

الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات

بحث مقارنة

د. ناصر خليل جلال - كلية القانون والسياسة - جامعة صلاح الدين / أربيل
القاضي داديار حميد سليمان - قاضي محكمة بداعة شقلاوة

الخلاصة

لاشك ان التطورات المستمرة في مجال الاتصالات قد تابعها ظهور خدمة الهواتف المتنقلة والتي اصبحت تستعمل لدى شريحة واسعة من المستهلكين ووضحت لهم هذه الخدمة ليست من الكماليات بل ضرورة ملحة تستوجبها الحياة المعاصرة. وقد كان لاستعمال المستهلكين لهذه الوسيلة المهمة من وسائل الاتصالات دوراً مؤثراً في بروز قضايا ومشاكل قانونية جديدة تحتاج الى تغطيتها ومعالجتها قانونياً.

ومن القضايا القانونية المهمة والرئيسية التي لفتت اهتمامنا في مجال الهواتف المتنقلة هي الحماية المدنية لحقوق الشريحة المستخدمة لها ومن هنا جاء عنوان البحث (الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات) وقد رأينا بانه من الضروري معالجة الموضوع من خلال قسمين رئيسيين تطرقنا في الاولى الى مفهوم المستهلك وبيان أهم حقوقه في الإطار القانوني لخدمة الهواتف المتنقلة أما في الثانية فقد ارتأينا البحث في حماية حقوق مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة من خلال بيان الحماية التي يتمتع بها هذا المستهلك عقدياً بموجب احكام القانون المدني العراقي وكذلك الحماية المدنية الممنوحة له في قوانين الاتصالات العراقية والمقارنة. وقد اختلنا البحث بأهم الاستنتاجات التي توصلنا اليها كما الحقنا البحث بمقتراح تعليمات خاصة بحماية حقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة. ومن الله التوفيق.

abstract

The latest progress concerning to the technology and communication field, as well as the appearance of the mobile phones and using of it by the consumers lead to accrue new cases and issues in this field needs the legal coverage and treatment, since the mobile phones became a very necessary and important mean for there communication in the contemporary live.

The main and important issue drew our attention to study this field was the civil protection for these consumers which contain our research and entitled by (the civil

protection for the rights of the consumers of the mobile phone serves in the contract and communication law field):

The above mentioned research divided into two chapters:

Chapter one deals with the notion of consumer according to the legal framework of the mobile phones and the main rights of consumers in the Iraqi laws.

Chapter two is about the protection of the consumer of these serves according to the contract in the light of the Iraqi civil law, communication laws and other comparative laws.

In conclusion we tried to show the main results of our research as well as a proposal concerning to the consumer rights protection for the mobile phone serves attached with this research as appendix.

المقدمة

لعل من المسائل المعلومة لدى الجميع بان الانسان اجتماعي بطبعه، وهو ما استلزم منه على ان يكون في اتصال وتواصل مع ابناء جلدته منذ امد طويل، وقد اتخذ هذا الاتصال صوراً شتى كانت بدائية في اول الأمر كارسال الرسائل عن طريق الرسل وأحياناً بالإستعانة بالحمام الزاجل. وشهدت هذه الوسائل تطوراً مميزاً باختراع التلغراف في سنة ١٨٤٤ من قبل صموئيل موريس^١. وبعد هذا الاختراع قطع الانسان شوطاً متقدماً في حقل الاتصالات وذلك باختراع غراهام بيل لجهاز الهاتف (التلفون) وعلى الرغم من ذلك لم يتوقف الجهد البشري عند هذا الحد بل استمر بالبحث حتى اسفر ذلك عن ايجاد وسائل اتصال حديثة من بينها التلكس والفاكس والانترنت والهواتف المتنقلة.

وكان لظهور الحاسوب الألي (الكومبيوتر) اثره البالغ في حقل الاتصالات وتطوره فبواسطته تم ربط وسائل الاتصال بالمعلومات والذي أثمر في ولادة شبكات الاتصالات والمعلومات^٢. والتي اطلق عليها المعلوماتية عن بعد. وبالتالي فانه لم يعد من الممكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات فقد جمع بينهم النظام الرقمي Digital System الذي تطورت اليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصالات مع شبكات المعلومات، وبذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما ودخلتا في عهد جديد للمعلومات والاتصالات ليسمي بعهد الاتصالات المحسوبة Computer Communication.

وعلى أعتاب الالفية الثالثة شهد مضمار خدمة الهواتف المتنقلة ظهور الجيل الثالث "G3" من النظام الموحد للاتصالات والشبكات اللاسلكية الرقمية المتنقلة والذي يهدف إلى توفيق وتوحيد أنظمة الاتصالات المتنقلة المختلفة في آسيا وأوروبا وأمريكا في شبكة اتصالات عالمية تسمى "الاتصالات البعيدة المتنقلة

الدولية ٢٠٠٠ IMT-2000" وتعمل هذه الشبكة في بيئات مختلفة وتدعم الوسائط المتعددة وترتبط مع الإنترنت و "الويب" في الأجهزة الشخصية المتنقلة المحمولة^٤.

ومما لا شك فيه فان هذا التقدم التكنولوجي في حقل الاتصالات كانت لها انعكاسات كبيرة على مختلف مجالات الحياة ومن بينها المجال القانوني^٥، فقد صاحب هذا التطور ظهور طائفة جديدة من عقود تجهيز خدمة الاتصالات والتي كانت من ابرزها عقود الاشتراك في خدمة الهواتف المتنقلة والتي تبرم بين شركة الاتصالات الموردة لهذه الخدمة من جهة وبين المشترك أو مستخدم الخدمة من جهة أخرى^٦. وبات من الضروري حماية مستهلك أو مستخدم هذه الخدمة وذلك طبقاً للقواعد الخاصة بحماية المستهلك، طالما أن الطرف المقابل في العقد أي مقدم الخدمة متمثلة بشركة مهنية محترفة بتقديم خدمة الهواتف المتنقلة.

مشكلة البحث

لم يعد استخدام الهواتف المتنقلة واقتنائها من الأمور الكمالية بل أضحت ضرورة ملحة من ضرورات الحياة المعاصرة بالنسبة لأغلب أفراد المجتمع إن لم يكن لاجمعها. وأدى ذلك الى ظهور شريحة كبيرة من المستهلكين لخدمة الهواتف المتنقلة والذين ثبت لهم حقوق وعليهم التزامات بموجب عقود الاشتراك المبرمة بينهم وبين شركة الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة. إن الحقوق التي يتمتع بها مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة قد يتميز في كثير من التفاصيل والأوجه من حقوق مستهلكي المنتجات والخدمات الأخرى وذلك نظراً للطبيعة الخاصة التي يتميز بها. بالإضافة الى ما سبق فان مستهلكي هذه الخدمة يواجهون في الغالب مشاكل تعجز القواعد العامة للقوانين النافذة عن معالجتها.

والملاحظ أنه هناك مشكلة بصدد مصطلح مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة فالمتابع لقوانين الاتصالات لمختلف الدول يرى بانها اختلفت في تسمية المستهلك فبعض القوانين كقانون تنظيم الاتصالات المصري تطلق عليه بالمستخدم أما قانون الاتصالات الاردني فتطلق عليه بالمستفيد بينما تنص بعض القوانين على مصطلح المستهلك^٧ ومن بينها القانون العراقي في الأمر ذي الرقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ الخاص بالهيئة العراقية للاتصالات والاعلام الصادر عن سلطة الائتلاف المؤقتة في حين نرى أن مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي المقدم الى مجلس النواب يستعمل مصطلح المستفيد. لقد أثرنا منذ بداية البحث على تفضيل مصطلح المستهلك على المصطلحات الأخرى ذلك أن الأستهلاك قد يرد على المنتج أو الخدمة^٨.

أهمية البحث

ان معالجة الجوانب القانونية لخدمة الهواتف المتنقلة ولاسيما حماية مستهلكي هذه الخدمة أمر جدير بالانتباه اليه من قبل المشرعين والقضاة والفقهاء، خصوصاً في ضوء أحكام القانون العراقي. فهذه الخدمة حديثة العهد جداً لذا فلا نجد لها تنظيم خاص في القوانين المدنية ومن بينها القانون المدني العراقي وكذلك فان لفظ مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة هي الأخرى تعتبر حديثة وهذه الحادثة هي التي

تكمّن وراء عدم وجود تنظيم خاص لأجل حمايته. وبالتالي فإن هذه الحماية تكون من خلال القواعد العامة الواردة في تقنيات الاستهلاك وكذلك بالرجوع الى الأحكام والقواعد العامة الواردة في باب النظرية العامة للالتزامات وبعض الأحكام الواردة بشأن عقد التزام المرافق العامة^٩ أي بالاستعانة بطرق الحماية المنصوص عليها في القانون المدني^{١٠}. ولكن الملاحظ أن القانون العراقي يفتقر الى تشريع خاص بحماية المستهلك وخلاصة القول فإن مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة العراقي لا يحميه سوى بعض القواعد العامة في القانون المدني وبعض القواعد الاجرائية الضعيفة التي جاءت بها الأمر ذي الرقم ٦٥. حيث يبرز بحثنا أهمية وضرورة اصدار تشريعات في صدد حماية المستهلك بصورة عامة ومستهلكي خدمات الاتصالات والهواتف المتنقلة بصورة خاصة.

وفيما يخص بالهيئة المنظمة لأنشطة قطاع الاتصالات في العراق والتي من بينها اعمال شركات الاتصالات المرخص لها بتقديم خدمة الهواتف المتنقلة فهي الهيئة العراقية للاتصالات والاعلام. ومن الجدير بالاشارة الى أن الدستور العراقي لعام ٢٠٠٥ أولت أهمية خاصة لهذه الهيئة وذلك بالنص في المادة ١٠٣ على أن هذه الهيئة من الهيئات المستقلة مالياً وإدارياً وقد ربطتها بمجلس النواب^{١١}.

نظراً للأسباب السالفة الذكر وبغية إبراز القواعد المبعثرة والتي تحمي المستهلك في القانون العراقي وبيان الحاجة الى إصدار قانون للاتصالات يراعي مصلحة المستهلكين فضلاً عن الضرورة الملحة لتعليمات خاصة بحماية مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة والتي يجب أن تتضمن الاشارة وبصراحة الى حقوق والتزامات أطراف عقد الاشتراك في خدمة الهواتف المتنقلة وقواعد من شأنها حماية الطرف الضعيف في هذا العقد والمتمثل بمستهلك الخدمة فقد حاولنا معالجة الجوانب القانونية للحماية المدنية لمستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات وذلك من خلال عرض مجمل للقواعد القانونية المتعلقة بالموضوع في القانون العراقي والمقارن.

خطة البحث

لقد ارتئينا دراسة الجوانب القانونية المتعلقة بالحماية المدنية لمستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة من خلال بحثنا وفق الخطة التالية:

١ - مفهوم المستهلك وحقوقه في الإطار القانوني لخدمة الهواتف المتنقلة
قبل الولوج في موضوع الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة من الضروري أن نبين المفهوم القانوني للمستهلك في النقطة الأولى، ومن ثم نبين حقوق مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة والتي ينبغي حمايتها وذلك في النقطة الثانية.

١-١ المفهوم القانوني للمستهلك

الأصل أن الاستهلاك ضرورة يمارسها أفراد المجتمع، فهو لا ينصرف إلى فئة أو طبقة أو مجموعة معينة منها، بل أن كافة أفراد المجتمع يندرجون في عداد المستهلكين، ولذا فإنه من الواجب عدم الوقوف عند المفهوم الاقتصادي للاستهلاك لتحديد المقصود بالمستهلك^{١٢}. وإذا كان الاستهلاك عبارة عن المرحلة النهائية في

عملية الإنتاج من الناحية الاقتصادية، باعتبارها مرحلة إشباع الحاجات الفردية من السلع والخدمات، فإن المستهلك هو الطرف الفعال لديمومة النشاط الاقتصادي، بل هو يمثل أهم طائفة اقتصادية على حد تعبير الرئيس الأمريكي الأسبق جون كيندي^{١٣}.

وباستقراء مراحل تطور قوانين حماية المستهلك نستطيع أن نرصد اتجاهين رئيسيين يتنازعان مفهوم المستهلك، وهما اتجاه موسع واتجاه مضيق، فالبعض من الفقهاء يذهب إلى التوسع في مفهوم المستهلك بحيث يشمل كل من يبرم التصرفات القانونية لأجل استخدام الأموال أو الخدمات لأغراضه الشخصية أو أغراضه المهنية، ولكن الغالبية من الفقه يأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك فهو في رأيهم كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية ويخرج بذلك من مفهوم المستهلك الشخص الذي يبرم التصرفات القانونية لأغراض مهنته أو حرفته^{١٤}.

عليه نلاحظ بأن عدم التوازن الاقتصادي بين المهني أو المحترف من جهة والمستهلك أو متلقي الخدمة من جهة أخرى، قد حث المشرع في غالبية الدول على محاولة حماية المستهلك عبر تقنيات خاصة وهذه الحماية تبررها ضرورات المنطق والعدالة ذلك أن المستهلك عادة هو الطرف الضعيف في التعاقد ومن ثم فهو يجد نفسه أمام طرف آخر يفرض إرادته عليه في التعاقد، علاوة على أن تلك العقود وفي أغلب الأحوال تتعلق بحاجيات المستهلك وضرورياته الشخصية والتي قد لا يكون لديه المعلومات والخبرة الكافية في مثل هذه الأحوال، مما يتضح لنا فيما تقدم ان النظرية التقليدية للالتزامات لم تعد تصمد أمام التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية لحماية المستهلك، بل أصبحت تلك الحماية ضرورية من خلال تقنيات الاستهلاك، وذلك لأن حاجة المستهلك الى الحماية القانونية أضحت ضرورة ملحة فهو قد يتعاقد مع منتج أو محترف في مركز اقتصادي متميز وعليه أن ينفذ شروط العقد بما يتضمنه من شروط قد تحد بشكل غير عادل من حقوقه، فهو لا يملك اختياراً لتلك الشروط، فهو في موقف المذعن الذي لا يملك الا أن يأخذ أو يدع هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن المستهلك الفرد قد يعجز عن الصمود أمام التكتلات الاقتصادية والتجارية في وقتنا الحاضر وخاصة الشركات العملاقة لتزويد خدمات الاتصال والهواتف المتنقلة، ذلك أن تلك الشركات تملك استثمارات مالية ضخمة، فضلاً عن سيطرتها الفعلية واحتكارها لسوق تقديم تلك الخدمات.

١- ٢ حقوق مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة:

قبل تناول أوجه الحماية المدنية لمستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في القانون العراقي في نطاق العقد وقوانين الاتصالات فلا بد من ايراد وبيان الحقوق الأساسية لهذا المستهلك وذلك نظراً للطبيعة المتميزة التي يتصف بها الحقوق الناشئة للمستهلك جراء تقديم هذه الخدمة. ومن خلال دراسة الأمر ذي الرقم ٦٥ وكذلك مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي والعديد من قوانين الاتصالات وتعليمات حماية مستهلكي خدمات الاتصالات لدول مختلفة اتضح لنا أنه يمكن القول بأن الحقوق الأساسية لخدمة الهواتف المتنقلة تكمن فيما يأتي:-

١-٢-١ حماية معلومات العملاء

ان مسألة المحافظة على سرية المعلومات عملاء (مشتركي) الاتصالات و حمايتها تكفل بضمانها المادة (٤٠) من دستور جمهورية العراق لسنة ٢٠٠٥ بنصها على أن "حرية الاتصالات والمراسلات البريدية والبرقية والهاتفية والالكترونية وغيرها مكفولة، ولا يجوز مراقبتها أو التنصت عليها، أو الكشف عنها، الا لضرورة قانونية وأمنية، وبقرار قضائي". كما وتنص الفقرة الأولى من المادة ١٧ من الدستور على أن "لكل فرد الحق في الخصوصية الشخصية بما لا يتنافى مع حقوق الآخرين والآداب العامة". يتضح من هذه النصوص الدستورية بأن خصوصية المشترك من أهم الأمور التي اراد المشرع حمايتها وذلك عن طريق نص دستوري. وقد أكدت على ذلك ايضا نص المادة ٦ من مشروع قانون الاعلام والاتصالات المقدم من قبل لجنة العمل والخدمات في مجلس النواب العراقي بالنص على ذلك بالشكل الآتي "تعتبر المكالمات الهاتفية و الاتصالات الخاصة من الأمور السرية التي لايجوز مراقبتها أو التنصت عليها أو الكشف عنها الا لضرورة قانونية و أمنية بقرار قضائي". لذا لايجوز لأحد التنصت أو الكشف عن المكالمات التي يجريها المشتركون^{١٥}.

وينبني على ماسبق أن شركات الاتصالات والتي تقدم خدمة الهواتف المتنقلة عليها عند إدارة شبكاتها ومرافقها والأنظمة المتصلة بها مراعاة حقوق الخصوصية للمشارك. وبالتالي تقع عليهم مسؤولية حفظ المعلومات والبيانات الخاصة بالمشارك وباتصالاته التي تكون في حيازتهم، وعليهم توفير الحماية الكافية لها، ولا يجوز لمقدم الخدمة جمع أي معلومات أو استعمالها أو الاحتفاظ بها أو إعلانها عن أي مشترك إلا بموافقة أو وفقا لما يسمح به القانون. ومع ذلك ليس في أحكام النصوص القانونية السابقة ما يمنع السلطات المختصة من الحصول على أي معلومات سرية أو اتصالات خاصة بالعملاء وفقا للقانون. ولكن ذلك منوط باستحصال قرار قضائي^{١٦}

١-٢-٢ عدم جواز حجب أو قطع الخدمة دون وجه حق عن المستهلك

يحدد عقد الترخيص المبرم بين المرخص (الجهة المانحة للترخيص بتقديم خدمات الهواتف المتنقلة)^{١٧} التزامات المرخص له والتي تشمل على الأخص الالتزام باستمرار شركة الاتصالات بتقديم الخدمة وعدم جواز قطع أو ايقاف هذه الخدمة. ويشكل هذا الالتزام الملقاة على عاتق الشركة المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة في نفس الوقت حقا لمستخدمي هذه الخدمة^{١٨}. الا ان هذا الحق ليس مطلقا فقد يرد عليها استثناءات. فيجوز قطع أو ايقاف هذه الخدمات لضرورات أمنية^{١٩} وكذلك لا تكون شركة الاتصالات مسؤولة عن القطع لمدد قصيرة ناشئة عن صيانة و تصليح الآلات والأجهزة. وفي حالة ما اذا كان انقطاع الخدمة يزيد عن المألوف من حيث المدة أو الجسامة فنها لا تستطيع أن تتخلص من المسؤولية الا اذا اثبتت أن ذلك يعود الى سبب أجنبي^{٢٠}. ومن خلال الاطلاع على نص الفقرة أ المادة ٥٨ من قانون الاتصالات الأردني والتي تنص على أنه "لا يجوز حجب خدمة الاتصالات أو إلغاؤها عن المستفيدين ما لم يكن المستفيد قد تسبب بأضرار مادية

للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة او اذا استخدم خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة أو تخلف عن دفع الرسوم والأجور المستحقة عليه على الرغم من انذاره خطياً" يتضح انه وان كان الأصل ان شركة الاتصالات ملزمة في الاستمرار بتقديم الخدمة للمشاركين وليس لها الحق في قطعها أو إيقافها الا أنه يجوز له ذلك في حالات ذكرتها المادة السالفة الذكر. ولكن النقطة التي تستدعي الوقوف عندها أنه على الرغم من هذه الحالات لايجوز قطع أو إيقاف الخدمة الا بعد توجيه انذار خطي للمشارك وعدم انصياع المشارك لذلك الانذار.

ونتسأل هنا عن جواز قيام شركات الاتصالات المرخص بخدمة الهواتف المتنقلة بقطع الخدمة أو إيقافها عن المستخدمين لدى ظهور خلافات بينها وبين الجهة المرخصة أو بينها وبين شركات الاتصالات الأخرى والتي يوجد بينهم اتفاق الربط البيني؟ اجاب على هذا التسأل الفقرة ب من المادة ٥٨ من قانون الاتصالات الأردني بقولها "لا يجوز في أي حال من الأحوال قطع خدمة الاتصالات عن المستفيدين نتيجة خلافات مالية أو إدارية أو فنية بين المرخص لهم الا وفقاً للإجراءات التي تنص عليها اتفاقيات الربط المبرمة وفقاً لأحكام الفقرة (هـ) من المادة (٢٩) ٢١". ويلاحظ على هذه الفقرة بأنها أضفت حماية قوية للمستهلك بعدم قطع خدمة الاتصالات عنه لوجود تلك الخلافات التي أشارت الفقرة المارة الذكر.

١-٢-٣ عدم جواز تغيير الأسعار

إن من المسائل الهامة في إبرام عقود اشتراك الهواتف المتنقلة هي مسألة تغيير التسعيرة أو رزمة التسعيرات والتي تعرف بالتعريفية^{٢٢}. فالأصل أن مقدم الخدمة لا يملك سوى تنفيذ العقد كما تم الاتفاق عليه دون أن يكون لمقدم الخدمة الحق في تعديل أو تغيير أحكام وشروط العقد أو من قيمة الاشتراك وذلك تطبيقاً لحكم الفقرة الأولى من المادة ١٤٦ من القانون المدني العراقي والتي تنص على "اذا نفذ العقد كان لازماً ولا يجوز لأحد العاقدين الرجوع عنه ولا تعديله الا بمقتضى نص في القانون او بالتراضي". كما تنص الفقرة الأولى من المادة ٨٩٥ على أنه "يكون لتعريفات الاسعار بالنسبة للعقود التي يبرمها الملتزم مع عملائه قوة القانون الذي لا يجوز للمتعاقدين ان يتفقا على خلاف ما يقضي به".

وبموجب تقرير صادر عن المجلس الفرنسي للأستهلاك بصدد النقطتين j و k من المادة ١٣٢_١ L من قانون الأستهلاك الفرنسي يعد تعسفياً وجود أسباب أو شروط في العقد تسمح للمهني تعديل العقد بإرادته أو بتغيير الخدمة أو الأمرين معاً دون سبب صحيح مستوف للشروط القانونية^{٢٣}. فمن الضروري وضع قواعد تمنع تغيير أو تعديل العقد بشكل أحادي لأن المشترك قد يرضى بذلك وهو مضطر فمن اللازم تحقيق المساواة في العقد. الا أنه مع ذلك فانه وعند الحديث عن التعرفة أو التسعيرة قد يتبادر الى الذهن امكانية تعديل الخدمة من قبل الشركة المجهزة كي تجاري التطور التقني أو تحسن من نوع الخدمة (كتطوير الخدمة من الجيل الأول الى الثالث أو الرابع) لذا نتسأل هل أن للشركة وفي مثل هذه الاحوال حق اجراء تغييرات على سعر الخدمة؟

من خلال دراسة قوانين الاتصالات للدول المختلفة نجد أنها لاتجيز تغيير التسعيرة الا بقيود محددة تنصب اغلبها في مصلحة المستهلك. وتتفق هذه القوانين في ان المرخص له أي الشركة المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة لاتستطيع فرض تسعيرة جديدة أو تغيير التسعيرة السارية على نحو مخالف لعقد الترخيص. وتلزم تلك القوانين شركة الاتصالات ايضاً بضرورة إعلام المستهلكين أي المشتركين بالتغييرات التي تجريها على التسعيرة سواء عن طريق الرسائل القصيرة أو الأنترنت أو الصحافة أو البريد^{٢٤}. ففي هذا الخصوص نصت المادة ٥٣ من قانون الاتصالات الأردني على أنه "لا يجوز للمرخص له زيادة اجور او اسعار خدماته الا بعد الاعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الاجور والاسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة ان لا تزيد عما ورد في شروط اتفاقية الترخيص او التعليمات او القرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها ٠ وفي جميع الاحوال، على المرخص له اعلام الهيئة (المرخص) عن اي تعديلات يجريها على هذه الاجور والاسعار". كما ونصت المادة ٢٩ فقرة ط من نفس القانون "التزام المرخص له بالإعلان المسبق عن أسعار الخدمات وطرق تحصيلها". ونص قانون تنظيم الاتصالات المصري على نفس الخصوص في الفقرة السادسة من المادة ٢٥ وبالشكل الآتي "يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل على الأخص ما يأتي : تحديد سعر الخدمة وطريقة التحصيل والالتزام بالإعلان عن ذلك"^{٢٥}. وذهب قانون الاتصالات القطري في المادة ٢٦ منه بالنص "تكون للأمانة العامة صلاحية تحديد العناصر اللازمة لتقديم عروض التعرفة، واعتمادها ونشرها بالنسبة لخدمات الاتصالات. ويكون لها أن تضع قواعد أخرى لتنظيم الأسعار والتعرفة، بما في ذلك تطبيق أي برنامج لإعادة التوازن في الأسعار أو تحديد سقفها"^{٢٦} ولعل هذا الحكم يؤدي الى سحب البساط من تحت الشركة المجهزة وذلك باناطة صلاحية تحديد الأسعار و إعادة صياغة القواعد المنظمة له وتغييرها بالأمانة العامة.

إن مسألة تغيير الأسعار بهذا الشكل يمكن النقاش فيه. ففي رأينا أنه وعند إبرام العقد فإن التسعيرة المختارة أو المتفق عليها لابد من أن تأخذ وبصراحة وبشكل تفصيلي مكانها في هذا العقد الا أن هذا أيضاً ليست بكافية لأهداف حماية حقوق المستهلك. ففي رأينا لابد من أن ينظم في العقد وبشكل صريح المعايير الموضوعية التي ستستند اليها تغيير التسعيرة. أي إن السلطة التقديرية في تغير التسعيرة الممنوحة لشركة الاتصالات يمكن تقييدها بالاعتماد على اجراء هذه التغييرات في ضوء معايير مادية موضوعية محددة في العقد.

وقد ذهب المشرع المصري في المادة ٢٦ من قانون الاتصالات الى نقطة ابعد في سبيل حماية مستخدمي الهواتف المتنقلة. حيث اناط القانون المذكور مهمة تحديد الاسعار بالجهاز القومي للاتصالات والذي له في هذا السبيل الاسترشاد بالمقترحات والدراسات المقدمة لها من قبل المرخص له أو طالب الترخيص. ولكن النقطة الأساسية التي اتى بها المشرع المصري بشكل واضح يتجلى في أنه أعطى صلاحية تحديد الأسعار الى مجلس الوزراء ايضاً. وفي هذا الخصوص اذا حدد

المجلس سعراً للخدمات أقل من السعر الاقتصادي المعتمد لها، يتم عندها تعويض مشغلي أو مقدمي الخدمة عن فرق السعر. ويدفع هذا التعويض من صندوق الخدمة الشاملة. وعند عجز الصندوق المذكور يتم التعويض من قبل الدولة إلا أنه هذه الحالة تستلزم عرض الوزير المختص للمسألة وبالتشاور مع وزير المالية واقتراح ذلك بموافقة مجلس الوزراء^{٢٧}. ويلاحظ أن المادة المذكورة تنص على الدعم الحكومي للأسعار ويسمح لمثل هذا الدعم في قطاع الاتصالات أيضاً.

١-٢-٤ الممارسات العادلة والمساواة بين المستهلكين

من بين الحقوق الأساسية لمستهلكي الهواتف المتنقلة هو الحق في طلب المساواة وعدم التمييز فيما بينهم من قبل شركات الاتصالات المقدمة لخدمة الهواتف المتنقلة^{٢٨}. حيث نصت الفقرة ١ من المادة ٨٩٣ من القانون المدني العراقي في هذا الشأن بأنه "على ملتزم المرفق ان يحقق المساواة التامة بين عملائه، سواء في الخدمات او في تقاضي الاجور". كما أن تعليمات حماية مستهلكي الاتصالات الألماني قد نص في المادة الثانية منه صراحة على التزام مزود الخدمة بتقديم خدماتها الى المستهلكين وبشكل مساوي وعادل ودون اجراء أي تمييز بينهم^{٢٩}. فالمستهلك اذا قدم طلباً لمزود الخدمة بخصوص تصحيح العطلات والخلل في الخدمات المقدمة له فان المزود عليه القيام بتلك الأعمال وذلك دون تمييز بينه وبين بقية المستهلكين. ولكن الخدمات المقدمة للجهات والمؤسسات الأمنية تقع خارج الممارسات العادلة^{٣٠}.

وذهبت بعض التشريعات لأجل تحقيق الممارسات العادلة والمساواة بين المستهلكين الى أن الجهة التي تمنح الرخص عليها وعند منح الرخصة لشركة ما من شركات الاتصالات، التأكيد على ضرورة التزام مزودي الخدمة بالتعهد بتقديم الخدمة وبشروط مساوية في مدة معقولة وباجور عادلة الى جميع الراغبين في الاشتراك والانتفاع من الخدمات^{٣١}. وسار على هذا النهج مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي في الفقرة ٨ من المادة ٢٢ بنصها على أنه "تعهد المرخص له بتقديم الخدمة للمستفيدين منها بصورة متساوية مع مراعاة متطلبات الأمن الوطني".

١-٢-٥ الحق في الحصول على خدمة ذات نوعية جيدة

من الحقوق الأساسية لمستهلكي الهواتف المتنقلة هو الحصول على خدمات ذات جودة. في رأينا أن المقصود بكون الخدمات ذات جودة هي تلك الخدمات التي تكون مطابقة لما تم بين المرخص و المرخص له في عقد الترخيص وكذلك هي تلك الخدمات المشار اليها في عقد الاشتراك المبرم بين مزود خدمة الهواتف المتنقلة (المرخص له) والمشارك (المستهلك) وتشمل كذلك مطابقتها للشروط التي تضعها ونوعية الخدمات التي تفرضها هيئة الاتصالات على مزودي الخدمة.

إن هيئة الاتصالات تقع على عاتقها الكثير بصدد تحديد نوعية وجودة الخدمة المقدمة لمستخدم الهواتف المتنقلة. فقد اناط مشرعي قوانين الاتصالات في اغلب البلدان بهذه الهيئة مهمة تحديد جودة ونوعية الخدمة المفروض تقديمها من قبل المزود فعلى سبيل المثال نرى ان الفقرة ج من المادة ٦ من قانون الاتصالات

الأردني تنص على أن " تتولى الهيئة المهام والمسؤوليات التالية: ج- تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستفيدين بالتشاور مع المرخص لهم ودون الزامهم بحلول تقنية محددة". ونصت الفقرة ج من المادة ٥٩ من نفس القانون على مايلي " تتحقق الهيئة من التزام المرخص لهم بشروط وأحكام القانون ويجوز لها أن تتخذ أي إجراءات تراها ملائمة لهذه الغاية ومنها: ج- التأكد من مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين وشكاوهم". وفي نفس الاطار نص قانون تنظيم الاتصالات المصري في الفقرة الأولى والرابعة من المادة ٢٥ على مايلي " مادة (٢٥) يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل الأخص ما يأتي : ١- نوع الخدمة والتقنية المستخدمة ٤- مقاييس جودة وكفاءة الخدمة"^{٣٢}. وهكذا يتبين لنا الدور الهام المناطق بهيئة الاتصالات في سبيل تحديد والزام مزود خدمة الهاتف المحمول بتقديم خدمة ذات نوعية وعالية الجودة خصوصا في مجال الاتصالات التي يتمتع باحتكار بعض الشركات لتقديم هذا النمط من الخدمات.

وقد ذهب المشرع في بعض البلدان كالمرشح التركي والألماني الى إلزام الشركات المزودة لخدمات الهواتف المتنقلة بتقديم خدمات مطابقة للمعايير الدولية والمعايير التي تضعها هيئة الاتصالات^{٣٣}. والملاحظ أن هذا الحكم له أهميته الخاصة فبموجب ذلك لا يستطيع أي مزود لخدمات الهواتف المتنقلة أن يقدم خدمة تقل عن المعايير المعتمدة والمقبولة في العالم ويؤدي ذلك بمجهزي الخدمات الى إستحداث بناهم التحتية وبصورة مستمرة. وبعبارة أخرى فإن هذا الحكم يلزم مزودي خدمة الهواتف المتنقلة بمتابعة وتطبيق المستجدات والتطورات الحديثة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة. وينبغي على ذلك أن هيئة الاتصالات لا يمكن أن تقبل بمستوى خدمات أقل عن المستوى والمعيار الدولي. وفي رأينا أن المقصود بالمعايير الدولية للغرض المذكور انفا هو المعيار المعتمد من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات. وحذا لو تم إضافة هذا النص الى مشروع قانون الاعلام والاتصالات في العراق لأهمية ذلك في ضمان مجارة التطورات التكنولوجية في حقل الاتصالات وبما ينسجم مع التقدم الحاصل في هذا المجال مما يجعل من الشركات تنافس بعضها الآخر من أجل تقديم أفضل الخدمات وأجودها.

١-٢-٦ الحق في طلب الفاتورة من قبل مشترك الدفع اللاحق

إن عقد الاشتراك الذي يبرمه مستخدم الهواتف المتنقلة مع شركة الاتصالات المزودة لهذه الخدمة يتخذ أحد شكلين الأول وهو الذي يقوم على اساس قيام المستخدم بتعبئة رصيد هاتفه في فترات يجب ان لا تتجاوز الفترة المتفق عليها مع الشركة المزودة وهذا الشكل هو الشائع في العراق والذي يطلق عليه بمشترك الدفع المسبق^{٣٤} وقد عرف القرار التنظيمي لتعريف مشترك الهاتف المتنقل الفعال الأردني في المادة ٣،٢ منه الى تعريف مشترك الدفع المسبق بالشكل الآتي: " هو المشترك المسجل في سجل الموقع المحلي - Home Locaton Register- HLR عند مشغل خدمة الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة المعني الذي يحدث على اشتراكه نشاط واحد على الأقل من أحد الأنشطة مدفوعة الأجر المذكورة تاليا،

بحيث يتم تحصيل ذلك الأجر قبل أحد مشغلي خدمات الاتصالات العامة، وذلك خلال ثلاثة أشهر السابقة لتأريخ حصر أعداد المشتركين الفعالين، ويستثنى من ذلك الخطوط المفصولة فصلا كلياً (عدم إمكانية الإرسال والاستقبال لأي نوع من الخدمات):

- إرسال / استقبال الخدمات
 - إرسال الرسائل النصية القصيرة SMS
 - شحن / إعادة شحن أو تفعيل الاشتراك
 - الحركة الهاتفية في التجوال الدولي والتي تشمل الدقائق المرسلة أو المستقبلية أو إرسال الرسائل النصية القصيرة
 - استخدام خدمات الوسائط المتعددة Multimedia Services^{٣٥} مثل WAP, WEB, MMS, E-mail بصرف النظر عن التقنية المستخدمة مثل GPRS, EDGE. لا يشمل ذلك الرسائل القصيرة النصية SMS. في حالة استخدام رسائل الوسائط المتعددة MMS أو البريد الإلكتروني E-mail ، يتم احتساب المشتركين الذين قاموا بعمليات الإرسال فقط".
- أما الشكل الثاني وهو الذي يقوم على أساس الدفع الشهري من قبل المستخدم لشركة الاتصالات كمقابل لأنتفاعه خلال هذه المدة من الخدمات المقدمة له ويطلق على المشترك في هذا النوع من الخدمة بمشترك الدفع اللاحق والذي عرفه القرار التنظيمي لتعريف مشترك الهاتف المتنقل الفعال الأردني في المادة ٣، ١ منه على النحو التالي: "هو المشترك المسجل في سجل الموقع المحلي Home Locaton Register- HLR عند مشغل خدمة الاتصالات اللاسلكية المتنقلة العامة المعني الذي قام بتسديد فاتورته الشهرية أو دفع اشتراكه الشهري أو الذي يحدث على اشتراكه نشاط واحد على الأقل من أحد الأنشطة مدفوعة الأجر المذكورة تالياً، بحيث يتم تحصيل ذلك الأجر قبل أحد مشغلي خدمات الاتصالات العامة، وذلك خلال ثلاثة أشهر السابقة لتأريخ حصر أعداد المشتركين الفعالين، ويستثنى من ذلك الخطوط المفصولة فصلا كلياً (عدم إمكانية الإرسال والاستقبال لأي نوع من الخدمات):

- إرسال / استقبال الخدمات
- إرسال الرسائل النصية القصيرة SMS
- شحن / إعادة شحن أو تفعيل الاشتراك
- الحركة الهاتفية في التجوال الدولي والتي تشمل الدقائق المرسلة أو المستقبلية أو إرسال الرسائل النصية القصيرة
- استخدام خدمات الوسائط المتعددة Multimedia Services مثل WAP, WEB, MMS, E-mail بصرف النظر عن التقنية المستخدمة مثل GPRS, EDGE. لا يشمل ذلك الرسائل القصيرة النصية SMS. في حالة استخدام رسائل الوسائط المتعددة MMS أو البريد الإلكتروني E-mail ، يتم احتساب المشتركين الذين قاموا بعمليات الإرسال فقط". وفي هذا الشكل الثاني يحق للمستهلك المطالبة بفاتورة تفصيلية من الشركة المزودة لخدمة الهاتف

المحمول في نطاق الأمكانات الفنية التي تتمتع بها هذه الشركة^{٣٦}. ويتضمن هذه الفاتورة في الغالب مجموع المكالمات التي اجراها المشترك مبينا الأرقام التي تم الاتصال بها وكذلك أرقام المكالمات المستلمة وتحتوي الفاتورة أيضا على مجموع مدة المكالمات ومجموع الرسائل المرسله والمستلمة ومجموع مدة الانتفاع من الخدمات الأخرى كخدمة الانترنت وفي الاخير تحتوي الفاتورة مايقابل كل تلك الخدمات من اجر.

وبالإضافة الى ماسبق فان لهيئة الاتصالات وفي سبيل حماية حقوق المستهلك ان تضع القواعد المنظمة والتي تكفل كيفية واجراءات اصدار مزودي خدمات الهواتف المتنقلة للفواتير. حيث نصت بهذا الخصوص الفقرة الأولى من المادة ٥٠ من قانون الاتصالات القطري على أن "للأمانة العامة أن تضع القواعد التي تنظم وضع وتطوير وتطبيق سياسة حماية المستهلك، وذلك في الأمور التالية: ١- ممارسات مقدمي الخدمة فيما يتعلق بإصدار الفواتير والاحتفاظ بالمستندات والوثائق والأوراق الخاصة بالخدمات التي يوفرها".

١-٢-٧ الحق في طلب خدمة الدليل

إن المقصود بخدمة الدليل هو إعداد مزود خدمة الهواتف المتنقلة لبيانات جميع المشتركين في خدمات هذه الشبكة^{٣٧}. ولجميع المشتركين في شبكة معينة للهواتف المتنقلة الحق في أن يتخذوا موقعا في دليل مفتوح وعلني للعامة^{٣٨}. وعند إبرام عقود اشتراك خدمات الهاتف المتنقل فإنه يتم إستحصال موافقة المستهلكين في عرض المعلومات الشخصية في الدليل المكتوب أو الدليل الإلكتروني. والمشارك أي المستهلك بالخيار في أن يتخذ اسمه ومعلوماته الشخصية مكانا له في الدليل من عدمه وبعبارة أخرى فان ذلك يعد حقاً للمستهلك لا التزاما يفرض عليه^{٣٩}. بالإضافة الى استفادة المشتركين من امكانية عرض معلوماتهم في الدليل، في المقابل يستطيع جميع الأشخاص من الوصول الى ارقام و معلومات المشتركين الذين سمحوا بعرض معلوماتهم في الدليل^{٤٠}.

ولكن نتساءل عما اذا لم يقبل المستهلك عند إبرام عقد الاشتراك أن ينشر اسمه ومعلوماته في الدليل وبعد مضي مدة معينة غير رأيه واراد ان يتخذ معلوماته موقعا في الدليل أو اذا حصل وأن قبل المستهلك في البداية الاشتراك في خدمة الدليل ثم عدل عن ذلك ورغب أن يُخرج اسمه ومعلوماته من الدليل فما هو الحل؟ نرى بأن الإجابة في الحالتين تكون بالإيجاب. فيجوز للمستهلك الذي لم يقبل في البداية أن يكون اسمه في الدليل ان يطلب من الشركة المزودة لخدمة الهواتف المتنقلة أن يضيف اسمه ومعلوماته الشخصية للدليل. في مقابل ذلك يستطيع المستهلك الذي رضي بان يكون اسمه ومعلوماته ضمن الدليل أن يطلب من مزود الخدمة إخراج كل ذلك من الدليل.

١-٢-٨ الحق في طلب بعض الخدمات الإضافية

ان الحق في طلب بعض الخدمات الإضافية يشمل بصورة أساسية الحق في طلب خدمة الدليل والحق في طلب تفعيل خدمة الرسائل وخدمة اتصالات الطوارئ.

أولاً- خدمة الرسائل

على شركة الاتصالات المزودة لخدمة الهواتف المتنقلة توفير خدمة الرسائل للمستخدمين^١. وفي هذا الإطار من الواجب عليها اعلام المستخدمين بكافة المعلومات الصريحة والواضحة بخصوص هذه الخدمة وبيان كيفية احتساب أجرة خدمة رسائل الهواتف المتنقلة^٢.

ثانياً- خدمة اتصالات الطوارئ

إن عقد الترخيص المبرم بين هيئة الاتصالات وشركة الاتصالات المزودة لخدمة الهواتف المتنقلة تلزم هذه الشركة بان تقدم خدمات اتصالات الإغاثة والطوارئ مجاناً وكذلك من الواجب على المزود باضافة هذه الأرقام الى الدليل^٣.

١-٢-٩ الشفافية وأعطاء المعلومات أو الفصح عن المعلومات

على شركة الاتصالات المزودة لخدمة الهواتف المتنقلة ان تقدم لمستهلكي خدماتها وقبل ابرام عقد الاشتراك شروط الخدمة التعريفات والأسعار والتكاليف المطبقة على أي خدمة اتصالات^٤. وبالتالي يحق لمستهلكي الخدمة مطالبة المزود بمعلومات عن نطاق خدمات الاتصالات وكذلك عن نطاق التغطية ويحق لهم الاستفسار بشأن التعريفات التي تطبق على الخدمات التي اشتركوا فيها كما يحق لهم معرفة التغيرات التي ستحدث في باقة التعريفات قبل دخولها حيز التنفيذ في المستقبل^٥.

ان ماسبق الحديث حوله هو صورة من صور اللاتزام قبل التعاقد وذلك بالادلاء بالبيانات العقدية. فمبدأ الثقة وحسن النية في العقود لا يقتصر على التزام المتعاقد به اثناء تنفيذ العقد بل قبل ابرام العقد أيضاً والذي يسمى الادلاء بالبيانات العقدية أو الالتزام بالتبصير. وهذا الالتزام تظهر أهميته في العقود المبرمة بين المحترفين والمستهلكين^٦. فمن الضروري تبصير المهني المحترف أي شركة الاتصالات للمستهلك تبصيراً ايجابياً كافياً. فمن حق المستهلك أن يزود بكافة المعلومات في إطار من الشفافية والأمانة العقدية وكل ما يقتضيه مبدأ حسن النية^٧.

فمن حيث الأساس فإن الألتزام غير التعاقدى يجد أساسه في صحة وسلامة الرضا أما الالتزام التعاقدى بالأعلام فيجد أساسه في تنفيذ إلتزام عقدي فهو التزام مضمونه قيام أحد طرفي العقد بتزويد الطرف الآخر بما يحتاج اليه من معلومات أو بيانات في مجال معين من المجالات التي يتعلق بها هذا العقد.

١-٢-١٠ حق إنهاء (فسخ) عقد الاشتراك

من الحقوق التي يتمتع بها مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة هو حقه في فسخ أو إنهاء عقد الاشتراك. ونفضل مصطلح إنهاء العقد على فسخ العقد لكون هذا العقد من العقود المستمرة التنفيذ. ذلك أن الفسخ يكون في العقود الفورية التنفيذ والتي تأتي بمعنى إعادة المتعاقدين الى الحالة التي كان عليها الطرفين قبل ابرام العقد. ولما كان عقد الاشتراك في خدمة الهواتف المتنقلة من العقود المستمرة

التنفيذ فانه لا يمكن اعادة الحالة الى ماكان عليه الطرفان قبل ابرام العقد. وندعوا المشرع العراقي أن يميز في التسمية بين فسخ العقد وإنهائه ويخص الأول لانحلال العقود الفورية التنفيذ والثانية لانحلال العقود المستمرة التنفيذ. ويحذوا بذلك حذو المشرع الألماني والمشرع الفرنسي حيث أطلق المشرع الألماني للفسخ Rücktritt بينما الانهاء Kündigung في حين اصطلح المشرع الفرنسي للفسخ Résolution أما Résiliation لانتهاء.

كما وأن للمستهلك الحق في انهاء العقد فان شركة الاتصالات أيضاً تستطيع إنهاء العقد في أحوال معينة. ولكن هذه الأحوال التي يتم فيها إنهاء العقد فانه عند ابرام العقد لابد من اعلام المستهلك بها وبالشروط الخاصة بانحلال هذا العقد. فعلى سبيل المثال إذا ما نظرنا الى عقد الاشتراك المبرم بين المستهلك وشركة كورك الفقرة الثالثة من البند ٣ تنص على أنه "يحق للشركة فسخ العقد في أي من الحالات الآتية: أ- عند اخلال المشترك بأي من بنود العقد، ويشمل ذلك دون الحصر محاولة استخدام البطاقة بشكل احتيالي أو محاولة تفادي إعادة تعبئتها وفي هذه الحالة يحق للشركة فسخ هذا العقد دون اشعار المشترك. ب- اذا تبين للشركة ان أي من المعلومات المدرجة من قبل المشترك غير صحيحة فان للشركة فسخ هذا العقد دون اشعار المشترك ج- عند تخلف المشترك عن إعادة تشغيل الاشتراك. د- اذا استخدم هاتفه الخلوي بصورة غير مشروعة غير قانونية أو في أعمال غير مشروعة أو غير قانونية كارتكاب الجرائم. ح- عند افلاس أو تصفية الشركة" وكثير من هذه الامثلة موجودة في عقود الاشتراك المبرمة مع شركات الاتصالات الأخرى المقدمة لخدمة الهواتف المتنقلة في العراق عامة. ونرى هذا النوع من الفسخ الانهاء هو ضربٌ من ضروب الفسخ (الانهاء) الاتفاقي الذي يخول المورد امكانية فسخ العقد عند اخلال المستهلك بالتزاماته^٨. ويذهب المجلس الفرنسي للأستهلاك في هذا الخصوص بضرورة عدم وضع أي نوع من الشروط في العقد والتي تعطي الحق للمورد المحترف والتي بموجبها يستطيع التحلل من العقد بطريقة تقديرية وبقرار منفرد دون مسوغ مشروع و الا فانه نكون بصدد تعسف يجب حماية المستهلك منه^٩.

ولكن كيف يتم إنهاء عقد الاشتراك بالنسبة للمشارك فانه ولطالما كان عقد تجهيز خدمة الهواتف المتنقلة تتم لفترة غير محددة أو معينة لذا كان من المهم منح المستهلك الحق في إنهاء العقد في أي وقت يشاء وعلى هذا المنوال سارت بعض تشريعات الاتصالات^{١٠}. فقد نظمت المادة (١٩) من تعليمات حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات التركي الطرق الواجب إتباعها لانهاء المستهلك لعقد الاشتراك. فبموجب هذه المادة فانه إذا أراد المشترك إنهاء عقد الاشتراك فانه لابد من تقديم طلباته بهذا الخصوص الى شركة الاتصالات المعنية أو أحد وكلائه بشكل كتابي أو بالاتصال بشعبة خدمة المستهلكين كما ويجوز إعلام الشركة بطلب الإنهاء عن طريق الأنترنت. ففي حالة تقديم المستهلك الطلب الكتابي لانهاء العقد فبمجرد إثبات المشترك لهويته يتم إنهاء العقد. أما الطلب المقدم إلى شعبة المستهلكين بطريق الاتصال أو الطلب المقدم بواسطة الأنترنت فانه يستلزم بالإضافة الى إثبات

هوية الشخص شفرة الأمان (رمز الأمان). ويتم إيقاف الخدمة من يوم تقديم الطلب^١. وتذهب المادة المذكورة بأنه إذا كان إيقاف الخدمة عن المشترك كنتيجة لطلبه غير الكتابي أي بوساطة الأنترنت أو الاتصال الهاتفي فعلى المستهلك وخلال مدة (١٠) أيام القيام بأعلام الشركة أو الوكيل كتابة بطلب إنهاء العقد وإلا فإن للشركة الحق بأن تستمر في تقديم الخدمة وعندها لا يعتبر العقد منتهياً^٢.

وقد تجري شركة الاتصالات تغييرات في نوع الخدمة أو في شروط عقد الاشتراك فنتسأل هل أن للمشارك في مثل هذه الأحوال الحق في إنهاء العقد أم لا؟ يجيب بعض التشريعات على هذا السؤال بأنه على الشركة قبل إجرائها لأية تغييرات في شروط العقد من إعلام المستهلك بتلك التغييرات قبل مدة مناسبة وقبل دخول تلك التغييرات حيز التنفيذ^٣. وبالرغم من إعلام شركة الاتصالات للمستهلك بالتغييرات التي ستطرأ على الخدمة وشروط العقد فإن لهذا الأخير (أي للمستهلك) الحق في الاستمرار بالشروط الجديدة^٤. كذلك له الحق في إنهاء العقد من دون أن يكون ملزماً بدفع تعويض للشركة^٥.

تلزم بعض القوانين في حال إنهاء عقد اشتراك المستهلك بأعلام المتصلين بالرقم المستغنى عنها للمستهلك وبشكل صوتي وآلي بالرقم والشبكة الجديدة للمستهلك وتقوم هيئة الاتصالات بتحديد نوع وشكل هذا الإعلام الصوتي. و يعطى هذا الإعلام الصوتي للمتصلين بالرقم المبطل لمدة ٦٠ يوماً ويمكن تغيير هذه المدة من قبل هذه الهيئة. وتلتزم الشركة بتقديم هذه الخدمة للذين يستغنون عن خدماتها دون أجر أي مجاناً^٦.

٢ - حماية حقوق مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة

أن المشرع يوفر الحماية القانونية للمستهلك من خلال طائفتين من القواعد القانونية، وهما قواعد القانون الجنائي وقواعد القانون المدني وبما أن هذا البحث مخصص لبيان الحماية المدنية لمستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات في ظل القانون العراقي والمقارن فإننا نتناول تباعاً:

٢- ١ الحماية العقدية لمستهلك خدمة الهواتف المتنقلة في القانون المدني العراقي
ان العقد الذي يبرمه المستهلك مع شركة الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة قد يحتوي على جملة من الشروط والتي على الرغم من تعسفيتها يكون المستهلك مرغماً على ابرام العقد وعندها لا بد من تدخل المشرع لحماية حقوق الطرف الذي قبل الرضوخ لمثل هذه الشروط وهذه الشروط تفرض على مستهلك خدمة الاتصالات عند ابرامه للعقد. ومع ذلك فإن حماية المشرع للمستهلك عند ابرامه العقد لا ينحصر بموجهة الشروط التعسفية فالقواعد العامة الواردة في القانون المدني تحمي المستهلك أيضاً. ولا تقتصر حماية المستهلك على مرحلة ابرام العقد بل تمتد لتشمل مرحلة تنفيذ العقد. لذا نرى من الضروري تناول الموضوع من خلال التطرق أولاً لحماية مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة من الشروط التعسفية وثانياً الحماية العقدية المقررة لمستهلك خدمة الهواتف المتنقلة بموجب القواعد العامة الواردة في القانون المدني.

١-١-٢ حماية مستهلك (مستخدم) خدمة الهواتف المتنقلة من الشروط التعسفية
ان الخوض في هذا الموضوع يستلزم منا التطرق للشروط والبيانات اللازم
توافرها في عقد الاشتراك وكذلك ايضاح مفهوم الشروط التعسفية في العقد وبعدها
بيان الشروط التعسفية في عقود اشتراك الهواتف المتنقلة ومن ثم لمواجهة
الشروط التعسفية في عقود الاذعان وكيفية تدخل القاضي في عقود الاذعان لحماية
الطرف المدّعن.

أولاً- الشروط والبيانات اللازم توفرها في عقد اشتراك الهواتف المتنقلة
ان المقصود بالشروط والبيانات اللازم تضمينها في عقد اشتراك الهواتف المتنقلة
هي تلك التي يتفق عليها اطراف العقد^{٥٧}. وهذه الشروط والبيانات تُضمن عادةً في
نماذج مكتوبة مُعدة من قبل شركة الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة
ويعتبر المستهلك قابلاً للعقد بهذه الشروط والتي لا مجال له للمناقشة والمساومة
بشأنها. من خلال النظر الى نماذج عقود اشتراك تجهيز خدمة الهواتف المتنقلة
لعدد من شركات الاتصالات المتخصصة في هذا المضمار وكذلك عند الاطلاع على
قوانين الاتصالات للدول المختلفة يتضح لنا بان عقد الاشتراك يتضمن بيانات
وشروط بخصوص كل مما يلي:-

- موضوع العقد.
- مكان وزمان إبرام العقد.
- اسم وعنوان اطراف العقد.
- التزامات الأطراف.
- مدة العقد والشروط الخاصة بآنتهاء العقد وتجديده.
- تعريف الخدمات المقدمة، نوعية الخدمة ومستواه ومدة التمكن من الارتباط.
- خدمات الصيانة المعروضة وأنواعها^{٥٨}.
- معرفة محتويات التسعيرة والطرق الكفيلة بمعرفة التغيرات اليومية التي تطرأ على التسعيرة.
- الإجراءات والأصول الكفيلة والتي يمكن الاستناد عليها بطلب التعويض من المؤسسة نتيجة مسؤولياتها عن عدم تقديم خدمة بالمستوى المذكور والمطلوب في العقد.
- النتائج القانونية المترتبة على إخلال المشترك باحكام العقد.
- سعر التسعيرة أو رزمتها المختارة من قبل المشترك في تأريخ العقد.
- إجراءات الحلول التي ستطبق في حال حدوث نزاع بين المشترك والمؤسسة.
- الشروط التي تمنح شركة الاتصالات حق تفسير أحكام العقد دون أن يشاركه المستهلك في هذا التفسير^{٥٩}.
- المعلومات الخاصة بالأجهزة والوسائل الفنية التي تساعد المشترك من الاستفادة من الخدمة.

إستحصال المؤسسة موافقة المشترك بخصوص كون هاتفه مفتوح لأي نوع من الاتصالات أو الرسائل أو الدعاية والأعلان عن طريق خدمة الرسائل القصيرة فتلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات وأخذ التدابير في إطار طلبات المستهلكين. لذا تلتزم المؤسسة بتنظيم عقد يحوي على العناصر السابقة وتقديم نسخة موقعة من العقد الى المشترك.

ثانياً- مفهوم الشروط التعسفية في العقد

ان المقصود هنا بالشروط التعسفية أو المجحفة في العقد **Unfair Terms Of Contract** هي تلك الشروط المفروضة على المستهلك أي ان الشرط التعسفي هو الشرط الذي لاينسجم مع موجبات التعامل من الشرف والنزاهة وحس النية ومبدأي الحق والعدالة^{٦٠}. وينأى ذلك بالعقد عن اداء وظيفته لأنه يؤدي الى الاخلال بين التزامات اطراف العقد^{٦١}.

ويذهب البعض الى أن الشرط التعسفي هو الشرط الذي يفرضه المهني على المستهلك مستخدماً مركزه الاقتصادي كي يحصل على ميزة فاحشة^{٦٢}. وبالاستناد على ماسبق ذكره يمكن القول بأن الشرط التعسفي هو ذلك الشرط المفروض على المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العقد من قبل الطرف الآخر المقابل له المتمثل بالمهني والذي يتميز عنه بمركزه ونفوذه الاقتصادي القوي مستخدماً هذه القوة في املاء بعض الشروط في سبيل استنثاره بميزة فاحشة على حساب المستهلك.

وفي سبيل حماية الطرف الضعيف في عقود الاستهلاك المتمثل بالمستهلك ذهبت تشريعات كثيرة بالنص على ضرورة استبعاد الشروط التعسفية^{٦٣}. وقد كان المشرع في كل من المانيا وانكلترا سباقاً في هذا المضمار^{٦٤}. فقد اصدر المشرع الألماني تشريعا اتحاديا متخصصا بهدف مقاومة الشروط التعسفية وذلك ضمن الشروط العامة في العقود النموذجية في عام ١٩٧٦ وكذلك نص على ذلك قانون حماية المستهلك الفرنسي سنة ١٩٧٨ ونظرا لما يتميز هذا الموضوع من اهمية فقد صدر قانونا خاصا بالشروط التعسفية **Unfair Terms Act**. أما في العراق فأننا لا نرى أي تشريع لحماية المستهلكين انطلاقاً من المفهوم السائد للنظام الحاكم المتمثل بالفكر الاشتراكي وما يبني على ذلك بان الملكية جماعية وهي تعود لجميع افراد المجتمع وان ادارة وقيادة تلك الأموال ووسائل الإنتاج بيد الدولة وبالتالي لايمكن تصور الاضرار بالمستهلك. وفي هذا السبيل ندعو المشرع العراقي باصدار قانون لحماية المستهلكين وندعو المشرع الكوردستاني الى اقرار المشروع المقدم الى البرلمان من قبل وزارة التجارة في حكومة اقليم كوردستان ذلك ان التحولات في العراق من نظام السوق المغلق الى نظام الاقتصاد المفتوح الذي أدى الى جملة من المشاكل التي تتعلق أغلبها بصميم حقوق المستهلك التي يجب حمايتها. وندعو المشرع أن يضمن هذا القانون نصوصاً تحمي بموجبها المستهلك من الشروط التعسفية التي قد يضعها المهني.

ثالثاً. الشروط التعسفية في عقود الاشتراك في خدمة الهواتف المتنقلة

من العقود التي قد تضم شروط مجحفة أو تعسفية هو عقود اشتراك الهواتف المتنقلة. حيث أن الغالبية من أفراد المجتمع والذين ينتفعون من خدمة الموبايل والذين يصطلح بتسميتهم بمستهلكي أو مستخدمي الهواتف المتنقلة يبرمون العقد مع شركة من شركات الاتصالات التي تكون الطرف القوي من الناحية الاقتصادية وهي رغم تعددها فانها شركات محدودة العدد وقد يحدد المستهلك احدها للانتفاع من خدماتها بالإضافة الى أن رأسمال تلك الشركات تقدر بملايين الدولارات والتي تريد أن تستحوذ على مكاسب وميزات اضافية قد تكون أحياناً مجحفة بالنسبة للطرف الآخر في العقد أي المستهلك. ذلك أن إبرام العقد في رأينا يشبه لعبة جر الحبل فكل طرف يريد أن يظفر بأكثر الحقوق مقابل أقل الالتزامات. ولكن ينبغي أن يحمى الطرف الضعيف الذي فرض عليه الشروط التعسفية لأن ذلك قد يؤدي الى ختلان التوازن في العقد.

وفي رأينا أن ثمة شروط قد تصبح تعسفية أو مجحفة في عقود الهواتف المتنقلة. أن وضع المؤسسة ودون المناقشة مع المشترك وما تضعه من قيود بشكل أحادي تؤثر على حقوق وواجبات المشترك وبشكل يتعارض مع مبادئ العدالة وتؤدي الى تضرر المشترك تعتبر بلا شك شروط باطلة. يتضح مما سبق بأنه يمكن إستخلاص عناصر الشروط التعسفية في العقد بالشكل الآتي:-

- أ- عدم مناقشة المؤسسة مع المشترك عند وضعها للشروط.
- ب- اجراء تعديلات أو تغييرات في بنود و أحكام العقد بشكل أحادي.
- ج- ان يؤدي الشروط الى اختلال التوازن بين حقوق وواجبات المشترك وبشكل مخالف لقواعد العدالة بحيث يؤدي ذلك الى اصابة المشترك بالضرر.
- د- ايراد قيود أو شروط مبهمه غير واضحة في العقد.

ومن خلال تفحصنا لعقود الاشتراك لعدد من شركات الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة في العراق واقليم كردستان تبين لنا بأنه لا تخلو عقد من هذه العقود من الشروط التعسفية فعلى سبيل المثال ما ورد في الفقرة الرابعة من البند الرابع من عقد الاشتراك لشركة كورك والتي تنص على أنه "يحق للشركة تغيير اسعار مكالماتها الداخلية والدولية". أما عقد الاشتراك الخاص بشركة موبيتيل فانه ينص في البند السابع على أنه "يحق للشركة في أي وقت كان أن توقف أو تقطع بشكل مؤقت أو نهائي استخدام أي من الخدمات الممنوحة للمشارك طالما وجد ما يستدعي ذلك من اسباب" أما البند العاشر من عقد الاشتراك ذاته فينص على أنه "يحق للشركة تغيير الأسعار دون إشعار مسبق. أما بالنسبة لعقد اشتراك شركة أسياسيل^{٦٥} فينص البند الرابع على أنه "لأسياسيل الحق في اجراء أية تغييرات في الأسعار. وتغيير الأسعار هذه لا تكون حجة للمشارك في انهاء الاشتراك" كما وينص البند التاسع من نفس العقد على أنه "لاتجرى أية تغييرات في بنود العقد دون موافقة أسياسيل" فيما ينص البند العاشر على أنه "لأسياسيل الحق في اجراء اية تغييرات أو تعديلات في هذه الشروط متى ما رأت ذلك مناسباً وعلى المشتركين الالتزام بهذه الشروط". من جملة ماسبق يتضح بأن مستخدم خدمة

الهواتف المتنقلة لشركات السابقة الذكر فرضت عليهم شروط تعسفية تخل بحقوقهم والتزاماتهم.

وفي ضوء التوضيحات السابقة يمكن عد ما يأتي من المسائل من الشروط التعسفية في عقود الهواتف المتنقلة.

- إيفاء شركة الاتصالات بالتزاماتها بموجب الشروط التي وضعتها نفسها في العقد في مقابل فرضها بالتزامات إضافية على المستهلك.
- وضع شروط في العقد من شأنها أن تمنح الشركة الحق في إنهاء العقد بإرادته المنفردة. وعدم منح مثل هذه الحقوق للمستهلك.
- الشروط التي من شأنها إعفاء المؤسسة من إخطار وإعذار المستهلك للوفاء بالتزاماته أو عدم منح المستهلك مهلة للوفاء بتلك الالتزامات.
- الشروط التي تمنح المؤسسة الحق في إنهاء عقود الاشتراك الغير المحددة المدة. وعلى الرغم من عدم وجود أسباب مشروعة تجيز هذا إنهاء العقد.
- الشروط التي لا يمكن للمستهلك وقبل إبرام العقد ان يتعرف عليها فعلاً. ووضع شروط وقيود في العقد لاتقبل إثبات العكس في أن المستهلك قد قبل العقد بالقيود وبالشروط المنصوصة عليها.
- قيام شركة الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة بإجراء تغييرات في شروط العقد وبشكل أحادي أو قيامه بتغييرات في الخدمة المعروضة على المستهلك. الا إذا كانت هذه التغييرات تنصب في منفعة المستهلك.
- الشروط التي تمنح صلاحية تثبيت موافقة الخدمة المقدمة للشروط الواردة في العقد من عدمها لشركة الاتصالات. أو الشروط التي تمنح صلاحية تفسير العقد وشروطها للشركة المذكورة.
- وضع شروط تلزم المستهلك بتنفيذ جميع التزاماته وإن لم تنفذ شركة الاتصالات لأي من التزاماتها.
- الشروط التي تمنع المستهلك من مراجعة المحاكم والجهات القضائية المختصة أو الشروط التي من شأنها تقييد ذلك. وكذلك إلزام المستهلك بمراجعة المحاكم غير المختصة، ونقل عبء الأثبات الى المستهلك.
- الشروط الخاصة بفرض شروط جزائية على المستهلك في حال طلبه إنهاء العقد.

رابعاً. مواجهة المشرع للشروط التعسفية في عقود الأذعان

كما هو معلوم فإن الأصل في العقود أنها عقود مساومة حيث تمنح فرصة المناقشة الحرة وبشكل مستفيض لأحكام العقد. أما عقود الأذعان فلا تتساوى فيها المراكز القانونية و الفنية و الاقتصادية للأطراف وبالتالي تختفي في هذا النوع من العقود المناقشة والمساومة الحرة المستفيضة لأحكام العقد والذي يؤثر بالتالي على التوازن في هذا العقد. ولابد من الإشارة الى أن حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الأذعان هي حماية تجد مجالها في مرحلة تنفيذ العقد. أي أن هذه الحماية تأتي في مرحلة لاحقة لمرحلة إبرام العقد.

إن تفوق أحد الأطراف لا يفرض بأن يكون عقد الأذعان ولكن الواقع العملي أوجد صوراً حديثة للعقود الذي يوجد فيه إختلال واضح للالتزامات الأطراف لكون الطرف الضعيف في هذا النوع من العقود لا يعتمد على مناقشة الطرف الضعيف لبنود وشروط العقد وعدم خبرته ومعرفته القانونية والفنية والتي يؤثر بالتالي على المركز المادي والقانوني. لذلك ذهب البعض الى ضرورة إمتداد صفة الأذعان الى هذا النوع من العقود والذي يتمثل بصفة أساسية في عقود الاستهلاك ومن بينها عقود الاشتراك في خدمة الهواتف المتنقلة. والهدف مما سبق هو جعل المستهلك يستفيد من أحكام هذا النوع من العقود. خصوصاً الأحكام المتعلقة بإعادة التوازن بين الأطراف ومقاومة الشروط التعسفية الواردة فيها^{٦٦}.

عند امعان النظر في نص المادة ١٦٧ من القانون المدني العراقي يظهر لنا بأنها لم تحدد المقصود بالشروط التعسفية في عقود الأذعان ويتضح من ذلك أن المشرع ترك أمر كون الشرط تعسفياً أم لا لمحكمة الموضوع التي تستقل بتقديرها ولا تكون لمحكمة التمييز رقابة عليها في هذا الخصوص. ويفهم من المادة السالفة الذكر أن المشرع مد الحماية لكافة الشروط التعسفية في عقود الأذعان حتى تلك الشروط التي علم بها المدين وتنبه اليها سواء عند ابرام العقد أو بعدها. لذا يمكن القول بأن القاضي يتدخل لإعادة التوازن في العقد التي تضمن شرطاً تعسفياً بصرف النظر عن نوع هذا الشرط أو مصدره. وفي رأينا حسناً فعل المشرع في إمداد الحماية حتى للشروط التي علم وقبل بها المدين. ذلك أن هذا الطرف لا يستطيع رفض الشرط الذي يتضمنه العقد حتى ولو علم به وقد رضي بالأجحاف الذي سيتعرض له ذلك أن الطرف المدين لا يقبل العقد وليس له سوى الخضوع لإرادة الطرف المقابل فلا تميز بين الشروط التي يعلم بها أو التي لا يعلم بها^{٦٧}.

خامساً. كيفية تدخل القاضي لحماية الطرف المذعن

لقد أعطى المشرع بموجب المادة ١٦٧ من القانون المدني العراقي في عقود الأذعان سلطة لقاضي الموضوع يستطيع بها إعادة التوازن بين التزامات وحقوق الأطراف التي اختلفت نتيجة الشروط التعسفية الموجودة في العقد. وبالتالي فإن ذلك يمثل استثناء من مبدأ العقد شريعة المتعاقدين والذي لا يجيز نقض العقد أو تعديله إلا بالاتفاق أو بنص القانون^{٦٨}.

لم يقتصر المشرع على منح القاضي سلطة تعديل الشرط التعسفي بما يرفع عنه وصف التعسف فقط أو إعفاء الطرف المذعن من تنفيذه بل منح القاضي سلطة إعفاء الطرف المذعن من الشرط التعسفي عن طريق إستبعاد تلك الشروط وليس فقط عن طريق إعفاء الطرف المذعن من تنفيذه. وبعبارة أخرى فإن المشرع منح عدة سلطات للقاضي في هذا الصدد ابتداءً من تعديل الشروط بالتخفيف من الشروط التعسفية وذلك بزيادة التزامات الدائن أو التقليل من التزامات المدين (أي الطرف المذعن) إنتهاءً بإعفاء المذعن من تلك الشروط وفي هذه الحالة الأخيرة يظل العقد صحيحاً ولكن الشرط يبطل^{٦٩}.

و يبدو مما تقدم أن المشرع أطلق يد القاضي في إعادة التوازن في العقد بوجود الشرط التعسفي ولم يقيده سوى بقيد العدالة. واضفى على ذلك حماية أقوى حين

أعتبر سلطة تدخل القاضي من النظام العام ولم يُجزز الاتفاق على الحد من هذه السلطة وعدّ باطلاً كل إتفاق بهذا الخصوص. ولم يقف المشرع عند هذا الحد بل تدخل في تفسير العبارات الغامضة الواردة في عقود الاذعان بان يفسر الشك لمصلحة الطرف المذعن دأنا كان أم مدین وذلك استثناء من القاعدة العامة القاضية بان الشك في العقود یفسر لمصلحة المدین^{٧٠}.

٢-١-٢ الحماية العقدية لمستهلك خدمة الهواتف المتنقلة بموجب القواعد العامة في القانون المدني

بامكان مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة الاستفادة من جميع القواعد العامة الوارد ذكرها في القانون المدني والذي تسعى لحماية المتعاقد عند ابرامه العقد أو المحافظة على مركزه العقدي. ونورد فيما يأتي بصورة موجزة بعض القواعد والتي باستطاعة المستهلك اللجوء اليها لحماية حقوقه.

أولاً- الحماية عند ابرام العقد من عيوب الارادة

لدى البحث في المصادر والمراجع التي بحثت في حماية حقوق المستهلك وفيما يخص الحماية العقدية للمستهلك نرى بأنها تتحدث عن حمايته بموجب القواعد العامة الواردة من الغلط وكذلك الغبن مع التعبير^{٧١} وإن كنا نعتقد بانه من الصعب أن يوارى ابرام عقد اشتراك خدمة الهواتف المتنقلة هذه العيوب الا انه ان وجدت فتطبق عليها الأحكام العامة السابقة الذكر. و نرى بأنه ليس من الضروري التطرق بالتفصيل لهذه العيوب كون الكتب الخاصة بالنظرية العامة للالتزامات قد غطت مجمل جوانب الموضوع.

ثانياً- حماية المستهلك بموجب قواعد إساءة استعمال الحق

كذلك يستطيع المستهلك ان يتحكم الى قواعد التعسف أو إساءة استعمال الحق المنصوص عليها في المادة السابعة من القانون المدني العراقي ليواجه بها المحترف أي شركة الاتصالات. خاصة اذا ظهر بان هذه الشركة انما تستعمل حقها فقط للإضرار بالمستهلكين أو كانت المنافع التي ستحصل عليها شركة الاتصالات من استعمال حقها غير مشروعة أو قليلة الأهمية إذا ما قورنت مع الإضرار التي ستلحق بالمستهلك^{٧٢}.

ثالثاً- الحماية المقررة بموجب مبدأ حسن النية

إن مبدأ حسن النية الذي ينبغي أن يلتزم به أطراف العقد كما يكون عند إبرام العقد قد يكون عند تنفيذه أيضاً. و لكن القانون المدني العراقي نظم هذا الأخير في الفقرة الأولى من المادة ١٥٠ والتي تنص على أنه "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية". ومع ذلك يذهب البعض^{٧٣} إلى أنه بالرغم من عدم النص الصريح في القانون المدني العراقي على مبدأ حسن النية في ابرام العقد، بيد أنه ومن خلال الدراسة المتعمقة لنصوص هذا القانون

يمكن القول بأنه قد أخذ بها. على أية حال فإنه ما يهمنا بصدد موضوع دراستنا هو كون المحترف أي شركة الاتصالات المجهزة للخدمة حسن النية سواء عند إبرامها لعقد الاشتراك مع المستهلك أو حين تنفيذه إياه. ولاشك أنه لا يمكن حصر جميع الحالات تدخل تحت مظلة مبدأ حسن النية سواء عند إبرام العقد أو حين تنفيذه لذا سنقتصر على إيراد بعض التطبيقات على المبدأ المذكور.

فمن تطبيقات مبدأ حسن النية في إبرام العقود حق المستهلك في الرجوع^{٧٤} عن العقد والذي هو من الاستثناءات التي ترد على قاعدة العقد شريعة المتعاقدين والتي تلزم أطراف العقد تنفيذه بالشكل والطريقة المتفق عليها. ويعني الرجوع إعادة المتعاقدين إلى الحالة التي كانوا عليها قبل إبرام العقد. وذلك بإعادة المستهلك للمنتجات والخدمات التي كان قد تسلمها وذلك بالاستناد على أسباب معقولة أما الأسباب غير المعقولة فلا يقبل العدول^{٧٥}. وبعبارة أخرى فإن حق الرجوع هو قدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة أو الاختيار بين إمضائه أو الرجوع فيه^{٧٦}.

ولقد ذهبت التشريعات الحديثة خصوصاً تلك المتعلقة بحماية المستهلك إلى تحقيق حماية خاصة لهذا الأخير وذلك في الجانب المتعلق برضائه الذي قد جاء متسرعاً مما أدى إلى ظهور آثار في العقد بشكل لا ينسجم مع الأهداف التي من أجلها أبرم العقد. كذلك فإن هذه الصورة من الحماية المقررة لمصلحة المستهلك جاءت تلبية لحاجة ملحة لاتخاذ تدابير حماية المستهلك خصوصاً في العقود التي تبرم معه دون أن يكون لديه معلومات كافية بظروف التعاقد خاصة بالنظر إلى عوامل التكنولوجيا الحديثة والتي لا يستغنى عنها في الحياة التجارية المعاصرة. والتي أسهمت في تحقيق قدر كبير من عدم التوازن في العقود المبرمة بين المحترفين من جهة وبين المستهلكين من جهة أخرى والذي تنقصهم الخبرة الكافية. لذا يمكن القول بأن حق الرجوع للمستهلك يشكل حماية مهمة للطرف الضعيف في العلاقة العقدية. وذلك بأفصاح المجال أمامه للرجوع عن القرار الذي سبق وأن أتخذه^{٧٧}.

أما بخصوص تطبيقات مبدأ حسن النية في تنفيذ العقد فإن ضمان العيب وضمن المطابقة الوصفية تعد من أهمها في مجال عقود الاستهلاك^{٧٨}. فلكي ينتفع المستهلك من المنتج أو الخدمة بالوجه الأكمل وبصورة تنسجم مع الغاية التي أبرم العقد لأجله لابد من كونها خالية من العيوب الخفية ومطابقة للأوصاف المذكور والمتفق عليها عند إبرام العقد. فبالنسبة للمطابقة الوصفية فإنه إذا تعهد المحترف تزويد المستهلك بسلعة أو خدمة ذات مواصفات فيجب عليه تنفيذ ذلك إعمالاً لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين. ولابد من الإشارة إلى أنه في حالة تخلف الوصف فإن المستهلك لا يستطيع أن يرجع على المحترف بدعوى ضمان العيوب الخفية ذلك أن العيب والوصف شيان مختلفان عن الآخر^{٧٩} ولذا فإن المستهلك وفي حالة فوات الوصف فإنه يستطيع الرجوع على المحترف أي مقدم خدمة الهواتف المتنقلة بمقتضى القواعد العامة في الفسخ لعدم التنفيذ^{٨٠}.

والمتنبع لقوانين الاستهلاك يرى بأنها توسع من مفهوم المطابقة الوصفية بأن لا يقتصر ذلك فقط على ما يشترطه المتعاقدان في العقد بل يمتد ليتسع ما يقرره

القانون من أحكام في هذا الصدد بهدف توفير أفضل حماية لمصالح المستهلك وخاصة في الأحوال التي قد يعجز الاتفاق على استلزام وجود بعض المواصفات في الشئ والتي لا يمكن اشباع حاجياته وتحقيق الهدف المنشود من التعاقد من دون هذه المواصفات. وهذا هو نفس ما ذهب اليه المشرع الفرنسي في قانون الأستهلاك بشأن مفهوم مطابقة الخدمة أو السلعة للمواصفات فذكرت المادة ١٢١/٢ منها على أنه "ينبغي أن يستجيب المنتجات منذ طرحها الأول في الأسواق التعليمات السارية المتعلقة بصحة الأشخاص وسلامتهم وبنزاهة العمليات التجارية بحماية المستهلكين" ويتضح مما سبق بصورة ضمنية أن مفهوم المطابقة في المواصفات لا يشمل ما يشترطه المتعاقدان في العقد^{٨١}.

وطالما أن عقد تجهيز خدمة الهواتف المتنقلة من العقود المركبة والذي يشمل على عناصر البيع والإيجار والمقاولة فإن شركة الاتصالات تكون ملزمة بضمان العيب وفق لما تتلائم مع طبيعة وأحكام هذا العقد ومتى توافرت شروط هذا العيب كان بإمكان المستهلك مقاضاة شركة الاتصالات بدعوى ضمان العيب الخفي، علاوة على وجود ضمان توافر المطابقة الوصفية لخدمة الهاتف المتنقل طبقاً لما يشترطه الطرفان أو يقرره القانون، وخاصة فيما يتعلق بصحة المستهلك، إذ وجدت في الآونة الأخيرة مؤشرات على عدم الكفاءة الصحية لبعض الأنواع من شبكات الاتصالات وظهرت أبحاث تطالب بالحد من استخدام الهواتف المتنقلة كونها سببا رئيسيا في انتشار بعض الأمراض.

٢-٢ حماية مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة بموجب قوانين الاتصالات

بالإضافة الى الحماية المقررة للمستهلك بموجب القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني و في قوانين حماية المستهلك في الدول التي أصدرت تشريعات في هذا الخصوص، فإن قوانين الاتصالات والتعليمات التي تصدر في هذا الشأن أتت بأحكام خاصة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات والذي ينطبق بطبيعة الحال على مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة.

والحماية المقررة للمستهلك بموجب قوانين الاتصالات هي حماية قانونية أي أنها تشمل الحماية الجنائية و المدنية. وما يخص موضوع بحثنا هو هذا الأخير. ومن خلال استقراء نصوص قوانين الاتصالات يتضح أن الحماية المدنية المقررة للمستهلك يستند على عقد الترخيص والذي بموجبه يُسمح لشركة الاتصالات تقديم خدماتها للمستهلكين. فعقد ترخيص خدمة الهواتف المتنقلة هو ذلك العقد المبرم بين هيئة الاتصالات (المرخص) وشركة من شركات الاتصالات (المرخص له) لإنشاء أو تشغيل أو ادارة شبكة الهواتف المتنقلة لتجهيز المستهلكين بخدمات هذه الشبكة^{٨٢}. فبموجب الحماية المدنية الواردة في قوانين الاتصالات فإن مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة يشكو المرخص له أي مجهز الخدمة لدى هيئة تنظيم الاتصالات. وهذه الاخيرة تبث في الموضوع فتصدر مثلاً قرارها بإبطال الشروط التعسفية إن وجدت وقد تصدر قرارها بالزام الشركة المجهزة بتعويض المستهلك عن الأضرار التي أصابته.

إن عقد الترخيص المبرم بين المرخص والمرخص له من العقود الادارية فلا يسود مبدأ المساواة العلاقة بين أطراف هذا العقد فالادارة المتمثلة هنا بهيئة الاتصالات تسمو إرادتها على إرادة الطرف المقابل كذلك فإن ابرام هذا العقد كسائر العقود الادارية تستلزم إتباع إجراءات كثيرة كالمزايدات والمناقصات^{٨٣}. وكما سبقت الإشارة في بداية البحث فإننا نرى أن عقد الترخيص المار الذكر نمط من أنماط عقود التزام المرافق العامة فشركة الاتصالات تتولى إنشاء أو إدارة أو تشغيل إحدى المرافق العامة^{٨٤} والتي هي شبكة الاتصالات المتنقلة وتقديم الخدمات لجمهور المستهلكين لقاء أجر يتقاضاه. لذا فإن الادارة أي الهيئة تستطيع التدخل في شؤون المرفق طالما كان ذلك من مقتضيات المصلحة العامة حيث تستطيع أن تعدل من شروط العقد وكذلك لها فسخ العقد من دون التوقف على إرادة الطرف الآخر أو الحاجة للرجوع الى القضاء، وسنتناول هذه الحماية بموجب قوانين الاتصالات العراقية في النقطة الأولى والمقارنة في النقطة الثانية.

٢-٢-١ الحماية في قوانين الاتصالات في العراق

تناول المشرع العراقي حماية المستهلك في مجال خدمات الاتصالات عموماً ومنها خدمة الهواتف المتنقلة من خلال الأمر المرقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ الصادر عن سلطة الائتلاف المؤقتة (CPA) وكذلك مشروع قانون الاعلام والاتصالات وهو ما نتناوله فيما يلي:

أولاً- الحماية في الأمر المرقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤

إن الأمر ذي الرقم ٦٥ هو أحد الأوامر الصادرة عن سلطة الائتلاف والخاص بالهيئة العراقية للاتصالات والاعلام حيث أتت باحكام من شأنها حماية المستهلك لخدمات الاتصالات مدنياً. وخصوصاً إذا وجدت شكوى من المستهلك أو نشأ نزاع بينه وبين الشركة المجهزة لخدمات الاتصالات فحينها تبت الهيئة بالموضوع محل النزاع وتصدر قراراتها في هذا الشأن وذلك بما للهيئة (المرخص) من سلطة على الطرف المقابل المتمثل بشركة الاتصالات (المرخص له)، وقد جاء القسم التاسع من الأمر المذكور سابقاً بهذه الأحكام حيث نص الفقرة الأولى منه على أنه "يجوز للمفوضية تطبيق وفرض العقوبات المناسبة والمتناسبة المذكورة أدناه بغية تأمين الانصياع لشروط الترخيص وأحكامه ونصوص مدونة الممارسات المهنية ونصوص القواعد و اللوائح الأخرى، وذلك باستثناء ما لم يرد بشأنه في هذا الأمر تحديداً نص آخر.

أ) إصدار التحذيرات.

ب) طلب نشر اعتذار.

ج) طلب تخفيف الضرر الذي تعرض له المستهلك أو إصلاح الضرر الذي لحق به.

د) فرض غرامات مالية، وفرض الحجز على الحسابات المصرفية ذات العلاقة، في حالة عدم دفع الغرامات في موعدها.

هـ) تعليق التراخيص.

و) مصادرة التجهيزات التي يتاح بموجبها الوصول الى مقر عمليات صاحب الترخيص.

ز) تعليق العمليات.

ح) توقيف العمليات.

ط) إنهاء العمل بالترخيص أو سحبه".

الملاحظ على نصوص هذا الأمر كبقية الأوامر الصادرة عن سلطة الائتلاف ركافة اللغة كون النسخة الأصلية مُعدة باللغة الانكليزية. بالاضافة الى ذلك فانه يؤخذ على هذا الأمر عدم الدقة في استخدام المصطلحات وكذلك التردد في استخدام مصطلح أو مصطلحات معينة. فالأمر معنون بالهيئة العراقية للاتصالات والاعلام بينما فحوى الأمر يطلق على هذه الهيئة تسمية أخرى الا وهي المفوضية العراقية للاتصالات والاعلام^{٨٥}. أما فيما يتعلق بالنص السالف الذكر كان ينبغي أن يستعمل عبارة الجزاءات بدلاً عن العقوبات ذلك أن الجزاء يجوز أن يكون مدنياً كما أنه يجوز أن يكون عقابياً. هذا كله ما يتعلق بالجانب الشكلي أما فيما يتعلق بالجانب الموضوعي فاننا نرى أن هذا السرد الطويل للسلطات التي تتمتع بها هيئة الاتصالات لاجابة اليه. إن المتمعن في هذا النص قد يرى لأول وهلة أن ذلك مبالغ فيه بعض الشيء و إن كنا نتفق في هذا الخصوص الا أننا نرى بان هذا السرد للجزاءات قد كبلت من يد الهيئة وحددت من الجزاءات التي ينبغي أن تفرضه على شركات الاتصالات ليس في حالة انتهاكها لحقوق مستهلكين بل في جميع الحالات التي^{٨٦} تشكل اخلالاً لعقد الترخيص واحكام القوانين ذات الصلة بالموضوع. وكان من الأفضل النص على أن الهيئة لها أن تتخذ ما تراه مناسباً من قرارات واجراءات في حالة اخلال الشركة المرخصة لها ببنود عقد الترخيص أو أحكام هذا القانون والقوانين ذات الصلة بقطاع الاتصالات. ويلاحظ على النص من الناحية الموضوعية أنها جاءت خليطة من حيث الأحكام فقد نصت على العقوبات المالية (كالغرامة و المصادرة) وبين التدابير الاحترازية (كإصدار التحذيرات وتعليق التراخيص أو تعليق العمليات أو إنهاء العمل بالتراخيص أو سحبه) وكذلك الجزاءات المدنية والمتمثلة بطلب نشر اعتذار والذي قد يكون صورة من صور التعويض الأدبي وطلب تخفيف الضرر الذي تعرض له المستهلك أو اصلاح الأضرار الذي لحقت به جراء مرسات وأعمال شركة الاتصالات المجهز لخدمة الهواتف المتنقلة.

ثانياً. الحماية في مشروع قانون الإعلام والاتصالات العراقي

أعدت لجنة العمل والخدمات في مجلس النواب العراقي مشروع قانون الاعلام والاتصالات. والتي بينت في المادة ٢ الفقرة ١٤ أن أحد أهداف مشروع القانون هو ضمان حقوق المستهلكين على المستوى الصحي والمالي والاجتماعي والقانوني. وإن كنا نأخذ على اللجنة المذكورة في اعدادها مشروعاً تربط بين الاعلام والاتصالات حيث وإن كان المجالان متقاربين ففي رأينا الشخصي فان كل منهما يختلفان عن الآخر هذا من جانب ومن جانب آخر فان ذلك ينافي مسار واتجاه

غالبية مشرعي الدول والذين أصدروا قوانين مستقلة ومنفردة لكل من الاعلام والاتصالات^{٨٧}.

وبموجب المادة ٤٩ تؤسس هيئة تسمى بهيئة الاعلام والاتصالات والتي تتمتع بالشخصية المعنوية وتكون لها الاستقلال المالي والاداري ولا تسعى الى تحقيق الربح وترتبط بمجلس النواب ذلك أنها من الهيئات المستقلة والتي لا ترتبط بأية وزارة. كما أن للهيئة أن تمتلك الأموال المنقولة وغير المنقولة لتحقيق اهدافها وتقوم بجميع التصرفات القانونية بما في ذلك حق التقاضي^{٨٨}.

ومن بين اللجان التي تتألف منها هيئة الاعلام والاتصالات هي لجنة الاستماع والشكاوى^{٨٩}. وتختص هذه اللجنة بالنظر في الحالات التي تنطوي على خرق خطير وفادح في قواعد الممارسات المهنية ولأحكام التراخيص والقواعد المنظمة لها المقررة من قبل الهيئة وتتخذ القرارات اللازمة بشأنها. كما وتتولى اللجنة الفصل بالشكاوى المقدمة من المستهلكين على المرخص لهم وكذلك الشكاوى المقدمة من المرخص لهم على المرخص لهم الآخرين^{٩٠}. لذا فان المستهلك يرفع شكاواه الى اللجنة والتي تصدر قرارها الادلة ووقائع الشكاوى وبعد تبليغ الأطراف بالقرار علناً فإنه لكل منهم الطعن بهذا القرار أمام هيئة الطعن^{٩١}. وتتكون هيئة الطعن من قاضي من الصنف الأول يكون رئيساً لهذه الهيئة والذي يسمى من قبل مجلس القضاء الأعلى وعضوية شخصين آخرين لابد لاحدهم أن يكون له خبرة في مجال القانون لمدة لا يقل عن عشر سنوات أما العضو الآخر فيكون ممن له خبرة مهنية في مجالات الاعلام أو الاتصالات أو الاقتصاد أو في أحد المجالات وثيقة الصلة بهذه المهن ويسمى العضوين من قبل وزير العدل لمدة اربع سنوات غير قابلة للتجديد^{٩٢}.

يلاحظ أن هذا المشروع لم تأت بتعداد الجزاءات التي ينبغي أن تفرض على المرخص له من قبل هيئة الاتصالات على خلاف الأمر ذي الرقم ٦٥ وحسناً فعل ذلك إذ أنه أطلق يد لجنة الاستماع والشكاوى لاصدار ما تراه مناسبا من قرارات وكذلك احداثها لهيئة الطعن في اطار الهيكل التنظيمي لهيئة الاعلام والاتصالات العراقية كي يستطيع الطرف الذي صدر بحقه القرار أن يطعن لدى هذه الهيئة. ولكن مع ذلك فان المشروع أغفل الزام شركات الاتصالات أن تستحدث في بنيتها شعبة شكاوى المستهلكين كي تبث بطلباتهم ذلك أن هذا الأمر من شأنه أن يحل المسألة وأن يستجيب لطلبات المستهلكين قبل أن يتفاقم الأمر ويؤدي بالتالي الى نشؤ نزاع بين المستهلك و شركة الاتصالات (المرخص له) كذلك فان اخذ المشرع باقتراحنا هذا يؤدي الى التخفيف عن كاهل الهيئة وذلك بالتقليل من النزاعات الي ستعرض عليها في هذا الخصوص.

٢-٢-٢ الحماية في قوانين الاتصالات المقارنة

لزيادة تسليط الضوء على موضوع الحماية المدنية لمستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة نرى بأنه من الضروري التطرق لموقف بعض قوانين الاتصالات المقارنة وخصوصاً الحديثة العهد منها. فعند استقراء نصوص تعليمات حماية مستهلكي الاتصالات الألمانية (Telekommunikations-) الاتص

Kundenschutzverordnung, TKV) فان الفقرة ٣٤ منها تعطي الحق لمستهلك خدمة الاتصالات في حالة اخلال شركة الاتصالات المجهزة للخدمة بشروط العقد أو احكام التعليمات هذه أو تقييدها لحقوق المستهلك، مراجعة الهيئة المنظمة للاتصالات والتي تكون لها الصلاحية في أن تقرر ما تراه مناسباً في الموضوع وفق أحكام قانون الاتصالات الألماني (Telekommunikationsgesetz, TKG) والاتصالات الصادرة بموجب قانون الاتصالات. وفي هذه الحالة يبلغ الأطراف ذات العلاقة بقرار الهيئة المنظمة للاتصالات والمثبت بدليل خلال مدة أسبوع من تبنيها. ^{٩٣}.

وفيما يخص قانون الاتصالات القطري يظهر أنها اناطت مهمة الفصل في النزاعات التي تنشأ فيما بين مقدمي الخدمة وفيما بينهم وبين غيرهم، بالأمانة العامة. ويكون القرار الصادر من الأمانة العامة في النزاع نهائياً، وواجب التنفيذ ^{٩٤}. ويعاب على المشرع القطري أنه لم يمنح الأطراف حق الطعن بالقرار الصادر.

أما قانون الاتصالات الأردني فقد ألزم شركات الاتصالات المرخص لهم بتقديم خدمات الاتصالات بإنشاء قسم خاص لتلقي شكاوي المستهلكين وأوجب عليهم بالعمل على تلافي أسباب الشكاوي إذا كانت تتعلق بمستوى الخدمة ونوعيتها أو طريقته ^{٩٥}. وفيما إذا تلقت الهيئة أي شكوى بوجود تقصير من المرخص له أو وجود خلاف بين المرخص له والمستهلكين بشأن مستوى الخدمة أو مخالفة شروط الرخصة، على الهيئة أن تتحقق في أسباب الشكاوي وأن تتثبت من وجود التقصير من عدمه وعندها تقرر ما تراه مناسباً ^{٩٦}. وتتولى الأجهزة أو اللجان المختصة في هيئة الاتصالات الفصل في الشكاوي المقدمة من المستهلكين على المرخص لهم وتنظر أيضاً في الشكاوي المقدمة من المرخص لهم على المرخص لهم الآخرين. ويقوم المفوض المختص إما بتسوية النزاع أو وضع إرشادات للمفاوضات بين الأطراف أو الفصل في الخلاف بنفسه أو بواسطة شخص أو أشخاص يعينهم لهذه الغاية ويجب على الأطراف تنفيذ القرار الصادر فوراً ^{٩٧}. وملاحظة إيجابية حول نص المادة ٦٠ من قانون الاتصالات الأردني والتي منحت حق الاعتراض على هذا القرار لدى المجلس خلال ثلاثين يوماً من تاريخ صدوره والا اعتبر القرار قطعياً.

أما قانون الاتصالات البحريني فقد ألزم المادة ٥٥ منه المرخصين لهم بوضع نظام يحدد فيه الإجراءات التي تتبع بشأن التعامل مع شكاوي المستهلكين المتعلقة بتشغيل شبكات الاتصالات وتقديم خدمات الاتصالات. وتقدم هذه الخدمة لجمهور مستهلكي خدمة الاتصالات دون مقابل. وفي حالة عدم حل النزاع من قبل شركة الاتصالات المرخص لها واستنفاد جميع الإجراءات السابقة الذكر ودون أن يكون هناك أي جدوى لمدة تزيد على ٦٠ يوماً، عندها يحق لمستهلك خدمة الاتصالات ومنهم طبعاً مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة عرض أي نزاع ينشأ بينه وبين المشغل أو المرخص له على الهيئة للفصل فيه ^{٩٨}. ونرى بأن المشرع البحريني كان

موفقاً جداً بالزامه المستهلك تقديم الشكوى الى شركة الاتصالات وإلزامه لهذا الأخير بحل النزاع ومع ذلك فإنه إذا لم تفضي هذه الوسيلة الى حل النزاع عندها يتم عرض النزاع على هيئة الاتصالات ويستنتج من ذلك أن المشرع أراد التخفيف من الأعباء التي تقع على عاتق الهيئة. وتصدر الهيئة بصدد النزاع المعروض عليها قراراً مسبباً بالفصل فيه، كما ولها أن تلزم أطراف النزاع بالمناسب من المصاريف^{٩٩}. ولكن الملاحظ أن المشرع البحريني لم يتطرق في باب تسوية المنازعات بين المستهلكين والمرخص لهم عن حقهم بالطعن بالقرارات التي قد تصدر عن الهيئة ومع ذلك فإن المادة ٣٦ من قانون الاتصالات البحريني منحت المرخص له الحق بالتظلم من القرارات والأوامر الصادرة عن هيئة الاتصالات وكذلك سمحت له بالطعن بهذه القرارات. ولكن المشرع لم يتحدث عن حق مستهلك خدمة الاتصالات في الطعن بالقرارات وهذا في رأينا نقص ينتاب القانون البحريني ولكنه مع ذلك يمكن ادراك هذا النقص من خلال نص الفقرة د من المادة ٥٦ والتي تخول الهيئة باصدار الانظمة والاجراءات المتبعة بشأن الفصل في المنازعات التي تعرض عليها، وذلك بالنص في هذه التعليمات على حق كل أصحاب العلاقة بالطعن بالقرارات الصادرة عن هيئة الاتصالات.

الاستنتاجات

- في ختام هذا البحث يمكن تلخيص أهم ما توصلنا إليه من النتائج بالنقاط الآتية:
١. أن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الاتصالات أثرت على مختلف مجالات الحياة، ومن بينها المجال القانوني بظهور طائفة جديدة من عقود تجهيز خدمة الاتصالات ولعل أبرزها خدمة الهواتف المتنقلة التي تبرم بين شركة الاتصالات الموردة لتلك الخدمة والمستهلك أي المشترك أو المستخدم لتلك الخدمة، وبات ضرورياً حماية المستهلك لتلك الخدمة بموجب قواعد خاصة لكون الشركة المقدمة لخدمة الاتصالات هي طرف متميز وقوي ومحترف في التعاقد.
 ٢. ليس هناك تعريف محدد ودقيق حول المفهوم القانوني للمستهلك ومع ذلك هناك اتجاهين موسع وضيق لتحديد هذا المفهوم سواء في الفقه والقضاء الفرنسي ويبدو أن الاتجاه الضيق الذي يحدد المستهلك بأنه من يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية هو المعول عليه فقهاً وقضاءً في الوقت الحاضر.
 ٣. إن عدم التوازن الاقتصادي بين المهني أو المحترف من جهة والمستهلك أو متلقي الخدمة من جهة أخرى قد حث المشرع والقضاء والفقه إلى حماية الأخير بواسطة تقنين حماية المستهلك بقواعد أمرة لا يجوز الاتفاق على خلافها.
 ٤. لدى اطلاعنا على مضمون ونصوص قوانين الاتصالات وتعليمات حماية المستهلك لدول عديدة وتطبيقات ذلك في مجال حماية مستهلك خدمة الهواتف المتنقلة تبين لنا بأن المستهلك لتلك الخدمة يتمتع بحقوق عديدة أولت تلك القوانين بتنظيمه في أغلب الأحوال بنصوص أمرة لا يجوز الاتفاق على مخالفتها بغية حماية المستهلك وتحقيق العدالة قدر الإمكان في مجال الاتصالات بالهواتف المتنقلة من نفوذ وسيطرة شركات الاتصالات العملاقة.

٥. فيما يتعلق بالوضع التشريعي في العراق فقد تبين لنا بأن المستهلك يمكن حمايته من خلال نصوص القانون المدني وذلك في اتجاهين منها الحماية من الشروط التعسفية وكذلك بموجب القواعد العامة كما وان قوانين الاتصالات الحديثة في العراق وعلى الأخص الأمر المرقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ ومشروع قانون الإعلام والاتصالات قد أبرزت أهمية حماية مستهلك خدمات الاتصالات ومن بينها مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة بنصوص عديدة حاولنا عرضها وتحديدها في بحثنا هذا.

٦. إن موضوع المعالجة القانونية لحماية مستهلك خدمات الاتصالات والتي من تطبيقاتها خدمات الهواتف المتنقلة بات أمراً معلوماً لدى أغلبية قوانين الاتصالات المقارنة، وقد وفرت تلك القوانين غطاءً قانونياً فعالاً لحماية المستهلك عبر نصوصها الصريحة والأمر لتوفير تلك الحماية وتبين لنا ذلك من خلال التطرق والإشارة بالقانون الألماني والفرنسي والتركي والقطري والأردني والبحريني وغيرها من القوانين الحديثة في مجال الاتصالات.

٧. وأخيراً وبعد التطرق لمجمل القواعد القانونية المتعلقة بالموضوع ندعو المشرع الى ضرورة تبني مقترحنا لمشروع تعليمات حماية حقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة والذي قمنا باعداده في نهاية بحثنا هذا والذي نعرضه من خلال الملحق الآتي:

الملحق

مقترح تعليمات حماية حقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة

الفصل الأول

الأحكام العامة

الهدف

المادة ١: الهدف من التعليمات وضع الأسس والسبل الكفيلة لحماية حقوق ومصالح مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة.

النطاق

المادة ٢: إن نطاق التعليمات يشمل تنظيم حقوق المستهلكين والتزامات المرخص له وأحكام عقد الاشتراك المبرم بين المستهلك والمرخص له

السند القانوني للتعليمات

المادة ٣: تستند هذه التعليمات في صدورها على قانون الاتصالات

التعريف

المادة ٤: يقصد بالتعابير التالية ما يقابلها فيما يلي

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات

المستهلك: هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستفيد من خدمة الهواتف المتنقلة المقدمة من قبل المرخص له

المرخص له: الشخص المعنوي الذي حصل على رخصة تقديم خدمة الهواتف المتنقلة بموجب القانون

الخدمة: خدمة الهواتف المتنقلة

عقد الاشتراك: هو العقد المبرم بين المستهلك والمرخص له والذي بموجبه يقدم هذا الأخير خدمة الهواتف المتنقلة للمستهلك لقاء أجر

القانون: قانون الاتصالات

الفصل الثاني الحقوق والالتزامات

حقوق المستهلك

المادة ٥: يتمتع المستهلك بما يأتي من الحقوق

- ١ - عدم التمييز بين المستهلكين المتمتعين بنفس المركز من حيث الأجور. وذلك بفرض أجر عادل عليهم مقابل الخدمات المقدمة لهم.
- ٢ - حق المستهلك في أبرام عقود الاشتراك مع المرخصين لهم والتي تقدم خدمات الهواتف المتنقلة
- ٣ - حق المستهلك في الطلب من المرخص له بعرض أو بعدم عرض المعلومات الشخصية للمستهلك في دليل الهواتف.
- ٤ - حق المستهلك في الاتصال وبدون أجر بهواتف الطوارئ والحق في طلب المعلومات بخصوص هذه الأرقام
- ٥ - حق مشترك الدفع اللاحق في طلب فاتورة تفصيلية من المرخص له في نطاق الأماكن الفنية لهذا الأخير.

٦ - حق المستهلك في أن يطلب من المرخص له في وضع قيد الاتصال به من بعض الأرقام

٧ - الحق في أخذ المعلومات عن نطاق خدمات المتنقلة المقدمة من قبل المرخص له

٨ - الحق في معرفة التعريفات التي ستطبق على الخدمات المقدمة. والحق في معرفة التغيرات التي ستطرأ على باقة التعريفات وذلك قبل شهر من دخولها حيز التنفيذ.

٩ - حق المستهلك في الحصول على خدمة ذات نوعية مطابقة للمعايير الدولية والمعايير التي تضعها هيئة تنظيم الاتصالات

وحدة خدمة المستهلكين

المادة ٦: على المرخص له إستحداث وحدة خدمة المستهلكين والتي تكون مهمتها تلقي شكاوى المستهلكين وطلباتهم.

نوعية الخدمة

المادة ٧: على المرخص له نشر المعلومات الحديثة (اليومية) عن مستوى ونوعية الخدمة المقدمة من قبلها.

خدمات الدليل

المادة ٨:

١ - جميع المستهلكين لهم الحق في أن يتخذوا موقعاً في دليل مفتوح وعلني للعامة. على المرخص له عند إبرام عقد اشتراك خدمات الهاتف المتنقل إستحصال موافقة المستهلكين في عرض المعلومات الشخصية في الدليل المكتوب أو الدليل الإلكتروني.

٢ - للمستهلكين الحق في الوصول الى دليل الخدمة والاستفادة من هذه الخدمة.

خدمة الرسائل

المادة ٩: على المرخص له عرض المعلومات الصريحة والواضحة بخصوص أجرة خدمة رسائل الهواتف المتنقلة وكيفية احتسابها وإعلام المستهلكين بها.

حجب الخدمة

المادة ١٠: ليس للمرخص له حجب الخدمة عن المستهلكين من دون سبب يذكر. على أنه يجوز حجب الخدمة بناءً على مقتضيات المصلحة العامة.

تغيير التسعيرة

المادة ١١: على المرخص له عند اجرائها لأية تغيرات في سعر التسعيرة لا بد من استحصل موافقة الهيئة وبعد موافقة هذا الأخير على المرخص له القيام بإعلام المستهلكين بتلك التغيرات عن طريق الرسائل القصيرة أو الأنترنت أو وسائل الاعلام الأخرى.

الفصل الثالث

عقد الاشتراك

المادة ١٢:

العناصر الواجب توافرها في عقد الاشتراك:-

يجب أن يكون عقد الاشتراك مكتوباً ولا بد أن يحتوي العقد على ما يأتي من العناصر:-

١. موضوع العقد
٢. محل وزمان إبرام العقد
٣. اسم وعنوان أطراف العقد.
٤. التزامات الأطراف
٥. مدة العقد والشروط الخاصة بانتهاء العقد وتجديده.
٦. تعريف الخدمات المقدمة، نوعية الخدمة ومستواه.
٧. الإجراءات والأصول التي يمكن الاستناد عليها في طلب التعويض من المرخص له نتيجة مسؤولياتها عن عدم تقديم خدمة بالمستوى المذكور في العقد.
٨. النتائج القانونية المترتبة على إخلال المستهلك.
- التدقيق الأولي للهيئة ومصادقتها على نموذج عقد الاشتراك

المادة: ١٣

- ١- يخضع نموذج عقد الاشتراك لتدقيق الهيئة. فعلى المرخص له عند اعداده لنموذج عقد الاشتراك أو إجرائه أية تغييرات في هذا النموذج عرضه على هيئة الاتصالات و إستحصل موافقتها.
- ٢- تقوم هيئة الاتصالات بالبت في الموضوع وتبلغ المرخص له بالمسائل التي يمكن إجراء التغييرات فيها.

الشروط التعسفية

المادة: ١٤

- تعتبر الشروط التعسفية الواردة في عقد الاشتراك باطلة. وتعد من قبيل الشروط التعسفية ما يأتي:-
١. إيفاء المرخص له (شركة الاتصالات) لالتزاماتها بموجب الشروط التي وضعتها نفسها في العقد في مقابل فرضها لالتزامات إضافية على المستهلك.
 ٢. وضع شروط في العقد من شأنها أن تمنح المرخص له الحق في إنهاء العقد بإرادته المنفردة. وعدم منح مثل هذه الحقوق للمستهلك.
 ٣. الشروط التي من شأنها إعفاء المرخص له من إخطار وإعذار المستهلك للوفاء بالتزاماته أو عدم منح المستهلك مهلة للوفاء بتلك الالتزامات.
 ٤. الشروط التي تمنح المرخص له الحق في إنهاء عقود الاشتراك الغير المحددة المدة. بالرغم من عدم وجود أسباب مشروع تجيز هذا الإنهاء للعقد.
 ٥. الشروط التي لايمكن للمستهلك وقبل إبرام العقد ان يتعرف عليها فعلاً. ووضع شروط وقيود في العقد لاتقبل إثبات العكس في أن المستهلك قد قبل العقد بالقيود وبالشروط المنصوصة عليها.
 ٦. قيام شركة الاتصالات المجهزة لخدمة الهواتف المتنقلة بإجراء تغييرات في شروط العقد وبشكل أحادي أو قيامه بتغييرات في الخدمة المعروضة على المستهلك. الا إذا كانت هذه التغييرات تنصب في منفعة المستهلك.
 ٧. الشروط التي تمنح صلاحية تثبيت موافقة الخدمة المقدمة للشروط الواردة في العقد من عدمها لشركة الاتصالات. أو الشروط التي تمنحها صلاحية تفسير العقد وشروطه.
 ٨. وضع شروط تلزم المستهلك بتنفيذ جميع التزاماته وإن لم تنفذ شركة الاتصالات لأي من التزاماتها.
 ٩. الشروط التي تمنع المستهلك من مراجعة المحاكم والجهات القضائية المختصة أو الشروط التي من شأنها تقيد ذلك. وكذلك الزام المستهلك بمراجعة المحاكم غير المختصة، ونقل عبء الأثبات الى المستهلك.
 ١٠. الشروط الخاصة بفرض شروط جزائية على المستهلك في حال طلبه إنهاء العقد.

إنهاء عقد الاشتراك

المادة: ١٥

- ١-إذا ما اراد المشترك إنهاء عقد الاشتراك لابد من تقديم طلبه الى المرخص له أو أحد وكلائه بشكل كتابي. أو بالاتصال بوحدة خدمة المستهلكين بواسطة الهاتف أو الرسالة أو الأنترنت. ويقوم المرخص له بإيقاف الخدمة من يوم تقديم الطلب. ولايترتب على إنهاء المستهلك للعقد نشوء الحق في طلب التعويض للمرخص له.

٢- عند إجراء المؤسسة لأي تغييرات في العقد لا بد لها قبل دخول تلك التغييرات حيز التنفيذ وخلال مدة شهر إعلامها للمستهلكين وكذلك من الواجب على المؤسسة أن تبلغ المستهلكين بأن لهم الحق في حالة رفض إجراء التغييرات طلب إنهاء العقد دون أن يكونوا ملزمين بدفع التعويض نتيجة هذا الانهاء.

٣- في حال إنهاء عقد اشتراك المستهلك، يلتزم المرخص له بأعلام الأشخاص المتصلين بالرقم المبطل وبشكل صوتي وآلي بأنه تم إيقاف الخدمة على هذا الرقم وتزود المتصل بالرقم والشبكة الجديدة للمستهلك وتقوم الهيئة بتجديد نوع وشكل الإعلام الصوتي. يعطى هذا الإعلام الصوتي للمتصلين بالرقم المبطل لمدة ٩٠ يوماً ويمكن تغيير هذه المدة من قبل الهيئة يلتزم المرخص له بتقديم هذه الخدمة للذين يستغنون عن خدماتها وتكون هذه الخدمة بدون أي أجر.

الفصل الرابع أحكام ختامية

المادة ١٦

في حالة اخلال المرخص باحكام هذه التعليمات فانه يكون معرضاً للجزاءات المنصوص عليه في قانون الاتصالات

المادة ١٧

يتولى تنفيذ أحكام هذه التعليمات رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

المادة ١٨

يتم تنفيذ هذه التعليمات من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

الهوامش

- ١- فقد تم ارسال أول رسالة تلغرافية من مكتب صموئيل موريس في المحكمة العليا (مبنى الكابيتول) في واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية الى مركز استقبال على بعد ٣٧ ميل في بالتيمور بعد جهد دام أكثر من اثني عشر عاما من البحث العلمي. للمزيد أنظر يونس عرب، قانون الكمبيوتر، اصدارات اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠١، ص ٥٥.
- ٢- هلال عبود البياتي، استخدامات الحاسبات الفنية وحمايتها، ندوة القانون والحاسوب، الناشر بيت الحكمة، سلسلة المائدة الحرة، (٣٧) أب ١٩٩٧ ص ٣١.
- ٣- محمد محي مسفر، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٢٥. وأنظر ايضا محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، دراسة في القانون المصري والفرنسي، ١٩٩٤، ص ١٧. وفي هذا الخصوص ايضا محمد امين الشوابكة، جرائم الحاسوب والانترنت (الجريمة المعلوماتية)، مكتبة دار الثقافة الأردن، ص ١٧.
- ٤- سلمان بن علي بن وهف القحطاني، أمن المعلومات في ضوء التطور التقني والمعلوماتي الحديث في الشبكات اللاسلكية النقالية، متاح على العنوان الإلكتروني: www.arablawninfo.com
- ٥- سليم حرب في تقديمه لكتاب الدكتور طوني عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، منشورات دار صادر الحقوقية، ٢٠٠١، ص ١٣.
- ٦- انظر محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الناشر منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٣٦.
- ٧- على سبيل المثال قانون الاتصالات القطري المواد ٤٨ - ٥٢.
- ٨- انظر المادة الأولى من قانون حماية المستهلك العماني بقولها " المستهلك : كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري سلعة أو خدمة أو يستفيد من أي منهما".
- ٩- المواد ٨٩١ - ٨٩٩ من القانون المدني العراقي. حيث تعرف الفقرة الأولى من المادة ٨٩١ عقد التزام المرافق العامة بالشكل الآتي "التزام المرافق العامة عقد الغرض منه ادارة مرفق عام ذي صفة اقتصادية ويكون هذا العقد بين الحكومة وبين فرد او شركة يعهد اليها باستغلال المرفق مدة محددة من الزمن بمقتضى قانون".
- ١٠- ويذهب البعض الى أن قصور نظرية الالتزامات على معالجة وضع المستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً غير مجد لكون هذه القوانين تغلب المذهب الشخصي في الالتزام على موضوع الاتزان المتمثل بالقيمة المالية أو المادية. أنظر اسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٩٢-٩١.

١١- المادة (١٠٣): أولاً: يعد كل من البنك المركزي العراقي، وديوان الرقابة المالية، وهيئة الاعلام والاتصالات ودواوين الأوقاف، هيئات مستقلة مالياً وإدارياً، وينظم القانون عمل كل هيئة منها. ثانياً: يكون البنك المركزي العراقي مسؤولاً أمام مجلس النواب، ويرتبط ديوان الرقابة المالية وهيئة الاعلام والاتصالات بمجلس النواب.

١٢- د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، الناشر دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٢٦.

١٣- إذ صرح الرئيس كينيدي في عام ١٩٦٢ "نحن مستهلكون، ورغم أن المستهلكين يمثلون أهم طائفة اقتصادية إلا أننا أقل استماعاً لهم، وأتمنى إصدار تشريع يضمن لهم ممارسة حقوقهم كاملة".

١٤- غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، منشورات زين الحقوقية، بيروت ٢٠٠٦، ص ١٨.

١٥- في هذا الخصوص لاحظ نص المادة ٥٦ من قانون الاتصالات الأردني والتي تنص على "تعتبر المكالمات الهاتفية والاتصالات الخاصة من الأمور السرية التي لا يجوز انتهاك حرمتها وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية". ونص المادة ٥ الفقرة السادسة من قانون الاتصالات المصري والتي تقول "وضع القواعد التي تضمن حماية المستخدمين بما يكفل سرية الاتصالات..." والمادة ٣ فقرة ب البند الثالث من قانون الاتصالات البحريني بنصها على أن "تلتزم الهيئة في أداء مهامها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات، باتباع الطريق الأمثل بشأن... حماية البيانات الخاصة وخصوصية الخدمات". أنظر كذلك السيد عبدالوهاب عرفة، الموسوعة العلمية في حماية حقوق الملكية الفكرية، الجزء الثاني، المكتب الفني للموسوعات القانونية، الإسكندرية، بدون سنة الطبع، ص ١٢١ وما بعدها. محمد حسين منصور، أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ١٤٥، ١٤٦.

١٦- لاحظ نص ٥٢ من قانون الاتصالات القطري.

١٧- نذهب الى أن عقد الترخيص هذا نمط من أنماط عقد التزام المرافق العامة. للتفصيل في فكرة المرافق العامة ينظر سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني نظرية المرفق العام وأعمال الإدارة العامة، دار الفكر العربي، بدون مكان الطبع، ١٩٧٩.

١٨- See German Telecommunications Customer Protection Ordinance (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) §6 Suspension of Service 1 Any company required to provide universal services under §19 of the Telecommunications Act or providing services under §97 (1) of the Telecommunications Act may only suspend or temporarily restrict such services on account of essential requirements in conformity with Community law. It shall pay regard to Customers' interests and confine to the service concerned the suspension or restriction, as far as technically feasible.

2 Essential requirements justifying restricted universal service are

1. security of network operations;
2. maintenance of network integrity, especially the prevention of serious interference to the network or damage to software or stored data;
3. interoperability of services;
4. data protection.

١٩- وتنص المادة ٢٥ الفقرة الخامسة من قانون الاتصالات المصري على أنه "يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل الالتزام باستمرار تقديم الخدمة والإجراءات الواجبة الاتباع في حالة قطع الخدمة أو إيقافها".

٢٠- لاحظ نص الفقرتين الأولى والثانية من المادة ٨٩٩ من القانون المدني العراقي.

٢١- المادة ٢٩- تصدر الرخصة بقرار من المجلس على أن ينظم عقد ذو صفة ادارية ويتضمن الشروط التالية بالإضافة إلى أي شروط أخرى منصوص عليها في هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه أو أي استثناءات يقررها المجلس:-

هـ- تعهد المرخص له بانجاز اتفاقيات ربط بينه وبين المرخص لهم الاخرين وفق متطلبات الفقرة (ي) من المادة (٦) من هذا القانون ، بالإضافة الى تعهد المرخص له بوضع الشروط اللازمة لربط واستعمال أي معدات او اجهزة على شبكته المرخصة ونشرها شريطة مراعاة التعليمات والقرارات التي تصدر عن الهيئة بهذا الخصوص

٢٢- إن احتساب الأجرة في عقود الاشتراك بالهواتف المتنقلة لا تبدأ من تأريخ إبرام العقد وإنما تفرض في مقابل أداء المؤسسة لخدماتها الفعلية للمستهلك.

٢٣- اسامة أحمد بدر، مصدر سابق، ص ١١٣

٢٤- احد شروط حماية حرية المنافسة ومنع الاحتكار هو علانية الأسعار أي علم المستهلك بأسعار المنتج أو الخدمة. راجع غسان رباح، مصدر سابق، ص ٤٩.

٢٥- ونفس النص نراه في الفقرة ط من المادة ٢٩ بقولها "التزام المرخص له بالأعلان المسبق عن أسعار الخدمات وطرق تحصيلها".

٢٦- نصت المادة ٣٢ من قانون الاتصالات القطري على أنه "يجوز للأمانة العامة ان تكلف أي مقدم خدمة مسيطر بأن يعد على نفقته أو يشارك في إعداد دراسة عن تكلفة الخدمات التي يوفرها، إذا رأت الأمانة العامة أن هذه الدراسة ضرورية لمنع أي سلوك ضار بالمنافسة أو أنها لازمة لتنظيم التعرفة والأسعار".

٢٧- نص المادة ٢٦ من قانون الاتصالات المصري "يحدد الجهاز الخدمات التي تعتبر أساسية في تشغيل وتقديم خدمات الاتصالات المرخص بها ويتولى تحديد أسعار كل منها ، ويراعى في هذا التحديد الدراسات والاقتراحات التي يقدمها طالب الترخيص إلى الجهاز . وإذا حدد مجلس الوزراء سعر أي من هذه الخدمات بأقل من السعر الاقتصادي المعتمد لها يتم تعويض مشغلي أو مقدمي الخدمة من صندوق الخدمة الشاملة بالفروق الناتجة عن ذلك ، وفي حالة عجز الصندوق يتم دعمه من الدولة بناء على عرض الوزير المختص وبالتشاور مع وزير المالية وموافقة مجلس الوزراء".

كما وتنص المادة ٩ من نفس القانون "يكون للجهاز موازنة خاصة يتم إعدادها طبقاً للقواعد التي تحددها اللوائح الداخلية للجهاز وباتباع قواعد النظام المحاسبي الموحد ، وذلك دون التقيد بالقواعد والنظم الحكومية . وتبدأ السنة المالية للجهاز مع بداية السنة المالية للدولة وتنتهي بنهايتها. كما يكون للجهاز حساب خاص تودع فيه موارده ويرحل الفائض من موازنة الجهاز من سنة إلى أخرى إلى صندوق الخدمة الشاملة للاتصالات فيما عدا ما قد يخصصه مجلس الوزراء من هذا الفائض للدولة بناء على عرض الوزير المختص بعد التشاور مع وزير المالية ، ويتم الصرف من موارد الصندوق بقرار من مجلس الإدارة على أوجه الصرف الآتية :

تعويض مشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات بقيمة الفرق بين السعر الاقتصادي المعتمد للخدمة السعر الذي قد يحدد بمعرفة الدولة لصالح المستخدم".

٢٨- غسان رباح، مصدر سابق، ص ١٠٧،

-٢٩ See German Telecommunications Customer Protection Ordinance (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) §2 Non-Discrimination " Dominant providers of publicly available telecommunications services shall offer such services to all Customers on equal terms, unless different terms are objectively justified".

٣٠- لاحظ نص الفقرة i من المادة الخامسة من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي والتي تنص على أنه:

Madde 5 - Telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir; 1) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik vb. acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı

٣١- المادة ٢٦ من قانون الاتصالات الاردني الت نصت على أنه "بالإضافة إلى الشروط الفنية وأية شروط أخرى يراعى في اجراءات منح الرخصة الأمور التالية:- ب- أن يكون العرض أو الطلب قائماً على أساس التعهد بتوفير الخدمة إلى جميع الراغبين في الحصول عليها في مدة معقولة وبأجور عادلة".

٣٢- وقد نصت المادة ٨٥ على عقوبات تفرض على من يخالف من مزودي الخدمة المرخصين لنوع الخدمة المطلوب تقديمها للمستهلك وعل النحو الآتي "يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز مائتي ألف جنيه كل مشغل أو مقدم خدمة اتصالات خالف أى شرط من شروط الترخيص الممنوح له أو خالف ضوابط الجودة الفنية أو القياسات المعيارية لجودة الأداء لمختلف خدمات الاتصالات المرخص له بها . ويعاقب بغرامة تعادل عشرة أمثال قيمة الزيادة التي حصل عليها كل من خالف أسعار خدمات الاتصالات المعتمدة من الجهاز وتتعدد الغرامة بتعدد المستخدمين الذين وقعت المخالفة من أجلهم".

٣٣Türk Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği Madde 5 - Telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir; j) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmet alma hakkı.

See German Telecommunications Customer Protection Ordinance (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) §9 Availability as a Universal Service (1) To the extent that a company provides voice telephony and directly related services by virtue of an obligation to provide universal service under §19 of the Telecommunications Act or services under §97 (1) of the Telecommunications Act, the Customer shall have a right to provision of the relevant services in accordance with the legal regulations and the General Terms and Conditions of Business of the party obliged. The network connection provided shall be capable of allowing the Customer, within the limits imposed by the law, to make and receive national and international calls, and shall support voice, facsimile and data communication. (2) The Customer may terminate a contract with a voice telephony provider not obliged to provide universal services without complying with the period of notice if the services offered by such provider fail to meet the requirements of the minimum catalogue as laid down in the Ordinance concerning Universal Services for the Telecommunications Sector and if the provider failed to inform the Customer, in writing, of this fact on conclusion of the contract

٣٤- هذا المصطلح مستخدم في عقود الاشتراك المبرمة مع شركات الاتصالات المزودة لخدمة الهواتف المتنقلة.

٣٥- للمزيد حول خدمة الوسائط المتعددة ال Multimedia Services وأمكانية عدها من المصنفات ينظر أسامة أحمد بدر، الوسائط المتعددة (الملتيميديا)، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠٠٥

٣٦- الفقرة f من المادة ٥ من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي والتي تنص

f) İşletmecinin teknik imkanları dahilinde ayrıntılı fatura talep edebilme ve bazı numaraların kendi telefonundan aranmasına sınırlandırma konulmasını isteme hakkı,

٣٧- لاحظ نص المادة ٢ من قانون الاتصالات الأردني.

Also see France Posts and Telecommunications Code Article L33-4 "The protected rights shall include the right of all persons to appear in the published subscriber or user lists or, at their request, not to appear, to

oppose the inclusion of their full home address in these lists, to prohibit personal information relating to them to be used for commercial operations, and the power to obtain said personal information and to demand that it be corrected, completed, clarified, updated or deleted, under the conditions laid down in Articles 35 and 36 of Act No 78-17 of 6 January 1978 on information technology, files and civil liberties".

٣٨- الفقرة الرابعة من المادة ٥٠ من قانون الاتصالات القطري تنص على ما يلي " للأمانة العامة أن تضع القواعد التي تنظم وضع وتطوير وتطبيق سياسة حماية المستهلك، وذلك في الأمور التالية: ٤- توفير دليل الهاتف وخدمات الدليل وخدمات مراكز الخدمة".

٣٩- الفقرة f من المادة ٥ من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي. ٤٠- في هذا الخصوص تنص المادة ٦١ من قانون الاتصالات الأردني على ما يلي " المادة يلتزم المرخص له بتشغيل شبكة اتصالات عامة بإعداد دليل عن جميع المعلومات المتعلقة بهذه الشبكة والمشاركين فيها وتقديم خدمة الدليل للراغبين بالاستفادة منها وفقاً للتعليمات التي تصدرها الهيئة".

٤١- يعتبر الرسائل وسيلة من وسائل الاتصال ويتضح ذلك من خلال تعريف الفقرة الأولى من المادة الثالثة لقانون الاتصالات المصري للاتصالات بقولها "يقصد في تطبيق أحكام هذا القانون بالمصطلحات التالية المعاني المبينة قرين كل منها: ٣ الاتصالات: أية وسيلة لإرسال أو استقبال الرموز، أو الإشارات، أو الرسائل، أو الكتابات أو الصور، أو الأصوات، وذلك أياً كانت طبيعتها، وسواء كان الاتصال سلكياً أو لاسلكياً".

٤٢- المادة ٩ من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي. ٤٣- لاحظ نص الفقرة ١٠ من المادة ٢٥ من قانون الاتصالات المصري " مادة (٢٥) يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل الأخص ما يأتي: ١٠ تقديم خدمات اتصالات الإغاثة والطوارئ مجاناً وتوفير خدمة الدليل، وذلك كله طبقاً لنوع الخدمة المرخص بها".

Also see France Posts and Telecommunications Code Article L35-2 "II - The routing of emergency calls free of charge shall be compulsory for all public telephone service providers".

٤٤- المادة ٥١ قطري على مقدم الخدمة أن يقدم إلى العميل، قبل اشتراكه بالخدمة، أو قبل تحمله أي التزامات تجارية تجاه مقدم الخدمة، شروط الخدمة وأي أحكام وشروط أخرى، وكل التعريفات والأسعار والتكاليف المطبقة على أي خدمة اتصالات. ولا يجوز لمقدمي الخدمة أن يفرضوا على العميل إلا رسم الخدمة المحدد للاتصالات أو الرسم المحدد عن معدات الاتصالات التي طلبها العميل. ولا يكون العميل مسؤولاً عن دفع أي رسوم نظير أي خدمة أو معدات خاصة باتصالات لم يطلبها.

٤٥- للمزيد حول واجب الاعلام والنصيحة ينظر بودالي محمد، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٥.

٤٦- بودالي محمد، المصدر السابق، ص ٧.

٤٧- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف جلال حزي وشركاه، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ١٩٠.

٤٨- المادة ١٧٨ من القانون المدني العراقي والتي تنص على أنه "يجوز الاتفاق على ان العقد يعتبر مفسوخاً من تلقاء نفسه دون حاجة الى حكم قضائي عند عدم الوفاء بالالتزامات الناشئة عنه، وهذا الاتفاق لا يعفى من الاعذار الا اذا اتفق المتعاقدان صراحة على عدم ضرورته".

٤٩- ولا بد من ان تكون الشروط التي تخول الطرفين انهاء العقد مقررّة وثابتة ومقررة وواضحة في العقد المبرم بينهم. وذلك عن طريق حماية المستهلك ليس فقط في حين ابرام العقد بل في مرحلة التفاوض ايضاً ويكون ذلك باعلام المستهلك بالشروط التي تخول كل من الطرفين فسخ هذا العقد وفقاً لحقه في الاعلام والتبصير اسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، ص ١٢١.

٥٠- المادة ١٩ المادة الخامسة من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي.

٥١- المادة ١٩ المادة الخامسة من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي.

٥٢- ويذهب البعض الى ضرورة تغيير هذا الحكم بالقول بان هذه المادة أتت ببعض المسائل الغامضة ذلك أنه إذا أراد المستهلك إنهاء عقد الاشتراك بطريق الاتصال بشعبة المستهلكين أو بطريق الأنترنت

مع ذلك لا ينهي العقد فلابد من إجراء كتابي بخصوص هذا الأنهاء وخلال مدة (١٠) أيام فإذا لم يفعل المستهلك ذلك تستمر المؤسسة في تقديم الخدمات. إن تكييف هذا الحكم من الوجهة القانونية صعب جداً فالتعليمات هدفها حماية حقوق المستهلك لذا كان من الواجب عدم وضع مثل هذا الحكم. ذلك أنه بالرغم من وجود إرادة صريحة من قبل المستهلك والذي يطلب فيه إنهاء العقد إلا أن التعليمات تلزمه بتقديم طلب كتابي خلال مدة (١٠) أيام والا فإن العقد يستمر. وفي ذلك عدم اعتداد بإرادة المستهلك الصريحة وليس لهذا الأمر أي سند قانوني تذكر. لذا فاتم يطالبون المشرع التركي بضرورة تعديل هذه المادة، للتفصيل أنظر Ali Osman Özdilek Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları available on internet at: www.hukukrehberi.net ونحن نتفق معهم في هذا الرأي ونضيف إلى ذلك بأن القوانين الحديثة قد تبنت مفاهيم متطورة فيما يتعلق بالإثبات بالوسائل الإلكترونية وعلى الأخص الانترنيت، إذ أعطت للسندات والبيانات المساخرجة من تلك الشبكة حجية تساوي حجية الأداة الكتابية استناداً إلى مبدأ التساوي الوظيفي (Functional Equivalent) الذي أقرتها قانون الأونسترال النموذجي للتجارة الإلكترونية لسنة ١٩٩٦ والتوقعات الإلكترونية لسنة ٢٠٠١، وجميع القوانين الوطنية للتجارة والمعاملات الإلكترونية الذي أخذت بالمفهوم الحديث للإثبات الإلكتروني وحذت حذو القانونين النموذجيين الصادرين من لجنة القانون التجاري الدولي (الأونسترال) وللمزيد أنظر، داديار حميد سليمان، دور السندات المستخرجة عن طريق الانترنيت لإثبات المسائل المدنية، رسالة ماجستير، كلية القانون جامعة صلاح الدين، ٢٠٠٥، ص ٩٧ وما بعدها.

٥٣- لاحظ على سبيل المثال الفقرة ط من المادة ٢٩ من قانون الاتصالات الأردني.

٥٤- في هذه الحالة في رأينا نكون أما تجديد ضمني للعقد

٥٥- المادة ١٩ المادة الخامسة من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي.

٥٦- المادة ١٩ المادة الخامسة من تعليمات حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات التركي.

٥٧- يجب أن تكون الشروط الواردة في أو المقترنة بها موافقة وغير مخالفة للنظام العام الآداب العامة والا كان الشرط باطلاً والعقد صحيحاً إلا إذا تبين أن العقد ما كان ليبرم لولا وجود الشرط وبعبارة أوضح أن الشرط هو الذي كان الدافع لإبرام العقد فعندها يبطل العقد والشرط وذلك بموجب المادة ١٣١ والتي تنص على ما يأتي "١ - يجوز أن يقرن العقد بشرط يؤكد مقتضاه أو يلائمه أو يكون جارياً به العرف والعادة. ٢ - كما يجوز أن يقرن بشرط نفع لأحد العاقدين أو للغير إذا لم يكن ممنوعاً قانوناً أو مخالفاً للنظام العام أو للآداب والا لغا الشرط وصح العقد ما لم يكن الشرط الدافع إلى التعاقد فيبطل العقد أيضاً".

٥٨ See German Telecommunications Customer Protection Ordinance (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) §12 Fault Repair Service "Dominant providers of voice telephony shall, at the Customer's request, respond to a break in service, at night and on Sundays and public holidays also, without undue delay. The contractual terms for the fault repair service shall be included in the provider's General Terms and Conditions".

٥٩- رباح غسان، مصدر سابق، ص ١٤٠

٦٠- عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٠١

٦١- وقد ذهبت محكمة النقض المصرية إلى أن الشرط التعسفي هو ذلك الشرط الذي يأتي متناقضاً مع جوهر العقد باعتباره مخالفاً للنظام العام. نقض مدني مصري ٢١ ابريل ١٩٦٠، مجموعة أحكام النقض، السنة ١١، رقم ٥٠، ص ٣٣٠ نقلاً عن عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٠٢

٦٢- عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٠٢

٦٣ Stefan Haupt, An Economic Analysis of Consumer Protection Law 4 German Law Journal No. 11 (1 November 2003) - Private Law, available on internet at: www.germanlawjournal.com; Hans-W. Micklitz, The Necessity of a New Concept for the Further Development of the Consumer Law in the EU 4 German Law Journal No. 10 (1 October 2003) - European

٦٤- حيث كان دول الاتحاد الأوروبي سباقاً في هذا المجال فقد نصت قوانين حماية المستهلكين في غالبية الدول الأوروبية على استبعاد الشروط التعسفية من تلك القوانين القانون الاسباني لحماية المستهلكين لسنة ١٩٨٤ القانون البرتغالي لحماية المستهلكين لسنة ١٩٨٥ القانون الهولندي لحماية المستهلك لسنة ١٩٨٧ وقانون تنظيم ممارسة التجارة وعلام وحماية المستهلكين البلجيكي لسنة ١٩٩٢ للمزيد راجع عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك. الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، ٢٠٠٢، ص ١٣٢، ١٣٣.

٦٥- لم يتسن لنا الحصول على النسخة العربية من عقد الاشتراك لشركة اسياسيل لذا قمنا بترجمة النسخة الكوردية منها الى العربية.

٦٦- عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٥٣.

٦٧- للمزيد بهذا الخصوص راجع عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٥٦.

٦٨- المادة ١٥٠ من القانون المدني العراقي "١ - يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية. ٢ - ولا يقتصر العقد على الزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول ايضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام".

٦٩- عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٤٥٧.

٧٠- المادة ١٦٦ من القانون المدني العراقي "يفسر الشك في مصلحة المدين".

٧١- للتفصيل أنظر محمد أحمد أبو سيد أحمد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، ٢٠٠٤.

٧٢- مادة ٧ من القانون المدني العراقي "١ - من استعمل حقه استعمالاً غير جائز وجب عليه الضمان. ٢ - ويصبح استعمال الحق غير جائز في الاحوال الآتية: أ - اذا لم يقصد بهذا الاستعمال سوى الاضرار بالغير. ب - اذا كانت المصالح التي يرمي هذا الاستعمال الى تحقيقها قليلة الاهمية بحيث لا تتناسب مطلقاً مع ما يصيب الغير من ضرر بسببها. ج - اذا كانت المصالح التي يرمي هذا الاستعمال الى تحقيقها غير مشروعة".

٧٣- شيرزاد عزيز سليمان، حسن النية في ابرام العقود، دار دجلة، عمان، ٢٠٠٨، ص ٨٦-٨٧.

٧٤- [Peter Rott](#), Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law Serve as an Example for EC Consumer Law? 7 German Law Journal No. 12 December 2006), available on internet at: www.germanlawjournal.com.

٧٥- ويعزو البعض منح هذا الحق للمستهلك الى التطور المضطرد في وسائل التعاقد ومغريات ابرام العقد المتكاثرة والمتنوعة كالدعاية والاعلان والتي تؤثر بنوع أو آخر على إرادة المستهلك فيتسارع على التعاقد دون أن يمنح نفسه وهلة للتروي والتفكير. للمزيد راجع شيرزاد، مصدر سابق، ص ٤٦٤.

٧٦- نذهب الى دعم الرأي الذي يقول بأن حق الرجوع عن العقد في الصيغة القانونية هو مكنة قانونية لاحظ في هذا الخصوص عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٧٧١.

٧٧- محمد حسين منصور، مصدر سابق، ص ١٥٣-١٥٥.

٧٨- للمزيد ينظر صاحب عبيد الفتلاوي، ضمان العيوب وتختلف المواصفات في عقود البيع، الطبعة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٧.

٧٩- فوات الوصف لا يدخل ضمن تعريف العيب بل يختلف عنه تماماً ذلك أن العيب هو ما يخلو منه أصل الشئ في حين أن الوصف فهو ما يتفق عليه المتعاقدان على وجوده في الشئ. جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية، البيع/ الايجار/ المقاوله، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ١٩٩٧، ص ١٣١.

٨٠- تنص المادة ١٧٧ من القانون المدني العراقي على أنه "١ - في العقود الملزمة للجانبين اذا لم يوف احد العاقدين بما وجب عليه بالعقد جاز للعقد الآخر بعد الاعذار ان يطلب الفسخ مع التعويض ان كان له مقتضى على انه يجوز للمحكمة ان تنظر المدين الى اجل، كما يجوز لها ان ترفض طلب الفسخ

إذا كان ما لم يوف به المدين قليلاً بالنسبة للالتزام في جملة ٢ - ففي عقد الإيجار ان امتنع المستأجر عن ايفاء الاجرة المستحقة الوفاء كان للمؤجر فسخ الاجارة، وفي ايجار العمل ان امتنع المستأجر عن ايفاء الاجر المستحق الوفاء كان للاجير طلب فسخ العقد، وفي عقد البيع يجوز للبائع او للمشتري ان يطلب الفسخ اذا لم يؤد العاقد الآخر ما وجب عليه بالعقد، كما يثبت حق الفسخ بخيار العيب من غير اشتراط في العقد". للتفصيل راجع جعفر الفضلي، مصدر سابق، ص ١٣١

٨١- نقلا عن عمر محمد عبد الباقي، مصدر سابق، ص ٦٨٧

٨٢- محمد أمين الرومي، التنظيم القانوني للاتصالات في مصر والدول العربية، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠٠٨،

٨٣- سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة للعقود الادارية، الطبعة الثالثة، دار الفكر العربي، بدون مكان الطبع، ١٩٧٩، ص ٥٠ وما بعدها. و أيضا محمود خلف الجبوري، العقود الادارية، بيت الحكمة، بغداد ١٩٨٩، ص ٧،

٨٤- لاحظ في هذا الخصوص الهامش رقم ١٧

٨٥- أنظر القسم ٣ من الأمر ذي الرقم ٦٥

٨٦- وخولت الفقرة الثانية من القسم التاسع الهيئة لأجل ما تقرر له اللجوء الى دعم الشرطة وذلك بنصها " يجوز للمفوضية أن تطلب من السلطات العراقية التي تتولى تطبيق القانون تقديم الدعم والمساعدة لها، وعلى هذه السلطات الاستجابة لطلب تقديم المساعدة بدون تأخير، وعليها تقديم المساعدة بصورة مهنية ومسؤولة. وفي حالة تعذر الحصول على الدعم والمساعدة من جهاز الشرطة العراقي، يجوز للمفوضية، علاوة على ذلك، أن تطلب من قوات الائتلاف مساندة جهود التطبيق، ويراعى في ذلك تماشي الطلب مع مقتضيات العمليات العسكرية لتلك القوات".

٨٧- على سبيل المثال المشرع الأردني أصدر قانون الاعلام المرئي والمسموع المؤقت رقم ٧١ لسنة ٢٠٠٢ المنشور على الصفحة ٥٩٤١ من الجريدة الرسمية رقم ٤٥٧٦ بتاريخ ٢٠٠٢/١٢/١٦ كما وأنه أصدر قانون الاتصالات ١٣ لسنة ١٩٩٥.

٨٨- تتألف الهيكل التنظيمي للهيئة وفق المادة ٥٦ "من : ١- مجلس الأمناء ٢- المدير العام التنفيذي ٤- الجهاز التنفيذي ٥- لجنة الاستماع و الشكاوى ٦- هيئة الطعن ٧- المفتش العام ٨- اللجنة الاستشارية للترددات ٩- اللجنة الاستشارية للأعلام".

٨٩- المادة ٦٨ "١- تتألف لجنة الاستماع والشكاوى من خمسة أعضاء غير متفرغين ممن لهم خبرة في المجالات القانونية والاقتصادية والاعلامية والاتصالات ويتم ترشيحهم من المدير العام التنفيذي وتعيينهم من قبل مجلس الأمناء. ٢- تكون مدة العضوية في لجنة الاستماع والشكاوى أربع سنين قابلة للتجديد مرة واحدة. ٣- تنتخب اللجنة رئيساً لها بالاقتراع السري".

٩٠- المادة ٦٩ من مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي.

٩١- المادة ٧١ من مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي.

٩٢- المادة ٧٣ من مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي.

^{٩٣}See German Telecommunications Customer Protection Ordinance (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) §34 Procedures in the case of Restricted Access

Where a dominant transmission line provider restricts the provision or - reduces the availability of a transmission line, the Customer affected may bring the case before the Regulatory Authority, requesting it to decide whether such restricted access is in conformity with the provisions of the Telecommunications Act and with the ordinances issued under the Telecommunications Act. The parties concerned shall be notified of the Regulatory Authority's substantiated decision within a period of one week of its adoption.

٩٤- المادة ٦١ من قانون الاتصالات القطري.

٩٥- المادة ٥٢ من قانون الاتصالات الاردني.

- ٩٦- المادة ٥٤ من قانون الاتصالات الاردني كما ونصت المادة ٥٩ منه في هذا الشأن على أنه "تتحقق الهيئة من التزام المرخص لهم بشروط وأحكام القانون ويجوز لها أن تتخذ أي إجراءات تراها ملائمة لهذه الغاية ومنها: أ- القيام بالكشف الحسي على مواقع الشبكة وأجهزة الاتصالات. ب- فحص سجلات المرخص له الفنية والتأكد من سلامة الأنظمة المتبعة لإصدار الفواتير ودقتها. ج- التأكد من مستوى الخدمة المقدمة للمستهفيين وشكواهم. د- الإطلاع على سجلات الصيانة والأعطال لدى المرخص له للتأكد من فعالية إدارة الخدمة".
- ٩٧- المادة ٦٠ من قانون الاتصالات الاردني.
- ٩٨- المادة ٥٦ من قانون الاتصالات البحريني.
- ٩٩- (١) الفقرة ج من المادة ٥٦ من قانون الاتصالات البحريني.

قائمة المصادر: أولاً:- المصادر العربية

- ١- اسامة أحمد بدر : حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥.
- ٢- اسامة أحمد بدر : الوسائط المتعددة (الملتيميديا)، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠٠٥.
- ٣- السيد عبدالوهاب عرفة : الموسوعة العلمية في حماية حقوق الملكية الفكرية، الجزء الثاني، المكتب الفني للموسوعات القانونية، الإسكندرية، بدون سنة الطبع.
- ٤- بودالي محمد : الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٥.
- ٥- داديار حميد سليمان : دور السندات المستخرجة عن طريق الانترنت لإثبات المسائل المدنية، رسالة ماجستير، كلية القانون جامعة صلاح الدين، ٢٠٠٥.
- ٦- سلمان بن علي بن وهف القحطاني : أمن المعلومات في ضوء التطور التقني والمعلوماتي الحديث في الشبكات اللاسلكية النقالة، متاح على العنوان الإلكتروني: www.arablawninfo.com
- ٧- سليمان محمد الطماوي : مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني نظرية المرفق العام وأعمال الإدارة العامة، دار الفكر العربي، بدون مكان الطبع، ١٩٧٩.
- ٨- سليمان محمد الطماوي : الأسس العامة للعقود الإدارية، الطبعة الثالثة، دار الفكر العربي، بدون مكان الطبع، ١٩٧٩.
- ٩- شيرزاد عزيز سليمان : حسن النية في إبرام العقود، دار دجلة، عمان، ٢٠٠٨.
- ١٠- صاحب عبيد الفتلاوي : ضمان العيوب و تخلف المواصفات في عقود البيع، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٧.
- ١١- عبد الفتاح بيومي : حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، الناشر دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
- ١٢- عامر قاسم أحمد : الحماية القانونية للمستهلك. الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.
- ١٣- عبدالمجيد الحكيم، عبد الباقي البكري، محمد طه البشير : الوجيز في نظرية الالتزام في القانون المدني العراقي، الجزء الأول، مصادر الالتزام، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بغداد، ١٩٨٠.
- ١٤- عمر محمد عبد الباقي : الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف جلال حزي وشركاه، الإسكندرية، ٢٠٠٤.
- ١٥- غسان رباح : قانون حماية المستهلك الجديد، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٦.
- ١٦- محمد امين الشوابكة : جرائم الحاسوب والانترنت (الجريمة المعلوماتية)، مكتبة دار الثقافة الأردن.
- ١٧- محمد أمين الرومي : التنظيم القانوني للاتصالات في مصر والدول العربية، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠٠٨.
- ١٨- محمود خلف الجبوري : العقود الادارية، بيت الحكمة، بغداد ١٩٨٩.
- ١٩- محمد حسام محمود : عقود خدمات المعلومات، دراسة في القانون المصري والفرنسي، ١٩٩٤.
- ٢٠- محمد حسين منصور : أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
- ٢١- محمد حسين منصور : المسؤولية الإلكترونية، الناشر منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
- ٢٢- محمد محمد أحمد أبو : حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، ٢٠٠٤.

- سيد أحمد
 ٢٣- محمد محي مسفر : ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥
 ٢٤- هلال عبود البياتي : استخدامات الحاسبات الفنية وحمايتها، ندوة القانون والحاسوب، الناشر بيت الحكمة، سلسلة المائدة الحرة، (٣٧) أب ١٩٩٧ ص ٣١.
 ٢٥- يونس عرب : قانون الكمبيوتر، إصدارات اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠١

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 26 Ali Osman : Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları
 Özdilek available on internet at: www.hukukrehberi.net
 27 Peter Rott : Can German Law Serve as an Example for EC
 Consumer Law? 7 German Law Journal No. 12 (1
 December 2006) available on internet at:
www.germanlawjournal.com
 28 Hans-W. : The Necessity of a New Concept for the Further
 Micklitz Development of the Consumer Law in the EU 4
 German Law Journal No. 10 (1 October 2003) -
 European & International Law. available on
 internet at: www.germanlawjournal.com
 29 Stefan Haupt : An Economic Analysis of Consumer Protection Law
 4 German Law Journal No. 11 (1 November 2003) -
 Private Law. available on internet at:
www.germanlawjournal.com.

ثالثاً: القوانين

- ٣٠- الدستور العراقي لسنة ٢٠٠٥
 ٣١- الأمر المرقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ الصادر عن سلطة الائتلاف المؤقتة (CPA)
 ٣٢- مشروع قانون الاعلام والاتصالات العراقي
 ٣٣- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١
 ٣٤- قانون الاتصالات الأردني رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥
 ٣٥- القرار التنظيمي الخاص بتعريف مشترك الهاتف المتنقل الفعال الأردني ذي الرقم ٢-
 ٢٠٠٧/٣ تاريخ ٢٠٠٧/٢/١٥
 ٣٦- قانون الاتصالات القطري ٣٤ لسنة ٢٠٠٦
 ٣٧- قانون الاتصالات البحريني ٤٨ لسنة ٢٠٠٢
 ٣٨- قانون تنظيم الاتصالات المصري رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ الصادر في ٤ فبراير
 ٣٩- قانون حماية المستهلك العماني رقم ٨١ / ٢٠٠٢
 40- France Posts and Telecommunications Code Mise A Jour Legifrance
 Le 15/09/03
 Date du dernier texte modificateur signalé : Décret 2003-239 of 18
 March 2003
 41- German Telecommunications Customer Protection Ordinance
 (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, TKV) In the version
 published on 11 December 1997
 42- Türk Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği
 Resmi Gazete Tarihi: 22/12/2004 Resmi Gazete Sayısı: 25678

