجاري، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012.
- 14-عزاوي عبد الرحمن، الرخصة الإدارية في التشريع الجزائري، رسالة لنيل دكتوراه دولة في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2007.
- 15- زوية سميرة، "الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد"، رسالة لنيل درجة دكتوراه الدولة في القانون، جامعة مولود معمري -تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 13 أبريل 2016..
- 16-يلس آسيا، "إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، الشعبة قانون العقود المدنية، جامعة باجي مختار، كلية الحقوق، عنابة، 2019-2020، غير منشورة

3-2 مذكرات الماجستير

- 1- الهيني محمد ، "الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقد التأمين البري"، رسالة لنيل دبلوم دراسات العليا المعمقة في القانون الخاص"، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، 2005-2006.
- 2- العطاوي راضية ، "معالجة الشروط التعسفية في إطار القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية"، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر 1، سنة 2011، ص 75
- 3- أرزقي زوبير، "حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة" ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.
- 4- الذيابات نواف محمد مفلح ، "الالتزام بالتبصير في العقود الالكترونية" ، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2013.
- 5- بلحول جلول دواجي ، "الحماية القانونية للمستهلك في ميدان التجارة الإلكترونية" ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص المعمق، جامعة أبي بكر بلقايد ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان. 2014-2015.
- 6- بومايلة حفيظة ، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة الاتصال والمعلومات بالتنمية في الدول العالم الثالث" : الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2002-2003.
- 7- بوشارب إيمان، "حماية المستهلك من الشروط التعسفية" ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة 8 ماي 45 قالمه، 2012.
- 8- بشاغة سعاد ، "الاستثمار في مجال الاتصالات" ، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية ، فرع القانون الدولي والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر ، سنة 2005-2006.
- 9- ذيب محمود عبد الله، "حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني -دراسة مقارنة- أطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين. 2009.
- 10- رحموني موسى ،"الرقابة القضائية على السلطات الضبط المستقلة في التشريع الجزائري"، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية والادارية، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، سنة 2012-2013.

- 11- رحمون نصيرة ، "علاقة سلطة الضبط الاقتصادي بالهيئات القضائية في الجزائر" ، مذكرة ماجستير فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، سنة 2014-2015.
- 12- صحراوي هجيرة ، "سلطة ضبط المحروقات في الجزائر" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة عمار ثلجي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الاغواط ، سنة 2012-2013.
- 13- طرفي آمال ، "التزام المنتج بمطابقة المنتوجات في ظل القانون 09-03" ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2013.
- 14- عبيدش رحمون ، "اختصاص منح الاعتماد لدى السلطات الإدارية المستقلة" ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون ، فرع تحولات الدولة ، جامعة تيزي وزو، 2010.
- 15- قوالم كهينة ، "ضمان السلامة من أضرار المنتجات الخطيرة في القانون الجزائري" - دراسة مقارنة بالقانون الفرنسي - ، رسالة ماجستير ، فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، 2010.
- 16- مشيد سليمة، "النظام القانوني للاستثمار في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر" ، مذكرة ماجستير ، فرع قانون أعمال ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر ، سنة 2003-2004.
- 17- ناصري فهيمة ، "جمعيات حماية المستهلك" ، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق ، جامعة بن يوسف بن حدة، الجزائر 1، 2003-2004، ص 21
- 18- نشادي عائشة ، "إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية" ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، فرع إدارة ومالية، جامعة الجزائر ، 2004-2005.
- 19- زموش فرحات، "الحماية الجنائية للمستهلك على ضوء أحكام القانون رقم 09-03" ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون العقود، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مدرسة الدكتوراه للقانون الاساسي والعلوم السياسية، جامعة مولود معمي، تيزي وزو. 2018.
- 20- زعاتري كريمة ، "المركز القانوني لسلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية" ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق، جامعة بومرداس ، 2011-2012.
- 21- يلس آسيا، "الالتزام بالإعلام في عقد البيع الاستهلاكي" ، مذكرة ماجستير، تخصص قانون العقود المدنية، كلية حقوق والعلوم السياسية ،جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2010-2011.

3.3 مذكرات الماجستير

- 1-بوصلة منال وبن سلولة ربحان، "حماية المستهلك من الشروط التعسفية في التشريع الجزائري"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، قانون خاص، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم الحقوق.2019-2020
- 2-نبقة حفيظة، الالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك، مذكرة ماجستير في القانون ، تخصص عقود ومسؤولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البويرة، 2012-2013.
- 3-حراش شمس الدين ، باشو صدام، " الالتزام بالإعلام كضمانة لسلامة المستهلك في التشريع الجزائري"، مذكرة ماجستير، قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018.
- 4-غزلان مراد، "سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في القانون الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص قانون أعمال ، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الوادي.2016-2017
- 5-لعياشة بشرى ، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات"، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية. تسويق الخدمات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2018-2019.
- 6-لعراجي أسامة ، عرنان صهيب، "النظام القانوني لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص دولة ومؤسساتها، جامعة 20 أوت 55، قسم الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، سكيكدة، 2019-2020.
- 7-مقران حسبية ، "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير استراتيجية التسعير-دراسة حالة- مؤسسة موبيليس"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (أكاديمي) في علوم التسيير ، تخصص استراتيجية وتسويق :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: علوم التسيير، جامعة المسيلة،
- 8- ميسوري أحمد. "المركز القانوني لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية في ظل القانون 18-04"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون الخاص، 2020-2021.

31- كرفة خليفة محمد، " ضرورة التخلي عن ربط الشروط التعسفية بعقود الإذعان من أجل حماية واسعة للمستهلك "، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلى، الشلف، العدد 4، نوفمبر 2017.

32- نويري سعاد، "الالتزام بالإعلام وحماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثامن، جانفي 2016، كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة باتنة 1.

33- والي نادية، "حماية المستهلك التعسفية في التشريع الجزائري"، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أدرار، سبتمبر 2020،

4- الملتقيات

1- أرزيل الكاهنة، " دور لجنة الاشراف على التأمينات في ضبط سوق التأمينات "، مقال منشور في الملتقى الوطني حول سلطات الضبط المستقلة في المجال الاقتصادي و المالي، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بجاية، 2007.

2- حسين نواره، " الابعاد القانونية لاستقلالية سلطات الضبط في المجال الاقتصادي والمالي"، الملتقى الوطني حول سلطات الضبط المستقلة في المجال الاقتصادي و المالي، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، أيام 12 و 24 ماي 2007،

3-خالدي فتيحة، " الحماية الجنائية للمستهلك في ظل أحكام القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المسنهلك وقمع الغش"، أعمال الملتقى الوطني حول المنافسة وحماية المستهلك، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، أيام 17 و 18 نوفمبر 2009.

5- المحاضرات

1- بري نورالدين، " محاضرات في قانون الضبط الاقتصادي"، مطبوعة جامعية؟، كلية الحقوق، قسم قانون الاعمال، جامعة بجاية، 2015-2016.

I –les livres ;

1: Jean-Pierre pizzio : " Droit de la consommation, J.C.P.Commercial, 1987

Daniel mainguy: contrats spéciaux, 3 édition, Dalloz, Paris, 2002

2 ;Zouaimia Rachid, droit de concurrence, edition Belkis.alger.2012.

II – Les lois

1:Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation , JORF n°0064 du 16 mars 2016, texte n° 29

2-Loi n 93-949 du 26juillet 1993 relative au code de la consommation (partie législative)1.jorf n :0171 du 27 juillet 1993

3-Loi 575-2000 du 21juillet concernant la confiance dans l'économie numérique

III – les sites

1- <https://abu.iq/research/articles/136711->

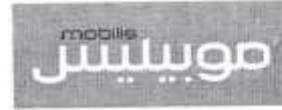
2- [http ;//www.flaw.bu.edu.eg /flaw/images/part2](http://www.flaw.bu.edu.eg/flaw/images/part2)

3- <http ;www.hrdoegypt.org/.HRDO center>

4- <http ;//www.itu-int/ltu-T.page recs-aspx>

5-www.at.dz

الملاحق



2.3 مدة الالتزام:
المشارك الراتب في الإكتتاب في خدمة يلزم عليه احترام مدة الإلتزام وهي 12 شهر. وإذا قام الزبون بفسخ عقد اشتراكه قبل انقضاء مدة الإلتزام المذكورة أعلاه، على المشارك أن يقوم بالدفع الفوري لمبالغ الإشتراك المتبقية (تكلفة الإتوات المتبقية تحصيلها وذلك حسب مدة الإلتزام).

المادة 4:- بطاقة التسعيرة:
وصف الخدمات المتضمنة في عرض و كذا الخدمات الإختيارية التي يمكن إكتتابها واردة في بطاقة تسعيرة الخدمة.

المادة 5:- استعمال الإشتراك:
في كل حال أتى أم موبيليس لها الحق في حالة الإستعمال الغير اللائق للعرض، تعليق الخط، وحتى بعد إذاره بفوترة كل المكالمات الغير اللائقة و/أو التدليسية الناتجة عن الزبون.

تشكل حالات الإستعمال الغير اللائق لخدمة البيانات دون أن تكون القائمة التالية تمثل طابع شامل:

-الإستعمال العجائي أو الياهض لخدمة الهاتف كجوابة أو إعادة توجيه المكالمات، وإرسال الرسائل القصيرة بطريقة آلية من وإلى قواعد هاتفية أو صناديق الرابيو.

-الإستعمال الغير المنقطع للخدمة من خلال التشكيل التلقائي الأوتوماتيكي و المتواصل للأرقام على الخط.

-برمجية و نشر الرسائل القصيرة ذات الطابع الترويجي أو إشعاري على العموم لأي نوع آخر من أنواع الرسائل القصيرة الغير مرغوب فيها.

-الإستعمال المسيء و العفرف للخدمة المحتمل في تسبب لإحلام بشكل إرادي أو غير إرادي للخادم و شبكة موبيليس.

المادة 6: كشف المكالمات:
كشوف مكالمات أتى أم موبيليس تشكل الدليل للعمليات المستعملة و مبرر لفواتير المكالمات.

تظهر على فاتورة الزبون مستحقات الإستهلاكات لشهرين، مع خصم المكالمات المجانية الصادرة في إطار الخدمة كما هو ممدد في المادة 2,3 للشروط الخاصة الحالية.

يمكن للزبون أن يستلم فاتورة مفصلة للشروط المحددة لهذه الخدمة. و المكالمات المجانية الصادرة في إطار الخدمة تظهر على الفاتورة المفصلة دون مبلغ.

المادة 7: الفوترة و هيكل التسعيرات:
خدمة Win Max Libre خاضعة لفوترة دورية كل شهرين.

ينجر عن خدمة Win Max Libre إشتراك شهري أين تكون مبالغ المكالمات والخدمات محددة في بطاقة التسعيرة لأتى أم موبيليس، وتكون موجبة الدفع في نهاية كل شهرين ابتداء من تاريخ الدخول إلى الخدمة.

عند دخول عرض Win Max Libre حيز الخدمة وفي الشهرين الجارين للفوترة، يفوتر الإشتراك نسبة لعدد الأيام بما فيه منذ تاريخ دخول العرض للخدمة حتى نهاية الشهرين لدفع المستحقات الجارية.

يمكن دفع مبلغ الفاتورة عن طريق بطاقة تعبئة، أرسلني أو عبر الأنترنت أرسلني كل تعبئة لرصيد الدفع البعدي يوجه فقط لدفع مبالغ الفاتورة.

المادة 8: مدة العقد:
أنشأ هذا العقد لفترة غير محدودة المدة يتبع بالالتزام لا تقل مدته عن 12 شهر.

المادة 9: فسخ العقد بطلب من المشارك:
لفسخ خدمة Win Max Libre يجب على الزبون أن يتقدم بطلب كتابي لدى الوكالة التجارية لأتى أم موبيليس.

وفي حالة الفسخ قبل مدة الإلتزام على الزبون أن يدفع جميع الإشتراكات المتبقية وذلك بسعر الخدمة العاقلة.

المادة 10: حيز التنفيذ:
يدخل هذا الإشتراك في الخدمة حيز التنفيذ يوم التوقيع على الوثيقة من طرف الزبون، تاريخ بداية الفوترة يكون ابتداء من تاريخ دخوله حيز الخدمة.

قرا و قبل من طرف الزبون.

أتى أم موبيليس ع: ش.م.م
الرأسمال الإجتماعي: 25.000.000.000 دج
العنوان الإجتماعي: في الأعمال التجارية
مجموعة 05/تطعة 29 28 27 باب الرواد للمراسل
الطالعة: 023 92 13 13
www.Mobilis.dz

الشروط الخاصة للبيع (عرض الدفع البعدي Win Max Libre)
ديباجة:

تطبق هذه الشروط الخاصة للبيع الحالية بين أتى أم موبيليس و المشارك المنخرط في خدمة الدفع البعدي Win Max Libre أو المستفيد من خدمة الدفع البعدي الموجودة ودخل نحو خدمة Win Max Libre

هذه الشروط الخاصة تعد تكملة للشروط العامة للبيع الملحقه بعقد الإشتراك لخدمات أتى أم موبيليس.

يمكن لأتى أم موبيليس في أي وقت تراه مناسباً أن تقوم بتعديل الشروط الخاصة الحالية. ويتم الإعلان عن التعديلات التي تم إجرائها للعام وذلك وفقاً لنفس طرق نشر الشروط الخاصة الحالية.

المادة 1 - الموضوع:
الهدف من هذه الشروط الخاصة الحالية هو التعريف بالشروط التي من خلالها أتى أم موبيليس تقدم فيها خدمة الدفع البعدي Win Max Libre لمشاركتيها الخاصين الجمهور الواسع.

المادة 2- وصف العرض:
خدمة الدفع البعدي Win Max Libre هي صيغة إشتراك شهري مقترحة في ثلاثة عروض 3G/4G 2000.1300.3500 حسب مجال تغطية الزبون و الذي له الأهمية في:

2.1 رصيد إضافي كهدية ترحيباً: تقديم حجم معطيات وفقاً للإشتراك الذي اخترت Go 30 لعرض (1300,60 Go لعرض (2000) و Go 100 لعرض (3500) عند التسجيل، صالحة لمدة 60 يوم.

2.2 الإشتراك الصوتي: يمنح للزبون إشتراك صوتي شهرياً حسب الصيغة المختارة و التي تختلف من 6 ساعات، 8 ساعات و 12 ساعة.

إشتراك المكالمات الممنوحة يتجدد في أول كل شهر و لا يمكن جمعه من شهر إلى آخر.

المكالمات المشتملة في الإشتراكات الصوتية:

- المكالمات نحو المتفاعلين الوطنيين الآخرين للهااتف النقال

- المكالمات نحو الثابت لإتصالات الجزائر

- في حالة إستهلاك كل الإشتراك، يفوتر الزبون خارج الإشتراك و حسب التسعيرة المطبقة.

-الإتصالات خارج الإشتراك:

-المكالمات نحو الخارج

- المكالمات عبر الجوال

- المكالمات نحو الأرقام الخاصة و الصناديق الصوتية

- الرسائل القصيرة نحو الشبكات الوطنية (عدا موبيليس) و الخارجية

إذا كان الخط معلق لا يستطيع الزبون إجراء مكالمات، و عليه لا يستطيع هذا الأخير الاستفادة من مجانية المكالمات و الرسائل القصيرة نحو موبيليس إلى حين تسديد مستحقات الفاتورة

2.3 المكالمات و الرسائل القصيرة بالمجان: العروض الثلاثة تمنح الحق في مجانية المكالمات و الرسائل القصيرة داخل الشبكة 24/24

2.4 عرض الإنترنت ذات التدفق العالي:

2.4.1 حجم بيانات شهري مقابل الصيغة المختارة خاص بالاتصال بالإنترنت 4G/3G يختلف من Go 35.18Go و Go 60

2.4.2 مجانيةولوج إلى الفايبريوك، واتس أب

2.4.3 بعد استنزاف عرض الإنترنت الممنوح يستطيع الزبون أن يقوم بشراء جوازات الإنترنت المخصصة لخدمة الدفع البعدي للإتصال بتدفق عالي

2.4.4 حجم الإنترنت الممنوح يتجدد كل بداية شهر

-أحجام الأنترنت الغير مستهلكة من شهر لأخر لا يمكن جمعها

المادة 3- شروط تقديم عرض:
1,3 شروط الإكتتاب أو التحويل:

هذه الخدمة موجهة فقط للزبائن الخاصين الجمهور الواسع.

يمنح للزبون الحق في التحويل نحو مستوى أعلى أو خدمة جديدة مرة في كل شهرين لاكتتاب أو التحويل نحو صيغة تتم أمام وكالة أتى أم موبيليس مع تقديم الوثائق اللازمة للإكتتاب في الخدمة لايشمل تكاليف التشغيل

من المقرر عند الإكتتاب في الخدمة كفاية بقيمة 1000 دج مستردة بعد سنة. على شكل دفع فاتورة أو شيك.

الإكتتاب أو التحويل إلى عرض مخصص حصراً للزبائن الخاصين الجمهور الواسع. يستطيع المشتركين المتفاعلين الاستفادة من الخدمة لكن يفقدون الإمتيازات الخاصة باتفاقيتهم.

بالجلسة العلنية المنعقدة بمقر محكمة الدار البيضاء بتاريخ: الثالث عشر من شهر جوان سنة ألفين وثمانية عشر برئاسة السيد (ع):  قاضي

مرفق: 18/06/13
رقم: 18/06/13
تاريخ: 18/06/13

و بمساعدة السيد (ع):  أمين ضبط

الرقم / 3500 دج

صدر الحكم الأتالي بيده

بين /

1 المدعي: المنظمة الجزائرية لحماية وارشاد المستهلك ومحيطه جمعية وطنية ذات طابع اجتماعي ممثلة في شخص رئيسها السيد مصطفى زبيدي
العنوان: 07 طرق السبالة درارية الجزائر المباشر للخصم بواسطة الأستاذ (ع): تواتي جمال

الحاضر مدعي

ضد /

1 المدعي عليه: اتصالات الجزائر شركة ذات اسهم مؤسمة عمومية اقتصادية مأخوذة في شخص ممثلها الشرعي الرئيس المدير العام المقيم بهذه الصفة بالمقر الاجتماعي الكائن ب الطريق الوطني رقم 05 المحمدية الجزائر المباشر للخصم بواسطة الأستاذ (ع): 

الحاضر مدعي عليه

بيان وفاتح الدعوى

بموجب عريضة افتتاحية لدعوى مودعة لدى أمانة المحكمة، التسم التجاري، بتاريخ 19/03/2018، المسجلة تحت رقم 1348/18 أقامت المدعية المنظمة الجزائرية لحماية وارشاد المستهلك ومحيطه، جمعية وطنية ذات طابع اجتماعي ممثلة برئيسها بواسطة محاميها الأستاذ تواتي جمال دعوى ضد المدعي عليها اتصالات الجزائر، شركة ذات اسهم ممثلة بالرئيس المدير العام، أهم ماجاء فيها أنها جمعية وطنية ذات طابع اجتماعي معتمدة من وزارة الداخلية وفقا لوصل التصريح التأسيسي رقم 35/2015 طبقا للقانون الجمعيات، أنشأت لحماية المستهلك وفقا للقانون رقم 09/03 المتعلقة بحماية المستهلك وهي مخولة للتقاضي لهذا الغرض طبقا للقانون 12/06 المؤرخ في 12/01/2012 المتعلق بالجمعيات لاسيما مادته 17، القانون رقم

09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والتعاون 04/02 في 23/06/2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية لاسيما مادته 65، والمدعى عليها أطلقت نهاية سنة 2014 عرضا خاصا للمستهلكين للتزويد بخدمة الانترنت بتقنية الجيل الرابع 4G LTE يتضم شراء جهاز استقبال رقمي من الزبون وشراء كمية التدفق وفقا للشروط التالية: تحبنة 1000 دج مقابل تدفق 1 جيجا لمدة شهر، مع ضمان تدفق غير محدود بسرعة 512 كيلو بايت في الثانية استهلاكه لغاية انتهاء الشهر، تحبنة 2.500 دج مقابل 3 جيجاصالحة لمدة شهر، 3.500 دج مع 5 جيجاصالحة لمدة شهر، 6.500 دج مقابل 10 جيجاصالحة لمدة شهر، وقد صرحت المدعى عليها خلال إعلان اطلاق هذه الخدمة أنها تأتلفغطية العجز المسجل في سرعة التدفق وكذا تغطية المناطق النائية والمناطق التي تسجل اكتظاظا كبيرا في الخطوط، وهو ما استقبله المستهلكين بارتياح كبير خاصة مع عرض 1000 دج التي تتناسب الدخل المتوسط، لكن المستهلكين تفاجأوا بقيام المدعى عليها خلال شهر ماي 2017 بإلغاء التدفق الغير محدود بسرعة 512 كيلو في الثانية بالنسبة للتحبنة بقيمة 1000 دج دون سابق إنذار، ورغم اجتماع ممثلها مع المدعى عليها بتاريخ 08/06/2017 التهمت فيها العارضة إعادة النظر في العرض الجديد بما يلائم تطلعات المستهلك لكن المدعى عليها تمسكت بقرارها بحجة أن الشروط العامة للعقد تسمح لها بتعديل شروط الخدمة دون الرجوع للزبون، وقد أضررت لتعديل هذه الشروط العامة التي تحوي شروط تصفية لكنها رفضت، لهذا تطالب بتعديل هذه البنود التصفية وهي البنود التالية/ الحق في تعديل الأسعار دون الرجوع للزبون، الحق في تعديل الشروط الخدمة دون الرجوع للزبون، الإعفاء الكلي من الالتزامات المتعلقة بنوعية الخدمة، رفض التعويض عن النسخ ولو كان لسبب راجع لاتصالات الجزائر، لأنها أحكام لاغية طبقا للتعاون 04/02 المتعلق بالممارسة التجارية الذي حدد الشروط التصفية هي التي تمنح البائع حقوق وامتيازات لا تقابلها حقوق وامتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك، فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقد بشروط يحققها متى أراد، امتلاك حق تعديل عناصر أساسية بالعقد أو الخدمة أو المنتج دون موافقة المستهلك، الزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها، رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل بالالتزام في نمته، تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفضه الخضوع لشروط جديدة غير متكافئة، وكذا مخالفة المرسوم التنفيذي 06/306 المتضمن العناصر الأساسية للعقد والبنود التصفية في مادته 5 ومخالفة القانون المدني في مادته 110 التي تحول المحكمة قاتورا لتعديل هذه الشروط التصفية أو إلغاؤها حفاظا على توازن العقد من جهة وحماية للحقوق الأساسية للمستهلك من جهة أخرى، وكذا المادة 7 من الأمر 03/03 المؤرخ في 19/07/2003 المتعلق بالمنافسة المعدل والمتمم التي تحظر كل تصف ناتج عن وضعية هيمنة في السوق أو احتكار لها أو جزء منها قصد تقييد أو مراقبة الانتاج أو منافذ التسويق أو الاستثمارات أو التطور التقني وحرقة تحديد الأسعار حسب قواعد السوق بالتشجيع المصطنع لارتفاع الأسعار، وتصنف المدعى عليها يكمن في تقييدها للاستثمارات التي تقع على عاتقها كمتعامل وحيد في مجال الاتصالات السلكية وحتكارها لمجال الربط بالانترنت بتقنية ADSL التي تضمن جودة وسعر في متناول المستهلك خلافا للتقنيات الأخرى والذي جعلها تعرقل تحديده الأسعار وفقا لقواعد المنافسة وبقاء الأسعار جد مرتفعة مما يعتبر خرقا صارخا لأحكام وقواعد المنافسة والسوق، والمدعى عليها وإن كانت مؤسسة صومية فهي تجارية مكلفة بتسيير مرفق عليها التزام احترام قواعد المنافسة طبقا للمادة 4 من التعاون 03/2000 المؤرخ في 05/08/2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مما يتعين التصريح بتعديل هذه الشروط التصفية بالعروض التجارية لخدمة الجيل الرابع لأن حقوق المستهلك في الإعلام والاختيار والمعرفة من الحقوق الأساسية المكنولة قاتورا والاتفاقيات الدولية لهذا تلتص التصريح بأن الشروط العامة بالعقد المبرم بين مشتركي خدمة الجيل الرابع للتزود بالانترنت ومؤسسة اتصالات الجزائر تتضمن شروط تصفية ونتيجة لذلك القضاء بتعديلها كما يلي:

1 - إلغاء شرط الإعفاء من المسؤولية في حالة انقطاع الخدمة وذلك بتعويض المشترك عن فترة الانتطاع، إلغاء الحق في تعديل شروط العقد وشروط الخدمة دون الرجوع إلى الزبون، الحق في فسخ العقد من طرف الزبون ولو خلال فترة الالتزام المقدرة بـ 12 شهر، وذلك في حال ثبوت سوء نوعية الخدمة والانتقاضات المتكررة مع الحق في التعويض، تحديد مدة العقد لمدة معلومة ومعقولة، وتجدد تلقائياً مع إبقاء السعر المتفق عليه ثابتاً طوال فترة العقد الساري المفعول، إثباتاً للتصريح بأن تعديل ورفع الأسعار المتعلقة بخدمة الجيل الرابع ناتج عن الوضعية الاحتكارية للمدعى عليها مما يعتبر تصفاً بمفهوم قانون المنافسة، وبالنتيجة التصريح بإلغاء تطبيق العروض التجارية المعلنة ابتداءً من جوان 2017 لخدمة الجيل الرابع، وإيقافها العرض القديم ساري المفعول لحين رفع الاحتكار أو إثبات توفر خدمة الاتصال السلكية بمقر إقامة المشترك، وتحصيل المدعى عليها المصاريف القضائية.

أجابت المدعى عليها بحامولها الأستاذ محمد بن عبد الوهاب أن دعوى الحال غير مقبولة لسبق الفصل فيها طبقاً للمادة 49 ق.إ.م.إ.، لأن سبق طرحها بين نفس الأطراف بنسب الطلبات والدفع أمام محكمة الحرائش التي أصدرت حكماً بتاريخ 19/03/2018 بعدم قبول الدعوى لعدم اكتساب المدعية صفة التقاضي مما يجعلها ملزمة باستئنافه، إثباتاً للمدعية لم تقدم ما يثبت اعتمادها ما عدا وصل التصريح وفقاً للمادة 17 من القانون 12/06 المتعلق بالجمعيات مما ينفي صفتها، واحتياطياً للمادة 27 من نفس القانون تشترط القانون الأساسي للمدعية كاملاً بل جزء منه وتواقيعه مبهمه مما يتعين استبعادها وينفي صفتها، وفي الموضوع وفي غير محتكرة لتقنية خطوة الاشتراك الرقمية ADSL بل هناك عروض مختلفة من مستعملين آخرين، ولا مجال لتطبيق المادتين 6 و 7 للقانون 03/03 لعدم صدور أي عمل من الأعمال التصفية منها تمرقظ المنافسة ولم تثبت المدعية، والمادة 4 لنفس القانون التي تحدد الأسعار بقواعد المنافسة، والمادة 6 من شروط عقد الاشتراك تنفي مسؤوليتها وكذا المادة 127 قانون مدني، لأن الحواجز التي تعترض تقديمها الخدمة لا يد لها فيه بل قوة فاعلة غير مسؤولة عنها بل مسؤولة عن توفير الخدمة فقط وفقاً للمادة 1 من شروط العقد، وما ينفي مسؤوليتها ضرورة الإعلام وفقاً للمواد 5، 6، 7 من القانون 04/02 والمواد 2/3/4 للمرسوم 06/306، وقدمت عرض أحسن للمستهلك بتفعيل نموذج جديد برفع التردد من 5G إلى 15G مع تغطية 500 دج و 1000 دج و 2500 دج، 3500 دج و 6500 دج مع رصيد إضافي للضعف وخدمة التغطية الاحتياطية المجانية المستحقة أما بالنسبة للشروط التصفية فالمادة 5 فقرة 7 من شروط عقد الاشتراك ينص أن المشترك يقر بإطلاع على قائمة الأسعار لخدمة الانترنت وتسيير مستحقاتها وحق الشركة في أي تعديل للأسعار هذه، ولها حق تعديلها دون الرجوع للزبون بالمادة 6 منها، ولها حق الفسخ بالمادة 8 منها ومنه فالمدعية تسعى للخلط بين التزامات العارضة والالتزامات التي تحول دون عملها مما يجعل العقد صحيح محترمة فيه المواد 2، 3، 5 للمرسوم 06/306 وأعطت الزبائن بمحتواه وفقاً للمواد 4، 5/6 للقانون 04/02 نون أي عمل محظور بالمواد 26، 27، 28، 29 للقانون 04/02 التي حددت الأعمال التصفية حصراً، وهي تداعيات تلغي مهام لجنة البند التصفية بالمادة 7 للمرسوم 06/306 وعدم امتثال العارضة أمام هذه اللجنة يؤكد نزاهة ممارستها التجارية وكذا أمام مجلس المنافسة خاصة بعد مراسلة المدعية لهما في جوان 2017، ملتزمة شكلاً بعدم قبول لسبق الفصل فيها، وعدم قبولها لانتفاء الصفة بالمدعية، وفي الموضوع رفض الدعوى لعدم التأسيس القانوني.

تم عرض الوصافة طبقاً للمادة 994 وما يليها من قانون الإجراءات المدنية والإدارية لكنها رفضت.

بعد اكتفاء الطرفين وضعت القضية للمداولة لجلسة 13/06/2018 للنطق بالحكم الآتي بيانه:

****وعليه فإن المحكمة****

بعد الإطلاع على العريضة الافتتاحية للدعوى والمذكرات الجوابية.

بعد الإطلاع على أحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
بعد الإطلاع على الأمر 03/03 المؤرخ في 19/07/2003 المتعلق بالمنافسة.
بعد الإطلاع على الوثائق المرفقة بالملف.
بعد الإطلاع على القانون المدني.
بعد الإطلاع على القانون التجاري.
بعد الإطلاع على الوثائق المرفقة بالملف.
بعد المداولة قانوناً .

من حيث الشكل: حيث دفعت المدعى عليها أن دعوى الحال غير مقبولة لسبق الفصل فيها طبقاً للمادة 49 ق، إ، م، لأن سبق طرحها بين نفس الأطراف بنفس الطلبات والدفع أمام محكمة الحراش التي أصدرت حكماً بتاريخ 19/03/2018 بعدم قبول الدعوى لعدم اكتساب المدعية صفة التقاضي مما يجعلها ملزمة باستئنافه.

لم تقدم المدعية أي جواب على الدفع.
حيث ثبت للمحكمة أن حكم محكمة الحراش المؤرخ في 19/03/2018 قضى بعدم قبول الدعوى شكلاً لعدم تقديم المدعية ما يثبت وجودها من الناحية القانونية لعدم إرفاق نسخة عن قانونها التأسيسي المنظم لها وإطارها القانوني، كما أن وصل تسجيل التصريح بتأسيسها ليست أصلية وعدم وضوح خاتم التثبير عليه.

حيث ثبت للمحكمة أن الحكم المتمسك به ابتدائي وأيس حكماً قطعياً لأنه فصل بعدم القبول لعدم ثبوت وجود ما يثبت وجود المدعية قانوناً وهو ما صححته المدعية بأن قدمت نسخة عن التصريح بتأسيسها عليه ختم وزارة الداخلية مرفقاً بقانونها الأساسي مما يجعل الدفع بسبق الفصل غير مبرر قانوناً لعدم تطابق شروط المادة 338 قانون مدني.

حيث دفعت المدعى عليها أن المدعية لم تثبت صفتها لعدم تقديم ما يثبت اعتمادها ماعدا وصل التصريح وفقاً للمادة 17 من القانون 12/06 المتعلق بالجمعيات.
حيث ثبت للمحكمة أن المادة 17 من قانون الجمعيات 12/06 نصت أن الجمعيات المحددة تكتسب شخصيتها المعنوية والأهلية المدنية وما يترتب عنها بمجرد تأسيسها، وقد قدمت المدعية نسخة عن قانونها الأساسي المثبت لتأسيسها ونسخة عن التصريح بتأسيسها المؤشر عليه من وزارة الداخلية مما يعني أنها أثبتت تأسيسها واستيفاء شرط المادة 17 هذه مما يجعل صفتها ثابتة بالدعوى.

حيث دفعت المدعى عليها أن المادة 27 من نفس القانون تشترط القانون الأساسي للمدعية كاملاً بل جزء منه وتوقعه مبهمة مما يتعين استبعاده وبني صفتها.
حيث ثبت للمحكمة أن المدعية القانون الأساسي المقدم تضمن أهم المواد المتعلقة بموضوع الدعوى المتضمنة تسميتها، وأهدافها وتمتعها بالشخصية المعنوية وأهلية التقاضي واختصاصها مما يجعل الدفع بالعدم صفتها غير مبرر قانوناً.

حيث أن الدعوى جاءت مستوفية للشروط الشكلية والإجراءات القانونية، مما يتعين قبولها.
من حيث الموضوع: حيث تلتزم المدعية التصريح بأن الشروط العامة بالعقد المبرم بين مشترك خدمة الجويل للترود بالانترنت ومؤسسة اتصالات الجزائر تتضمن شروط تصفية ونتيجة لذلك التضام بتعديلها كما يلي: إلغاء شرط الإعفاء من المسؤولية في حالة انقطاع الخدمة وذلك بتعويض المشترك عن فترة الانقطاع، إلغاء الحق في تعديل شروط العقد وشروط الخدمة دون الرجوع إلى الزبون، الحق في فسخ العقد من طرف الزبون ولو خلال فترة الالتزام المتدرة بـ 12 شهر، وذلك في حال ثبوت سوء نوعية الخدمة والانقطاعات المتكررة مع الحق في التعويض، تحديد مدة العقد لمدة معلومة ومعقولة، وتجديد تلقائياً مع إبقاء السعر المتفق عليه ثابتاً طوال فترة العقد الساري المفعول، ثانياً التصريح بأن تعديل ورفع الأسعار المتعلقة بخدمة الجويل الرابع ناتج عن الوضعية الاحتكارية للمدعى عليها مما يعتبر تحديفاً بمفهوم قانون المنافسة، وبالتالي التصريح بإلغاء تطبيق العروض التجارية المعلنة ابتداءً من جوان 2017 لخدمة الجويل

الرابع، وإيثارها العرض القديم ساري المفعول لحين رفع الاحتكار أو إثبات توفر خدمة الاتصال السلكية بمقر إقامة المشترك، وتحمل المدعى عليها المصاريف القضائية.

حيث التمس المدعى عليها رفض الدعوى لعدم التأسيس القانوني.

حيث يتعلق موضوع الطلب التضامني بتعديل عقد إذعان.

حيث ثبت للمحكمة أن المدعية جمعية وطنية ذات طابع اجتماعي، أنشأت لحماية المستهلك، وهي تتمسك بأن المدعى عليها أطلقت نهاية سنة 2014 عرضاً خاصاً للمستهلكين للتزويد بخدمة الإنترنت بتقنية الجيل الرابع 4G LTE يتضمن شراء جهاز استقبال رقمي من الزبون وشراء كمية التدفق وفقاً للشروط التالية: تعبئة 1000 دج مقابل تدفق 1 جيجابايت لمدة شهر، مع ضمان تدفق غير محدود بسرعة 512 كيلو بايت في الثانية بعد استهلاكه لغاية انتهاء الشهر، تعبئة 2.500 دج مقابل 3 جيجابايت صالحة لمدة شهر، 3.500 دج مقابل 5 جيجابايت صالحة لمدة شهر، 6.500 دج مقابل 10 جيجابايت صالحة لمدة شهر، لكن المستهلكين تفاجأوا بقيام المدعى عليها خلال شهر ماي 2017 بإلغاء التدفق الغير محدود بسرعة 512 كيلو في الثانية بالنسبة للتعبئة بقيمة 1000 دج دون سابق إنذار، وقد تمسكت بقرارها بحجة أن الشروط العامة للعقد تسمح لها بتعديل شروط الخدمة دون الرجوع للزبون، وقد أعزتها بتعديل هذه الشروط العامة التي تحوي شروطاً تعسفية لكنها رفضت، لهذا تطالب بتعديل هذه البنود التعسفية.

حيث دفعت المدعى عليها أن المادة 5 فقرة 7 من شروط عقد الاشتراك تنص أن المشترك يقر بإطلاعها على قائمة الأسعار لخدمة الإنترنت وتسديد مستحقاتها وحق الشركة في أي تعديل للأسعار هذه، وحق تعديلها دون الرجوع للزبون بالمادة 6 منها، ولها حق النسخ دون تعويض وفقاً للمادة 8 منها ومنه فالمدعية تسعى للخلط بين التزامات العارضة والعواقب التي تحول دون عملها مما يجعل العقد صحيحاً محترماً فيه المواد 2.3.5 للمرسوم 06/306 وأعلنت الزبائن بمحتواه وفقاً للمواد 4.5/6 للقانون 04/02 دون أي عمل محظور بالمواد 26، 27، 28 و 29 للقانون 04/02 التي حددت الأعمال التعسفية حصراً، وعدم امتثالها أمام لجنة البنود التعسفية بالمادة 7 للمرسوم 06/306 أمام مجلس المناقشة خاصة بعد مراسلة المدعية لهما في جوان 2017 يؤكد نزاهة ممارستها التجارية.

حيث ثبت للمحكمة أن المادة 29 من القانون 04/02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية تعتبر بنوداً وشروطاً تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لاسيما التي تمنح البائع حقوقاً وامتيازات لا تقابلها حقوق وامتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك، فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود بشروط يحققها متى أراد، امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو الخدمة أو المنتج دون موافقة المستهلك، التفرد بحق تفسير شروط العقد، إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها، رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل بالالتزام في ذمته، التفرد بتغيير آجال التسليم وتنفيذ الخدمة، وتهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفضه الخضوع لشروط جديد غير متكافئة.

حيث ثبت للمحكمة أنه من المبادئ الأساسية للعقود طبقاً لأحكام القانون المدني أن يكون ملزماً لأطرافه وينتج حقوقاً والتزامات متقابلة ومتساوية لأطرافين، مع حق الطرفين في التعويض عن إخلال أحدهما بالتزاماته التعاقدية بعد إصداره دون ثبوت وجود قوة قاهرة حالت دون ذلك، وفي حال تضمنه بنوداً تعسفية أو تم العقد بطريق الإذعان يجوز للقاضي أن يعدل هذه الشروط وفقاً لما تقتضيه أحكام العدالة ويقع بإطلاع كل اتفاق على خلاف ذلك وفقاً لأحكام المادة 110 قانون مدني.

حيث ثبت للمحكمة أن البنود التعاقدية بالشروط الخاصة لعقد اشتراك 4G LTE تضمنت بعضاً من هذه البنود المذكورة بنص هذه المادة وهي التي تتعلق بحق المدعى عليها في تعديل أسعار الخدمة دون الرجوع للزبون رغم أنه طرفاً في العقد، وحق المدعى عليها في تعديل شروط الخدمة دون الرجوع للزبون، الإعفاء الكلي من التزامها المتعلق بنوعية الخدمة حتى في حالة تقصيرها وخارج حالة القوة القاهرة، عدم تقرير التعويض عند فسخ الزبون للعقد لأسباب ترجع لتقصير المدعى عليها في تنفيذ التزاماتها التعاقدية.

حيث ثبت للمحكمة أن هذه البنود تعتبر بمفهوم القانون 04/02 أعلاه بنوداً تعسفية لأنها تخلق اختلالاً في توازن العقد وما يرتبه من التزامات وحقوق لطرفيه غير متساوية والتي بينها صراحة المرسوم التنفيذي رقم 06/360 المؤرخ في 10/09/2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقد والبنود التعسفية منها حق تعديل العقد بصفة منفردة دون تعويض المستهلك، عدم السماح للمستهلك بفسخ العقد في حالة القوة القاهرة إلا بمقابل تعويض، تخلي البائع عن مسؤوليته بصفة منفردة دون تعويض المستهلك في حال الإخلال بواجباته كلياً أو جزئياً، فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد، إعفاء نفسه من الواجبات المترتبة عن ممارسة نشاطاته. حيث أن دفع المدعى عليها كون العقد صحيح طبقاً للمادة 5 فقرة 7 للشروط الخاصة لعقد الاشتراك غير ميرر قانوناً لأن إقرار الزبون بحق المدعى عليها في إجراء أي تعديل على أسعاره لا ينفي عنه صفة الشرط التعسفي، كما أن المدعية تطالب بتعديل الشروط بمنح الزبون حق الرجوع إليه في حال أي تعديل لأبنوده وليس مجرد إعلامه وفقاً لأحكام المادة 6 منها. حيث أن دفع المدعى عليها أن المدعية تخلط بين التزامات العارضة والعوائق التي تعترضها أثناء تقديم الخدمة غير ميرر قانوناً كون الطلب يرمي لمنح الزبون حق التعويض وفسخ العقد في حال إخلالها بالتزاماتها التعاقدية دون ثبوت توافر حالة القوة القاهرة طبقاً لأحكام المادة 176 قانون مدني.

حيث أن اعتبار هذه البنود تعسفية يمنح السلطة للقاضي طبقاً لأحكام المادة 110 قانون مدني بتعديلها لردّها لحددها المعقول والمعتاد وفقاً لأحكام العدالة وهو ما يجعل طلب المدعية مؤسس قانوناً، مع جعلها كالتالي/ إلغاء شرط إعفاء اتصالات الجزائر من المسؤولية في حالة انقطاع الخدمة وذلك بتعويض المشترك عن فترة الانقطاع ماعدا في حالة القوة القاهرة، إلغاء الحق في تعديل شروط العقد وشروط الخدمة دون الرجوع إلى الزبون، حق الزبون في فسخ العقد ولو خلال فترة الالتزام المقدرة بـ 12 شهر في حال ثبوت سوء نوعية الخدمة والانقطاعات المتكررة مع الحق في التعويض، تحديد مدة العقد لمدة معلومة مسبقاً ومعقولة، وتجدد بالتراضي بين الطرفين تلقائياً مع الإبقاء على السعر المتفق عليه ثابتاً طوال فترة سريان العقد.

حيث تمسكت المدعية ثانياً بالتصريح بأن تعديل ورفع الأسعار المتعلقة بخدمة الجيل الرابع ناتج عن الوضعية الاحتكارية للمدعى عليها مما يعتبر تصفاً بمفهوم قانون المنافسة، وبالنتيجة التصريح بإلغاء تطبيق العروض التجارية المعلنة ابتداءً من جوان 2017 لخدمة الجيل الرابع، وإبقاء العرض القديم ما ي المقبول لحين رفع الاحتكار أو إثبات توفر خدمة الاتصال السلكية بمقر إقامة المشترك.

حيث ثبت للمحكمة أن هذا الطلب منفصل عن الطلب الأصلي المتعلق بتعديل عقد الاشتراك كونه يتطلب إثبات احتكار المدعى عليها للسوق في هذا الجانب في ظل نفيها ذلك وكذا إثبات أن رفعها للأسعار يعتبر تصفاً بمفهوم قانون المنافسة وهو ما يختلف عن موضوع الطلب الأصلي للمدعية الرامي لتعديل البنود التعسفية بعقد الاشتراك مما يتعين استيعاده وصرفها لرفع دعوى مستقلة.

حيث أن المصاريف القضائية يتحملها خاسر الدعوى طبقاً للمادة 419 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

ولهذه الأسباب

حكمت المحكمة حال فصلها في القضايا التجارية عالياً، ابتدئياً، حضورياً:
في الشكل: قبول الدعوى.

في الموضوع: التصريح بأن الشروط الخاصة لعقد الاشتراك المبرم بين مشتركي خدمة الجيل الرابع للتزود بالانترنت وموسسة اتصالات الجزائر تتضمن شروط تعسفية ونتيجة لذلك القضاء بتعديلها كما يلي:

1/ إلغاء شرط إعفاء اتصالات الجزائر من المسؤولية في حالة انقطاع الخدمة وذلك بتعويض

المشترك عن فترة الانقطاع ما عدا في حالة التوبة القاهرة.
2/ إلغاء الحق في تعديل شروط العقد وشروط الخدمة دون الرجوع إلى الزبون.
3/ حق الزبون في فسخ العقد ولو خلال فترة الالتزام المقدرة بـ 12 شهر في حال ثبوت سوء نوعية الخدمة والانتقاعات المتكررة مع الحق في التعويض.
4/ تحديد مدة العقد لمدة معلومة مسبقاً ومعقولة، تجدد بالتراضي بين الطرفين مع الإبقاء على السعر المتفق عليه ثابتاً طوال فترة سريان العقد، وتحميل المدعى عليها المصاريف القضائية بمبلغ 3500 دج.
بدا صدر هذا الحكم وأفصح به جهاراً في اليوم والشهر والسنة المذكورين أعلاه ولصحته أمضاه

الرئيس (ة):

أمين الضبط

الفهرس

الفهرس:

1	مقدمة:
7	الفصل الأول: القواعد الحمائية المقررة لمستهلكي خدمة الإنترنت
8	المبحث الأول: ضبط الاطار القانوني لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت
8	المطلب الأول: مفهوم عقد الاشتراك في خدمة الانترنت
8	الفرع الأول: ضبط مفهوم الخدمة
11	الفرع الثاني: مفهوم عقد الخدمة
15	الفرع الثالث: عقد الاشتراك في خدمة الانترنت
18	المطلب الثاني: نطاق عقد الاشتراك في خدمة الانترنت
19	الفرع الأول: النطاق الشخصي في عقد الاشتراك لخدمة الانترنت
24	الفرع الثاني: النطاق الموضوعي لعقد الاشتراك في خدمة الانترنت
36	المبحث الثاني: الالتزامات القانونية المقررة على مقدمي خدمة الانترنت
36	المطلب الاول: التزامات مقدمي خدمة الانترنت قبل ابرام عقد الاشتراك في خدمة الانترنت
49	الفرع الثاني : إلزامية كتابة عقد الاشتراك في خدمة الانترنت وفقا للشروط القانونية
52	الفرع الثالث: تمديد تطبيق إلزامية الاعلام الى ما بعد ابرام العقد
54	المطلب الثاني: التزامات مقدمي خدمة الانترنت بعد ابرام عقد الاشتراك في خدمة الانترنت
54	الفرع الأول: الالتزام بتمكين المشترك من الولوج الى شبكة الانترنت
55	الفرع الثاني: الالتزام بضمانات السلامة في خدمة الانترنت
61	الفصل الثاني: الحماية المؤسسية المقررة لمستهلكي خدمة الإنترنت
61	المبحث الاول: خصوصية الحماية المؤسسية المقررة في مجال خدمة الانترنت
61	المطلب الاول: مفهوم سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

62	الفرع الأول: تعريف سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.....
65	الفرع الثاني: خصوصية سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية
78	المطلب الثاني: الضوابط القانونية المقررة لتفعيل القواعد الحمائية لمستهلكي خدمة الانترنت.
78	الفرع الأول: الاختصاص الرقابي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية
86	الفرع الثاني: الاختصاص الردعي لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الالكترونية
90	المبحث الثاني: الأجهزة الرقابية المعززة للحماية المؤسساتية لمستهلكي خدمة الانترنت
90	المطلب الأول: الأجهزة الإدارية.....
91	الفرع الأول: وزارة التجارة.....
96	الفرع الثاني: الهيئات التابعة لوزارة التجارة.....
107	المطلب الثاني: الأجهزة غير الإدارية
107	الفرع الأول: القضاء
117	الفرع الثاني: جمعيات حماية المستهلك
122	الخاتمة:
127	قائمة المصادر والمراجع:.....
153	الفهرس:.....

ملخص

الملخص:

عرف قطاع الخدمات نمط جديد للتعامل مختلف عن النمط التقليدي، حيث أصبحت الانترنت وسيلة للاتصال، و الاشتراك فيها يتطلب إبرام عقد، ليتمكن المشترك من الولوج الى الشبكة، فزاد الطلب عليها وأصبحت ضرورة وحتمية .

وأهم هذه العقود ما يبرم بين المشترك ومقدم خدمة الانترنت، علما وأنها خدمة تقنية، والمتعامل الاقتصادي ملزم بتوفيرها، خدمة للمشارك والتزاما بينود العقد.

ونتيجة لإخلاله بينود العقد ، استحدث المشرع القانون 04-18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية بدلا من القانون 03-2000 ،مستدركا النقائص ، وأسند لهذه السلطة المستحدثة ضبط قطاع الاتصالات بنصه على آليات وتدابير ردية وعززها بصلاحيات، وشدد على ضرورة ردع أي إخلال وكرس حماية أكثر للمشارك ،وفعلها بصلاحيات أوسع بالتنسيق مع باقي الهيئات الإدارية والغير إدارية وكذا الجمعيات الفاعلة لتعزيز هذه الحماية.

Abstract :

The service sector has known a new style of dealing that differs from the traditional one .Where the Internet has become a means of communication.

.Partipation in it requires the conclusion of a contract.To anable the subscriber to access the network.The demand for it increased and it became a necessity and an inevitability.

The demand for it increased and it became a neccissityand an inevitability.

The most important of these contracts is what is concluded between the subscriber and the service provider.Note that it is a technical service.The economic operator is obigated to provide it.Subscriber service and commitements ti the terms of the contract.

As a result of no contract during which I speak to the legisltorof the law 18-04 Determined the general rules related to post andelectronic communications instead of 2000-03 rectifying the shortcomings.And the new control authority entrusted the control of the telecommunications sector by stipulating mechanisms and strengthening them with powers.He stressed the need to deter any breach and devoted more protection to the subscriber.Andhe activated it with broader powers in coordination with the rest of the administrative and non administrative bodies.to enhance this protection