

جامعة الفلوجة

كلية القانون



مجلة الباحث للعلوم القانونية

مجلة علمية محكمة

المجلد: الثالث - العدد: الاول- حزيران/يونيو - السنة: ٢٠٢٢

ISSN: 2706-5960

E-ISSN: 2706-5979

رقم الايداع (2409)



جامعة الفلوجة

كلية القانون

مجلة الباحث للعلوم القانونية

المجلد الثالث/العدد الأول/حزيران-يونيو- السنة ٢٠٢٢

ISSN(PRINT) : 2706-5960

ISSN(ONLINE) : 2706-5979

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق الوطنية (٢٤٠٩) لسنة ٢٠٢٠

مجلة الباحث للعلوم القانونية

مجلة علمية محكمة، تنشر أبحاثاً متخصصة في علم القانون وفروعه،
وتصدر بشكل نصف سنوي عن كلية القانون - جامعة الفلوجة، في شهر
حزيران وشهر كانون الأول من كل عام.

ISSN(PRINT) : 2706-5960

ISSN(ONLINE) : 2706-5979

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق الوطنية (٢٤٠٩) لسنة ٢٠٢٠

العنوان:

جمهورية العراق، الأنبار، جامعة الفلوجة، كلية القانون، مجلة الباحث للعلوم
القانونية

البريد الإلكتروني:

jrls@uofallujah.edu.iq

بريد المراسلة:

law.journal@uofallujah.edu.iq

بريد الدعم الفني:

الموقع الإلكتروني للمجلة:

[/https://uofjls.net](https://uofjls.net)

الاشتراك بالمجلة:

يحدد الاشتراك السنوي في المجلة لداخل العراق وخارجه على أساس.
(٥٠,٠٠٠) خمسون ألف دينار عراقي للمؤسسات والأشخاص داخل العراق،
و(١٠٠\$) مئة دولار للمؤسسات والأشخاص خارج العراق.

هيئة تحرير المجلة

رئيس التحرير:

أ. د. رائد ناجي احمد

أعضاء هيئة التحرير:

اسم التدريسي	جهة الانتساب
أ.د. سعد حسين عبد الحلبوسي	كلية القانون جامعة الفلوجة- العراق
Pr.Jean-François Riffard	France / Ecole de droit UCA/droit privé
أ.د. محمد حسن علي القاسمي	كلية القانون / جامعة الإمارات/ الإمارات
أ. د. عادل ناصر حسين	كلية القانون / جامعة الفلوجة- العراق
أ.د. ميساء سعيد موسى	كلية القانون / جامعة ال البيت- الأردن
أ. د. سليمان براك دايع	كلية ألقانون جامعة الفلوجة- العراق
أ.د. خلفي عبد الرحمن	كلية القانون / جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية/ الجزائر
أ. د. صدام فيصل كوكز	كلية القانون جامعة الفلوجة- العراق
أ. د. خالد رشيد علي	كلية القانون / جامعة الفلوجة- العراق
أ.د. مصطفى المتولي قنديل	كلية القانون/جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا/ الإمارات
أ.د. احمد خلف الدخيل	كلية الحقوق/ جامعة تكريت - العراق
أ.د. وسن قاسم غني	كلية القانون جامعة بابل- العراق
أ.د. بشير جمعة عبد الجبار	كلية القانون والعلوم السياسية الجامعة العراقية - العراق
أ. د. محمد جواد زيدان	كلية القانون/ جامعة الفلوجة-العراق
أ.م. د. محمد خليل يوسف ابو بكر	كلية الحقوق/ جامعة الزيتونة /الأردن-
أ. م. د. نافع بحر سلطان	كلية القانون/ جامعة الفلوجة- العراق
أ.م.د. أسماعيل فاضل حلواص	كلية القانون/ جامعة الفلوجة- العراق
أ.م.د. عمر عبد الكريم جاسم	حوسبة سحابية / جامعة الفلوجة- العراق

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
٥٢-١٣	الحماية الجزائية لسمعة الانسان من الاخبار الكاذب وشهادة الزور أ.م. خالد احمد علي احمد أ.د. آدم سميان ذياب الغريزي
٩٢-٥٣	المواءمة بين الالتزامات الدولية والتشريعات الداخلية للتصدي لجرمة الاتجار بالبشر أ.م.د. خالد عواد حمادي العلواني
١٢٧-٩٣	الحد من انبعاث الزئبق ومركباته في الغلاف الجوي وفقاً لاتفاقية ميناماتا بشأن الزئبق لسنة ٢٠١٣ أ.م.د. صلاح خيرى جابر
١٦٣-١٢٩	طبيعة قانون المحكمة الاتحادية العليا وقواعده الموضوعية أ.م.د. محمد عزت فاضل
٢٠٩-١٦٥	القيمة القانونية للدليل الجنائي المستند الى إجراء معيب في التشريع العراقي أ.م.د. نعم حمد علي الشاوي
٢٤٨-٢١١	مشكلة اختلاف الاصطلاحات القانونية في التشريعات التجارية العربية أ.م.د. سحر رشيد النعيمي
٣٠٠-٢٤٩	دور شركات وصناديق الاستثمار المالي في تكوين محفظة الاوراق المالية "دراسة مقارنة" د. اياد جواد محمد د. نورس عباس العبودي
٣٥١-٣٠١	حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات م. إخلاص مخلص إبراهيم
٣٨٥-٣٥٣	الالتزام بضمان سلامة الشخص الحاصل على تطعيم (كوفيد-١٩) م.م. اسماء عبد محمد

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

م. إخلاص مخلص إبراهيم

جامعة الأنبار-كلية القانون والعلوم السياسية- العراق

Doi:<https://doi.org/10.37940/JRLS.2022.3.1.8>

الملخص

افترزت ثورة المعلومات وتقنيات الاتصال نمطاً جديداً من العقود انصب إبرامها وتنفيذها في الوسط الالكتروني، واندرج محل تلك التصرفات والعقود على المعلومات التي لم تعد مجرد وسيلة للحصول على لمعرفة بل أضحت قيمة مالية وتنافسية، ولذا اصبح الحصول عليها من اهم متطلبات المستهلك، ومن اجل حصول المستهلك على تلك المعلومات وتمكينه من التواصل معها اوجد التعامل الالكتروني التزامات وضمانات تضمن الحد الأدنى من حصول المستهلك على تلك المعلومات، فكان لازماً على مقدم المعلومات من تقديم كل ما يساعد المستهلك في حصوله على محل العقد ويضمن كفاية هذه المعلومات وبيانها بشكل واضح كيفية التواصل مع خدمات مقدم المعلومات ومع المعلومات التي يرغب المستهلك بالحصول عليها، بل ويتعاقد من اجل الاستفادة منها، وهو ما جعل من هذا الضمان عنصراً في ابرام العقد وتنفيذه إذ بدونه لا يستطيع المستهلك البسيط من الولوج لموقع مقدم المعلومات، وهو ما يشكل اخلالاً بواحد من التزامات مقدم الخدمة توجب إيجاد حماية خاصة للمستهلك تجاه عدم كفاية المعلومات المقدمة من مقدم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: عقود المعلومات، ضمانات المستهلك، حماية المستهلك الالكتروني، اعلام المستهلك، خدمات المعلومات.

The Consumer's Right To Obtain Information In Information Contracts

Ekhlash Mokhles Ibrahim

University of Anbar- College of Law and Political Science - IRAQ

ABSTRACT

The information revolution and communication technologies have produced new model of contracts that focus its making and implementing in the electronic sphere, and the place of those actions and contracts was included in the information that is no longer just a means of obtaining knowledge, but has become a financial and competitive value, so obtaining it has become one of the most important essentials of the consumer. For enabling the consumer to obtain dealing with such information, the electronic transaction set out obligations and guarantees that ensure the minimum level of consumer access to that information, so it was necessary for the information provider to provide everything that would assist the consumer to obtain the subject of the contract and ensure the adequacy of this information and clearly indicate how to access services of the provider and information that the consumer wants to obtain. This made this guarantee an element in making and implementation of the contract, since without it the normal consumer cannot access the information provider's site, which constitutes a breach to one of the service provider's obligations that require providing special protection for the consumer against insufficient information provided by the provider.

Keywords: information technology contracts, consumer guarantees, electronic consumer protection, informing consumer, information services.

المقدمة:

تعد المعلومات في وقتنا الحالي من أهم الأشياء التي يسعى كل فرد من أجل الحصول عليها واغتائها بالقدر الذي يسهم في تطوير مداركه ومعارفه أو قدراته على التعامل التجاري والمدني والاقتصادي، فاضحت المعلومة هي الأساس في التنافس التجاري والمعرفي، ومن أجل ضمان حصول المستهلك على تلك المعلومات نجد ان التشريعات التي تنظم التعاملات الالكترونية ومن قبلها تشريعات حماية المستهلك فرضت على من يعمل على ادارة المعلومات وتقديمها اتاحة البيانات اللازمة للمستهلك في عقود شبكة الانترنت عموماً وعقود المعلوماتية بوجه الخصوص، التي تتيح للمستهلك كيفية الدخول للمعلومة وكيفية الحصول عليها والوسائل الداعمة والمساعدة في التعامل مع تلك المعلومات التي هي محل العقد واساس الالتزامات التي يربتها عقد المعلومات على مقدم الخدمة.

- أهمية الموضوع وأسباب اختياره

تدرج أهمية الموضوع وأسباب البحث فيه على مدى إمكانية الاستفادة من الناحية العملية من مجموعة المعلومات والبيانات التي يقدمها مقدم الخدمة او الطرف الملزم بتقديمها في عقود المعلومات، ومدى إمكانية خضوع هذه البيانات للقواعد العامة التي يلتزم بها مقدم الخدمة في عقود المستهلك، إذ إن طبيعة المعلومات من الناحية العملية والمعرفية تمنح المستهلك مجموعة من الخيارات التي تتيح له كيفية التعامل مع المعلومات المتاحة على مواقع مقدم الخدمة، كما تسمح له باختيار المعلومة المناسبة لحاجته في ظل الكم الهائل من المعلومات المتاحة، فضلاً عن الوسائل والتقنيات الواجب اللجوء إليها لضمان حقه في الحصول على المعلومات التي تعاقده عليها، هذا الالتزام بضمان الادلاء بتلك المعلومات يشكل واحداً من أهم التزامات مقدمة الخدمة من ناحية وواحدة من ضمانات حصول المستهلك على المعلومات من ناحية ثانية، وبين كون المعلومات والبيانات التي يدلي بها مقدمة الخدمة للمستهلك تشكل التزاماً عليه تارة، وعدة ضمانات وحق

للمستهلك في احاطته بها، تنشأ أهمية المعلومات من الناحية القانونية، من حيث مداها ونمطها وتصنيفها ومدى إمكانية الاتفاق على عدم الاعتداد بها وما يترتب عنها من اخلال يوجب تحقق الضمان الكافي بالنسبة للمستهلك تجاه مقدم الخدمة.

- إشكالية البحث وفرضياته

يندرج البحث على مجموعة من الإشكاليات التي نعمل على البحث فيها وإيجاد الحلول لها، من خلال الاجابة على مجموعة من الفرضيات التي يقتضي الامر اثارها من اجل تحقيق ذلك الهدف وتلك الغاية، ونبين ذلك تباعاً:

١- إشكالية البحث:

- الازدواج بين كون حصول المستهلك على المعلومات هو التزام على عاتق مقدم الخدمة وبنفس الوقت يشكل حقاً للمستهلك، وهذا ما يجعل من وصف هذا الحق ضماناً للتنفيذ أو للحصول على الخدمة فيه نوع من الإشكالية لان الضمان يتحقق عند الاخلال بالالتزامات المترتبة عن العقد عند تنفيذه، ونحن هنا نتكلم عن التزام بالإفصاح والاعلان عن مضمون الخدمة وكيفية الحصول عليها.
- مدى إمكانية الاعتداد بالقواعد العامة في ميدان ضمان حصول المستهلك التقليدي على المعلومات اللازمة بشأن العقد ومحلّه والالتزامات الناشئة عنه، وتطبيقها على المعلومات والبيانات المتعلقة بعقد افتراضي يبرم وينفذ غالباً في وسط غير مادي.
- وجود نقص تشريعي في نطاق عقود المعلومات والعقود التي تبرم عبر شبكة الانترنت بشأن ما يعرف بالالتزام بالإعلام، فهل هو التزام قانوني ام هو مجرد التزام اوجده الفقه وأقره القضاء.

٢- فرضيات البحث:

- ما هو حق حصول المستهلك على المعلومات؟

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

- ما هي طبيعة حصول المستهلك على المعلومات؟
- ما هو مضمون حصول المستهلك على المعلومات؟

- منهجية البحث

لأجل الإحاطة بموضوع البحث والوصول لحلول ناجعة بشأن الإشكالات التي يثيرها في نطاق عقود المعلوماتية سنعتمد في البحث على أسلوب التحليل الاستقرائي والمقارن من خلال تحليل واستقراء نصوص التشريعات المقارنة في ميدان حماية المستهلك والقياس عليها ومقارنتها مع القواعد العامة في نظرية العقد أولاً ومن ثم مع نصوص تشريعات التعاملات والالكترونية ثانياً، فضلاً عن تحليل واستقراء آراء الفقه والقضاء والقياس على تلك الآراء والاحكام بما ينسجم مع طبيعة البيانات التي تتيح للمستهلك الحصول على المعلومات في الوسط الافتراضي بالمقارنة مع نظيرتها في الوسط التقليدي، وكل ذلك يتم بالمقارنة مع قوانين كل من فرنسا ومصر والعراق وبعض الدول العربية والأجنبية الأخرى كلما تطلب ذلك موضوع البحث ونظام المقارنة، عاقدين البحث في مضمون الحصول على المعلومات وطبيعة الالتزام بتقديمها بعيداً عن اثر الاخلال بهذا الحق أو الالتزام والذي يخضع لأحكام المسؤولية المدنية والتي لا تحتاج منا للكثير من البحث إذا ما اخل مقدم الخدمة بتقديم تلك المعلومات للمستهلك.

- خطة البحث

للإحاطة بموضوع البحث والاجابة عن التساؤلات والفرضيات التي تم تحديدها سنقسم البحث في هذا الموضوع على مطلبين على النحو الآتي:

المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك بالحصول على المعلومات.

المطلب الثاني: مضمون حق المستهلك بالحصول على المعلومات.

المطلب الأول

مفهوم حق المستهلك بالحصول على المعلومات

اوجدت التقنيات الالكترونية بمسمياتها ووسائطها نمطاً من التعامل يرتكز في جوهره ومضمونه على المعلومات والحصول عليها وتداولها يعرف بعقود المعلوماتية، وهذا ما اوجد تبعاً لذلك ضمانات أو التزامات تفرض على المتعاقدين والمتعاملين بهذا النمط من التصرفات بضرورة تزويد احدهما بالآخر بالقدر الكافي من المعلومات والبيانات وكل ما يمكن معه الحصول على المعلومات، يلزم بتقديمها من يتولى عملية تجهير وتقديم المعلومات، تجاه من يستهلك تلك المعلومات ويستخدمها لغاية أو لهدف نعاهد من اجل تحقيقه من خلال الحصول عليها، لذا لابد من معرفة حق المستهلك في عقود المعلوماتية، من ثم تحديد وصف المستهلك في تلك العقود، على النحو الآتي: -

الفرع الأول: تعريف حق المستهلك بالحصول على المعلومات

ان طبيعة الالتزامات التي تنشأ عن عقود المعلوماتية عموماً تفرض على مقدمي خدمات شبكة المعلومات التزاماً بضمان ما يقدم من معلومات ضرورية للتعاقد يكون مصدرها: أما الاتفاق أو نص القانون، حيث فرضت بعض القوانين العامة والخاصة التزامات على مقدمي الخدمات ونفرض عليهم ضمان تقديم كل ما يتعلق بالحصول على المعلومات محل التزامهم في هذا النمط من العقود على أساس أنها من عقود الاستهلاك التي تبرم عن بعد، وعلى فرض ان مقدمي الخدمة هم أشخاص محترفون وان مستهلكي المعلومات على وفق الفرض ذاته هم أشخاص اعتياديون؛ لذلك وجب حمايتهم، من خلال فرض التزامات تعكس قدرًا من الضمان لتحقيق الغاية التي يهدف المستهلك لتحقيقها إلا وهي الحصول على المعلومات بالشكل الذي يتلاءم وطبيعة العقد وخصوصيته، من هنا لابد من تحديد مضمون

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

ضمان حق المستهلك أولاً من ثم بيان تعريف المستهلك في عقود المعلومات ثانياً،
على النحو الآتي:

أولاً: تحديد حق المستهلك بالحصول على المعلومات

يعكس هذا الحق بالعموم ما يلتزم به مقدم الخدمة من تمكين المستهلك في عقود المعلومات من الحصول على كل ما من شأنه الوصول إلى المعلومات والبيانات الضرورية التي يتمن من خلالها الولوج لمعلومات والتفاعل معها، ومثل تلك المعلومات يتسع نطاقها وتتعاظم أهميتها في ظل عقود المعلومات سواء كانت بصيغة عقد اشتراك أم عقود خدمات أم تزويدًا بالمعلومات، لأن ما يحيط بهذا النمط من العقود من غموض يمتد من لحظة التفاوض لغاية تنفيذ العقد وإتمام حصول المستهلك على المعلومات محل العقد، تكون في الغالب ذات طابع خاص لإدراجها على معلومات ذات طابع فني وأخرى ذات طابع تقني وثالثة ذات طابع شخصي وموضوعي، قد يصعب على المستهلك في الغالب إمكانية فهمها والتواصل معها وهو ما يقتضي تداخل مقدم الخدمة لبيان مضمونها وطبيعتها وكيفية الاستفادة منها، وهو ما يجعل منها ضماناً لسلامة التعاقد في نطاق عقود المعلومات.

وهذه الضمانة تجد أساسها بالالتزام الذي يكفل من خلاله الملتزم بتوفير الخدمات قدرًا من المعلومات تساعد المستهلك في الحصول ما تعاقد من أجله، وعموماً يأتي الضمان بمعنى الكفالة فمن ضمن الشيء فهو ضامن له وكفل به، بمعنى الالتزام، ومن ضمن الشيء غرمه^(١)، وهو ما يعني أن يضمن الشخص ما

(١) يأتي معنى الضمان في اللغة من مصدر الفعل (ضمن بالكسر) ويعني ضمان الشيء وضمان المال التزامه ومن ضمن الشيء هو ضامن وضمنين، والضمنين هو الكفيل، يراجع ابن منظور، لسان العرب، ترتيب: عبد الله الكبير، محمد احمد حسبة الله، هاشم الشلذلي، دار الشعب، مصر بدون سنة نشر، مصدر ضمن الجزء ٣ ص ١٥٢. وكذلك محمد بن ابي بكر الرازي، مختار الصحاح، دار الجيل، بيروت ١٩٨٧، ص ١٧٥.

تكفل به من مال أو أي شيء آخر وهو يترتب التزاماً بذمته في حال هلاكه فيغرم قيمة ذلك الشيء^(١).

فالضمان بهذا المفهوم هو كل ما يقع على الشخص من التزام بضمان ما يصدر منه أفعال تسببت بضرر للطرف الآخر، أي ان يكون الشخص الملتزم بتقديم خدمة أو تعاقد مع شخص آخر يكون ملزماً بضمان ما يصدر عنه من فعل أو تصرف يسبب ضرر للغير، فهو انشغال الذمة بما يجب ان تقي به نتيجة ما يصدر من صاحبها من فعل أو قول يسبب ضرراً للطرف الآخر.

فهو ما يضمنه احد المتعاقدين -مقدم الخدمة- بأن يقدم للطرف الآخر عند التعاقد البيانات اللازمة والضرورية التي تحيط علم المستهلك بكافة تفاصيل العقد والخدمات المقدمة بما يتفق مع طبيعة العقد ومحلّه، وأي اعتبار آخر يجعل من احد المتعاقدين ان يلم ببيانات وتفاصيل العقد ما لم يحصل على تلك البيانات التي تمنح الطرف المستهلك الثقة المشروعة واللازمة للحصول على المعلومات محل العقد^(٢).

(١) والضمان بمعناه القانوني العام، هو التزام من تسبب بالضرر بتعويض من سبب له الضرر وهو ما يعني تحقق المسؤولية المدنية، لذلك يقال ضمان القول في حال المسؤولية العقدية أي أن يضمن المتسبب بالضرر الناتج عن العقد ما يسببه من ضرر نتيجة اخلاله بالعقد، وورد تعريف الضمان في الفقه الإسلامي بأنه الالتزام بتعويض الغير عما لحقه من تلف أو ضياع في المنافع أو الضرر الحادث في النفس. ينظر: مسعود فاروق، فعالية الالتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر (١) بن يوسف بن خدة، الجزائر ٢٠١٥-٢٠١٦، ص ١١. وقد استعمل المشرع العراقي ضمان القول في القانون المدني كدليل على المسؤولية العقدية بينما استعمل مصطلح ضمان الفعل للدلالة على المسؤولية التقصيرية، ينظر المواد (١٦٨ و ١٨٦).

(٢) ينظر د. ايمن مصطفى البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠١٠، ص ٤٤١.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

وينعقد هذا الضمان على مجموعة المعلومات والبيانات والتقنيات التي يجب ضمان توافرها للمستهلك والتي تؤهله للولوج والدخول الحر للمعلومات التي تعاقد من أجل الحصول عليها، وبغير هذه المعلومات والتقنيات لا يمكن للمستهلك التفاعل معها، لذا يعد مقدم المعلومات في غير الحالة التي لا يتمكن المستهلك من الولوج لخدمات بنك المعلومات والتواصل مع مضمون المعلومات مقصراً من ثم يضمن نتيجة ذلك التقصير. ولتحقيق ذلك ينبغي على مقدم الخدمة أن يطور من تقنياته بصفة مستمرة حتى يضمن الاستجابة لحد أدنى من الطلبات التي التزم بها تجاه المستخدم، وله في سبيل تحقيق هذا الأمر إجراء ما يراه من تعديلات على وسائل الولوج إلى الخدمة، بما يحقق للمستخدم أفضل اتصال وبأقل مجهود ممكن^(١)، ومن ناحية أخرى، يقع على عاتق مزودي خدمة الاتصال والمعلومات ضمان تسهيل حصول المستهلك على المعلومات عبر استخدامهم تقنيات تسمح بإخطار مستخدمي بنوك المعلومات بالمخاطر التي يمكن أن يتعرضوا لها من جراء تقديم هذه الخدمات^(٢).

والضمان الذي يقع على عاتق مقدم المعلومات يتسم بصفته الثنائية فهو من جهة المستهلك يشكل حقاً له في الحصول على كل ما يتعلق بالخدمة المقدمة والمعلومات المتاحة وكيفية الاتصال بها والولوج إليها، بينما يوصف بالواجب والالتزام القانوني بالنسبة لجهة مقدم المعلومات إذ يجب عليه قانوناً أن يقدم للمستهلك كل المعلومات اللازمة والضرورية للحصول على المعلومات وتذليل كل الصعوبات والمخاطر التي تحول دون غاية المستهلك من الحصول على المعلومات.

(١) ينظر د. أيمن مصطفى البقلي، المرجع نفسه، ص ٣٩١.

(٢) ينظر:

V. FAUCHOUX, P. DEPRez, Le droit de l'internet, Lois, contrats et usages, préface de J.-M. Bruguere, Litec, 2008, P.232.

لذا نجد ان ضمان حصول المستهلك على المعلومات يتم بمجموعة من الخصائص يمكن ادراجها بالآتي:

١- انه ضمان يعكس مدى التزام مقدم المعلومات في توفير كل ما يحيط بالمعلومات المقدمة عبر البنك من بيانات ومعلومات وسائط تساعد المستهلك في الحصول على المعلومات، بل يكون مقدم المعلومات ملزماً في إطار ذلك توفير الوسائل اللازمة التي تجنب المستهلك ما قد يثور من مخاطر نتيجة التعامل مع المعلومات وكيفية الحصول عليها، فضلاً عن قيامه المستمر بتطوير قابلياته الفنية والتقنية باستخدامه للوسائل الأكثر انسجاماً مع المعلومات محل العقد من جهة، وقابلية المستهلك وحالته التقنية وخبراته الفنية في نطاق عقد المعلومات.

٢- خصوصية هذا النمط من الالتزام بتقديم المعلومات تتأتى من الوسط الافتراضي الذي يبرم فيه العقد وينفذ غالباً، إذ تجعل تلك الخصوصية من عدم التواجد المادي سمة ذات أهمية بالنسبة للمستهلك في حصوله على كل ما يتعلق بمضمون المعلومات وطبيعتها ووسائل الاتصال بها، وبخلافه يكون المستهلك عرضة للضياع والاستغلال في وسط افتراضي لا تحكمه قواعد المكان ولا الزمان ولا سلطة القانون المادي في أحيان كثيرة، خصوصاً فيما لو اقتترنت تلك العقود بشروط ذات طابع تعسفي تزيد من عدم قدرة المستهلك على داراتها والتعامل معها والحصول على الغاية التي تعاقدها من اجل الحصول عليها، وهي المعلومات التي يقدمها البنك.

٣- ان حق المستهلك بالحصول على المعلومات الكافية التي تؤهله للوصول للمعلومات محل الخدمة يجد أساسه في المبادئ القانونية التي أسست لوجوده ونظمت اطره القانونية من خلال إلزام مقدم الخدمات عموماً في عقود الاستهلاك بالإفصاح التام والشفاف عن كل المعلومات التي تجعل المستهلك

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

في موقف أكثر قرباً من الحصول على الخدمات والمعلومات والاتصال بها والتعامل معها.

لذا فالواضح من خلال هذا العرض أن حصول المستهلك على المعلومات اللازمة للحصول على الخدمة يدرج ضمن مفهوم التزام مقدم الخدمة بتقديم ما يتعلق بالعقد ومحله وطبيعته وحتى ما يرتبط بخصوصية في ظل اتساع نطاق التقنيات التكنولوجية التي أضحت تشكل الوسط الداعم لإبرام تلك العقود وتنفيذها، فمقدم الخدمة يضمن وجود كم من المعلومات والبيانات التي ترتبط في إبرام العقد ابتداءً مروراً بتنفيذه وصولاً لحصول المستهلك على المعلومات التي تعاقدها عليها ولحين انتهاء العقد، من خلال توفير تلك المعلومات وسهولة حصول مقدم الخدمة عليها وبيانها له بشك يزيل كل عائق قد يحول بينه وبين المعلومات محل العقد، وبخلافه يعد مقدم الخدمة مقصراً ويتحمل تبعه ذلك الإخلال بضمان حصول المستهلك على ما يعادل ما فاتته من منفعة أو ما لحقه من ضرر نتيجة عدم وجود معلومات كافية تمكنه من الحصول على محل العقد ومضمونه، وهي المعلومات.

ثانياً: توصيف المستهلك الإلكتروني

يطلق على مستهلكي خدمات شبكة الأنترنت بالمشارك، أو المستخدم النهائي أو المستفيد، وبما ان نطاق قانون حماية المستهلك يشمل العقود التي تبرم عن بعد، بجميع أشكالها، والتي منها عقود خدمات شبكة الأنترنت أو ما تعرف بعقود المعلوماتية؛ لذلك سنطلق على من يتعاقد على المعلومات بالمستهلك تماشياً مع الموقف العام لتشريعات المستهلك، ولأن محل التعاقد هو تداول المعلومات أو الحصول عليها كغاية أو هدف من التعاقد.

فالمستهلك في عقود الاستهلاك عموماً هو كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك. أي بمعنى استعمال أو استخدام مال أو خدمة، إذاً يعد مستهلكاً من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي، وكذلك من يشتريها لاستعماله المهني^(١). وهذا يعني مد نطاق الحماية القانونية إلى كل شخص سواء أكان مهنيّاً أم غير مهني، حتى وإن كانت هذه التصرفات مبرمة من قبل مهنيين للحصول على سلع او معلومات وخدمات تخدم مهنتهم كما هو الحال بالنسبة إلى الطبيب الذي يشتري المعدات الطبية والتاجر الذي يشتري أثاث مكتبه أو معمله والمبتكر أو الباحث الذي يرغب بالحصول على المعلومات الضرورية لإتمام اختراعه أو ابتكاره. وذلك لأن هذه السلع أو الخدمات والمعلومات على وفق مفهوم هذا الاتجاه الواسع سوف تستهلك سواء كان المشتري يقصد الاستعمال الشخصي أم المهني.

ويجد اصحاب هذا الاتجاه بتوسيع مفهوم المستهلك اساساً لموقفهم في المادة (٣٥) من القانون الفرنسي الصادر في ١٠ كانون الثاني ١٩٨١. إذ قررت بان "تصوص هذا القانون المتعلقة بالشروط التعسفية تخص العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين"، ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استبقاء مصطلح "المستهلك" إلى جانب مصطلح "غير المهنيين" يقصد منه مد الحماية إلى المهني الذي يتعاقد خارج نطاق مهنته مع مهني آخر، فالتاجر الذي يشتري أثاث مكتبه يعد مستهلكاً في مواجهة البائع المحترف لصناعة هذه

j. P. Pizzio L introduction de La notion de consommateur en droit Français, D. 1992. P. 92.

مشار إليه عند د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، الاسكندرية، ١٩٩٣، ص ٨.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

الأثاث وبيعها، وهذا ما يطلق عليه الفهم الواسع للمستهك الذي يؤدي إلى اتساع نطاق الحماية التي يقرها القانون^(١).

وعليه يعد مستهلكاً بالنسبة لهم كل من يتعاقد للحصول على خدمة أو سلعة أو معلومات لغير مهنته أو تجارته أو خدمته على الرغم من كونه مهنيًا، ولا يعد مستهلكاً المهني الذي يتعاقد على ما يدخل في تجارته أو صناعته أو مهنته.

بينما اقتصر تعريف المستهلك من وجهة نظر أصحاب الاتجاه الضيق على أنه كل شخص يتعاقد ويتصرف خارج نطاق مهنته التجارية عبر عقود يتم من خلالها تقديم سلع وبضائع وخدمات لغرض استعمالها استعمالاً شخصياً وعائلياً أو للاستهلاك المنزلي، أو بمعنى أن المستهلك هو الشخص الذي يتعاقد خارج نطاق حرفته أو مهنته مع شخص يتصرف ضمن إطار حرفته التجارية أو مهنته من أجل تقديم سلع وخدمات تخص استعمالاته الخاصة واستعمالات عائلته المنزلية^(٢).

فكل شخص يبرم عقوداً في نطاق مهنته لا يكسب وصف المستهلك، إذ إن من صفات المستهلك أنه يتعاقد على سلع وخدمات خارج حدود مهنته وحرفته ونطاق عمله التجاري^(٣).

(١) ينظر د. حسن عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك والحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٩٦، ص ١١.

(٢) Reinhard Schu. Consumer Protection and Privat International Law In Internet contracts. P.8.

ينظر دراسة متاحة على الرابط الإلكتروني: <http://www.ruessmonn. Jura. Uni - sb. de /rw 20/people / rech/ public essay 2 Zip>.

تمت الزيارة بتاريخ ٢٢/١٠/٢٠١٥، س ١١:٢٥ م، مكة المكرمة.

(٣) Bernard AUDIT. professeur a L universite de paris II (pantheon - Assas) Droit International Privet. 3 edition. Economica 49, rue Hericart) 75015 Paris. 2000, P. 692.

وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن استخلاص مفهوم المستهلك وعلى هذا النحو (المفهوم الضيق) من خلال نص المادة (١٢٠) من القانون الدولي الخاص الفدرالي السويسري الصادر في ١٨ كانون الأول ١٩٨٧ وذلك من خلال تعريفه لعقود المستهلك تمهيداً لتحديد القانون الواجب التطبيق عليها، إذ تشترط أن تكون السلع والخدمات محل العقد مخصصة للاستعمال الشخصي والعائلي للمستهلك هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تشترط أن تكون غير مرتبطة بالأنشطة المهنية والتجارية بهذا المستهلك^(١). ومن ثمّ تنتقي صفة المستهلك في مفهوم هذه المادة عن الشخص الذي يتصرف في إطار نشاط مهني أو يحصل على السلعة أو الخدمة لهدف مهني وليس للاستعمال الشخصي أو العائلي.

ومن خلال التعريفات المذكورة يمكن أن نخلص إلى أن المستهلك في عقود المعلومات هو الشخص الذي يتعاقد خارج نطاق مهنته أو حرفته للحصول على الخدمات والمعلومات لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية أو من أجل الحصول على تمويل هذه التصرفات -مع مقدم خدمة محترف- (أي يعمل ضمن اطار مهنته أو حرفته)، ومن خلال هذا التعريف نجد أن هناك مجموعة من العناصر يجب توافرها لكي يتمتع المستهلك بهذه الصفة وهي: -

وعرّف جانب آخر من الفقهاء المستهلك بأنه الشخص الذي يسعى إلى الحصول على متطلباته الأساسية والكمالية من مختلف السلع والخدمات التي تعينه على متطلبات الحياة التي يحصل عليها من الأسواق على أساس التعامل مع التجار وأصحاب المهن المختلفة. ينظر د. أحمد كمال الدين موسى، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ١٤٠٢ هـ، ص ٣.

(١) نصت المادة (١٢٠) من القانون الدولي الخاص السويسري:

(Article 120 C. consumer contracts: 1. Contracts relating to the provision of ordinary goods and services intended for the personal or family use of the consumer and which are not associated with the professional or commercial activities of the consumer shall be governed by the Law of the state in which the consumer is habitually resident".)

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

أ- أن يكون التصرف يتعلق بمعلومات ترتبط بسلع أو خدمات أو ائتمان لتمويل هذه التصرفات وتحقيق الغاية منها.

ب- أن يعمل المستهلك خارج نطاق مهنته أو حرفته عند حصوله على المعلومات.

ج- أن يعمل مقدم المعلومات ضمن إطار حرفته أو مهنته التجارية.

من هذا السياق وبالنظر للمفهوم العام للمستهلك، فقد عرف المستهلك في عقود الانترنت والخدمات الناشئة عنه وما يرتبط به من عقود الخدمات والمعلوماتية بانه: (الشخص الذي يدخل مع مزودي الخدمات شبكة الانترنت في علاقة تعاقدية لغرض الاستفادة من خدمة، أو مجموعة خدمات تقدم عبر شبكة الانترنت باجر، أو دون اجر)^(١)، أو هو كل شخص تعاقد لغرض الحصول على معلومات سواء أكانت مهنية أم غير مهنية بقصد الانتفاع من مجموع المعلومات المتاحة على مواقع الشبكة^(٢)، وهذا ما تبناه قانون حماية المستهلك العراقي في تعريف مستهلك الخدمة^(٣)، ومن الواضح ان قانون حماية المستهلك العراقي تبنى المفهوم الواسع في تعريف المستهلك، وان في هذا التعريف أشغلاً لسوح القضاء، في حالة كون المتخصصين محترفين، اذ يمكن عن طريق حيازة المعارف التقنية استغلال القوانين الاستهلاكية في تحصيل تعويضات، ما كان ليحصل عليها الشخص المحترف فيما

(١) ينظر د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، دراسة في القانونين المصري والفرنسي، القاهرة ١٩٩٤، ص ٥٠. أما مشروع قانون الاتصالات والمعلومات العراقي فلقد أطلق على متلقي الخدمة (بالمشترك) وعرفه في المادة ١٢/١: على انه أي شخص يحصل على خدمة معينة من خدمات الاتصالات تقدمها شبكة اتصالات عامة مقابل ثمن معين " ومن الملاحظ ان التعريف قيد هذه التسمية فقط بالخدمات المقدمة عبر شبكة الاتصالات العامة.

(٢) ينظر د. حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٠. وكذلك د. ايمن مصطفى البقلي، المرجع السابق، ص ١٥٩.

(٣) المادة ١/رابعا: من قانون حماية المستهلك العراقي حيث جاء فيها: " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلع أو خدمة بقصد الاستفادة منها".

لو خضع للقواعد العامة^(١). أما على صعيد التشريع المصري، فقد تبني قانون الاتصالات المصري المفهوم الواسع لتعريف متلقي الخدمة، وذلك ضمن مصطلح (مستخدم الخدمة)، حيث عرفه بأنه (أي شخص يتلقى خدمات الاتصالات، ويستعملها أو يفيد منها)^(٢)، وقد اتبع هذا التعريف بتقيد في قانون حماية المستهلك المصري، حيث جعل مفهوم المستهلك يقع ضمن (الإفادة من خدمات شبكة الأنترنت لأغراض غير احترافية أو مهنية)^(٣)، ونجد ان هذا التعريف يقترب من غاية التشريعات الاستهلاكية، والتي صيغت لغرض حماية الطرف الضعيف^(٤). أما على الصعيد الأوروبي فلقد عرف التوجيه الأوروبي (رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٠) الخاص بالتجارة الإلكترونية مستهلكي خدمات شبكة الأنترنت تحت مسمى (متلقي الخدمة)، وذلك في (المادة ١٤) منه حيث جاء فيها يشمل تعريف ((متلقي الخدمة)) جميع أنواع استخدام خدمات مجتمع المعلومات، سواء من قبل الأشخاص الذين يقدمون معلومات عن طريق الشبكات المفتوحة مثل الأنترنت أم الأشخاص الذين يسعون للحصول على معلومات على الأنترنت، لأسباب خاصة أو مهنية، أما مستهلك الخدمة فلقد عرفه التوجيه السالف الذكر في (المادة ٢/هـ) على انه: ((أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض خارج نطاق تجارته، أو أعماله أو مهنته))^(٥). ولقد سائر

(١) المادة (٥/١) من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.

(٢) المادة (٦/١) من قانون الاتصالات المصري المستخدم "أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل خدمات الاتصالات أو يستفيد منها".

(٣) المادة (١/١) من قانون حماية المستهلك المصري تعريف، المستهلك "وهو كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم اليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو الحرفية أو التجارية".

(٤) المادة رقم (١ / ١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

(٥) Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services,

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

قانون حماية المستهلك الفرنسي موقف التشريعات المقارنة حيث عرف (المستهلك على انه أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض ليست جزءا من نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي) ^(١)، وذات التعريف ورد في قانون حماية المستهلك الفرنسي لمقاطعة كيبك p-40.1 وتحديداً في (المادة ١ /هـ) والتي جاء فيها: المستهلك وهو (الشخص الطبيعي باستثناء التاجر الذي يحصل على السلع والخدمات لغرض شركته). ومهما اختلفت المسميات فنجد أن متلقي الخدمة وهو الشخص الذي يستفيد من خدمات شبكة الأنترنت مقابل بدل معلوم لهذه الخدمة وتقع عليه مجموعة من الالتزامات تجاه مزودها الخدمة كما أن متلقي الخدمة يعتبر مستهلكاً لها ^(٢).

وبالمقارنة بين المستهلك عموماً والمستهلك بعقود المعلومات نجد ان كل من المفهومين يتداخلان احدهما مع الاخر فمستهلك المعلومات ما هو إلا شخص يتعاقد مع مورد خدمة محترف للحصول على المعلومات خارج نطاق حرفته وعمله التجاري لغرض الاستفادة الشخصية والعائلية من تلك المعلومات، فضلاً عن اعتماده عليها لأغراض تدخل في تأمين تصرفاته القانونية في نطاق الاستغلال العادي للمعلومات، وبذلك يكون المستهلك في عقود المعلومات حالة خاصة من المستهلك في عقود الاستهلاك، هذه الخصوصية تتجلى في حصوله على المعلومات دون غيرها من سلع وخدمات وبضائع، وهي ما تتجسد غالباً بمعلومات ذات قيمة مادية رغم كونها

in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce')).

(١) Code de la consommation, Modifié par LOI n°2017-203 du 21 février 2017, ACT3 (consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale).

(٢) ينظر د. سلام منعم مشعل، عقود تجهيز خدمات الهاتف النقال، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهدين، المجلد ٩، العدد ١٧، كانون الأول، ٢٠٠٦، ص ١٦٤-١٦٦.

ذات طابع معنوي، فأضحت اليوم بهذا الوصف مدار اهتمام الباحثين والتشريعات على حد سواء لتوفير حماية مثلى لها كونها تعد قيمة مالية وتجارية وتنافسية في الوقت الحاضر.

يمكن أن نستخلص من خلال العرض السابق بعض السمات أو الخصائص التي يتسم بها المستهلك وهي: -

١- ان المستهلك المعلومات هو شخص غير محترف أو مهني من حيث الأصل^(١)، إذ ان هذه الصفة ملازمة لمستهلك خدمات المعلومات، والغرض منها هو لشموله في نطاق الحماية في القوانين الاستهلاكية، إذ إن المستهلك وفق نظر القوانين الاستهلاكية هو أي شخص يتعاقد على إشباع حاجاته الغير المهنية، أو الغير الحرفية وهذا ما نصت عليه اتفاقية روما بشأن الالتزامات التعاقدية^(٢)، وجاء النص عليه صراحة في التوجيه الأوروبي الخاص بحماية المستهلك في (المادة ١/٢)، يُقصد بمصطلح "المستهلك" أي شخص طبيعي يتعامل في العقود التي يغطيها هذا التوجيه، لأغراض خارج نطاق تجارته، أو أعماله أو حرفته، أو مهنته؛ وبالرغم من تعريف المادة السالفة الذكر للمستهلك على انه شخص طبيعي، ألا أنه يجوز ان يكون اعتباري ولكن في هذه الحالة وجب عليه

(١) Code de la consommation, Partie legislative nouvelle, non-professionnel: toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

(٢) ON THE LAW APPLICABLE TO CONTRACTUAL OBLIGATIONS Rome on 19 June 1980/Article 5) This Article applies to a contract the object of which is the supply of goods or services to a person ('the consumer') for a purpose which can be regarded as being outside his trade or profession, or a contract for the provision of credit for that object).

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

سلوك مسلك الانتفاع غير المهني أو الحرفي^(١). كما ونصت اتفاقية فيينا الخاصة ببيع البضائع الدولية لغرض توضيح مفهوم المستهلك، على انه لا تنطبق هذه الاتفاقية على المبيعات الخاصة للاستخدام الشخصي، أو الأسري أو المنزلي^(٢).

٢- ان مستهلك خدمات المعلومات في الغالب هو شخص طبيعي، بمعنى أي شخص يتلقى الخدمة لغير أغراض المهنية أو الحرفية يكون مستهلكاً للخدمة، ويمكن بذات الوقت ان يكون مزودي الخدمات أنفسهم مستهلكين للخدمات إذا انطبق عليهم الشرط السابق^(٣)، كما يمكن ان يكون مستهلكو الخدمات مستفيدين أو مشتركين أي يتلقون الخدمة بمقابل أو دون مقابل وهذه التفرقة أوردتها مشروع قانون الاتصالات العراقي^(٤)، فمن غير المتصور من وجه نظرها

(١) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council Article 2:/ 'consumer' means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession.

(٢) UNITED NATIONS, United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, United Nations, now York ,2010.p2: Article 2:This Convention does not apply to sales: (a) of goods bought for personal family or household use, unless the seller, at any time before or at the conclusion of the contract).

(٣) الطاهر دلول، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريعين الجزائري والعراقي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد ٦، العدد ١، ٢٠١٤، ص ٧٢.

(٤) المادة(١١/١) من مشروع قانون الاتصالات العراقي والتي عرفت المستخدم على انه: الشخص الذي يستفيد من الخدمات التي تقدمها شبكات الاتصالات العامة والخاصة.والمادة(١٢/١) من نفس المشروع والتي عرفت المشترك: الشخص الذي يحصل على خدمة معينة من خدمات الاتصالات تقدمها شبكة اتصالات عامة مقابل ثمن معين.

ان يكون شخصاً معنوياً لأن هذا النمط من الاشخاص تظهر في الغالب بصورة شركات أو مؤسسات أو جمعيات حكومية وغير حكومية، لان الشخص بمظهرة ومؤسساته وادارته لديه من الادوات والخبرات والوسائل التي تمكنه من ان لا يكون طرفا ضعيفا بالتعاقد، بل يكون هو صاحب المبادرة والقدرة على املاء شروطه وما يراه مناسباً لتحقيق اهدافه من وراء هذا التعاقد.

٣- ينحصر اهتمام المستهلك في عقود المعلومات بالحصول على تلك المعلومات الضرورية واللازمة لاستعماله الشخصي والعائلي، فضلاً عن استعماله المنزلي، وهو بهذا الوصف يستبعد التعاقد على غير المعلومات أو ما يدعم موقفه في الحصول على المعلومات، وبذلك يمكن ان تمتد المعلومات بوصفها المعنوي لتلك الخدمات التي يوفرها مقدم الخدمة والتي يمكن للمستفيد من خلالها الولوج للمعلومات محل العقد عبر تقنيات ووسائط يوفرها مقدم الخدمة بما لديه من تقنيات احترافية تدعم موقفه وتسهم في تقديم خدماته المعلوماتية على أكمل وجه.

الفرع الثاني: طبيعة حصول المستهلك على المعلومات واساسه

القانوني

حق المستهلك عموماً في الحصول على المعلومات يندرج بين طبيعة هذا الالتزام من حيث كونه صورة من صور الالتزام بالتبصير والتأهيل او التعاون بمفهومه العام، وبين كونه أساسه يتحلل لحق بالنسبة للمستهلك وواجب أو التزام بالنسبة لمقدم المعلومات، لذا فأنا سنبحث أولاً: طبيعة هذا الضمان من ثم نحدد ثانياً: أساسه القانوني على النحو الآتي: -

أولاً: طبيعة حق المستهلك بالحصول على المعلومات

نحاول من خلال هذا العنوان التعرف على الطبيعة القانونية للحصول على المعلومات وضمن الوصول إليها بكون حق الوصول للمعلومات صورة من صور

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

التبصير والتأهيل للمستهلك في ميدان عقود المستهلك عموماً وعقود المعلوماتية بوجه الخصوص، من حيث الأثر المترتب عليه، وهل إن هذا الالتزام هو التزام بتحقيق غاية (نتيجة) أم هو التزام ببذل عناية (بوسيلة)^(١)؟

يشكل التزام مقدم الخدمة بتأهيل وإعلام المستهلك جوهر الضمان المفروض عليه في نطاق عقود المعلومات، ومن هذا المنطلق يعد التزامه هنا التزاماً بتحقيق غاية، ولا تبرأ ذمة مقدمة المعلومات منه إلا بإثبات أن الذي حال دون تحقيق هذا الالتزام سبب أجنبي (قوة قاهرة، خطأ الغير، خطأ المتعاقد الآخر). فالالتزام الأساسي لمزودي خدمات المعلومات يدور حول تمكين المستهلك من الارتباط بالشبكة والتفاعل معها في مقابل اجر يلتزم بدفعه^(٢). وفي حكم محكمة النقض الفرنسية الصادر بتاريخ ٨ نوفمبر ٢٠٠٧، تمسك القضاة بالالتزام بتحقيق نتيجة والمتعلق بالدخول إلى الخدمة الموعود بها. ويدعم هذا الجانب وجهة نظره بالقول إنه من الصعب تحديد الجهد الذي يبذله المدين في هذا الالتزام من حيث تزويد الدائن بالمعلومات حتى لو تم الاعتماد على معيار الشخص المعتاد، لذا فهو التزام بتحقيق نتيجة^(٣).

(١) للمزيد من التفصيل عن الالتزام بغاية والالتزام بعناية، نظر: د. عدنان إبراهيم السرحان، د. نوري حمد خاطر، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، الالتزامات (دراسة مقارنة)، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٥، ص ٢١، د. عبد المنعم البدرابي، النظرية العامة للالتزامات، دراسة مقارنة في قانون الموجبات والعقود اللبناني والقانون المدني المصري، مصادر الالتزام، ج ١، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، دون سنة طبع، ص ٦٢- ٦٨.

(٢) ينظر د. نوري حمد خاطر، عقود المعلوماتية، دراسة في المبادئ العامة في القانون المدني (دراسة موازنة)، ط١، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ٢٠٠١، ص ١٤٦- ١٤٨.

(٣) V. FAUCHOUX, P. DEPRez, Le droit de l'internet, Lois, contrats et usages, préface de J.- M. Bruguiere, op. Cit, P.234.

ويرى جانب من الفقه (١) أن هذا الالتزام، هو التزام ببذل عناية وذلك باستخدام الوسائل الكفيلة اللازمة بتقديم المعلومات حتى لو لم تتحقق النتيجة المطلوبة إذا لم يتبع الطرف الآخر هذه المعلومات، وبذلك يكون المدين بهذا الالتزام قد وفى بالتزامه إذا بذل فيه عناية الشخص المعتاد، في حين يذهب رأي آخر من الفقه الفرنسي (٢) إلى التمييز بين حالة ورود شرط صريح في العقد ينص على اعتبار الالتزام بالتأهيل والإعلام التزاماً بتحقيق غاية، فهنا يجب التقيد بهذا الشرط لأن العقد شريعة المتعاقدين، أما إذا لم يرد مثل هذا الشرط، فإن هذا الالتزام يكون التزاماً ببذل عناية، إذ لا يمكن أن يكون المدين بالإعلام والتأهيل مسؤولاً مسؤولية كاملة، إذ إن الأمر لا يعتمد عليه فقط وإنما يعتمد أيضاً على فهم الطرف الآخر لهذه المعلومات فهماً دقيقاً وتاماً، وعليه إذا قام المدين بالإعلام بتقديم كل المعلومات التي لديه وبذل في ذلك عناية الشخص المعتاد فيكون قد وفى بالتزامه ولا مسؤولية عليه حتى إذا لم يتحقق الغرض المقصود.

والأصل في هذا القول، يستمد أساسه من مبدأ حسن النية في العقود والتصرفات القانونية، وهذا المبدأ أقره القضاء الفرنسي في أحد أحكامه عندما قضت محكمة باريس بأنه: "إلى جانب النصوص القانونية، يفترض حسن النية في التعاقد واجباً تكميلياً بالصدق يتمثل بتزويد كل طرف في العقد الطرف الآخر بكل المسائل التي هي محل اهتمامه" (٣)، وإحاطته علماً بمسائل يترتب عليها حسن تنفيذ الاتفاق، إلا أنه وبالنظر لخصوصية المعلومات وكيفية الوصول إليها فإن التشدد في الالتزام

(١) ينظر محمد فواز المطالقة، النظام القانوني لعقود إعداد برامج الحاسب الآلي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٠٤، ص ١٤٠.

(٢) ينظر: A.Hollande , Contrats informatiques et telematiques , Delmas , 1992 , P.57.

(٣) ينظر د. سليمان براك الجميلي، المفاوضات العقدية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة النهرين، بغداد ١٩٩٨، ص ٦٦.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

وطبيعته يقتضي القول بضمان مقدم الخدمة لكل اخلال لا يكون بالإمكان معه حصول المستهلك على الخدمة، فمن الواجب هنا النظر لمصلحة الطرف الضعيف في العقد، وهو المستهلك الذي يكون في الغالب غير محترف ويفتقر للمعارف التقنية والفنية بشأن كيفية الحصول على المعلومات، لذا فان التوجه نحو عد ذلك الالتزام التزاماً بتحقيق نتيجة مفادها تفاعل المستهلك مع المعلومات والحصول على مضمونها، وأي قول خلاف ذلك يعني هدر لإرادة المتعاقد الذي يرغب من التعاقد الحصول على المعلومة محل العقد والتي لا يمكن بأي حال الحصول عليها ما لم يتم مقدم الخدمة بإعلامه وتأهيله بما يكفي للحصول عليها وبخلافه يكون ضامناً ولا تبره ذمته إلا بحصول المستهلك عليها.

ثانياً: أساس حق المستهلك بالحصول على المعلومات

هنالك اتجاه فقهي يرى ان حصول المستهلك في نطاق عقد المعلومات يندرج تحت الضمان في توفير المعلومات الضرورية للوصول للمعلومات محل العقد، ويعد بهذا الوصف التزاماً بالتبصير والأعلام ويجد أساسه في القواعد العامة، وتبنى هذا الرأي بعض الفقه الفرنسي والفقه المصري، وعد بعض الفقهاء هذا الالتزام كنوع من أنواع الالتزامات التي يفرضها مبدأ حسن النية، والتي نصت عليها المادة (١٥٠/١) من القانون المدني العراقي^(١)، ولهذا الرأي تأييد في بعض قرارات محكمة النقض الفرنسية^(٢)، ألا ان المعارضين ردوا على هذا الرأي بان مبدأ حسن النية ومفهومه، متغير وغير محدد ولا يمكن ان يكون أساساً لهذا الالتزام^(١).

(١) ينظر د. غالب كامل المهيرات، التزام المنتج بالتبصير قبل التعاقد في العقود الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٨، ص ٢١٨، ص ٢٥٤، ويقابل النص العراقي المادة (٤٨١ف٢) من القانون المدني المصري و كلا من المواد (١١٣٤ف٣) و (١١٣٥) من القانون المدني الفرنسي.

(٢) S'agissant du droit commun des contrats, l'obligation d'information trouve sa source dans les articles 1134. alinéa 3, du code civil, qui

ومن الفقهاء من يرى ان هذا الالتزام أساسه الإحالة المختلطة ما بين القواعد العامة، وسلطة القاضي في تفسير العقد، أو بالاستناد إلى قواعد العدالة والعرف، من ثم تضمين العقد ما قصر عن تضمينه من شروط تقتضيها طبيعته، ومنها الأعلام السابق عن مضمون العقد^(٢)، ألا انه يمكن الرد على هذا الرأي بأنه لا يصلح ان يكون أساساً للالتزام بالأعلام والتبصير؛ إذ ان سلطة القاضي لا يقيدتها إلا القانون، وهي في اغلب الأحوال تفسيرية في حالة انعدام النص وما يكون محلاً للتفسير بالتأكيد سيكون محلاً للتأويل. وعموما نجد ان هذا الالتزام يفرض بنص القانون^(٣)، وهو واجب على مزودي خدمات شبكة الأنترنت يقابله خطأ مفترض قابل لأثبات العكس يقع عبئ إثباته على مزود الخدمة في حالة ارتباط الخدمة بعقد مع مستهلكها^(٤). ولقد أشارت محكمة النقض الفرنسية على ذلك في توجه لها،

oblige à exécuter les contrats « de bonne foi », et 1135 du même code, : qui incorpore au contrat les suites naturelles de l'obligation. <https://www.courdecassation.fr>. تمت الزيارة بتاريخ ١٢/٥/٢٠١٩، س ١٠:٢٥ م،

مكة المكرمة.

(١) ينظر د. محمود عبد السلام علي، الحملات الإعلانية، ط١، دار معتر للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٧، ص ٣٥٢.

(٢) ينظر د. محمد خيرت يوسف، مؤشرات التقييم الاعلامي، ط، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة ٢٠١٥، ص ١١٧.

(٣) المادة ٢ف٢ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨: (الحق في الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم اليه) ويقابل هذه المادة ٦ أولاً: ف أ- ب من قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠.

(٤) نصت المادة (٦) من قانون حماية المستهلك العراقي ف٢: للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في المادة ٦/ أولاً إعادة السلع كلا أو جزءا إلى المجهز والمطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله)

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

حيث جاء فيه (ان الحق في المعرفة موجود ضمناً في المبادئ الأساسية لقانون العقود، ويجب أن يطبق بشكل طبيعي في توظيفه في هذه العقود)^(١). هذا من جانب، ومن جانب آخر فهي حق للمستهلك مشتق من حق الحصول على المعلومة^(٢)، التي تخص موضوع العقد، وعلى هذا الأساس تترابط إرادة مستهلك الخدمة مع مزودها. ومن الجدير بالذكر ان قانون حماية المستهلك المصري اخذ بمعيار مختلط فلقد جعل هذا الالتزام حقاً للمستهلك من جهة^(٣)، والتزام على مزود الخدمة من جهة أخرى^(٤). ووافق هذا التوجه، توجه قانون حماية المستهلك العراقي من حيث

ولدينا ملاحظتين على هذه المادة وهي أنها نصت على السلع فقط ولكن ذكرت المجهز والذي يستوعب مجهز الخدمات والسلع والثانية أنها جعلت خطأ المجهز ثابت غير قابل لأثبات العكس بمجرد عدم تزويد المستهلك بالمعلومات الضرورية.

(١) (Com., 24 novembre 1992, Bull. 1992, IV, no 368, pourvoi no 91-) 11.561: Pourtant, le droit de savoir existe en filigrane dans les principes fondamentaux du droit des contrats et doit naturellement s'appliquer au louage de chose. <https://www.courdecassation.fr>, تاريخ الزيارة

٦/٣/٢٠٢٠ الساعة ٠٠-١١ صباحاً

(٢) عرف قانون حق الحصول على المعلومات الخاص بإقليم كردستان المعلومة في المادة ٨ف٨ وجعل حق الحصول عليها لكل مواطن وفرض على المؤسسات الخاصة التزام نشرها للمواطنين والذين سيكونون بالضرورة مستهلكين بخصوص موضوعنا و عرف المؤسسات الخاصة بأنها الشركات التابعة للقطاع الخاص أو اية منظمة غير حكومية أو هيئة تدير مرفقا عاما أو تتولها الحكومة أو تجارة أو مهنة وتتمتع بالشخصية القانونية.

(٣) قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م٢ف٢ (الحق بالحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات).

(٤) قانون حماية المستهلك المصري م٤ (يلتزم المورد بأعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات) وكذلك نص المادة ٧ (يلتزم المورد بان يعلن عن أسعار السلع والخدمات...) ويقابلها بالنص (المادة ٦) من قانون حماية المستهلك العراقي.

اعتبار هذا الالتزام حقا لمستهلك الخدمة، وذلك في (المادة ٦) منه، ألا انه لم يشر بانه التزام على مزود الخدمة بشكل مباشر.

أما قانون حماية المستهلك الفرنسي فلقد جعله التزاماً مباشراً على مزودي الخدمات، وذلك في (المادة ٤) منه^(١)، ويتضمن هذا الالتزام مجموعة من الواجبات تقع على عاتق مزودي الخدمات ومنها: -

- ١- التبصير والإعلام بالخصائص والصفات الجوهرية والمميزة للخدمات.
- ٢- التبصير والأعلام بالثمن، أو بدل الخدمات.
- ٣- التبصير والأعلام بشروط العقد وكيفية تعديله، أو إنهائه أو انتهاءه.
- ٤- التبصير والأعلام بالبيانات الضرورية والإلزامية، كمتطلبات الحصول على الخدمة، وشكلية العقد وغيرها^(٢).
- ٥- كما ويتضمن الالتزام بالأعلام والتبصير ببيان المعلومات التي تحدد شخصية مزود الخدمة، كذكر اسمه ومركزه الرئيس، وغيرها من البيانات المتعلقة بتحديد شخصية مزود الخدمة، كما ويجب على مزودي الخدمات وضع طريقة تواصل مع المستهلكين للشكاوى والاستفسار، كتخصيص رقم هاتف، وبريد الكتروني خاص للخدمة مخصص لهذا الغرض^(٣).
- ٦- تقديم المشورة اللاحقة بالنسبة للأشياء ذات التقنية العالية، أو المعدات المعقدة، والسبب في ذلك حماية المستهلك من مخاطر هذه الأشياء، والتي تتطلب حداً

(١) قانون حماية المستهلك في المبيعات رقم ٧٢-١١٣٧ لسنة ١٩٧٢ المعدل.

(٢) ينظر د. مروة شبل عجيزة أ. خالد بطي الشمري، التسوق الإلكتروني في العالم العربي، ط١، دار النشر للجامعات، القاهرة ٢٠١٢، ص ١٧١.

(٣) ينظر نص المادة ١٩ من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي الفرنسي و L.121-1 من قانون حماية المستهلك الفرنسي والمادة ٣٧ من قانون حماية المستهلك المصري.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

من المعرفة يفوق مقدرة المستهلك عليها^(١)، بل وأكثر من ذلك ان الأمم المتحدة من خلال المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك (الأونكتاد) وجهت الدول الأعضاء إلى تشجع وضع برامج عامة لتتقيف المستهلكين الرقميين عن مخاطر المنتجات، وعن حدود التزاماتهم وحقوقهم^(٢).

ونحن بدورنا نميل بالقول مع من قال ان هاذين الالتزامين مرادفين لبعضهما مضموناً^(٣)، ويختلفان من ناحية المسؤولية، وهذا الأمر لا ضير فيه أذ ان المسؤولية المدنية تتسع نطاقاً لمضمون هذا الالتزام، وان وحدة مضمون هذا الالتزام تؤدي إلى تطويره وتوحيد تطبيقه، وان التفسيرات المكثفة لهذا الالتزام تؤدي إلى ضياع مضمونه^(٤)، وبما ان قوانين الاستهلاك نصت على التزام مزودي الخدمات بتقديم المعلومات التي تخص الخدمة المقدمة بغض النظر عن تحديد الفترة الزمنية لذا نجد ان هذا الالتزام هو التزام واحد وان اختلفت التسميات بشأنه، أما عن حدود هذا الالتزام فنجد انه يبدأ في مرحلة المفاوضات ومن بعد ذلك يستمر إلى مرحلة انعقاد العقد، ويستمر معه إلى نهاية تنفيذ العقد^(٥).

(١) ينظر: د. مرتضى عبد الله، المسؤولية العقدية عن أخلال بالحق في أعلام المستهلك بالمنتجات الخطرة، العدد ٩٨، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر ٢٠١٦، ص ١٧.

(٢) مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، لمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، نيويورك وجنيف، ٢٠١٦، ص ١٥-١٦. ومن القوانين التي عملت بهذا التوجيه قانون حماية المستهلك اللبناني، إذ نصت المادة (٣٦) (على المحترف أن يوفر للمستهلك المعلومات الأساسية حول تقدير الأخطار المرتبطة باستعمال السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة لاستعمالها، وان يبين له الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة، وتنبهه إلى مخاطر الاستعمال المخالف).

(٣) ينظر د. عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، ط ١، دار الكتب العلمية، بيروت ٢٠١٥، ص ١٦٧.

(٤) ينظر د. مصطفى احمد أبو عمرو، الالتزام بالأعلام في عقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديد، طنطا ٢٠١٠، ص ٣٥.

(٥) ينظر في ذلك المادة (٤) من قانون حماية المستهلك المصري.

المطلب الثاني

مضمون حق المستهلك بالحصول على المعلومات

ينصب التزام مقدم الخدمة تجاه المستهلك على ما يمكن ان يقدمه من معلومات وبيانات وآليات يتمكن من خلالها المستهلك من الحصول على الخدمة، وهذا يشكل نوعاً من الضمان لمصلحة المستهلك ينقسم على ضمان إعلام المستهلك بالمعلومات وتأهيله بكل ما يمكنه من الولوج للمعلومات والاتصال بها، كما يشتمل أيضاً على شمول وجدية المعلومات وشفافية التعامل بشأنها، وعلى النحو الآتي: -

الفرع الأول: حصول المستهلك على المعلومات اللازمة للتعاقد

يتضمن هذا الالتزام قيام مقدم خدمة المعلومات، وتمكين المستهلك من الانتفاع بالمواصفات المتفق عليها في العقد. من خلال تحديد مضمون المعلومات وماهيتها والذي يعد من الالتزامات الرئيسية التي تقع على عاتق مقدم الخدمة، والواقع أن هذا الالتزام يمكن اعتباره أساس العلاقة التعاقدية بين الطرفين، فهو في الواقع محل عقد المعلومات، والتزام مقدم خدمة بتمكين المستهلك من الحصول على المعلومات يتطلب معه القيام بالأعمال اللازمة والضرورية لإتمام عملية الحصول على المعلومات كما يتطلب التزامه بالإعلام وتأهيل المستهلك تقنياً وفنياً ليتمكن من الحصول على المعلومات وعليه وتوضيح ذلك تطلب منا تقسيم هذا الفرع الى مقصدين اذ سنحاول بيان اعلام المستهلك بكيفية الحصول على المعلومات، من ثم سنلقي الضوء على تأهيل المستهلك تقنياً وفنياً وعلى النحو الآتي:-

أولاً: إعلام المستهلك بالمعلومات الضرورية

التزام مقدم خدمة المعلومات بالإعلام هو التزام ينشأ عن العقد أو هو أثر من آثار العقد، وأن الأخلال به يؤدي الى انعقاد المسؤولية العقدية، ويوجب هذا الالتزام على المدين به أبرام العقد وعند تنفيذه، تزويد الدائن بكافة المعلومات الضرورية اللازمة لتنفيذ العقد، وقد قيل في بيان معناه بأنه: "الالتزام الذي يفرض الأدلاء

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

بالبينات والمعلومات اللازمة لتنفيذ العقد ولتجنب المستهلك الأضرار الناجمة عن تنفيذه أو عن الاستمرار في استخدام السلعة أو الاستفادة من الخدمة" (١).

وثمة من ينظر (٢) الى هذا الالتزام بأنه جاء تابعاً للالتزامات الرئيسية الناشئة عن العقد ويضاف إليها، والذي يفرض تعاوناً بين المتعاقدين، وأن العقود التي يشار فيها للأعلام كالالتزام عقدي، هي غالباً عقود أداء الخدمات أو الأعمال التي يلتزم فيها كل طرف في مواجهة الطرف الآخر، كما هو الحال في عقود المعلومات بين مقدم خدمة المستهلك لأن طبيعة هذا العقد وموضوعه، إنشاء التزام محدد على عاتق مقدم الخدمة بالتبصير أو النصيحة (٣)، أو أن يكون الالتزام بالإعلام جزءاً مكملًا للالتزام الأصلي بأداء الخدمة أو العمل موضوع العقد خاصة مع الأخذ بنظر الاعتبار مراكز طرفي العقد من حيث التخصص المهني، وليس من الضروري النص على هذا الالتزام بشكل صريح في العقد، وإنما هو التزام مفترض ضمناً بصفته التزام مرتبط بغيره من الالتزامات الأخرى الناشئة عن العقد (٤).

وقد أجمع الفقه - كما سبق وإيديننا - (٥) بأن التزام مقدم الخدمة في الأعلام هو التزام بتحقيق نتيجة، وبناء عليه لو أخفق المستهلك في الوصول الى المعلومات، فلا

(١) ينظر د. حسن عبد الباسط جميعي، مصدر سابق، ص ١٨.

(٢) ينظر د. جعفر الفضلي، الالتزام بالنصيحة والسلامة والحذر في عقد المقاولة، دراسة تحليلية، مجلة الرافدين للحقوق، العدد ١٣ لسنة ٢٠٠٢، ص ٦.

(٣) يفضل معظم الفقهاء والمجتهدين تسمية (الالتزام بالإعلام) على تسمية واجب النصح الشائعة الاستعمال على اعتبار أن النصح ليس سوى مظهر خاص من المظاهر الأخرى المؤلفة للالتزام بالإعلام. ويطلق عليه بعض الفقه "الالتزام بالإفشاء" أو بالتبصير، يراجع في ذلك د. سمير منتصر، الالتزام بالتبصير - دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٩٠، ص ٢٩.

(٤) ينظر أياضاً أحمد البطاينة، النظام القانوني لعقود برامج الحاسوب، أطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية القانون، جامعة بغداد ٢٠٠٢، ص ١٩١.

(٥) ينظر د. فؤاد الشعبي، التنظيم القانوني لعقود خدمات الاتصالات، منشورات الحلبي الحقوقية، ط ١، ٢٠١٤، ص ٥٠٠، وكذلك أنظر محمد فواز المطالقة، النظام القانوني لعقود أعداد

بد أن يثبت أن مقدم الخدمة قد اخل بتقديم المعلومات اللازمة في أعلامه بخطوات التشغيل والا تحمل نتيجة اخفاقه، ويعد هذا الالتزام من بين أهم الالتزامات التي يتم من خلالها تمكين المستهلك من الوصول الى محتوى المعلومات والتفاعل معها، وبدون هذا الوصول للمعلومات لا يمكن الحديث عن تمكن المستهلك من الوصول إليها، ويولد مضمون الالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة للتعاقد، وتحديدًا في مرحلة المباحثات والمحادثات، ويستمر أثناء مرحلة إنشاء العقد وتنفيذه، وقد يمتد الى ما بعد التنفيذ، وهو يشمل على مجموعة التعليمات والتوصيات والنصائح التي يتعين على مقدم خدمة المعلومات أن يقدمها الى زبونه المستهلك في معرض اختياره نوعية الخدمة أو كيفية تقديمها وتوصيلها، ويرتكز هذا الالتزام على جملة التزامات، أبرزها النصح والارشاد وتنبيه المستهلك ازاء محاذير هذه الخدمات، وتقديم التوجيهات اللازمة له في مرحلة اختيار الخدمة المتوافقة مع حاجاته العقلية.

وتطبيقًا لهذا الالتزام، يتعين على مقدم خدمة المعلومات ضمان إجراء تحليل متأن ومعمق لحاجات المستهلك وللأهداف التي يريد التوصل إليها. وفي نهاية الأمر، أن يقوم بتفسير وتوضيح طلباته والأهداف التي لا يكون قد عبر عنها بشكل دقيق وواضح، وتحويلها الى معطيات ذات طابع تقني وعلمي. وله في ذلك أن يستعين بجملة معلومات ومعطيات مكملة وداعمة إذا ما دعت الحاجة، ثم ينطلق بعد ذلك نحو أعداد دراسة معمقة للمشروع المنوي تحقيقه بكافة جوانبه^(١).

وبذلك يكون مقدم خدمة المعلومات قد نفذ التزامه بالإعلام تجاه المستهلك عن طريق تقديم معلومات معينة يكون لها تأثيرها في بناء رضاء المستهلك بشكل

برامج الحاسب الآلي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٤، ص ١٠٤. وأنظر د. محمد سامي عبد الصادق، خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٥، ص ٩٦.

(١) ينظر د. جيهان جسين الفقيه، عقود البث الفضائي، منشورات زين الحقوقية، ط ١، لبنان

٢٠١٣، ص ١٠٠-١٠١.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

مستتير، وبالطبع فإن إخلال المقدم الخدمة بالتزامه لا بد أن يتبعه جزاء قانوني متمثلاً بالجزاء الجنائي والجزاء المدني، وما هي درجة تأثيره في رضا المستهلك، فالجزاء قد يكون جعل العقد موقوفاً، عندما تحقق عيب من عيوب الإرادة كالغلط والإكراه والتغريب مع الغبن مع تمسك المستهلك بالمعلوماتي بالحق في ابطال ذلك العقد، وقد يكون الجزاء فسخ العقد للعيب عند تمسك المستهلك بالعيوب الخفية، وقد يتمسك المستهلك بالتعويض كأثر للمسؤولية المدنية المترتبة على الإخلال بهذا الالتزام، فضلاً عن اعطاء المستهلك في عقود المعلومات عموماً حق الرجوع في العقد والذي يعد ضماناً أخيرة يمكن اللجوء إليها لحماية حقوقه^(١).

كما أن الالتزام بالإعلام لا يقتصر على البيانات الجوهرية فقط، بل يمكن أن ينصب على بيان تفصيلي أو ثانوي طالما كان دافعا الى التفاوض ومن ثم التعاقد، ولذا فإن معيار تحديد البيانات والمعلومات التي يلتزم مقدم خدمات المعلومات بالإفشاء بها لمن يتعاقد معه، هو معيار مدى أهمية تلك البيانات والمعلومات من ناحية شخصية بالنسبة للمتعاقد في مرحلة التفاوض^(٢)، ويشترط في الالتزام بالإعلام في عقود المعلومات جهل المستهلك بالمعلوماتي بها والتي تؤثر في رضاه بالعقد فيما لو لم يكن يعرفها أو مطلع عليها مسبقاً، ويتضح جهل الدائن بالمعلومات العقدية في الجهل المستند الى استحالة علم المتعاقد بالمعلومات اللازمة لإبرام العقد، وعليه ففي حالة علمه بتلك المعلومات ينتفي التزام المدين (مقدم خدمة) تجاهه بإبلاغه بمثل تلك المعلومات، والاستحالة المقصود بها هنا، هي التي يستحيل معها على المتعاقد غير المحترف بالطبع، أن يعلم بالبيانات كافة المتعلقة بالشيء محل العقد، وغالبا ما يكون ذلك في العقود التي يكون محلها اعطاء شيء، فالدائن يستحيل عليه

(١) ينظر في نفس المعنى د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك

في عقود التجارة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، القاهرة ٢٠٠٨، ص ٨٥.

(٢) ينظر د. أسامة عبد الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الأنترنت، دار النهضة العربية،

القاهرة ٢٠٠٣، ص ١١٧.

أن يعلم بأوصاف الشيء محل العقد، وهو في حيازة الطرف الآخر، مما يلقي على عاتق المدين -مدم خدمات المعلومات- التزاماً بالإفشاء بكل المعلومات المتعلقة بالعقد عند ابرامه ويشترط كذلك أن تكون تلك المعلومات، التي يلتزم بها مقدم الخدمة، على درجة من الأهمية، بالنسبة للمستهلك، بحيث أن عدم علمه بها بشكل واضح يؤثر في رضاه بالعقد بالأقبال على الخدمة من عدمها في حالة عدم حصوله على معلومات كافية يستتير من خلالها رضاه وتساغه في بيان قناعاته بشأن ابرام العقد أم لا (١).

ثانياً: حق المستهلك بالتأهيل تقنياً وفنياً

يدور مضمون هذا الالتزام في تهيئة المستهلك المعلوماتي لتلقي المعلومات باستخدام الوسائل التقنية بالصورة الصحيحة، إذ يلتزم مقدم خدمة المعلومات بتدليل أية صعوبة تقنية قد تعترض المستفيد، فدخل المستهلك الى قاعدة البيانات المعدة له من قبل مقدم الخدمة أو الدخول الى مواقع المعلومات عبر شبكة الأنترنت يحتاج الى دراية ومعرفة مسبقة بهذه الأعمال، إذ يجب على مقدم الخدمة أن يقدم للمستهلك الإشارات والتعليمات التي تمكنه من تشغيل البرامج المتضمنة للمعلومات، والتي تسمح له بالولوج في النظام المعلوماتي في وقت أقل فيما لو لم يحصل على تلك المعلومات. كذلك عليه أن يبين للمستهلك طريقة البحث عن المعلومات، كما لو كان المستهلك يبحث عن معلومات تتعلق بكلمة معينة في حين أن البحث عنها يستلزم استعمال مصطلح آخر للبحث (٢)، وكذلك يقع على مقدم الخدمة تزويد المستهلك بالوسائل الفنية التي من شأنها أن تسهل له الحصول على المعلومات التي

(١) ينظر د. عقيل فاضل حمد الدهان ود. غني ريسان الساعدي، الالتزام بالأعلام في العقد الإلكتروني، بحث منشور على الموقع الإلكتروني: www.ahlulbaitonline.com سحب بتاريخ ٢٠١٦/١/٤ س: GMT P.m 8:03.

(٢) ينظر د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ٩٠ - ٩٢.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

يرغب في الوصول إليها أعمالاً لحقه الثابت في العقد المبرم بينهما. صحيح أن إمكانية استخدام شبكة الأنترنت لا تقع على عاتق مقدم الخدمة في عقود المعلومات، وإنما يقع على عاتقه أن يزوده بالبرنامج الذي من شأنه أن ييسر الدخول إلى قاعدة المعلومات والذي يكون مقروناً بالكود أو الرقم السري الذي يمكنه من هذا الاتصال^(١).

والتزام مقدم خدمة المعلومات تقنياً وفنياً يتم ذلك بتولييه تدريب للمستهلك المعلوماتي وتابعيه على كيفية تشغيل جهاز الخدمة ووسيلة الاتصال ذي الطابع المعقد (التزام بوسيلة)، وقد قضت محكمة النقض الفرنسية في أحد قراراتها أن عدم القيام بهذه المهمة يشكل خطأ من شأنه إعلان مسؤولية صاحبه التعاقدية^(٢).

ويزداد عبء التزام مقدم الخدمة بالتأهيل الفني كلما زادت درجة تعقد الأنظمة المعلوماتية وما تتضمنه من برامج مشغلة ومنظمة للمعلومات، إذ إن المستهلك يحتاج بالضرورة إلى عملية تأهيل وتدريب نظراً لصعوبة فهم البرامج المعلوماتية^(٣)، ومن ثم فإذا ما ترتب على الإخلال بالتزام مقدم خدمة المعلومات بالتأهيل الفني عدم تمكن المستهلك من معرفة كيفية تشغيل النظام المعلوماتي أو كيفية استخدام البرامج اللازمة للدخول إلى المعلومات فإنه من الممكن إجبار مقدم الخدمة على بيان هذه

(١) ينظر د. فاروق الاباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الالكترونية (دراسة تطبيقية لعقود الانترنت)، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٣، ص ٨٩.

(٢) ينظر Cass. com. 3déc. 1985: Bull. civ. 4, n. 284, RTDC. 1986. 372.obs .Ph. Remy.

مشار إليه لدى د. جيهان حسين الفقيه، مصدر سابق، ص ١٠٢.

(٣) ينظر نص المادة (٢٤٦) من القانون المدني العراقي، الخاصة بالتنفيذ العيني إذ نصت الفقرة (١) منها على "يجبر المدين على تنفيذ التزامه تنفيذاً عينياً متى كان ذلك ممكناً". كذلك نصت الفقرة (٢) على أنه: "إذا كان في التنفيذ العيني ارهاق للمدين جاز له أن يقتصر على دفع تعويض نقدي إذا كان ذلك لا يلحق بالدائن ضرراً جسيماً".

الكيفية باعتبار أن الوفاء بهذا الالتزام لا يزال ممكناً إلا إذا كان في ذلك إرهاق لمقدم خدمة المعلومات فيجوز أن يصار عندها إلى التعويض شرط ألا يلحق ذلك بالمستهلك ضرر جسيم. لكن مقدم خدمة المعلومات لا يعد مقصراً في تحقيق التزامه بتأهيل المستهلك من أجل تسهيل وصوله إلى قاعدة المعلومات، إذا حدثت قوة قاهرة حالت بين هذا الأخير والاستفادة من مستودع المعلومات، كما لو حدث عطل أصاب شبكة الاتصال العامة^(١)، وهنا تنتفي مسؤوليته، وكذلك إذا أثبت أن الاستخدام السيء للوسائل الفنية لم يكن راجعاً إلى خطئه أو بسبب أخفاقه في إعداد فريق مدرب لمساعدة المستهلك إنما يعود لخطأ المستهلك، كما لو لم يستجيب لتلك المعلومات التي قدمت له من قبل مقدم الخدمة ولم يتقيد بتعليمات وأوامر فريق التدريب، ففي هذه الحالة، فإن الضرر الذي لحق بالمستهلك يرجع إلى خطئه ولا دخل لإرادة مقدم الخدمة بذلك ما دام أنه بذل العناية اللازمة لتأهيل المستهلك تقنياً وفنياً لتمكينه من الحصول على البث إلا أن المستهلك لم يفلح في ذلك^(٢).

ويلتزم مقدم خدمة المعلومات بتوفير كل ما من شأنه تسهيل تعليم المستهلك، من وثائق وإرشادات فنية تخص التدريب التقني، التي تمكن المستهلك من تحقيق غرضه^(٣).

وتطبيقاً لهذا الالتزام يقوم مقدم خدمة المعلومات بتزويد المستهلك للمعلومات بالبيانات الضرورية للحصول على المعلومات والمصنفات التي يتضمنها العقد من خلال مجموعة من الوسائل، فقد يقوم مقدم الخدمة بتزويد المستهلك (بكتالوجك) كتيب إرشادات أو نشرة تعريفية. تتضمن طريقة استعمال الشبكة وبرامجها من

(١) ينظر د. فاروق محمد الأباصيري، مصدر سابق، ص ٩٠.

(٢) ينظر د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ٨٨.

(٣) ينظر د. محسن شفيق، نقل التكنولوجيا من الناحية القانونية، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، القاهرة، ١٩٨٣، ص ٧٤.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

أسماء مواقع وعناوين وبرامج والخطوات التي تعد جزءا من عملية الوصول لمحتوى، عبر شرح مفصل لخطوات الدخول لقاعدة البيانات التي يتم من خلالها الولوج الى محتوى المعلومات والتعرف على مضمونه^(١)، وقد يباشر مقدم الخدمة التزامه ببيان طريقة دخول المستهلك الى شبكة المعلومات والاتصالات من خلال رسائل مسجلة صوتية أو مكتوبة يشرح فيها الخطوات التي تمكن المستهلك من الحصول على خدمات الشبكة والمعلومات والمصنفات التي يتم تداولها عبر نظمها الالكترونية، بل حتى مشاهدة النقل الحي والمباشر للقنوات الفضائية عبر خدمة الهاتف الجوال بواسطة الموبايل (TV)، ومن خلال هذه الرسائل يتمكن المستهلك من الدخول الى الشبكة والحصول على الخدمة المعلن عنها وما تتضمنها من المصنفات والمعلومات المشمولة بالبث عبر هذه التقنية، والأمر لا يتوقف عند هذا الحد بل يلتزم مقدم الخدمة بتزويد المستخدم بالأجهزة الضرورية لا تمام هذه المهمة^(٢).

كما أن التزام مقدم الخدمة لا يقتصر على تأهيل المستهلك من خلال المعلومات والبيانات والمصنفات التي تتاح على المواقع الالكترونية، بل يمتد هذا الالتزام كذلك إلى تأهيل المستهلك من خلال خدمات الهاتف النقال لتمكينه من التعامل مع المعطيات التقنية اللازمة للاستفادة من هذه الخدمات. والمقصود بالمعطيات التقنية:

(١) ينظر د. نوري حمد خاطر، مصدر سابق، ص ١٤١- ١٤٣.

(٢) حيث تقوم شبكات الاتصالات في وقتنا الحالي بأرسال رسائل (sms) مسجلة مكتوبة على هواتف المشتركين، يكون مضمونها الاتصال برقم معين أو الدخول على موقع الالكتروني لتشغيل الاشتراك بخدمة موبايل TV التي يتم من خلالها مشاهدة قنوات فضائية عبر الهاتف الجوال مقابل دفع مبلغ معين، وهذه إحدى الرسائل المسجلة المرسل (ETISALAT) نص الرسالة. مع اتصالات موبايلي TV تمتع بمشاهدة قنواتك المفضلة فقط ب (4.99 جنيه) شهر بالاشتراك أبعث رسالة خالية على الرقم (499) ولاستفساراتكم (500) مجانا أو زر موقع موبايلي TV على الرابط (www.mobile.etisalat.com.eg/mobTV). ينظر د. زياد طارق

جاسم، مصدر سابق، ص ١٦٣.

"مرحلة أو خطوات التشغيل التي يجب أتباعها حتى نصل بسهولة ويسر الى الخدمات التي نحتاجها" (١).

ولا يكفي أن يلتزم مقدم الخدمة بتيسير الامور التقنية، بل عليه أن يكفل التأهيل المستمر طوال مدة العقد ما دام المستهلك بحاجة لذلك التأهيل ولمزم بأن يعلمه كيفية التعامل مع النظام التقني (٢).

الفرع الثاني: حصول المستهلك على معلومات جدية وشاملة

يضمن مقدم المعلومات محتوى المعلومات المقدمة من حيث شمولها واتسامها بالجدية والثقة فضلاً عن الشفافية في التعامل بين جميع العملاء، وهذه الموضوعات نبحثها تباعاً على النحو الآتي: -

أولاً: جدية وشمول المعلومات المقدمة

يلزم مقدم خدمة المعلومات أن يقدم معلومات الى المستهلك تدرج على ثلاث سمات أو لابد من اقترانها بوصف معين حتى تقي باحجته منها - هذه الصفات أو السمات هي الدقة والمعاصرة والشمول لكي يكون البث المقدم جدير بالثقة - بمعنى جودة المعلومات المقدمة بحيث تحوز ثقة المستهلك ورضاه وتحقيق أهدافه من الحصول على المعلومات التي تتسم بجديتها وشمولها فالجدارة والثقة في المعلومات تعتمد على ثلاث صفات وكما بينا سابقا هي الدقة والمعاصرة والشمول وتحتاج تلك الصفات الى بعض التحديد وهذا هو ما يجدر بنا القيام به الان لفض ما قد يحدث بينهم من تداخل. وتلك الصفات والتي تجعل الخدمة جديرة بالثقة من خلال الآتي:

١- أن تكون المعلومات المقدمة للمستهلك دقيقة

يجب على مقدم الخدمة في عقود المعلومات أن يقدم للمستهلك ما يتضمنه محتوى الخدمة من بيانات ومعلومات ومصنفات تتسم بالدقة. أي أن تكون خالية من

(١) ينظر د. محمد سامي عبد الصادق، مصدر سابق، ص ٩٠.

(٢) ينظر د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ٩٠.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

أخطاء التسجيل ومعالجة البيانات، وأن تكون صحيحة في مضمونها وغير كاذبة، سواء كذباً متعمداً أم اهمالاً أي لا تخالف الحقيقة ولا تكون مهجورة أو مبهمة أو مفرطة في التشاؤم أو التفاؤل^(١) بحيث يستطيع المستهلك الاعتماد عليها في اتخاذ قراره^(٢).

ومن أمثلة المعلومات الدقيقة أنه إذا أعلن مقدم الخدمة عن تقديم أحكام قضائية أو نصوص قوانين بلد معين، فيجب ألا تكون الأحكام مختصرة أو النصوص غير مبين فيها تاريخ العمل بها مثلاً وتاريخ صدورهما، أو أن تكون المعلومات غير دقيقة كما هو حال المعلومات المتاحة في بعض المواقع التي تروج لبرنامج معين، حيث نصت على الآتي "١- يحتوي البرنامج على جميع الأحكام التي أصدرتها محكمة النقض" المنشورة وغير المنشورة منذ انشاء المحكمة سنة ١٩٣٠ وحتى الآن من واقع المجموعات الرسمية للمحكمة". وهنا نجد أن مصطلح الآن لفظ غير دقيق ويوهم القارئ أن الأحكام متوفرة أولاً بأول وتحتل كذلك أنها متوفرة الى وقت الدخول الى الموقع أو على الأقل الى وقت إنشاء البرنامج وهو الأمر الذي يضلل المستهلك ويسهم في جعل المستهلك يتخذ قرارات قد تؤثر على قناعاته نتيجة لهذا الاستخدام غير الواضح والدقيق للمعلومات^(٣).

فلا يصح تقديم معلومات كاذبة أو تتناقض مع حقيقتها ويعتمد تحقق هذا الشرط على الجهد الذي يبذله مقدم الخدمة في عملية النقل السليم للمعلومات من مصادرها

(١) ينظر د. محمد سامي عبد الصادق، مصدر سابق، ص ٩٨، وكذلك ينظر د. فؤاد الشعيبي، مصدر سابق، ص ٤٨٧.

(٢) ينظر د. عادل أبو هشيمه، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ٢٠٣، ود. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ١٣٨.

(٣) ينظر د. فؤاد الشعيبي، مصدر سابق، ص ٤٨٨-٤٨٩.

الأصلية، فعليه أن يتحقق من صحة مصدر المعلومات وأن يفحص محتواها ويعمل على تدقيقها قبل أن يقدمها الى المستهلك^(١).

وتبدو أهمية هذا الشرط بالنظر الى ما قد يترتب على عدم مراعاته من أضرار جسيمة تلحق بالمستهلك، فقد يقضي اعتماد المستهلك على المعلومات الخاطئة الى خسارته وإفلاسه من جراء ذلك.

وإن تقديم معلومات خاطئة أو مغلوطة وبثها عبر شبكات الاتصالات والمعلومات يعد إخلالاً بالتزام مقدم خدمة البث وهذا من شأنه أن يعرضه للمسؤولية المدنية متى توافرت أركانها تجاه المستفيد، بل تجاه مالك المصنف أو صاحب الحق بالمعلومات التي يتيحها بشكل لا يتفق مع حقيقتها وأصلها الذي اقتبست منه^(٢).

فأي معلومات لا تضيف الى المستهلك فائدة مادية أو معنوية كما لو كانت قديمة ولم تعد ذات قيمة له في وقت إتاحتها أو أنها غير صحيحة ومبهما وجاءت على خلاف الأصل الذي اقتبست منه بحيث لا تتفق ومتطلباته الأصلية، تخرج عن وصفها صحيحة ودقيقة وعندئذ تنهض مسؤولية مقدم المعلومات تجاه المستهلك متى تسببت له بضرر^(٣).

٢- أن تكون المعلومات المقدمة للمستهلك معاصرة

المقصود بهذا الالتزام أن تكون المعلومة المقدمة عن طريق شبكات الاتصالات والمعلومات الا تكون بالية، لأن المعلومة البالية ليس لها أي قيمة. أي يجب أن تكون مما يستحق التعاقد عليه، فلا يجوز أن يتم التعاقد على قاعدة بيانات تضم معلومات عن ثقافات شعوب العالم ثم يفاجأ

(١) ينظر د. انتصار نوري الغريب، أمن الكمبيوتر والقانون، دار الراتب الجامعية، بيروت ١٩٩٤، ص ٨٩ - ١١٨.

(٢) ينظر د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ١٣٨.

(٣) ينظر د. زياد طارق جاسم، مصدر سابق، ص ١٨٦.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

المستهلك بأن ما يرسل له على الهاتف المحمول أو البريد الإلكتروني مثلا عبارة عن مجموعة معلومات هزيلة متداولة لا جديد فيها، ويجب على مقدم خدمة المعلومات أن يقوم بتحديث المعلومات باستمرار^(١).

فمثلا لو طلب المستهلك معلومات عن احكام قضائية أو نصوص قانونية لبلد معين فينبغي ولكي يفي مقدم الخدمة بهذا الالتزام أن يقدم أحكاما قضائية صادرة عن المحاكم في وقت قريب نسبيا أو أن يقدم نصوصا قانونية ما زالت نافذة لا نصوصا تم الغاؤها وأصبحت غير نافذة.

أما بالنسبة لمدى حداثة المعلومات ومعاصرتها بالنسبة لطلب المستهلك، فهنا ننظر الى بنود العقد المبرم بين الطرفين وعلى أي مدة معينة تعود اليها المعلومات، فمثلا المستهلك يطلب في بنود العقد أن تكون مدة المعلومات قديمة لا معاصرة أو العكس، فهنا يلتزم مقدم الخدمة بتلك المدة قديمة كانت أو حديثة، لذلك يعد مخرلاً بالترامه إن قدم معلومات مستجدة أو حديثة في حين تقضي شروط العقد بأن يتم تقديم معلومات للمستهلك قديمة ويسري الأمر نفسه لو أتفق على خلاف ذلك. الا أنه اذ لم يشر الى تلك المدة في العقد فمقدم المعلومات ملتزم هنا وبحسب الأصل بتقديم معلومات حديثة أو معاصرة لا أن يقدم معلومات قديمة ومضى عليها الزمن^(٢).

وبناء على ذلك ذهب القضاء الفرنسي في احد قراراته الى عقد مسؤولية مقدم خدمات المعلومات (وكالات الاستعلام التجاري) عن تقديم معلومات غير حديثة في قضية تتلخص وقائعها بقيام إحدى وكالات الاستعلام التجاري بتقديم معلومات قديمة عن الوضع المالي لأحد التجار مما دفع بالمستهلك الى منحه قرضا كبيرا ثم تبين له بعد ذلك أن التاجر قد سبق الحكم بتصفية أمواله منذ ستة شهور. وفي

(١) ينظر د. فؤاد الشعبي، مصدر سابق، ص ٤٨٩ و ٤٩٣.

(٢) ينظر بنفس المعنى د. فاروق الأباصيري، مصدر سابق، ص ١٢٩-١٣٠.

حيثيات الحكم قضت المحكمة أن الوكالة بوسعها أن تعلم أن أموال التاجر مرهونة وتمت تصفيتها وقد أيدت محكمة النقض الفرنسية بدورها هذا الحكم واعتبرت تقديم معلومات قديمة أو غير معاصرة يشكل خطأ عقدياً في مواجهة المستهلك^(١). والأمر عينه في مسألة الأخبار العاجلة فلا قيمة لها إن لم تثبت وتقدم في نفس لحظة وقوع الحدث أو قريب منه، أما إذا تداولتها وسائل الأعلام فتكون قد فقدت قيمتها فإذا تكرر ذلك أصبح مقدم الخدمة مخلاً بالتزامه.

ولذلك أحيانا عندما تقوم وكالة أنباء مشهورة بتزويد مؤسسة كبيرة بقدر من الأخبار التي تتناولها وسائل الأعلام عن تلك الشركة ونشاطاتها، ولشهرة هذه الوكالة فهي تحرص أن تحظى بالسبق الصحفي فيما يخص نشر تلك المعلومات، فعندما يتزامن نشر تلك المعلومات مع ارسالها للمستهلك من خلال بريده الإلكتروني أو مواقع شبكة المعلومات والفضائيات، فإن أهمية وفائدة هذه المعلومات تقل وتفقد قيمتها بالنسبة للشركة نتيجة لنشرها وتداولها عبر الفضائيات وشبكات المعلومات وإطلاع عدد غير محدود من المستهلكين عليه مما يجعلها متداولة وغير معاصرة^(٢).

٣- أن تكون المعلومات المقدمة شاملة

يشترط في مضمون المعلومات، ان تكون تلك المعلومة شاملة أي من دون تفصيل ممل أو اختصار مخل يفقدها معناها وفقا للاتفاق المسبق بين الطرفين حين التعاقد، ويقصد بالشمول هو ان تكون المعلومات التي يقدمها مقدم الخدمة للمستهلك متكاملة وشاملة بحيث يستطيع المستهلك الاستناد اليها في اتخاذ قراره والمراد بالشمول هنا هو الشمول النسبي وليس المطلق بمعنى لا يلزم مقدم الخدمة بتقديم

(١) ينظر قرار صادر في عام ١٩٧١ أشار الى هذا الحكم د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، مصدر سابق، ص ١٣٩.

(٢) د. فؤاد الشعيبي، مصدر سابق، ص ٤٩٠.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

كل ما في ارجاء المعمورة من معلومات تتعلق بموضوع التعاقد. لان هذا الشمول ليس الا شمولاً مثالياً، اذ لا يستطيع مقدم خدمة المعلومات مهما كانت قدرته ومعرفته ان يلم بجميع المعلومات وجزئياتها فمجال المعلومات مجال متطور يستعصي على الحصر والتحديد، ومقدم الخدمة يلتزم بتقديم المعلومات ببذل العناية الكافية لتجميعها ولا يعتبر مقصراً إن لم يجد سواها أما اذا أخفى جزءاً من المعلومات أو أهمل في جمعها فإنه يكون مقصراً و مخلاً بالتزاماته بتوفيرها لطالبيها مما يعرضه للمسؤولية ليس فقط مدنية بل قد يتعداه الى قيام المسؤولية الجنائية له متى ما ترتب على تقديم معلومات ناقصة جريمة يعاقب عليها القانون، كما لو أدت الى وفاة المستهلك أو أصابته بأضرار جسدية اذا توافرت أركان جريمة القتل الخطأ أو القتل العمد فيها^(١).

ويقتضي الشمول أن تشمل المعلومة على كل البيانات المتعلقة بالمجال الذي تغطيه وهو المعلن عنه في الخدمة، ومن المعلومات القاصرة أن تكون الخدمة مثلاً تقديم أسماء شركات تعمل في بلدة معينة في تخصص معين ومن ثم يفاجأ المستهلك بأنه لم يعطى الا أقل مما هو موجود في الواقع بكثير. ويقتضي مبدأ حسن النية في تنفيذ عقود البث الفضائي الا يقوم مقدم الخدمة بالتفصيل الممل الذي يؤدي الى زيادة وقت المكالمة مما يزيد من رسومها لصالح مقدم الخدمة، أو يفتح المكالمة الصوتية بإعلانات عن منتجات جديدة^(٢).

وإذا كانت الخدمة أخباراً عن المؤسسات مثلاً فيجب أن نحدد نطاق هذه الأخبار فقد تكون كل ما يكتب في الصحف العالمية عن المؤسسة ويجب تحديد اللغة المطلوبة بها هذه الأخبار. وإذا كانت قاعدة البيانات تقدم قوانين بلد معين أو الأحكام القضائية له فيجب التحديد لهذه القوانين في العقد وكذلك تحديد الأعوام وإذا

(١) حسن فضالة موسى، عقد التزويد بالمعلومات، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة النهرين، بغداد ٢٠٠٦، ص ١٦٤.

(٢) د. محمد سامي عبد الصادق، مصدر سابق، ص ٩٨.

لم يتم التحديد خلال سنوات معينة فالمفترض أن ذلك يشمل لجميع القوانين والاحكام^(١).

ثانياً: شفافية التعامل وعدم التمييز بين المستهلكين

ان اتساع قاعدة مستهلكي خدمات شبكة الأنترنت، والتي تقابل بخدمات محددة ومزودين محددين، دفع القائمين بمسؤولية تنظيم، والرقابة على خدمات شبكة الأنترنت والمعلومات إلى صياغة مبدأ يحمي مستهلكيها مهما اتسعت رقعة انتشارهم، وازدادت أعدادهم، وذلك من خلال صياغة (مبدأ المعاملة العادلة، وعدم التمييز في تقديم الخدمة)^(٢)، ويفرض هذا الالتزام عن طريق مصادر عدة ومنها عقد الترخيص وقوانين الاتصالات، وقوانين حماية المستهلك، والاتفاقيات الدولية^(٣). وقد يعود هذا الالتزام إلى متطلبات المنافسة في تقديم الخدمات لكي يزيد مزودي الخدمات من قاعدتهم الجماهيرية، ويمكن إيجاز أساس هذا الالتزام على النحو الآتي: -

١- ان فرض الالتزام السالف الذكر في قوانين الاتصالات والمعلومات يتم من خلال تضمين هذا الالتزام كشرط في عقود الترخيص، التي تبرم مع مزودي الخدمات شبكة الأنترنت، وتتجلى صورة هذا عن طريق تنظيم تسعيرة الخدمات ما بين

(١) د. فؤاد الشعيبي، مصدر سابق، ص ٤٩١.

(٢) ينظر د. محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكة المعلومات، ط١، المكتبة الأكاديمية، القاهرة ٢٠٠١، ص ١١٠.

(٣) ومن الجدير بالذكر ان الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATT قد أرست قواعد أهمها عدم التمييز في المعاملة ومبدأ الشفافية والوضوح في التعريف الجمركية وهو التزام على الدول لمصلحة موردي الخدمات ينظر: محمود محمد أبو العلا , الجات النصوص الكاملة للاتفاقيات العامة للتعريفات والتجارة، الإسكندرية، دار الجميل للنشر والتوزيع، ١٩٩٩، ص ٦٦، وهذه الاتفاقية انضمت لها فرنسا ومصر أما العراق فلم يوفق له الانضمام اليها وذلك لانعدام متطلبات دخوله اليها.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

مزودي الخدمات والمستهلكين وعلى أساس الموازنة وعدم التمييز ومن ثم يتبع ذلك تنظيم العلاقات اللاحقة مع المستهلكين من حيث جودة الخدمة ونوعها و ضمانات المقدمة عنها^(١)، وهذا ما أخذت به قوانين الاتصالات ومنها قانون الاتصالات المصري إذ نص على وجوب إتاحة خدمات الاتصالات للجمهور دون تمييز كما اخذ بذلك قانون حرية الاتصالات الفرنسي^(٢).

٢- ان الأساس الثاني يمكن استنتاجه من خلال قوانين حماية المستهلك، ونبدأها بقانون حماية المستهلك المصري، والذي نظم هذا الالتزام وبمفهوم واسع ومنع التمييز بين المستهلكين في تقديم الخدمات بأي شكل سواء من حيث تقديم الخدمة أم الإعلان عنها أم من حيث البديل أو الضمانات المصاحبة لها^(٣)، ولا مقابل لهذا النص في قانون حماية المستهلك العراقي، بالرغم من ان أمر سلطة الائتلاف الموحدة (رقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤) نص في القسم الأول منه وتحديدًا في (الفقرة ٢)، على حماية مصالح المواطنين بصفتهم مستهلكين لخدمات الاتصالات وبالعبارة الصريحة^(٤). أما قانون حماية المستهلك الفرنسي، فلقد نص على عدم جواز التمييز في تقديم الخدمات وضرب لأجل ذلك أمثلة ومنها

(١) الملحق (أ) الشروط التنظيمية للرخصة (الفقرة ٦): هيئة الأعلام والاتصالات العراقية، اللائحة التنظيمية الخاصة بمنح تراخيص (isp) ٢٠١٢.

(٢) ينظر المادة ٢٥ ف٧ من قانون الاتصالات المصري النافذ وقانون حرية الاتصال الفرنسي رقم ٨٦-١٠٦٧ لسنة ١٩٨٤ (المادة ٣):

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel, autorité publique indépendante, garantit l'exercice de la liberté de communication audiovisuelle par tout procédé de communication électronique, dans les conditions définies par la présente loi.

(٣) نص المادة ١ (١٣) من قانون حماية المستهلك المصري (يحظر استيراد المنتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين).

(٤) ف٢ (حماية مصالح المواطنين العراقيين بصفتهم مستهلكين لخدمات الاتصالات).

منع الاستغلال التمييزي والذي من أشكاله التمييز، بسبب العمر، أو الضعف العقلي، أو التمييز على أساس ضعف الخبرة، ونجد ان المشرع الفرنسي قد وفق في شمولية هذا النص^(١). والجدير بالذكر ان قانون حماية المستهلك الفرنسي عاقب على الامتناع عن تقديم الخدمات من قبل مزودي الخدمات لمستهلكيها باي شكل من الأشكال بل وحظره^(٢).

ويكون لمستهلك الخدمة عند التحقق من عدم صلاحية الخدمة استرداد المبلغ كاملا دون نقص، وهذا الالتزام بكل لأحوال لا دخل له بضمان العيوب الخفية؛ حيث ان ضمان العيوب الخفية هو التزام منفصل تقرره القواعد العامة وقوانين حماية المستهلك^(٣)، ووفق رأينا المتواضع أن هذا الالتزام يعد من الالتزامات المهمة في ضمان حقوق مستهلك الخدمة كما انه يعد من الالتزامات المبطله لشروط التخفيف من الضمان التي قد يدرجها مزود الخدمة.

(١) ينظر:

Article L121-11 Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime.

(٢) ينظر:

Article L121-1 Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service.

(٣) ينظر: القانون المدني العراقي، وتحديدا في المادة ٥٥٨ وما بعدها خيار المشتري أو المشترك في إرجاع الشيء المبيع مع استلام ثمنه كاملا أو قبوله بالحالة التي عليها بثمنه كاملاً.

الخاتمة:

في ختام بحثنا في حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات بالقدر الذي يمكنه من التواصل مع مضمون المعلومات والانتفاع بها واستخدامها، نجمل بعض النتائج والمقترحات بشأن ما تم بحثه، وعلى النحو الآتي:-

أولاً: النتائج:

١- ثبتنا ان محل التزام مقدم خدمات المعلومات يندرج ابتداءً بتمكين المستهلك من الحصول على المعلومات محل العقد، وتام هذا الالتزام لا يكتمل إلا بضمان إيصال المعلومات الضرورية التي تسهم في احاطة المستهلك بكل ما يلزمه للحصول على المعلومات.

٢- لمسنا أن ضمان مقدم الخدمة بتقديم المعلومات والتأهيل الكافي للمستهلك وعلى الرغم من التوجه في الفقه بعده التزاماً بوسيله، إلا أن مهمة مقدمة الخدمة هي ضمان حصول المستهلك على المعلومات التي تساعده في الولوج للشبكة والتفاعل على المعلومات، وهذا ما يجعل من الالتزام بالإعلام والتأهيل من الالتزامات التي تقتضي تحقيق نتيجة وهي حصول المستهلك على المعلومات الضرورية للوصول للخدمة وبغير حصوله على المعلومات لا يكون قد حقق غاية المستهلك من العقد، لذا فهو يضمن ابتداءً حصول المستهلك على القدر الكافي من المعلومات التي تنير طريقه للحصول على محل العقد وهو المعلومات وبدون ذلك يعد ضامناً لما قد يصيب المستهلك من ضرر أو عدم استفادته من إبرام العقد.

٣- ان التفاوت الواضح بين قدرات طرفي العقد يجعل من الضروري حماية الطرف الضعيف من هذه العلاقة، وبما ان مقدم المعلومات غالباً هو شخص مهني ومحترف في مجال المعلومات، وهذا يجعل من حماية المستهلك امر ضروري سواء من خلال قواعد حماية المستهلك أو القواعد العامة في القانون المدني أو

في تشريعات المعاملات الالكترونية، لأنه غالباً ما يكون شخص لا يمتلك من الخبرة الكافية للتعامل مع تقنيات المعلومات وعقودها ذات الطابع النمطي.

٤- لمسنا إن هناك تنوعاً في المعلومات المقدمة، فضلاً عن وسائل الحصول على المعلومات مع اتساع نظم شبكة المعلومات والاتصالات فالمعلومات التي تكون مهمة للمستهلك تندرج على معلومات الدخول وتفعيل حزمة التواصل مع البنك فضلاً عن معلومات التشغيل والتخزين، كما تمتد المعلومات لتشمل تأهيل المستهلك تقنياً وفنياً، سواء من خلال استخدام التقنيات المتاحة على موقع مقدم المعلومات أم على تطبيقات خاصة أم وسائل ذكية وتقنيات الكترونية تدعم الحصول على المعلومات ببسر وسهولة.

ثانياً: المقترحات:

- ١- ضرورة التأكيد على وضع المستهلك المعلوماتي من خلال تفعيل النصوص خاصة في تشريعات حق المستهلك في التشريعات العربية وفي قانون حماية المستهلك العراقي بما يشدد من ضمان مقدم الخدمة أو مقدم المعلومات بحصول المستهلك على المعلومات الضرورية للحصول على المعلومات بشأن العقود التي تبرم في نطاق شبكة المعلومات.
- ٢- ضرورة تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك والمنظمات الخاصة في حماية المستهلك من خلال ارشادها للمستهلكين في مجال عقود المعلومات بعدها نمطاً من العقود التي تبرم عن بعد والتي تحتاج لمعرفة ودراية بنمطها والتزاماتها ووسائل إبرامها.
- ٣- إيجاد نظام حماية غير تقليدي يعتمد على نظم تقنية والكترونية يعتمد من قبل جهات الترخيص يتم اعماله بالتعاون مع مقدمي الخدمات يضمن التزامهم بتقديم كل ما يتعلق بالمعلومات المقدمة من قبلهم وكيفية الحصول عليها من قبل المستهلكين.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

٤- تطوير قدرات القضاء في مجال التقنيات الالكترونية الداعمة للمعاملات الالكترونية من خلال دورات تدريبية تسهم في تطوير عمل المرفق القضائي في ظل الوسط الافتراضي.

٥- ضرورة انظام الدول العربية بما فيها العراق للاتفاقيات الدولية والإقليمية الخاصة بحماية المستهلك والمعاملات الالكترونية والمصادقة على ما موجود من اتفاقيات بهذا الخصوص.

المصادر

أولاً: الكتب

١. د. أحمد كمال الدين موسى، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ١٤٠٢ هـ.
٢. د. أسامة عبد الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الأنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٣.
٣. د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، الاسكندرية ١٩٩٣.
٤. د. انتصار نوري الغريب، أمن الكمبيوتر والقانون، دار الراتب الجامعية، بيروت ١٩٩٤.
٥. د. ايمن مصطفى البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠١٠.
٦. د. جيهان جسين الفقيه، عقود البث الفضائي، منشورات زين الحقوقية، ط١، لبنان ٢٠١٣.
٧. د. حسن عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك والحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٩٦.

٨. د. زياد طارق جاسم، البث عبر شبكة الاتصال الدولي، دار الكتب القانونية، مصر ٢٠١٥.
٩. د. سمير منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٩٠.
١٠. د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، القاهرة ٢٠٠٨.
١١. د. عبد المنعم البدرابي، النظرية العامة للالتزامات، دراسة مقارنة في قانون الموجبات والعقود اللبناني والقانون المدني المصري، مصادر الالتزام، ج ١، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، دون سنة طبع.
١٢. د. عدنان إبراهيم السرحان، د. نوري حمد خاطر، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، الالتزامات (دراسة مقارنة)، ط ١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ٢٠٠٥.
١٣. د. عادل أبو هشيمة محمود حوته، عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٤.
١٤. د. عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، ط ١، دار الكتب العلمية، بيروت ٢٠١٥.
١٥. د. غالب كامل المهيرات، التزام المنتج بالتبصير قبل التعاقد في العقود الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٨.
١٦. د. فؤاد الشعبي، التنظيم القانوني لعقود خدمات الاتصالات، منشورات الحلبي الحقوقية، ط ١، ٢٠١٤.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

١٧. د. فاروق الاباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الالكترونية (دراسة تطبيقية لعقود الانترنت)، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٣.
١٨. د. محسن شفيق، نقل التكنولوجيا من الناحية القانونية، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، القاهرة، ١٩٨٣.
١٩. د. محمد حسام محمود لطفي، عقود خدمات المعلومات، دراسة في القانونين المصري والفرنسي، القاهرة ١٩٩٤.
٢٠. د. محمد خيرت يوسف، مؤشرات التقييم الإعلامي، ط١، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة ٢٠١٥.
٢١. د. محمد سامي عبد الصادق، خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٥.
٢٢. د. محمد فواز المطالقة، النظام القانوني لعقود إعداد برامج الحاسب الآلي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٠٤.
٢٣. د. محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكة المعلومات، ط١، المكتبة الأكاديمية، القاهرة ٢٠٠١.
٢٤. د. محمود عبد السلام علي، الحملات الإعلانية، ط١، دار معتز للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٧.
٢٥. د. مروة شبل عجيزة أ. خالد بطي الشمري، التسوق الإلكتروني في العالم العربي، ط١، دار النشر للجامعات، القاهرة ٢٠١٢.
٢٦. د. مصطفى احمد أبو عمرو، الالتزام بالأعلام في عقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديد، طنطا ٢٠١٠.
٢٧. د. نوري حمد خاطر، عقود المعلوماتية، دراسة في المبادئ العامة في القانون المدني (دراسة موازنة)، ط١، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ٢٠٠١.

ثانياً: البحوث المنشورة

١. الطاهر دلول، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريعين الجزائري والعراقي،
المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد ٦، العدد ١،
٢٠١٤.

٢. د. جعفر الفضلي، الالتزام بالنصيحة والسلامة والحذر في عقد المقابلة،
دراسة تحليلية، مجلة الرافدين للحقوق، العدد ١٣ لسنة ٢٠٠٢، ص ٦.

٣. د. سلام منعم مشعل، عقود تجهيز خدمات الهاتف النقال، مجلة كلية
الحقوق، جامعة النهريين، المجلد ٩، العدد ١٧، كانون الأول، ٢٠٠٦.

٤. د. عقيل فاضل حمد الدهان ود. غني ريسان الساعدي، الالتزام بالأعلام
في العقد الإلكتروني، بحث منشور على الموقع الإلكتروني:

www.ahlulbaitonline.com

٥. د. مرتضى عبد الله، المسؤولية العقدية عن أخلال بالحق في أعلام
المستهلك بالمنتجات الخطرة، العدد ٩، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر
٢٠١٦.

ثالثاً: الرسائل والاطاريح الجامعية

١. أياد احمد البطاينة، النظام القانوني لعقود برامج الحاسوب، أطروحة دكتوراه
مقدمة الى مجلس كلية القانون، جامعة بغداد ٢٠٠٢.

٢. حسن فضالة موسى، عقد التوريد بالمعلومات، رسالة ماجستير، كلية
الحقوق جامعة النهريين، بغداد ٢٠٠٦.

٣. د. سليمان براك الجميلي، المفاوضات العقدية، رسالة ماجستير، كلية
الحقوق جامعة النهريين، بغداد ١٩٩٨.

رابعاً: المراجع الاجنبية

1- V. FAUCHOUX, P. DEPREZ, Le droit de l'internet, Lois,
contrats et usages, préface de J.-M. Bruguier, Litec, 2008.

حق المستهلك بالحصول على المعلومات في عقود المعلومات

- 2- j. P. Pizzio L introduction de La notion de consommateur en droit Français, D.1992.
- 3- Reinhard Schu. Consumer Protection and Private International Law In Internet contracts.
دراسة متاحة على الرابط الإلكتروني:
www.ruessmonn.ch/jura/uni-sb.de/rw20/people/rechu/public/essay2.zip
- 4- Bernard AUDIT. professeur à l'université de Paris II (pantheon – Assas) Droit International Privé. 3 édition. Economica 49, rue Héricart) 75015 Paris. 2000.
- 5- A. Hollande, Contrats informatiques et telematiques, Delmas, 1992.