

The Extent of the Telecommunications Company's Commitment to Informing the Beneficiary and the Penalty for Breach in Jordanian law: A Comparative Study with Egyptian and French law

Dr. Hamza Ali Suleiman Al-Ayaydeh
Faculty of Law/Mu'tah University

<https://orcid.org/0009-0003-8900-7435>

Received : 06/04/2025
Revised : 25/05/2025
Accepted : 02/06/2025
Published : 31/03/2026

DOI: 10.35682/jjpls.v18i1.1463

*Corresponding author :
mahasenmatar@yahoo.com

Abstract

The study addresses the extent to which the telecommunications company, the service provider, is committed to informing the beneficiary of their mobile phone subscription, given that the beneficiary is the weaker party to the contract. It also outlines the penalty for breaching this obligation. The study explores this by explaining the concept of the obligation to inform in the mobile phone subscription contract, and the difference between the obligation to inform before contracting and the obligation to inform after contracting, given that the contract involves technical matters that are difficult for many beneficiaries to grasp. The study also establishes the legal basis for the obligation to inform and examines the civil and criminal penalties for breaching this obligation under the contract.

The study concludes that the Jordanian legislator explicitly affirms the service provider's obligation to inform the beneficiary, similar to what the Egyptian and French legislators stipulate. This is to ensure their right to understand the nature of the services and their obligations, promote transparency, and protect the rights of subscribers in the telecommunications sector. The researcher recommends the establishment of a flexible legislative and legal system with a high capacity to accommodate the ongoing changes and developments in the field of mobile phone services.

This system should be able to regulate all provisions and implications of contracts from the moment they are concluded until their implementation, with a particular focus on telecommunications companies' commitment to providing information. Clear and effective civil and criminal penalties should be established if companies fail to comply with this commitment. This aims to protect the rights of beneficiaries, promote the principle of transparency, and ensure the implementation of penalties, thus enhancing trust and ensuring fairness in the telecommunications market.

Keywords: Information obligation, mobile phone services, subscription contract, telecom company, service provider, comparative study

مدى التزام شركة الاتصالات بالإعلام تجاه المستهلك، وجزاء الإخلال في القانون الأردني دراسة مقارنة مع القانونين المصري والفرنسي

د. حمزة علي سليمان العيايدة

كلية الحقوق/جامعة مؤتة

<https://orcid.org/0009-0003-8900-7435>

الملخص

عالجت الدراسة مدى التزام شركة الاتصالات -مقدم الخدمة- بالإعلام تجاه المستهلك من اشتراكه بخدمات الهاتف المحمول، كون المستهلك الطرف الضعيف في العقد، وبيان الجزاء المترتب من الإخلال بهذا الالتزام، واستعرضت الدراسة ذلك من خلال التطرق إلى بيان مفهوم الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، والفرق بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقد والالتزام بالإعلام بعد التعاقد كون العقد يتعلق بأمر فنية يصعب على الكثير من المستهلكين من الإلمام بها، وقامت الدراسة أيضاً بإظهار الأساس القانوني للالتزام بالإعلام والبحث في بيان الجزاءات المدنية والجزائية للإخلال بالالتزام بالإعلام في هذا العقد.

وخلصت الدراسة إلى تأكيد المشرع الأردني بشكل صريح على الالتزام الملقى على عاتق مقدم الخدمة في إعلام المستهلك، وذلك على غرار ما نص عليه المشرع المصري والفرنسي لضمان حقهم في فهم طبيعة الخدمات والتزاماتهم، وتعزيز مبادئ الشفافية وحماية حقوق المستهلكين في قطاع الاتصالات.

ويوصي الباحث بوضع نظام تشريعي وقانوني من يتمتع بقدرة عالية على استيعاب التغيرات والتطورات المستمرة في مجال خدمات الهاتف المحمول، بحيث يكون قادراً على تنظيم جميع الأحكام والآثار المترتبة على العقود منذ لحظة إبرامها وحتى تنفيذها، مع التركيز بشكل خاص على التزام شركات الاتصالات بالإعلام، كما يتوجب وضع جزاءات مدنية وجزائية واضحة وفاعلة في حال إخلال الشركات بهذا الالتزام، بهدف حماية حقوق المستهلكين وتعزيز مبدأ الشفافية، وضمان تطبيق العقوبات، بما يعزز الثقة ويضمن تحقيق العدالة في سوق الاتصالات.

الكلمات المفتاحية: الالتزام بالإعلام، خدمات الهاتف المحمول، عقد الاشتراك، شركة الاتصالات، مقدم الخدمة، دراسة مقارنة.

تاريخ الاستلام: 2025/04/06

تاريخ المراجعة: 2025/05/25

تاريخ موافقة النشر: 2025/06/02

تاريخ النشر: 2026/03/31

الباحث المراسل:

mahasenmatar@yahoo.com

المقدمة:

أولاً: موضوع البحث

شهدت تقنية الاتصالات تطوراً مذهلاً فاق مجالات مختلفة، وباتت مظهراً للتقدم العلمي لكل قطر، وأصبح من اليسير التواصل بين الناس في مجالات مختلفة عن طريق خدمات الهاتف المحمول، وتبعاً لذلك تنامت الحاجة إلى تنظيم نشاط مقدمي خدمات الهاتف المحمول ومخاطر نشاطاتها بأسلوب فني وتشريعي، حيث باتت تستعمل هذه الخدمات من قبل فئة واسعة من المستفيدين، وأصبحت لهم هذه الخدمة ليست من الكماليات، بل ضرورة ملحة تستوجبها الحياة المعاصرة، ويمكن القول إنه بعد مرور أكثر من مئة سنة على أول إرسال هوائي لإشارة كهربائية لاسلكية، غدت وسائل الاتصال اللاسلكية مع التنقل سمة العصر، حيث فرضت الهواتف المحمولة نفسها في سوق الاتصالات بعد أن كان إرسالها لا يتعدى مسافة محدودة، وكذلك محدودية الشبكات ضمن منطقة معينة، حتى أضحت الهاتف المحمول ملازماً للمستفيد ومرتبطة به أينما كان، ولا يمكن الاستغناء عنه في جميع مجالات الحياة.

وتتسم العقود عادة بالصفة الرضائية، حيث يتمتع المتعاقدون بحرية تامة في موضوع العقد وشروطه، والالتزامات المتبادلة بين طرفيه؛ نظراً لأن العقد هو عبارة عن تلاقي إرادتين، وينبغي أن تكون هذه الإرادة حرة، لا يجدها إلا مدى المصلحة التي يسعى كل طرف من أطراف العقد إلى تحقيقها من وراء إبرام العقد، وهذا هو الأساس بالنسبة للعقود التي يسعى أطرافها إلى تحقيق مصالح خاصة وذاتية، إلا أن الأمر مختلف في العقود حديثة النشأة التي ترد على الخدمات، ومثالها: موضوعنا محل الدراسة "عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول"، وتقع الالتزامات في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول على عاتق مقدم الخدمة "شركة الاتصالات" بما يملك من معلومات وبيانات خاصة بخدمات الهاتف المحمول، وذلك بإعلام المستفيد بتلك المعلومات، فيقدم الأخير على إبرام العقد معه، ويقوم مقدم الخدمة أيضاً في حالة استكمال الحصول على الخدمات بتقديم خدمات مطابقة لبنود العقد، على أن يقوم المستفيد بدفع المقابل المالي نتيجة حصوله على خدمات الهاتف المحمول، ويتم الإشراف على هذه الالتزامات من قبل السلطات المختصة بتنظيم قطاع الاتصالات وحماية المستهلك، التي تراقب تنفيذ العقد وتعمل على فض المنازعات إذا حدثت، كما أن هناك جزاءات مدنية وجزائية وإدارية على مقدم الخدمة تترتب في حال الإخلال بالعقد، ولتحقيق التوازن المنشود في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، سيتم تناول مساءلة الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول في هذا البحث في التشريعات الأردنية والتشريعات المقارنة، وبيان آراء الفقه وأحكام القضاء.

ثانياً: أهمية البحث

يتمتع مقدم خدمات الهاتف المحمول - شركة الاتصالات - بصفة المهني المحترف في العقد، وبعلمه بكافة ظروف وتفاصيل الخدمات التي يقدمها للمستفيد، والتي يجهلها ذلك المستفيد في الوقت ذاته، حيث يقدم المستفيد على التعاقد وهو على غير علم أو في الغالب يجهل الجوانب المهمة، لا سيما المتصلة بالنواحي الفنية أو التقنية المتعلقة بخدمات الهاتف المحمول؛ لذا يقع على عاتق مقدم الخدمة التزام قبل التعاقد، وهو إعلامه بكل ما من شأنه التخفيف من وطأة هذا الاختلال في التوازن العقدي بينهما، وهو ما يتحقق عن طريق أقصى درجات المساواة في العقد، ويعد من الالتزامات المهمة التي تقع على عاتق مقدم الخدمة وكافة العاملين لديه، ولأهمية هذا الالتزام في عقد اشتراك خدمات الهاتف المحمول سوف يقوم الباحث بتوضيحها من خلال موقف التشريعات وآراء الفقهاء وأحكام القضاء.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

يوجب الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول على مقدم الخدمة الإبلاغ والإفصاء إلى المستفيد قبل إبرام العقد بكافة البيانات والمعلومات لكي تكون لديه إرادة واعية ومستتيرة بمضمون العقد الذي يقدم على إبرامه حتى يكون على بينة من أمره ويتمكن من اتخاذ قراره بالإقدام على التعاقد من عدمه، كما يوجب على شركة الاتصالات -مقدم الخدمة- إرشاد المستفيد إلى كل ما يضمن حسن تنفيذ العقد، مثل: كيفية الاشتراك بالخدمة وكيفية الاستفادة منها، كما يفرض الالتزام بالإعلام على عاتق مقدم الخدمة أن يراعي في إعلامه أوصافاً معينة ينبغي أن يتسم بها حتى يحقق الغاية، وذلك بأن يكون بسيطاً ومفهوماً في ألفاظه، بحيث يستخدم عبارات سهلة غير معقدة يستطيع الشخص المعتاد استيعاب معانيها، كما يتعين أن يتسم الإعلام بالكفاية والشمول، بحيث يذكر كافة البيانات التي لها تأثير كبير على رضا المستفيد، فضلاً عن ضرورة تحقيق الإعلام الصدق والدقة والتأكد من تبصير المستفيد وتثويره بالعقد المزمع إبرامه، ولدراسة هذا الالتزام من كافة جوانبه يمكن إجمال هذه التساؤلات وبصورة أكثر تفصيلاً على النحو الآتي:

- ما مفهوم الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؟
- ما الفرق بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقد والالتزام بالإعلام التعاقدية؟
- ما هو الأساس القانوني للالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؟
- ما الجزاء المدني للإخلال بالالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؟
- ما هو الجزاء الجزائي للإخلال بالالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؟

رابعاً: منهجية البحث

اقتضت طبيعة البحث اعتماد المنهج الوصفي التحليلي المقارن، من خلال استعراض الأساس القانوني للالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، بهدف تحليل النصوص القانونية، لا سيما

في القانون الأردني إضافة إلى المقارنة مع القانونين المصري والفرنسي؛ وذلك بهدف الوصول إلى نتيجة تعالج إشكالية الدراسة.

خامساً: الدراسات السابقة

دراسة بسمة محمد البكري (2019)، الحماية القانونية للمستفيد في عقود الاتصالات" حيث تناولت هذه الدراسة تسليط الضوء على الحماية القانونية للمستفيد في عقود الاتصالات، ومن ثم دراسة عقود خدمات الاتصالات ومدى إمكانية حماية المستفيد قبل وبعد إبرام العقد بين المستفيد ومقدم الخدمة وبينت الالتزامات التي تقع على طرفي العقد، لكن هذه الدراسة لم توضح وتبين التزام مزود الخدمة بالإعلام بشكل واضح ومفصل، بل اكتفت بالإشارة إليه بشكل سريع وعابر، ومع ذلك فإن الدراسة السابقة أفادت ببعض الأمور المتعلقة بعقد خدمات الاتصالات بشكل عام.

دراسة غانم سالم النائب (2020)، الإطار القانوني لعقد استئجار خط الهاتف الخليوي، تناول الباحث الإطار القانوني لعقد استئجار خط الهاتف الخليوي، حيث أكد على مسؤولية شركة الاتصالات (المرخص لها) وبين شروط مسؤوليتها العقدية، بالإضافة إلى مظاهر وصور الخطأ التي تقع عليها، والضرر الذي يصيب المشترك، وطرق التعويض وتقديره في حال قيام المسؤولية العقدية، إلا أن هذه الدراسة لم توضح الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، كما لم تحدد الأساس القانوني لهذا الالتزام، ولم تتناول الجزاءات المترتبة على الإخلال بواجب الإعلام، واستفدت من الدراسة في فهم مدى مسؤولية شركة الاتصالات في إطار العقود الخاصة بخدمات الهاتف المحمول.

سادساً: خطة البحث

ستكون خطة الدراسة بمشيئة الله تعالى، مقسمة إلى مبحثين، يعقبهما خاتمة تتضمن نتائج الدراسة والتوصيات على النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول.

المبحث الثاني: الأساس القانوني للالتزام بالإعلام وجزاء الإخلال.

المبحث الأول

ماهية الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول

الالتزام بالإعلام ليس حديث النشأة، فقد كان للشريعة الإسلامية قصب السبق في وضع حجر الأساس للالتزام بالإعلام فأفاضت في بيانه، والشريعة الإسلامية لا تهدف إلى تحقيق مصلحة العاقدين فقط، بل تقيم نوعاً من الالتزام الوثيق بين الهدف النفعي ونظيره المثالي، ولبيان ماهية الالتزام بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول سيقوم الباحث بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين كالآتي:

المطلب الأول

مفهوم التزام مقدم الخدمة بالإعلام

يلتزم مقدم الخدمة بإعلام المستفيد بكافة البيانات الجوهرية التي تتصل بخدمات الهاتف المحمول، والتعامل مع البيانات الفنية، والوصول بها إلى أفضل أو أحدث صورة، فالالتزام بالإعلام يقوم بدور كبير وفعال في حماية رضا المتعاقدين تجاه الآخر، وتكوين فكرة واضحة عن محل العقد، ذلك من شأنه التخفيف من اختلال التوازن العقدي بين طرفي العقد، وضمان حسن تنفيذه؛ كالاتزام بالنصيحة والتحذير، تتعدد أسماء هذا الالتزام نظراً لأهميته، فيقال: الالتزام بالإعلام أو الالتزام بالتبصير، وأحياناً يقال: الالتزام بالإخبار، ويقال الالتزام بالإفشاء بالبيانات والمعلومات، والمعنى فيها جميعها واحد، ويعرف بأنه: التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه بل تحذيره ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك (زهرة، 2008، صفحة 172).

وعرف أيضاً الالتزام بالإعلام بأنه: التزام يفرضه القانون؛ وخاصة على المهني أو المحترف "مقدم الخدمة" بضرورة تبصير المتعاقد "المستفيد" من الخدمة التي يريد الحصول عليها "خدمات الهاتف المحمول" وتبصير إرادته بكافة المعلومات، والبيانات المتعلقة بالعقد المتفاوض عليه، في المرحلة السابقة على التعاقد؛ بمعنى أنه يكون ضمن المفاوضات التمهيديّة لإبرام العقد؛ أي: ضمن الالتزامات قبل التعاقدية (منتصر، 1990، صفحة 180).

ويعرف الباحث الالتزام بالإعلام بأنه إدلاء شركة الاتصالات -مقدم الخدمة- بكافة البيانات المتعلقة بخدمات الهاتف المحمول محل العقد للمستفيد -المشترك- في جميع المراحل التي تسبق العقد سواء بالالتزام بالنصيحة أو المشورة أو التحذير أو الترغيب، أو في مرحلة ما بعد التعاقد على تلك الخدمات، التي تساعده على اتخاذ قرار بالتعاقد أو الاستمرار بالتعاقد.

المطلب الثاني

التمييز بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقد والالتزام التعاقدية

يعرف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه: إحدى الوسائل القانونية التي تمنح المتعاقد غير المحترف بقصد تحقيق التوازن الاقتصادي لحظة إبرام العقد من خلال إبلاغه بكافة المعلومات والبيانات اللازمة

د. حمزة علي العيايدة

لإتمام العقد، ويمتاز الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بثلاث خصائص هي؛ أولاً: العمومية؛ أي أن الالتزام قبل التعاقد بالإعلام هو التزام عام في كل العقود، وثانياً: التزام ذو طبيعة خاصة؛ أي: التزام ذو طبيعة وقائية، إذ إن التزام المدين بالإعلام قبل التعاقد يؤدي إلى تنوير الطرف الآخر إلى ما يقدم عليه من عمل الأمر الذي يؤدي من ثم إلى تفادي النتائج غير المرجوة من التعاقد، مثل: الحكم بإبطال العقد إذا ما وقع المتعاقد الآخر بغلط بسبب عدم علمه بالمواصفات التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة التي أقبل بالتعاقد عليها أو كان ضحية التدليس (التغريب) في العقد، وثالثاً: يعد التزاماً مستقلاً إعمالاً لمقومات العدالة العقدية (ابوعمر، 2006، صفحة 32).

وتبعاً لتعدد المفاهيم والمصطلحات إلى تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقد والالتزام التعاقدية؛ من حيث الأساس فالالتزام بالإعلام قبل التعاقد يجد أساسه في: نظرية صحة الرضا؛ حيث إنه يتعلق بإبرام العقد، ويستهدف إيجاد رضا حر ومستنير لدى الطرف المقبل على التعاقد، بحيث يكون على علم بحقيقة العقد، وبياناته التفصيلية، ومدى ملاءمته لغرضه الرئيس، والأساس من إبرام العقد، أما الالتزام بالإعلام التعاقدية فيجد أساسه أثناء تنفيذ العقد حيث إنه التزام مرتبط بالالتزامات الأصلية الناشئة من العقد، والمتولدة منه ويتعلق بتنفيذ العقد أي ضمان تنفيذها، وحسن تنفيذها على الوجه الحسن، وبصورة أفضل (المهدي، 1999، صفحة 24)، كما يمكن التمييز بينهما من حيث الوقت أو النشأة فمن البدهي أن هذا الالتزام قبل التعاقد ينشأ في المدة السابقة على التعاقد؛ بسبب أن فائدته تتجلى في إعلام الطرف الآخر بمعلومات وبيانات تساعد في تكوين رضائه، وقراره؛ فله أن يقرر إبرام العقد أو عدم إبرامه (ابوالنجا، 2004، صفحة 181).

أما من حيث جزاء الإخلال به نجد أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يتعلق بتكوين العقد لا بتنفيذه، وهو يؤثر المسؤولية التقصيرية، ويتم التعويض للدائن تعويضاً كاملاً عما يلحق به من أضرار بهذا الإخلال بالالتزام، وهذا التعويض لا يقدر بالخسارة التي أصابت الدائن؛ إنما عما فاتته من كسب (خاطر، 1996، صفحة 185)، أما الالتزام بالإعلام التعاقدية فنجد أنه يرتبط بتنفيذ الالتزامات الأصلية الناشئة عن عقد معين، أثناء تنفيذ هذا العقد؛ وجزاء الإخلال به لا يثير أي صعوبة أو مشكلة في تطبيق الأحكام العامة عليه في المسؤولية العقدية، والمتعلقة بتنفيذ العقد، ويستطيع الدائن به طلب التنفيذ العيني للالتزام إذا كان ممكناً؛ كما يستطيع أيضاً التمسك بعدم التنفيذ، وأن يمتنع عن تنفيذه؛ حتى يبادر الطرف الآخر بتنفيذ ما في ذمته من التزام بالإعلام، ويستطيع أيضاً مع ذلك طلب فسخ العقد؛ إذا لم يقم المدين بالإعلام بتنفيذ التزامه، وتوافرت شروط الفسخ الأخرى (المهدي، 1999، صفحة 36).

وتختلف المرحلتان من حيث الغاية أو النتيجة المرجوة، فغاية الالتزام التعاقدى تتعلق بتنفيذ العقد وتحقيق النتيجة المرجوة منه، وهي الحصول على خدمات الهاتف المحمول المتعاقد عليها واستخدامها على الوجه الأمثل، على العكس من الالتزام قبل التعاقدى الذي يهدف إلى الحفاظ على إرادة المستفيد في العقد حرة مستنيرة من خلال إحاطة مقدم الخدمة المستفيد بالشروط والأوصاف الجوهرية الخدمة، كما أنه يكون مرتبطاً بالعقد، ويعد أثراً من آثاره على العكس من الالتزام قبل التعاقدى بالإعلام الذي يعود التزام مستقل عن العقد كما بينا سابقاً (الدملوجي، 2019م، صفحة 205).

كما أن التمييز بين هذين الالتزامين بالإعلام قبل التعاقدى والتعاقدى ينبغي أن يستند إلى معيار وظيفي ينظر من خلاله إلى الغاية منهما، وقد أسس رأيه على أن الالتزام بالإعلام يتناول العناصر التي لها تأثير في رضا الطرف المقبل على التعاقد؛ بحيث إذا قدمت إليه المعلومات بصورة وافية؛ لما أقدم على إبرام العقد؛ أي إنه إذا كان ملماً بهذه البيانات، وعلى علم بهذه المعلومات المتعلقة بالعقد قبل التعاقد، فقد تجله يتصرف تصرفاً مختلفاً؛ بل ويتخذ قراراً مغايراً، فنكون إذن بصدد التزام قبل تعاقدى، أما عن الالتزام بالإعلام التعاقدى فيتناول العناصر التي لها تأثير في تنفيذ العقد؛ حيث إن عدم تقديمه لهذه المعلومات لا يؤثر في رضا الطرف المقبل (المستفيد) على التعاقد؛ إنما قد يؤدي إلى عدم تنفيذه (خاطر، 1996، صفحة 166).

إذن فالمعيار الوظيفي قد يكون هو الأفضل في التمييز بينهما؛ حيث إن الالتزام بالإعلام قبل التعاقدى التزام عام يقع على عاتق كل مهني عند تعامله مع عملائه؛ إذ يلتزم بإخبارهم بما يرتبط بالعقد المراد إبرامه من المعلومات والبيانات الجوهرية كلها، وإطلاعهم عليها، أما الالتزام بالإعلام التعاقدى فهو التزام ثانوي يرتبط بالالتزامات الأصلية الناشئة عن العقد الذي يكون أحد أطرافه (مهنيًا متخصصًا)، في مواجهة طرف آخر شخص عادي.

والحقيقة أن الالتزام بالإعلام يشمل الالتزام بالإخبار، وبالنصيحة وبالتحذير، وفي الفروض كلها يوجد التزام تبعية من طبيعة عقدية، لذلك فالتمييز بينهما نظري أكثر مما هو عملي وأيضاً الالتزام بالإعلام الإلكتروني ينطبق عليه الشروط والأحكام ذاتها، والخاصة بالالتزام بالإعلام بصفة عامة، ولتحقيق ما تقدم؛ ينبغي لمقدم الخدمة في مجال عقود خدمات الاتصالات أن يطور من تقنياته بصفة مستمرة؛ حتى يضمن الاستجابة من الحد الأدنى من الطلبات التي التزم بها تجاه المستفيد، وله في سبيل تحقيق هذا الأمر، إجراء ما يراه من تعديلات على وسائل الدخول في الخدمة؛ بما يحقق للمستفيد أفضل اتصال، وبأقل مجهود ممكن، لأنه وبخلاف ذلك يؤدي إلى الإخلال بأحد مظاهر الالتزام بالإعلام التعاقدى في مجال عقود خدمات الاتصالات.

ويلاحظ أن الجوانب الفنية لعملية الاتصال بشبكات الاتصالات؛ لا سيما شبكة الإنترنت تتحدد وفق شروط العقد المبرم، والمتفق عليها؛ بحيث يكون هناك توافق بين سعر الخدمة المقدمة للمستفيد،

د. حمزة علي العيايدة

ونوعها، كما يفترض وفقا لما درج عليه العمل أن مرور مدة معينة من التعاقد دون أن يبدي المستهلك أي اعتراض على الخدمة؛ عدها سكوتا ملابسا ، دالا على القبول، وأن مقدم خدمات الاتصالات قد أوفى بالتزامه من الناحية التقنية على الوجه الأكمل.

وقد ميز بينهما من حيث نطاق كل منهما؛ وقسم ذلك من حيث الأشخاص "الدائن وهو: المستهلك أو المشتري، والمدين وهو: البائع أو مقدم الخدمة"، ومن حيث محل الالتزام وقسم ذلك إلى: "الإدلاء بالمعلومات أو الكتمان والسكوت عنها" وذلك بنص المادة (125) من القانون المدني المصري، والمادة (6) من قانون حماية المستهلك المصري، ومن حيث بيان استعمال الشيء وفقا للمشرع الفرنسي في المادة (5-113) من قانون الاستهلاك الفرنسي (سعد، 1999، صفحة 35).

ويرى الباحث بأن الالتزام بالإعلام يقوم على قالبين، هما: الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، والالتزام بالإعلام بعد التعاقد إلا أنه في الحقيقة الالتزام بالإعلام واحد لا يتغير سواء أكان في مرحلة إبرام العقد أم في مرحلة تنفيذه، وأن التقسيمات التي قيلت هي مجرد تقسيمات شكلية لا تؤثر في مضمون الالتزام، وإن أهم البيانات والمسائل الجوهرية التي يجب على الشركة "مقدم الخدمة" إحاطة علم المستهلك قبل التعاقد وقبل تسليمه بطاقة الاشتراك الشخصية (Sim Card)، هو بيان الوصف الكامل للخدمات محل العقد بعد مقدم الخدمة مدينا للمستهلك؛ وذلك بتقديم وصف كامل ودقيق للخدمات محل العقد في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، فيجب أن يحاط المقبل على هذا العقد علما كافيا بأدق التفاصيل عن هذه الخدمات، فيقع على عاتق الشركات مقدمة الخدمات تزويد المستهلكين بمعلومات واضحة وشفافة بشأن الخدمات التي يقدمونها في إعلاناتهم.

وأشار قانون حماية المستهلك إلى أن هذا الالتزام التزم بصورة مباشرة، فعدت من ضمن حقوق المستهلك هو الحق في الحصول على معلومات صحيحة وواضحة ودقيقة متعلقة بالسلعة أو الخدمة التي يتلقاها أو يستخدمها، فقد جاء في قانون حماية المستهلك الأردني بالمادة (2/أ/3) بأنه: "للمستهلك الحق في الحصول بصورة واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع"، وكذلك نصت الفقرة (7/3/أ) من نفس المادة على أنه: "الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل إتمام عملية الشراء عن الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود وحقوق المزود في مواجهة المستهلك"، يقابلها نص المادة (2/2) من قانون حماية المستهلك المصري على أنه له: "الحق في الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه"، وكذلك نصت الفقرة الأولى من المادة (6) من نفس القانون على أنه: "يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون باللغة العربية بشكل

واضح تسهل قراءته، وذلك على النحو الذي يتحقق به الغرض من تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه، ويلتزم مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها وأماكن تقديمها ومواعيدها".

فضلا عن التزام مقدم الخدمة بإعلام المستفيد بالخدمة ووصفها وصفا دقيقا وواضحا، لا بد من إعلام المستفيد بالبيانات اللازمة لتحديد شخصية مقدم الخدمة بشكل قاطع، ومثال ذلك ما ذهب إليه التشريع الفرنسي بشأن قانون حماية المستهلك، حيث ورد في المادة (1/5) بأنه: "في جميع أحوال عرض سلعة أو خدمة للبيع عن بعد على أحد المستهلكين فإن المهني يلتزم بأن يوضح اسم مشروعه، وأرقام هواتفه وكذلك عنوان مركز إدارته، وفي حال اختلاف هذا الأخير فإنه يلتزم بالإعلان عن المنشأة المسؤولة عن العرض" (ابراهيم، 2007، صفحة 361)، كما ورد بقانون حماية المستهلك المصري الذي نص في الفقرة الأخيرة من المادة (6) على أنه: "يلتزم مقدم الخدمة بأن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها، ومميزاتها، وخصائصها، وأماكن تقديمها ومواعيده"، وكذلك ما جاء في التشريع الفرنسي بقانون الاستهلاك وذلك بنص المادة (1/111) حيث الزم المهني "مقدم الخدمة" الذي يقوم ببيع السلعة أو تقديم الخدمة بإعلام المستفيد عن الخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة.

إن الالتزام بالإعلام سواء أكان قبل التعاقد أم في المرحلة اللاحقة له "في مرحلة التنفيذ" يعد أهم الوسائل لحماية الطرف قليل الخبرة في عقود الاستهلاك بشكل عام، وفي عقد الاشتراك في خدمات الهاتف المحمول بشكل خاص (ابوعمر، 2006، صفحة 34)، فمقدم خدمات الهاتف المحمول هو المتعاقد المحترف في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول الذي يحيط علما بكافة الظروف والتفاصيل الخاصة بالخدمة التي يقدمها، في الوقت الذي لا يقدم فيه المستفيد هذه الخدمة على التعاقد بذات الإرادة المتتورة التي يتمتع بها مقدمها؛ مما يرتب وجود عدم التوازن بين طرفي العقد، ولذلك يقع على عاتق مقدم الخدمة التزام بإعلام المستفيد بكل ما من شأنه أن يخفف من وطأة هذا الإخلال في التوازن العقدي الحاصل بينهما، فضلا عن بعض الالتزامات التعاقدية التي تكفل حسن تنفيذ العقد بما يحقق الغاية المنشودة من التعاقد كالالتزام بإعلام المستفيد بكيفية التعامل مع المعطيات التقنية اللازمة لتشغيل الخدمة (الرفاعي، 1994، صفحة 191).

ويشمل الالتزام بالإعلام بالإخبار، وبالنصيحة، وبالتحذير، وفي الفروض كلها يوجد التزام تبعي من طبيعة عقدية؛ لذلك فالتمييز بينهما نظري أكثر مما هو عملي، وأيضاً الالتزام بالإعلام الإلكتروني لخدمات الهاتف المحمول فينطبق عليه الشروط، والأحكام ذاتها، والخاصة بالالتزام بالإعلام بصفة عامة، ومثال ذلك الالتزام بالإعلام الإلكتروني قبل التعاقد وهو: التزام عام ينشأ في المرحلة التي تسبق التعاقد، والهدف منه هو: تدوير رضا الطرف المقبل على إبرام العقد، ويعد من قبيل الوسائل التدليسية، حيث إن التدليس عيب من عيوب الرضا، مما مؤداه قابلية العقد للبطلان، وجزاء الإخلال به يعقد المسؤولية التقصيرية على

د. حمزة علي العيايدة

عائق المنتج أو البائع أو مقدم الخدمة، أما عن الالتزام بالإعلام الإلكتروني اللاحق على العقد، فيجد أساسه في المبادئ العامة في القانون؛ كمبدأ حسن النية، فهو التزام عقدي، وتكون الغاية منه هي حسن تنفيذ العقد. (التميمي، 2010، صفحة 95)، ويعد من خصوصيات عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول التزام مقدم الخدمة بالإعلام قبل التعاقد، وفي أثناء تكوين العقد، وفي مرحلة تنفيذه، فيما يتعارف على تسميته بالالتزام التعاقدية بالإعلام، وأن تطبيق القواعد العامة عند إخلال مقدم الخدمة بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد من شأنه أن يؤدي إلى قابلية العقد للإبطال لمصلحة المستهلك؛ تأسيساً على وقوع هذا الأخير في غلط جوهري متى اتصل بمقدم الخدمة؛ بأن وقع فيه أو كان على علم به أو كان من السهل عليه أن يتبينه، كذلك يمكن إبطال العقد للتدليس؛ ويعد عيباً من عيوب الرضا؛ متى استطاع المستهلك أن يثبت توافر نية التضليل لدى مقدم الخدمة؛ عند كتمانها أو كذبه المرتبط بالإعلان عن هذه الخدمات (البيديوي، 2020، صفحة 241).

وإن التزام مقدم الخدمة بتوفير المعلومات الجوهرية لا يقتصر على المرحلة السابقة على التعاقد فقط، وإنما يمتد إلى المرحلة اللاحقة له خصوصاً في عقود الخدمات التي هي من العقود المستمرة التي تتطلب دراية كاملة للمستهلك، كما في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، فيقع على عاتق مقدم الخدمة في هذا العقد إعلام المستهلك الدوري والمستمر بكيفية الاستفادة من الخدمة خصوصاً، وأن هذا النوع من العقود يتمتع بالتجديد والتنوع في خدماته، فالواقع العملي أثبت بأن الشركات المقدمة للخدمة تطرح بين الحين والآخر خدمات جديدة لم يكن لها وجود في أثناء إبرام العقد، مثل خدمة تحويل الرصيد وخدمة المكالمات الصوتية والفيديوية والاشتراك بالتطبيقات على الهواتف الذكية وخدمات الاتصال السحابي "تبادل الإنترنت عن بعد" والاشتراك بالمتاجر والحسابات الإلكترونية وغير ذلك من الخدمات التي لم تعرف بعد (الدملوجي، 2019م، صفحة 203)، كما أنه ليس كل جهل للمتعقد منشأاً للالتزام بالإعلام بل يفرق بين الجهل غير المقبول والجهل المبرر "المشروع"، فعلى الطرف الثاني من العقد وهو المشتري أن يكون ملماً بالأمور التي يسهل عادة معرفتها، فعليه أن يبحث عنها بالسؤال والاستفسار، وهنا لا تقوم مسؤولية مقدم الخدمة إذا لم يتم الإفصاح عنها (ذياب، 1985، صفحة 102)، أما بالنسبة للمعلومات التي لا يستطيع الطرف الثاني الحصول عليها أو يحيط بها مهما كانت لديه معلومات؛ بسبب استحالة علمه بها إلا إذا كان متخصصاً، فتقوم مسؤولية مقدم الخدمة في هذه الحالة، وتعد حداثة الخدمات دليلاً على جهل المستهلك بها، ويعرف هذا الشكل من الجهل بالجهل المشروع (المهدي، 1999، صفحة 151).

ويرى الباحث أنه يعتبر الالتزام بتقديم المعلومات والإعلام قبل التعاقد وفي أثناء تنفيذ عقد خدمات الهاتف المحمول من الخصائص الأساسية لهذا النوع من العقود، ويترتب عليه إمكانية بطلان العقد لمصلحة

المستفيد، وذلك في حالة وقوعه في خطأ جوهري نتيجة لعدم اطلاعه على معلومات مهمة، أو بناءً على علمه بها، أو إذا كان من السهل عليه اكتشافها، ويمكن أن ينقض العقد إذا ثبت وجود تدليس أو خداع من قبل مقدم الخدمة أثناء الإعلان أو إخفاء المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة، حيث يعد ذلك عيباً من عيوب الرضا التي تؤدي إلى بطلان العقد.

المبحث الثاني

الأساس القانوني للالتزام بالإعلام وجزاء الإخلال

لتوفير الحماية للمستفيد من المهني المحترف (شركة الاتصالات) في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول كان لا بد للباحث من بيان الأساس القانوني للالتزام بالإعلام وبيان الجزاء المترتب على شركة الاتصالات سواء أكان جزءاً مدنياً أم جزءاً جزائياً على النحو التالي:

المطلب الأول

الأساس القانوني للالتزام بالإعلام

ظهر ثلاثة اتجاهات لبيان الأساس أو المرجع القانوني للالتزام بالإعلام؛ الاتجاه الأول يرى بأن الالتزام بالإعلام هو أحد مظاهر حماية قواعد الأخلاق وحسن النية في التعامل قبل أن يكون حماية للإرادة نفسها من التدليس والغلط الذي سوف يقع به المتعاقد الآخر في حالة عدم معرفته لتلك البيانات، وأن أساس حسن النية والعدالة الذي يجب أن يسود العلاقة التعاقدية هو قوة الإلزامية للعقد نفسه، كما أن الالتزام بالإعلام لا يستند على تطبيق نظرية عيوب الإرادة، على اعتبار أن هذا الالتزام قائم على أساس سكوت أطراف العقد عن الإدلاء بالمعلومات المؤثرة في التعاقد فيعد تدليسا، كما يذهب إلى أبعد من ذلك بقوله بأنه إذا كان القانون يقر بالسكوت أو الكتمان باعتبار أن الإنسان سيد نفسه، فلا يصح التمسك بذلك عند دخوله في علاقة عقدية مع غيره، فإذا كان إلزام أحد الأطراف بالإدلاء بالبيانات التي تهم الطرف الآخر يقتصر طبقاً لنظرية عيوب الإرادة على ما يحول دون وقوع الطرف الآخر في الغلط، فإنه وبموجب القاعدة الأخلاقية يتسع ليشمل كل ما يؤثر في قرار الطرف الآخر بقبول العقد أو قبول شروطه (خاطر، 1996، صفحة 169).

ويرى الاتجاه الثاني المنادي بأن الالتزام بالإعلام يعتمد على نظرية عيوب الإرادة في تحقيق هدفه، فهو لا يفرض وجوده إلا إذا كان أحد الأطراف يشكو من غلط أو إكراه أو استغلال تسبب فيه الطرف الآخر، أو علم أو كان بإمكانه أن يعلم به، في حين أن مجرد السكوت أو الكتمان الذي يؤثر في قرار الطرف الآخر، ويصح القول بأنه يوجد جانب الإرادة المعيبة، ضحية الغلط أو التدليس أو الإكراه، إرادة غير متكافئة بسبب الجهل أو عدم العلم أو النقص في المعلومات، إذ يكون العقد في هذه الحالة عقداً غير متوازن بسبب القوة التي يتمتع بها أحد الأطراف تجاه الآخر، والمتمثلة في الإحاطة بالمعلومات التفصيلية

د. حمزة علي العيايدة

الدقيقة في مواجهة شخص تتقصه المعرفة بظروف العقد، وقد لا يؤدي ذلك إلى عدم التوازن فحسب، بل يؤدي إلى عدم التكافؤ الذي يستلزم توافر شروط عيوب الإرادة (دسوقي، 1995، صفحة 90).

ويذهب الاتجاه الثالث الذي يؤيده الباحث إلى أن الالتزام بالإعلام هو التزام مستقل له ذاتية مستقلة، وهو التزام إيجابي يقف إلى جانب التزام سلبي بعدم الاستغلال أو التضليل، وهو يؤدي دوراً إيجابياً وبناءً في تكملة نظرية عيوب الإرادة، بعد أن ثبت قصورها عن تحقيق الحماية القانونية الفعالة للأطراف، وهو يستند إلى مبدأ حسن النية (Auloy, 2000, p. 51).

أما بالنسبة لموقف المشرع الأردني من الالتزام بالإعلام فأخذ بنص المادة رقم (202) من القانون المدني كونها الأقرب إلى مبادئ العدالة، ولعل هذا ما قصده المشرع الأردني حيث جاء فيها: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية، ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف وطبيعة التصرف"، وأن يتم الوفاء به في إطار من مبادئ حسن النية قبل أو بعد إبرام العقد؛ بل وأثناء تنفيذه؛ وإلا بات هذا التنفيذ يخلو من أي مضمون حقيقي، تقابلها المادة رقم (1/148) من القانون المدني المصري والتي تنص على أن: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية"، وأيضاً يقابلها نص المادة (1134) من القانون المدني الفرنسي.

يرتبط الالتزام بالإعلام ارتباطاً وثيقاً بالمسؤولية المدنية، ولتحديد الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام يلزم البحث في طبيعة الالتزامات التي قيلت في شأن العلاقات العقدية، فقد قسمت الالتزامات إلى التزامات بتحقيق نتيجة لا يكون المدين فيها موفياً لالتزاماته إلا إذا تحققت الغاية المرجوة منها، والتزامات بوسيلة يكون المدين فيها قد أوفى بالتزامه إذا أثبت أنه بذل العناية الكافية سواء تحققت النتيجة أم لم تتحقق (السنهوري، 2010، صفحة 736)، حيث نجد أن اعتبار الالتزام بالإعلام هو التزام بوسيلة أو التزام ببذل عناية وليس التزاماً بتحقيق غاية؛ لأن مقدم الخدمة بهذا الالتزام يلتزم بالإفصاح للمستهلك بكل المعلومات التي تؤدي إلى تمكينه من استخدام الخدمات محل العقد الاستخدام السليم، الذي يتفق مع الغرض المخصص له (الفضلي، 2001، صفحة 232).

ويبرر أصحاب هذا الرأي قولهم بأن النتيجة المحققة من جراء عدم الالتزام بالإعلام تكون نتيجة احتمالية، فالنتيجة المبتغاة من الالتزام عندما تكون احتمالية فإنه يفترض عدم ضمان المدين لهذه النتيجة؛ لأن اعتبارات العدالة تقضي بعدم تحمل المدين نتيجة شيء لا يمكن التأكد من تحققه، فالبائع المحترف يستطيع توقع عيوب المنتجات أو الخدمات التي يصنعها أو يبيعها؛ مما يساعد على توقيها أو إزالتها عند

قيامه بإعلام المستفيد بها، ولكنه لا يستطيع أن يضمن فهم المستفيد للمعلومات التي يفرضي له بها (علي، 1995، صفحة 278).

واستنادا إلى ما تقدم؛ فإن كل ما على مقدم الخدمة هو الإدلاء بالبيانات أو المعلومات وفقا للقانون، ولا يكون ضامنا لاهتمام المستفيد بها وفهمه لها واستفادته الفعلية منها، فذمة مقدم الخدمة تبرأ بمجرد إعلامه للمستفيد بما يلزم من معلومات لتتوير إرادته قبل التعاقد أو بعده، ولا يقع في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول على عاتق مقدم الخدمة سوى بذل العناية المطلوبة في توجيه وإرشاد المستفيد للاستفادة من الخدمة، فمقدم الخدمة غير مسؤول عن إساءة استخدام المستفيد أو عدم استيعابه الخدمة، ولا يضمن للمستفيد تحقق نتيجة فعلية، وهو لتمكينه للاستفادة، فالنتيجة المطلوبة من الإدلاء بتلك المعلومات أو البيانات أو المعطيات هي نتيجة احتمالية؛ لذلك فإن التزام مقدم الخدمة بالإعلام لا يمكن أن يكون إلا التزاما بوسيلة وهو بذل العناية اللازمة والواجبة في إبلاغ المستفيد بكل المعلومات المتعلقة بالشيء المبيع (ابوعمر، 2006، صفحة 91).

كما أن حدود الالتزام بالإعلام بشقيه تقتصر على البيانات والمعلومات التي يستحيل على الطرف الآخر العلم بها بنفسه؛ لأن الالتزام بالإعلام لا ينهض إلا عندما يكون الطرف المتعاقد الآخر جاهلا بالمعلومات والبيانات ذات الصلة بالعقد؛ ولذلك فإن هذا الالتزام يرتبط بالالتزام آخر وهو الالتزام بالاستعلام الذي يعد أهم التزامات الطرف الثاني في العقد (يونس، 2004، صفحة 86).

كما أن الالتزام التعاقدى بالإعلام هو التزام ببذل عناية ويتم ذلك باستخدام الطرق الكفيلة بتقديم المعلومات فيكون مقدم الخدمة قد أوفى بالتزامه تجاه المستفيد "المستهلك" حتى لو لم تتحقق النتيجة المرجوة من التعاقد، فيكفي بذلك اهتمام مقدم الخدمة بإعلام المستفيد بالبيانات والمعلومات الضرورية والمتعلقة بالتنفيذ إذا ما بذل بذلك من العناية وصولا إلى عناية الرجل المعتاد، ومن ثم لا يكون مقدم الخدمة مسؤولا عما يتعرض له المستفيد من ضرر ناتج عن عدم الالتزام بالتعليمات والشروط التي أدلى بها مقدم الخدمة، فضلا عن إساءة استخدامه للخدمات (عبدالصادق، 2005، صفحة 96).

وقد يختلف الالتزام التعاقدى بالإعلام بحسب صفة أطراف العلاقة العقدية، فيكون التزاما بتحقيق غاية إذا كان العقد مبرما بين المهنيين أو المحترفين والمستهلك، ويكون التزاما ببذل عناية إذا كان العقد مبرما بين المهنيين ذاتهم؛ أي يكون كلا الطرفين مهنيين (السرحدان و خاطر، 2012، صفحة 305)، والقضاء في فرنسا يقيم قرينة على أن المشتري المحترف الذي يمارس مهنة البائع يعرف عيوب الشيء الذي يشتريه بالمقارنة مع المشتري غير المحترف، إلا أن هذه القرينة قرينة علم المشتري بعيوب الشيء" قرينة بسيطة يمكن إثبات عكسها بأن يقيم المشتري الدليل على إخفاء العيب على من هو في خبرته وتخصصه (Philippe, 1998, p. 206).

د. حمزة علي العيايدة

ويرى الباحث في ظل هذا الطرح أنه يصعب عده التزاما بتحقيق نتيجة؛ حيث إن مقدم الخدمة بوصفه المهني لا يملك إجبار المستهلك على الاستماع، والإصغاء لنصائحه كاملة، وتقادي التحذيرات، والتنبهات التي يقدمها له، وأن كل ما يملكه هو تقديم المعلومات والبيانات بصدق، وأمانة، وإخلاص؛ أما استيعابها، وفهمها، وتحليلها، والأخذ بها؛ فهي مسألة خارجة عن إرادة مقدم الخدمة، وترجع إلى إرادة المستهلك وحده سواء أكان محترفاً أو غير محترف؛ لذلك فهو التزام ببذل عناية؛ ولا يمكن تصور إجبار مقدم الخدمة للمستهلك القيام بتنفيذه الحرفي لكل ما جاء من المعلومات أو البيانات التي يقدمها له، فهذا يستحيل من الناحية العملية، وأيضاً لا يمكن له أن تضمن نتائج استعماله، وهذا كله يرجع إلى مدى تنفيذ المستهلك لتلك التعليمات.

ويرتبط الالتزام بالإعلام التعاقدية بتنفيذ الالتزامات الأصلية الناشئة عن العقد، في أثناء تنفيذ هذا العقد؛ وجزاء الإخلال به لا يثير أي صعوبة أو مشكلة في تطبيق الأحكام العامة عليه في المسؤولية العقدية، والمتعلقة بتنفيذ العقد، حيث يستطيع الدائن طلب التنفيذ العيني للالتزام إذا كان ممكناً؛ كما يستطيع أيضاً التمسك بعدم التنفيذ، وأن يتمتع عن تنفيذه؛ حتى يبادر الطرف الآخر بتنفيذ ما في ذمته من التزام بالإعلام، ويستطيع أيضاً مع ذلك طلب فسخ العقد؛ إذا لم يقم المدين بالإعلام بتنفيذ التزامه، وتوافرت شروط الفسخ الأخرى (المهدي، 1999، صفحة 35).

ينبغي أن يستند التمييز بين هذين الالتزامين بالإعلام قبل التعاقدية والالتزام التعاقدية إلى معيار وظيفي ينظر من خلاله إلى الغاية منهما، وقد أسس رأيه على أن الالتزام بالإعلام يتناول العناصر التي لها تأثير في رضا الطرف المقبل على التعاقد "المستهلك"؛ بحيث إذا قدمت إليه المعلومات بصورة وافية؛ لما أقدم على إبرام العقد؛ أي إنه إذا كان ملماً بهذه البيانات، وعلى علم بهذه المعلومات المتعلقة بالعقد قبل التعاقد، فقد تجعله يتصرف تصرفاً مختلفاً، بل ويتخذ قراراً مغايراً، فنكون بصدد التزام قبل تعاقدية، أما عن الالتزام بالإعلام التعاقدية فيتناول العناصر التي لها تأثير في تنفيذ العقد؛ حيث إن عدم تقديمه لهذه المعلومات لا يؤثر في رضا الطرف المقبل "المستهلك" على التعاقد؛ بل قد يؤدي إلى عدم تنفيذه (التهامي، 2008، صفحة 202).

كما أكد المشرع الأردني بنص المادة (8/أ) من قانون حماية المستهلك على حماية المستهلك من الإعلانات المضللة والكاذبة التي تغرر به لشراء السلع والخدمات وتلحق به العديد من الأضرار بين حالات الإعلان المضلل والكاذب حيث نصت على أنه: "أ- يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللاً إذا اشتمل على بيانات أو معلومات خاطئة أو غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بما يأتي: 1- طبيعة السلعة أو جودتها أو تركيبها أو صفاتها

الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكميتها. 2- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال. 3- نوع الخدمة أو المكان المتفق عليه لتقديمها أو محاذير تلقيها أو صفاتها الجوهرية. 4- شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وطريقة تسديده. 5- التزامات المعلن. 6- هوية مزود الخدمة ومؤهلته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد".، كما كفل المشرع الأردني أيضاً ضمانات لحماية المستهلك من خلال إنشاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية (TRC) من خلال قانون تنظيم الاتصالات، وأيضاً إنشاء مجلس حماية المستهلك، وجمعية حماية المستهلكين من خلال قانون حماية المستهلك.

كما أن المشرع المصري جرم خداع المستفيد أو الشروع فيه ليس فقط في مجال عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؛ بل في العقود كلها، بمختلف أنواعها، وذلك في إطار القوانين المتعددة التي أصدرها من أجل ذلك، من بينها قانون قمع التدليس والغش رقم (48) لسنة 1941. ويرى الباحث أن الالتزام بالإعلام يفرضه القانون أو العقد على مقدم الخدمة، بحيث يشمل تقديم كافة المعلومات الجوهرية للمستفيد من خدمات الهاتف المحمول بشكل مستمر، سواء قبل التعاقد أو في مرحلة إبرام العقد أو في مرحلة تنفيذه، وذلك لتحقيق التوازن في العقد بين مقدم الخدمة والمستفيد؛ وذلك وفق مبدأ حسن النية، وطبقاً لما اشتمل عليه عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول.

المطلب الثاني

جزء إخلال مقدم الخدمة بالإعلام

قد يتمثل إخلال مقدم الخدمة في حالة إخلاله بالتزامه بإعلام المستفيد بكل ما يتعلق بالعقد وعند تنفيذه وخاصة بالمعلومات الضرورية التي لولاها ما استطاع المستفيد الانتفاع بالخدمات التي تعاقد من أجلها (الجمال، 2005، صفحة 300)، ويعد جزء عدم تنفيذ مقدم الخدمة بالتزامه بإعلام المستفيد من الموضوعات المهمة في مجال عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، من حيث أحكام المسؤولية التقصيرية لمقدم الخدمة، والمسؤولية العقدية (الذنون، 1999، صفحة 74)، ولأهمية ذلك سوف يقوم الباحث بتوضيح جزء إخلال مقدم الخدمة بالتزامه بإعلام المستفيد بالبيانات المتصلة بالعقد بالتشريع الأردني والتشريع المقارن، وآراء الفقه كآلاتي:

الفرع الأول

الجزء المدني لإخلال مقدم الخدمة بالتزامه بالإعلام

إن الإخلال بالتزامه بالإعلام في مرحلة سابقة على تكوين العقد يترتب أحكام المسؤولية التقصيرية (المهدي، 2004، صفحة 34)، وعلى ذلك؛ فإن الإخلال إذا وقع في هذه المرحلة؛ يجعلنا بصدد المسؤولية التقصيرية لا العقدية، وفي هذا تواترت كل من الأردن ومصر وفرنسا، وعملاً بالأحكام الواردة بالمادة (266) من القانون المدني الأردني حيث نصت على أنه: "يقدر الضمان في جميع الأحوال بقدر ما لحق المضرور

د. حمزة علي العيايدة

من ضرر وما فاتته من كسب، بشرط أن يكون ذلك نتيجةً طبيعيةً للفعل الضار". إلا أن المشرع الفرنسي لم يتناول المسؤولية العقدية إلا من خلال تنظيمه لأحكام المسؤولية في التجارة الإلكترونية، يقابلها المادة (163) من القانون المدني المصري.

وخلافاً لذلك يعد الإخلال بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد هي مسؤولية ناتجة عن الطبيعة العقدية في تأييده للطبيعة العقدية لمسؤولية مقدم الخدمة عن الإعلام قبل التعاقد في خدمات الهاتف المحمول؛ سعى إلى إظهار انقسام بين الفقه والقضاء الفرنسيين بحيث اعتبرت السوابق القضائية الإخلال "الالتزام بالإعلام" خلال المرحلة السابقة للتعاقد يولد المسؤولية التعاقدية لمقدم الخدمة، أما الالتزام بالإعلام اللاحق على التعاقد أو التعاقد فهو التزام ينشأ من العقد أو هو أثر من آثار العقد، وأن الإخلال به لا يؤدي إلى بطلان العقد؛ لكن يؤدي إلى انعقاد المسؤولية العقدية، فهذا الالتزام يوجب على البائع "مقدم الخدمة" بعد إبرام العقد، وعند تنفيذه، وتزويد المشتري "المستفيد" بكافة المعلومات الضرورية عن العقد حتى يتقي الخطر، ويتمكن من الاستعمال، والانتفاع من الخدمات تأسيساً على المادة (202) من القانون المدني الأردني، يقابلها المادة (148/1) من القانون المدني المصري (Claire, 1993, p. 20).

ويرى الباحث تأييد الرأي المؤسس لهذا الجزاء على المسؤولية العقدية في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول الناتجة عن جزاء الإخلال بالالتزام مقدم الخدمة بالإعلام؛ سواء أكان قبل انعقاد العقد أم أثناء إبرامه، وتنفيذه للمستفيد بالبيانات الجوهرية المتصلة بالعقد؛ وذلك لأن الالتزام بالإعلام في مجال هذا العقد؛ يكون مرتبطاً، ومكملاً لبعضه، "سواء أكان قبل التعاقد، أم أثناء تكوين العقد أو في مرحلة تنفيذه"؛ استناداً إلى ما يسمى بالالتزام بالإعلام التعاقدية، لا سيما إذا كان الإخلال بهذا الالتزام وقع في مدة سابقة على انعقاد العقد وعلم المستفيد؛ وعلى الرغم من ذلك أكمل في إجراءات إبرامه في مدة لاحقة عليه، بجانب أن تطبيق القواعد العامة عند إخلال مقدم الخدمة بالتزامه بالإعلام قبل التعاقد من شأنه أن يؤدي إلى قابلية العقد للإبطال لمصلحة المستفيد، والفسخ في المدة اللاحقة، ويطلب أيضاً بالتعويض إن كان له مقتضى، وفقاً لنص المادتين (202، 675) من القانون المدني الأردني، حيث تنص المادة (266) من القانون المدني الأردني على أنه: "يقدر الضمان في جميع الأحوال بقدر ما لحق المضرور من ضرر وما فاتته من كسب، بشرط أن يكون ذلك نتيجةً طبيعيةً للفعل الضار".

وعلى ذلك، فإذا أخل مقدم الخدمة بعدم إعلام المستفيد بالبيانات الجوهرية المتصلة بعقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول -الالتزام بالإعلام التعاقدية- وكان الإخلال بهذا الالتزام وقع في مدة سابقة على انعقاد العقد أم في مدة لاحقة عليه، ما دام قد تم إبرام العقد، فيعد مقدم الخدمة مخلاً بتنفيذ التزاماته؛ لأنه أخطأ، وترتب على هذا الخطأ وجود إخلال بالالتزام الناشئ عن العقد، وضرر أصاب المستفيد نتيجة

لإخلال مقدم الخدمة بالتزامه، ويسأل بوصفه مهنيًا متخصصًا عن أي خطأ يصدر منه؛ ويترتب عليه عدم الوفاء بالتزاماته أو التقصير فيها، وسواء أكان خطأً عاديًا أم مهنيًا، وبغض النظر عن كونه جسيماً أم يسيراً، فجسامة الخطأ تكون موضع اعتباره عند تقدير قيمة التعويض (الشيخ، 2022، صفحة 240).

ويعد من ذلك التزام مقدم الخدمة بإعلام الطرف الثاني "المستفيد"؛ كون العقد يتعلق بأمر فنية يصعب على الكثير من المستفيدين الالمام بها، فإذا قصر مقدم الخدمة بهذا الالتزام؛ فإنه لا يستطيع الادعاء بعدم معرفته لما يجب إعلام المستفيد به، لأنه يعد محترفاً؛ فوصفه الاحتراف تعد قرينة على علمه بالبيانات الخاصة بخدمات الهاتف المحمول الداخلة في نطاق تخصصه، وعلى ذلك يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند تقدير سلوك مقدم الخدمة مدى التفاوت بين مركز الطرفين، حيث يتطلب منه درجة من العناية؛ كتلك التي يبذلها المهني المتخصص في مجال تقديم الهاتف المحمول، ويجب التشدد معه ومحاسبته؛ وفقاً لمعيار المهني المتخصص، وليس معيار الرجل المعتاد أو الشخص العادي (البروي، 1998، صفحة 277).

ونجد أن حسن النية في الاتفاق الصريح في الغالب ما يكون مكتوباً، وتتم بموجبه ويحمل في ثناياه تنظيمًا للعلاقة بين طرفي التفاوض، من حيث الحقوق والالتزامات؛ فإذا جاء بمثل هذا الشكل يتحول التفاوض من مجرد عمل مادي غير ملزم لا يترتب أي أثر قانوني، إلى تصرف قانوني ملزم يترتب آثاراً قانونية على عاتق طرفيه، من ثم تتحول المسؤولية بشأنه من مسؤولية تقصيرية إلى مسؤولية عقدية (الزقرد، 2001، صفحة 262).

كما أن الالتزام بالتعاقد أرجع إلى مبدأ حسن النية طبقاً لنص المادة (1134) من القانون المدني الفرنسي أنه مبدأ مباشر، وكفي الاستناد إليه في تحديد مضمون الالتزام بالإعلام في حماية الرضا، وأن له وجهين، أحدهما: التدليس، والثاني: التعويض؛ طبقاً للمادة (1382) من القانون المدني الفرنسي في نطاق أحكام المسؤولية التقصيرية، وسواء أكان تأسيسه طبقاً للمادة (202) من القانون المدني الأردني أو للمادة (148) من القانون المدني المصري أو المادتين (1134، 1135) من القانون المدني الفرنسي، ومن هنا نجد أن الالتزام بضمان السلامة من العيوب الخفية بأنه: التزام ناشئ عن عقد البيع، ويؤدي الإخلال به إلى المسؤولية العقدية سواء أنتج الضرر عن وجود عيب في المبيع أم عن الإخلال بالالتزام بالإفشاء أو حتى عن عدم اتخاذ الحيطة والحذر في مراحل تجهيز السلعة، إذ إن مزايا الالتزام بضمان السلامة للمبيع متعددة؛ وتتجسد في حماية المستهلك، وتقويته، واستبعاد أحكام العيوب الخفية، وما يمكن أن يتعلق بها من قيود، وإمكانية التعويض عن الأضرار المادية والأدبية، وبما أنه يعد التزاماً أشمل من الالتزام بضمان العيوب الخفية، وأعم منه، ما يجعل من الضروري وجوده في التشريعات المدنية، حيث إن الهدف الأساسي هو: تحقيق الحماية للمستهلك، وضمان السلامة له؛ فحسن تنفيذ الالتزام يقتضي أن يبوح البائع أو مقدم الخدمة بما لديه من المعلومات الجوهرية كلها، والمهمة للمشتري أو للمستهلك أو للمستفيد، وإطلاعها عليها،

د. حمزة علي العيايدة

وظل القضاء الفرنسي مترددا بين المسؤولية التقصيرية والمسؤولية العقدية عن طبيعة الالتزام بالإفشاء (زكي، 1978، صفحة 449).

ومن صور إخلال مقدم الخدمة بالتزاماته حال عدم إعلامه للمستفيد بكافة التفاصيل للانتفاع بخدمات الهاتف المحمول، وإخلاله بتسهيل دخول المستفيد إلى الشبكة؛ نتيجة عدم توفيره الوسائل التقنية اللازمة التي تؤمن الإيصال بشبكة الهاتف المحمول، وكذلك عدم تحذير المستفيد بعض المواقع المعيبة، وقيامه بإفشاء الأسرار، والبيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين، وعدم توفيره لخدمات الهاتف المحمول؛ كعدم توفيره الخط الساخن أو المساعدة التليفونية للإجابة عن استفسارات المستفيدين المتفق عليها، وبصفة عامة تقوم المسؤولية العقدية لمقدم الخدمة في حالة التأخير في تنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول، أو تنفيذها على نحو معيب، أو مخالف بما تفرضه عليه القوانين المعنية أو تلك العقود أو مخالف لأصول المهنة؛ ففي هذه الحالات يقوم ركن الخطأ العقدي (البديوي، 2020، صفحة 248)، لذا لا يوجد ما يمنع مطالبة مقدم الخدمة بفسخ العقد، وفقا للقواعد العامة؛ ذلك في حالة إخلاله بالالتزام بالإعلام اللاحق لإبرام العقد، وفي هذه الحالة يقع على مقدم الخدمة عبء إثبات قيامه بإعلام المستفيد (التهامي، 2008، صفحة 314).

ومن التطبيقات القضائية على ذلك ما قضت به محكمة النقض الفرنسية بأنه: "كل من يقع على عاتقه بمقتضى القانون أو الاتفاق الالتزام بالإعلام يجب عليه إثبات تنفيذه لهذا الالتزام" (Cass، 1997، صفحة 434)، وإن الخدمات التي يقدمها المهني "مقدم الخدمة" للمستفيد من المفترض أن تحقق المنفعة وتشبع حاجاته، فإذا وجد عيب في الخدمات التي تعاقد من أجلها، فإنه يعوق تحقق المنفعة، حيث تطبق عليه شروط العيب الموجب للضمان، وذلك بحسب نص المادة (513) من القانون المدني الأردني بقولها: "1. إذا ظهر في المبيع عيب قديم كان المشتري مخريرا إن شاء رده أو شاء قبله بالثمن المسمى وليس له إمساكه والمطالبة بما أنقصه العيب من الثمن . 2. يعد العيب قديما إذا كان موجودا في المبيع قبل البيع أو حدث بعده وهو في يد البائع قبل التسليم . 3. يعد العيب الحادث عند المشتري بحكم القديم إذا كان مستندا إلى سبب قديم موجود في المبيع عند البائع . 4. يشترط في العيب القديم أن يكون خفيا، والخفي هو الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر المبيع أو لا يتبينه الشخص العادي أو لا يكشفه غير خبير أو لا يظهر إلا بالتجربة"، وقد قضت محكمة التمييز الأردنية بقولها: "يستفاد من أحكام المادة (513) من القانون المدني أنه إذا ظهر في المبيع عيب قديم كان المشتري بالخيار إن شاء رده أو شاء قبله بالثمن المسمى وليس له إمساكه والمطالبة بما أنقصه العيب من الثمن ويعتبر العيب قديما إذا كان موجودا في المبيع قبل البيع أو حدث بعده وهو في يد البائع قبل التسليم، ويشترط في العيب القديم أن يكون خفيا، والخفي هو الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر المبيع أو لامسه الشخص العادي

ولا يكتشفه غير خبير، ولا يظهر إلا بالتجربة، ويثبت حق فسخ العقد بخيار العيب في العقود التي تحتل الفسخ دون اشتراطه في العقد، وفقا لأحكام المادة (193) من القانون المدني" (قرار، 2021، صفحة 3237).

كما بينت المادة (6) من قانون حماية المستهلك أمثلة للعيب الموجب للضمان الذي يكون في السلعة أو الخدمة من مقدم الخدمة للمستفيد بقولها: "أ- تعتبر السلعة أو الخدمة معيبة في أي من الحالات الآتية: 1- عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي أو المتوقع لها. 2- عدم مطابقتها للقواعد الفنية الإلزامية المطبقة. 3- عدم مطابقتها للخصائص المعلن عنها أو عدم تحقيقها للنتائج المصرح بها للمستهلك. 4- عدم تحقق مستويات الأداء أو الجودة المصرح بها في السلعة أو الخدمة أو وجود خلل أو نقص فيها أو عدم صلاحيتها للاستعمال وفقا لما أعدت له للمدة التي تتناسب وطبيعتها. ب- يعتبر إخلالا بالالتزامات التعاقدية أي من الحالات الآتية: "1- عدم تسليم السلعة أو تقديم الخدمة إلى المستهلك خلال المدة المتفق عليها أو خلال المدة المتعارف عليها. 2- عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها عن السلعة أو الخدمة أو إخفاء المزود عن المستهلك أي معلومة جوهرية عنها. 3- عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها قبل إتمام عملية الشراء بخصوص الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود أو حقوق المزود في مواجهته أو إخفاء المزود عن المستهلك أي معلومة جوهرية متعلقة بذلك. 4- عدم توافر خدمات ما بعد البيع أو قطع الغيار اللازمة للسلع أو الخدمات التي تتطلب طبيعتها ذلك في السوق المحلي ما لم يكن هناك اتفاق بين المزود والمستهلك على خلاف ذلك". كما وضحت المادة (7) من قانون حماية المستهلك الأردني التزامات المزود "مقدم الخدمة" في حالة تقديمه سلعة أو خدمات معيبة للمستهلك "المستفيد".

ويرى الباحث ومن خلال ما ورد من النصوص السابقة يتضح أن مقدم الخدمة يلتزم في حالة وجود عدم مطابقة خدمات الهاتف المحمول المعلن عنها والتي تتطلب من مقدم الخدمة أن يقوم بإعلام المستفيد عن الخدمات بشكل دوري ومتجدد، وذلك بحسب التزامه بالإعلام سواء قبل التعاقد أو في أثناء إبرام العقد أو في أثناء تنفيذه بأن يلتزم مقدم الخدمة بإرجاع الخدمة ورد ثمنها للمستفيد إن كان ذلك ممكنا، وطلب إبطال العقد مع الالتزام بالتعويض عن الضرر إن تعذر إرجاع الخدمة، أو أن يلتزم مقدم الخدمة بإصلاح الضرر بناء على طلب المستفيد.

الفرع الثاني

الجزاء الجزائي لإخلال مقدم الخدمة بالالتزام بالإعلام

إن الحماية المدنية للمستهلك غير كافية لعدة أسباب منها: أن الحماية المدنية تقتصر عمليا وجود عقد مبرم بين المهني المحترف والمستهلك، فالقانون المدني لا يتوجه بحمايته؛ إلا إلى المتعاقدين من المستهلكين، وكذلك استحالة التعويض المدني في بعض الأحيان؛ عندما تتسع دائرة الأضرار بين المستهلكين، كما أن العقوبات الجزائية أشد ردها من الجزاء المدني (صادق، 2004، صفحة 45)، ومن

د. حمزة علي العيايدة

التشريعات التي تفاعلت مع الجزاءات الجزائية وتعمل على تأمين المستهلك، وحمايته؛ في إطار عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول التشريع الأردني، حيث نصت المادة (417) وما بعدها من قانون العقوبات الأردني؛ لأنها تعتمد على الإخلال العمدي الذي ينتج من جانب مقدم الخدمة عن عدم التزامه قبل التعاقد بإعلام المستهلك؛ مما يؤدي إلى جريمة النصب والاحتيال إذا توافرت أركانها، يقابلها نص المادة (336) وما بعدها من قانون العقوبات المصري.

عالجت المادة (8) من قانون حماية المستهلك الأردني الإعلان المضلل وحددت حالاته كما ورد بالدراسة سابقا، كذلك ورد في المادة (25) من نفس القانون على عقوبة الإعلانات الكاذبة والمضللة من مقدمي الخدمات، حيث نصت على أنه: "أ- ما لم يرد نص على عقوبة أشد في أي تشريع آخر نافذ، يعاقب كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه بغرامة لا تقل عن (250) مائتين وخمسين دينارا ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكلتا هاتين العقوبتين. ب- في حال تكرار المخالفة للمحكمة منع المزود من ممارسة النشاط موضوع المخالفة بشكل دائم أو مؤقت"، وقضت محكمة التمييز الأردنية بأنه: "إن الإخلال بالالتزامات التعاقدية المنصوص عليها في المادة (6/ب) من قانون حماية المستهلك يعاقب عليه بالعقوبة المنصوص عليها في (25) من القانون ذاته التي تدخل ضمن اختصاص محاكم الصلح". (قرار، 2022، صفحة 2642)

ويتضح من خلال نص المادة (25) من قانون حماية المستهلك حصر المشرع عقوبة الترويج إلى إعلانات مضللة من مقدم الخدمة في الغرامة وفي الحبس، كما راعى المشرع في العقوبة حالة التكرار (العود) إذا ما كرر مقدم الخدمة الجريمة ذاتها أكثر من مرة، وأضاف المشرع في هذه الحالة عقوبة أخرى إلى العقوبات الأصلية تتمثل في منع مقدم الخدمة من ممارسة النشاط موضوع المخالفة بشكل دائم أو مؤقت، كما يجب أن يكون أسلوب الإعلام قبل التعاقد أسلوبا بسيطا وواضحا، لضمان فهم المستهلك لجميع المعلومات بشكل سهل ومن دون تعقيد، والكفاية في المحتوى، والعرض، لذلك فإن الكذب في هذا الإعلام المؤيد بمظاهر تعززه يرقى إلى مرتبة الطرق الاحتيالية؛ إذا كان من شأنه إحداث الأمل في حصول المستهلك من الخدمات على ربح أو منفعة وهمية، من ثم تقوم جريمة النصب في حق مقدم الخدمة؛ متى انصرفت إرادته إلى الاستيلاء على مال المستهلك، دون تنفيذه لما اشتمل عليه عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول (عبدالصديق، 2005، صفحة 138).

كما أن المشرع المصري جرم خداع المستهلك أو الشروع فيه ليس فقط في مجال عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول؛ بل في العقود كلها، بمختلف أنواعها، وذلك في إطار القوانين المتعددة التي

أصدرها من أجل ذلك، من بينها قانون قمع التدليس والغش، التي تصل فيه عقوبة الحبس مدة لا تقل عن سنة والغرامة التي لا تقل عن خمسة آلاف جنيه ولا تجاوز عشرين ألف جنيه أو إحدى هاتين العقوبتين، وإن المشرع الأردني أخذ في مجال حماية المستهلك على غرار ما ذهب إليه المشرعان المصري والفرنسي من خلال تقريره عقوبة الحبس والغرامة في حالتي الغش والتدليس.

أما عن الجزاء الجزائي المترتب على عدم الالتزام بالإعلام في التشريع الفرنسي نجد أن قانون الاستهلاك، تضمن نصوصاً تحارب الغش والمخادعة في العقود المبرمة بين المهنيين والمستهلكين، ذلك من أجل حماية المستهلك؛ حيث تضم هذه النصوص طائفتين من الأفعال، الأولى تنظمها المادة (121) وما بعدها؛ إذ إنها تعاقب كل من يقوم بالدعاية الكاذبة أو تلك التي من شأنها إيقاع المستهلك "المستفيد" بعده مستهلكاً في الغلط، أما عن الطائفة الثانية، فتتنظمها المادة (213) وما بعدها؛ حيث تنص على معاقبة الغش والتدليس، وفي كلتا الطائفتين فإن مرتكب الغش أو الخداع أو التدليس يعاقب بالحبس أو الغرامة أو إحدى هاتين العقوبتين.

كما يمكن أن تضاف إليهما عقوبات تكميلية أخرى، وعلى ذلك فإن الهدف من التزام مقدم الخدمة بالإعلام في مجال عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول هو تهيئة المستفيد من الناحية التقنية، وإعلامه بالخدمات التي يتعاقد عليها، وكيفية استخدام الوسائل التي تساعده في الوصول إلى خدمات الهاتف المحمول، ومحتواها طوال مدة تنفيذ العقد.

يمكن إيجاز ما سبق بمفهوم في ذكر سمات الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، وخصائصه، حيث إنه يفرض على مقدم الخدمة "شركات الاتصالات" في المرحلة السابقة على التعاقد أن يراعي في إعلامه أوصافاً معينة ينبغي أن يتسم بها؛ إذ يجب عليه أن يتخذ من البساطة في استخدامه للألفاظ أو في أسلوبه منهجاً دائماً له؛ أي أن يكون بسيطاً ومفهوماً في ألفاظه؛ بحيث يستخدم العبارات السهلة غير المعقدة؛ فيستطيع الشخص العادي استيعاب معانيها، وفهمها، فعليه ألا يستخدم المصطلحات التي تستلزم مهنية متخصصة لتفسيرها أو لفهمها.

لذا يجب أن يتسم الإعلام بالكفاية، والشمول (أحمد، 1998، صفحة 34)؛ حيث يذكر فيه البيانات كافة، التي لها تأثير كبير على رضا المستفيد، إضافة إلى ذلك يجب أيضاً اتسامه بالصدق، والموضوعية؛ للتأكد من تبصير المستفيد، وتنويره بالعقد المراد إبرامه؛ كأن يقوم مقدم الخدمة "شركات الاتصالات" عن طريق الرسائل الصوتية المسجلة على أجهزته الخاصة بإعلام المستفيد من الخدمة؛ ذلك بمجرد اتصاله بالرقم الهاتفي المختصر أو عن طريق الموقع الرسمي له؛ فيتعرف على الغرض التجاري من الخدمة "أنظمة الاشتراكات ومميزاتها، وباقي العروض"، إضافة إلى ذلك المعلومات الأخرى التي توفر له "للمستفيد" المعرفة الكافية عن مميزات هذه الخدمة، وغيرها من الخدمات الأخرى (الزقرد، 2001، صفحة 177)، مثل تقديم

د. حمزة علي العيايدة

خدمة العملاء في بعض الشركات الأردنية على الأرقام التالية: شركة زين (1234)، شركة أورنج (1777)، شركة أمنية (1333).

ويرى الباحث أنه يجب على مقدم الخدمة "شركات الاتصالات" في الترويج لخدماته أو جذب أكبر المستفيدين للتعاقد معه، بإعلام المستفيد وتزويده بكافة البيانات، والمعلومات الجوهرية عن الخدمات التي يقدمها، وخصائصها، ومميزاتها، وما قد يستجد عليها، والتي يرغب المستفيد في التعاقد عليها، وإبرام العقد من أجلها، وذلك قبل، وأثناء، وبعد إبرام هذا العقد، وأن يتوفر في هذا الإعلام الكفاية، والشمول، والبساطة في الأسلوب، والسهولة أو اليسر في استخدام الألفاظ، والتعبير المباشر، وأن يتميز بالمصداقية؛ والبعد عن المغالاة، والكذب، والتهويل، والخداع، والتضليل؛ حتى نصل إلى الهدف المنشود، وتتحقق الغاية المرجوة منه؛ ليس فقط حماية المستفيد؛ وإنما تحقيق التوازن، والتعادل فيما بين الطرفين.

الخاتمة:

إن عقود الاتصالات ومنها عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول تعد من العقود الحديثة التي ظهرت بسبب التطور الهائل الذي حدث في مجال الخدمات، ويتسم عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول بسمات انعكست على الطبيعة القانونية لهذا العقد، وبعد شرح وتفصيل مفردات الخطة في متن البحث، ومحاولة تحليل جزئيات الموضوع، لا بد للباحث في نهاية المطاف من تقديم أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وأهم التوصيات المقدمة لمعالجة مشكلات البحث، والتي سيوردها كالاتي:

أولاً: النتائج

1. لم ينظم المشرع الأردني أحكام عقود خدمات الهاتف المحمول بتشريعات خاصة، خاصة فيما يتعلق بأحكامه وآثاره مثل المشرعين المصري والفرنسي.
2. إن الالتزام بالإعلام هو التزام سابق للتعاقد، إلا أنه قد يمتد لمرحلة ما بعد إبرام العقد، ويكون التزاماً تعاقدياً، فيكون لهذا الالتزام صورتان الأولى سابقة للتعاقد، والثانية ما بعد التعاقد.
3. إن المشرع الأردني نص صراحة على التزام مقدم الخدمة بإعلام المستهلك، مثل نظيره المصري والفرنسي، حيث فرض هذا الالتزام بشكل واضح وذلك من خلال النص على أنه من حقوق المستهلك الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة والخدمة، وإلزام المزود بضرورة وجود أسعار خدمات الهاتف المحمول، وأن تكون بطاقة البيان مكتوبة باللغة العربية، وملصقة على السلع.
4. أن الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام بصورتيه هو التزام بتحقيق نتيجة، حيث إنه لا يجوز لمقدم الخدمة -شركة الاتصالات- نفي مسؤوليته عن إخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستفيد، عن طريق الدفع بالجهل، وعدم معرفة معلومات السلعة أو الخدمة، وبياناتها، التي يفترض أنه يعلمها.
5. إن استعمال المستهلك للسلعة أو الخدمة أو حيازتها من السابق، لا ينفي وجوب قيام مقدم الخدمة -شركة الاتصالات- بإعلامه على أساس علم المستفيد بها من السابق.
6. عدم كفاية القواعد العامة لعيوب الإرادة للإسناد عليها بالمطالبة بفسخ عقد خدمات الهاتف المحمول نتيجة إخلال شركة الاتصالات بما عليه من التزام بالإعلام في مرحله ما قبل التعاقد.

ثانياً: التوصيات:

1. إيجاد نظام تشريعي وقانوني من يكون قادراً على تفهم التغيرات المصاحبة لاستخدام التكنولوجيا والأخذ بالاعتبار عند صياغتها بوضع النصوص التي تبين أحكامها منذ إبرامها حتى بيان آثارها وخاصة التزام مقدمي الخدمات -شركات الاتصالات- بالإعلام في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول.
2. وجود جهات رقابية تمثل المستفيد من الخدمة، عند كتابة عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول لتحقيق التوازن بين طرفي العلاقة.

د. حمزة علي العيايدة

3. أن يخضع نموذج عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول للتدقيق من قبل المختصين في هيئة تنظيم الاتصالات وجمعيات حماية المستهلك، ومتابعة الرقابة عليه وفي حالة إجراء أي تعديل على النموذج يجب دراسة الشروط مرة أخرى مكتملة ومن ثم إعطاء الموافقة لمقدم الخدمة "شركات الاتصالات".
4. عدم إدراج أي شرط في عقد الاشتراك بخدمات الهاتف المحمول بين مقدم الخدمة والمستهلك، يخوله وحده إمكانية التحلل من العقد وبشكل تقديري، وبقرار منفرد من جانبه دون سبب مشروع، ويجب أن تكون الشروط التي تعطي الحق في إنهاء العقد واضحة وثابتة ومقررة لكل من طرفيه.
5. تدخل المشرع من خلال قانون حماية المستهلك لتنظيم البيانات التي يتم الإفصاح عنها وإدراجها بالعقد النموذجي ليستعين بها المستهلكون في تعاملاتهم.
6. تحديد الجزاء المدني والجزائي واجب التطبيق في حالة الإخلال بالالتزامات من قبل أحد طرفي العقد سواء من خلال قانون الاتصالات أو قانون حماية المستهلك أو قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية أو قانون العقوبات.
7. اتخاذ إجراءات فاعلة وإيجاد حلول لمسألة الرسائل غير المرغوب بها والاشتراك بالإعلانات دون وعي، والتي ترعج المستهلك وتزيد أعباءهم المالية.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب القانونية

- د. أحمد عبد العزيز الشيخ (2022)، المسؤولية المدنية لشركات الاتصالات عن الإضرار بالعملاء، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- د. أسعد ذياب (1985)، ضمان العيوب الخفية وتخلف الوصف، دار اقرأ للطباعة، الطبعة الثالثة، بيروت، لبنان.
- د. أكرم محمد التميمي (2010)، التنظيم القانوني للمهني، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بيروت.
- د. أحمد محمد الرفاعي (1994)، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة.
- د. أحمد محمود سعد (2000م)، نحو إرساء نظام قانوني لعقد المشورة المعلوماتية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- د. حسن حسين البراوي (1998)، عقد تقديم المشورة، راسة قانونية لعقد تقديم الاستشارات الفنية، دار النهضة العربية.
- د. حسن علي الذنون (1991)، المبسوط في المسؤولية المدنية، الجزء الأول، الضرر، شركة التايمس للطبع والنشر، بغداد.
- حياة محمد أبو النجا (2004)، الالتزام بالتفاوض في عقود التجارة الدولية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة.
- د. جابر محجوب علي (1995)، ضمان سلامة المستهلك من المنتجات الصناعية المعيبة، دار النهضة العربية، القاهرة.
- د. سامح عبد الواحد التهامي (2008)، التعاقد عبر الإنترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة.
- سمير حامد الجمال (2005)، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، دار النهضة العربية.
- د. سهير منتصر (1990)، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة.
- د. صبري حمد خاطر (1996)، الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة بغداد، المجلد (1)، العدد (11)، العراق.
- د. عبد الرزاق أحمد السنهوري (2010)، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء (7) (المجلد الثالثة)، منشورات الحلبي الحقوقية بيروت.
- د. عبد الفضيل محمد أحمد (1998)، العقود التجارية وعمليات البنوك، دار النهضة العربية، القاهرة.

د. حمزة علي العيايدة

د. عدنان إبراهيم السرحان، د نوري حمد خاطر (2012)، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات)، دراسة مقارنة، الطبعة الخامسة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
د. عبد المنعم موسى إبراهيم (2007)، حماية المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان.

محمد المرسي زهرة (2008)، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة.
د. محمد سامي عبدالصالح (2005م)، خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها - دراسة لعقد خدمة المعلومات الصوتية في ضوء قانون تنظيم الاتصالات المصري رقم (10) لسنة 2003م، دار النهضة العربية، القاهرة.

د. محمود جمال الدين زكي (1978)، مشكلات المسؤولية المدنية، مطبعة جامعة القاهرة.
د. مصطفى أحمد أبو عمرو (2011)، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

د. ميرفت عبد المنعم صادق (2004)، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام، مع بيان أهم صور الالتزامات الحديثة، مطبعة حماده الحديثة، القاهرة.

نزار حازم الدمجوي (2019م)، عقد تجهيز خدمات الهاتف المحمول، القاهرة، دار الكتب القانونية.
د. نزيه محمد صادق المهدي (1999)، الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود، دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة.

د. نزيه محمد الصادق المهدي (2004)، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام، مع بيان أهم صور الالتزامات الحديثة، دار النهضة العربية، القاهرة.

ثانياً: الرسائل والابحاث العلمية

أحمد السعيد الزقرد (2001)، نحو نظرية عامة لصياغة العقود، مجلة الحقوق، إصدار مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة (25)، العدد (3).

بسمة محمد البكري، الحماية القانونية للمستهلك في عقود الاتصالات، دراسة مقارنة بين التشريعين الأردني والإماراتي، مجلة إربد للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة إربد الأهلية، المجلد (21)، العدد (1)، 2019م.

حمدي أحمد سعد (1999)، الالتزام بالإفشاء بالصفة الخطرة في الشيء المبيع، رسالة دكتوراه، جامعة الأزهر الشريف، المكتب الفني للإصدارات القانونية، القاهرة.

- د. جعفر محمد الفضلي (2001)، الالتزام بالإعلام والنصيحة والتعامل في عقد البيع ودوره في حماية المستهلك، المجلة الحولية العراقية، كلية القانون، جامعة بغداد، العدد (1).
- غانم سالم النائب (2020)، الإطار القانوني لعقد استئجار خط الهاتف الخليوي، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- د. محمد عبدالله البديوي (2020م)، التنظيم القانوني لعقود خدمات الاتصالات، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.
- محمد قحطان الحبار (2016)، النظام القانوني لعقود خدمات الاتصالات، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة المنصورة.
- مي بنت زيد المعمري (2015)، النظام القانوني لعقد الهاتف النقال، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- يونس صلاح الدين (2004)، العقود التمهيديّة، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الموصل.

ثالثاً: المرجع الاجنبية:

- Auloy. Et steinmetz** (2000), Droit de la consommation. 3ème edition Dalloz..
- Philippe Malaurie** (1998) et Laurent Aynes, Cours de Droit civil, Les Contrats Spéciaux, 12 Dédition, Paris.
- Claire MONVILLE** (1993), Responsabilite civile des fournisseurs de services audiotext et videotext, op, cit. EDITIONS DU JEUNE BARREAU DE BRUXELLES.

رابعاً: القوانين

- القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976م.
- قانون الاتصالات الأردني رقم (13) لسنة 1995م وتعديلاته.
- قانون العقوبات الأردني رقم (16) لسنة 1960م وتعديلاته.
- قانون حماية المستهلك الأردني رقم (7) لسنة 2017م وتعديلاته.
- القانون المدني المصري رقم (131) لسنة 1948م.
- قانون العقوبات المصري رقم (58) لسنة 1937م.
- قانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 2018م.
- قانون قمع التدليس والغش رقم (48) لسنة 1941.
- القانون المدني الفرنسي رقم (131) لعام 2016م.
- قانون الاستهلاك الفرنسي لعام (95-96) لسنة 2016م.

رابعاً: أحكام المحاكم

- قرار محكمة التمييز الأردنيّة/ حقوق رقم (2596) لسنة 2021م تاريخ 25-7-2021م.

قرار محكمة التمييز الأردنية/حقوق رقم (22) لسنة 2022م تاريخ 12-5-2022م.
Cass. Civ. 25 Fev. 1997, civ. 1997, p.434, obs, P. Jordain.

خامسا: مصادر أخرى

الشروط والأحكام لعقود المشتركين في خدمات الهاتف المحمول، الدفع المسبق واللاحق في الأردن
الصادرة بموافقة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية رقم 3614 لسنة 2015م.

الموقع الإلكتروني، قسطاس على الرابط الآتي: <https://www.qistas.com>

الموقع الإلكتروني لمحكمة النقض المصرية على الرابط: <https://www.cc.gov.eg>

الموقع الإلكتروني الفرنسي دالوز dalloz الآتي: <https://www.dalloz.fr>.