

بحث مقدمه للنشر فى مجلة الفكر القانونى

العنوان

# إلتزامات مقدمى خدمة الإنترنت

الباحث

محمد عبد الجليل فرج النيدانى

## الفصل الأول

### التزامات مقدمي خدمة الانترنت

#### تقسيم واحاله

سوف ينصب حديثنا هنا على التزامات مقدمي الخدمة التقنيين اما عن التزامات المستخدم فنحيل الى ما سبق ان ذكرناه عند حديثنا عن عقد الهاتف المحمول حيث ان الالتزامات التي تقع على عتق المستخدم تكاد تكون واحدة حيث ان المستخدم في جميع الحالات واحد لذلك سوف ينصب حديثنا فقط على التزامات مقدمي الخدمة

وبناء عليه نتحدث من خلال هذا الفصل على التزامات مقدمي خدمة الانترنت التقنيين وسوف نقوم بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين نتحدث من خلال المبحث الأول عن الالتزامات الرئيسية التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة التقنيين ونتحدث من خلال المبحث الثاني عن الالتزامات الأخرى التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة التقنيين

#### المبحث الأول الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة الإنترنت

#### المبحث الثاني الالتزامات الأخرى التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة

### المبحث الأول

#### الالتزامات الرئيسية التي لمقدمي الخدمة التقنيين

سوف نتحدث من خلال هذا المبحث عن الالتزامات الرئيسية لمقدمي الخدمة التقنيين ونقسم هذا المبحث الى مطلبين نتحدث من خلال المطلب الأول عن الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة النفاذ الى الشبكة ونتحدث من خلال المطلب الثاني عن الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة الايواء

المطلب الأول الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة النفاذ الى الشبكة

المطلب الثاني الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة الايواء

### المطلب الأول

الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة النفاذ الى الشبكة

نتحدث من خلال هذا المطلب عن الالتزامات الرئيسية لمقدم خدمة النفاذ وحديثنا هنا سوف يكون من خلال النقاط الاتية

أولاً - الالتزام بتمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة

ثانياً - الالتزام بجودة الخدمة

ثالثاً - الالتزام بالفترة

رابعاً - الالتزام بتقديم المساعدة الفنية

خامساً - الالتزام بالتخزين المؤقت للبيانات

أولاً - التزام مقدم الخدمة بتمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة

ان الالتزام بتمكين المستخدم من النفاذ الى الشبكة والوصول الى المعلومات والخدمات المتوفرة عليها هو الالتزام الجوهري الذي يقع على عاتق مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ويتضح هذا من خلال تعريف

العقد الذي سبق ان اوضحناه ويتضح أكثر من خلال تعريف المشرع لمقدم خدمة النفاذ حيث ان المشرع الفرنسي بين ان المهمة الرئيسية لمقدم الخدمة هي تمكين المستخدم من النفاذ الى الشبكة<sup>١</sup>

إذا فالنشاط المحوري لمقدم الخدمة هو تقديم خدمة النفاذ إلى شبكة الإنترنت للمستخدمين معه من جمهور المستخدمين الأمر الذي يتطلب تزويدهم بمفتاح دخول وبكلمة سر وببريد إلكتروني حتى يتمكنوا من النفاذ الى الشبكة والاستفادة من خدماتهم

وكما يري بعض الفقه<sup>٢</sup> وبحق ان دور مقدم خدمة النفاذ هو دور فني بحت يتمثل في توصيل المستخدم بشبكة الانترنت وفتح الطريق امامة للحصول على المعلومات ولكن لا علاقة له بالمادة المعلوماتية او مضمونها او موضوع الرسائل المتبادلة على الشبكة ومن ثم ليس له الاطلاع او التعرف على مضمون الرسائل التي تمر من خلاله ولا يمكن بالتالي مساءلته عن مضمون هذه الرسائل او طبيعة المادة المعلوماتية المقدمة

ويؤكد الفقه الفرنسي<sup>٣</sup> أيضا ان دور مقدمي خدمة الوصول يتمثل في توفير الوصول إلى خدمات الاتصالات العامة وكذلك ضمان نقل البيانات على الفور وبدون إمكانية التحكم في محتوى ما يمر عبر خدمته وذلك على عكس مقدمي خدمة الايواء الذين تم تصنيفهم على أنهم "أشخاص طبيعيين أو اعتباريون" يتيحون حتى ولو بالمجان للجمهور عن طريق خدمات الاتصالات العامة عبر الإنترنت تخزين الإشارات والكتابات الصور أو الأصوات أو الرسائل من أي نوع المقدمة من مستلمي هذه الخدمات

#### حدود التزام مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة

ماهي حدود التزام مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة سؤال يطرح نفسه في حالة عدم تنفيذ مقدم الخدمة لالتزامه وانقطاع الخدمة هل يلتزم مقدم الخدمة بتحقيق نتيجة ام ان التزامه يتوقف عند كونه التزام ببذل عناية

<sup>١</sup> انظر المادة 3-3-32.L من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي -انظر أيضا المشرع السوري الذي عرف مقدم خدمة النفاذ بانه (مقدم الخدمات الذي يتيح للمستخدمين لدية النفاذ الى الشبكة والوصول الى المعلومات والخدمات المتوفرة عليها) المادة ١ تعريفات من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢

<sup>٢</sup> انظر دكتور محمد حسين منصور المسؤولية الالكترونية مرجع سابق ص ٢١٠

<sup>٣</sup> DE CARLO Amanda , La responsabilité de l'hébergeur Internet vis-à-vis des tiers , Mémoire , sous la dir. de Monsieur Laydu , 2008 , p.48

الإجابة على هذا السؤال حساسة بالنظر إلى المعايير الفنية المتعلقة بالوصول إلى الإنترنت حيث ان هناك عدة عوامل مستقلة في بعض الأحيان عن مزودي خدمة الإنترنت يمكن أن تتسبب في انقطاع الخدمة عن المستهلك على سبيل المثال انقطاع كابلات الألياف الضوئية البحرية وكذلك اعمال الصيانة الى اخر ذلك من الأسباب وليس امام المستهلك في هذه الحالة الا الانتظار الى ان يتم اصلاح هذه الأعطال او سبب الانقطاع ويمكن أن تكون فترة الانقطاع هذه طويلة أو أقل مما قد يؤدي إلى تقديم شكاوى<sup>١</sup>

لنزع فتيل هذه المشكلة اعتاد مزودو خدمة النفاذ وحتى يتم اعفائهم من المسؤولية تضمين بنود عقود الاشتراك الخاصة بهم بندا ينص فيه مقدم الخدمة على عدم تقديمه أي ضمان صريح او ضمني فيما يتعلق في الاستمرارية دون انقطاع الاتصال بالإنترنت ولكن يتعهد فقط بتقديم أفضل جهوده لضمان توفير الوصول الى الخدمة وهو نص واضح فيه ان التزام مقدم الخدمة هنا هو التزام ببذل عناية

موقف الفقه من طبيعة هذا الالتزام

يري بعض الفقه ان التزام مقدم خدمة النفاذ هو التزام ببذل عناية بينما البعض الاخر يري ان التزامه هنا هو التزام بتحقيق نتيجة

التزام مقدم خدمة النفاذ هو التزام ببذل عناية

حيث يري بعض الفقه<sup>٢</sup> ان التزام مقدم الخدمة بصفة عامة هو التزام ببذل عناية وليس التزام بتحقيق نتيجة وبوسع المستخدم مراقبة أداء مقدم الخدمة لمعرفة هل بذل العناية الكافية لتنفيذ التزامه من عدمه وفي سبيل ذلك يمكنه الرجوع الى المصادر التي يستمد منها قناعته بحسن أداء مقدم الخدمة لخدمته ولعل اهم ما يرجع اليه هو قواعد الفن واصول التقنية

Sulliman Omarjee , L'accès Internet : une obligation de résultat pour les FAI ,<sup>١</sup>  
article publié le 22/06/2008 , Droit et technologie , Protection du consommateur et  
pratiques du commerce , disponible sur le site :

<https://www.droit-technologie.org/actualites/laces-internet-une-obligation-de-resultat-pour-les-fai?fbclid=IwAR2cRu7sORQtXn7RxJrSAQtwhDylaa8dlxQ3kypeia7u0kfTGi4FpEqO99Q>

<sup>٢</sup> انظر دكتور محمد حسام محمود لطفي عقود خدمات المعلومات ص ٨٤ طبعة ١٩٩٤ بدون ناشر

ويقف البعض الآخر<sup>١</sup> الى جانب هذا الفقه مؤكدا ان التزام مقدم الخدمة هنا هو التزام ببذل عناية وليس التزام بتحقيق نتيجة حيث يقتصر طلب المستخدم على مجرد الاشتراك العام في قاعدة المعلومات

التزام مقدم خدمة النفاذ هو التزام بتحقيق نتيجة  
بينما يري بعض الفقه<sup>٢</sup> ان عقد النفاذ الى الشبكة يتمثل موضوعه كقاعدة عامة في تقديم خدمة ومن ثم فهو من حيث الطبيعة القانونية يعتبر عقد معاولة ويخضع لأحكام عقد المعاولة فيما لم يتم تنظيمه في بنوده بالاتفاق

بينما يري البعض<sup>٣</sup> ان التزام جميع مقدمي الخدمة الذين يبرمون العقود عن بعد مع المستهلكين هو التزام بتحقيق نتيجة وبناء على هذه القاعدة العامة فان التزام مقدم خدمة النفاذ هو التزام بتحقيق نتيجة حيث ان عقد النفاذ الى الشبكة كما سبق ان ذكرنا هو عقد الكتروني يتم ابرامه عن بعد

ويؤكد البعض الآخر<sup>٤</sup> من الفقه انه إذا كان التزام مقدم الخدمة بالجودة في نظر البعض هو التزام ببذل عناية فانه يستنتج من ذلك وبمفهوم المخالفة ان التزام مقدم الخدمة النفاذ الى الشبكة هو التزام بتحقيق نتيجة

ويري البعض<sup>٥</sup> أيضا تعليقا على الحكم الصادر من محكمة النقض في ٨ نوفمبر ٢٠٠٧ مستخدما تعبير (الهزيمة تحولت الى نصر) حيث يري ان التزام مقدم الخدمة أصبح التزاما بنتيجة حيث ان البند

<sup>١</sup> انظر دكتور محمد سامي عبد الصادق خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها ص ١١١ مرجع سابق - وكان هذا الراي بمناسبة حديث سيادته عن خدمة المعلومات الصوتية حيث أكد ان التزام مقدم الخدمة هو التزام ببذل عناية وليس بتحقيق نتيجة كما هو الحال في خدمة المعلومات الصوتية

<sup>٢</sup> انظر دكتور محمد حسين منصور المسؤولية الالكترونية طبعة ٢٠٠٣ ص ٣٤

<sup>٣</sup> Murielle Cahen , Responsabilité de plein droit , contentieux des FAI et agences de voyages sur Internet , Chronique , Web & Tech Télécoms , article Mis à jour le 15/10/ 2009 et disponible sur le site :

<https://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/42588/responsabilite-de-plein-droit--contentieux-des-fai-et-agences-de-voyages-sur-internet.shtml>

<sup>٤</sup> انظر الدكتور أسامه أبو الحسن محمد مجاهد خصوصية التعاقد عبر الانترنت المؤتمر العلمي الثالث لكلية الحقوق جامعة حلوان ٢٠٠٤ امش رقم ٩٣ ص ٩٣٨

<sup>٥</sup> Par Estelle Dumout La Cour de cassation rappelle aux FAI leur obligation de résultat

<https://www.zdnet.fr/actualites/la-cour-de-cassation-rappelle-aux-fai-leur-obligation-de-resultat-39375568.htm>

الذي ينص على ان التزام مقدم الخدمة هو التزام بوسيلة هو بكل تأكيد بند مسيء يعمل على تخيف مسئولية مقدم الخدمة الموصوف على انه التزام بنتيجة كما انه بصور هذا الحكم ايضا لم يعد مقدم الخدمة قادرا على الاختباء وراء شركة فرانس تيلكوم كطرف ثالث لإعفاء نفسه من المسئولية

بينما يري بعض الفقه<sup>١</sup> انه كقاعدة عامة فان الاعتبارات الخاصة بالمستوي الفني للمدين المحترف وخطورة الأداء الذي يلتزم به والثقة الزائدة التي يعول عليها المرتبطون معه عقديا من شأنها تغيير الطبيعة القانونية لالتزام المدين المحترف ليصبح التزام بتحقيق نتيجة بدلا من التزام ببذل عناية

ولا شك ان تلك القاعدة العامة التي وضعت الفقه تنطبق تماما من وجهة نظرنا على العقد الذي بين أيدينا فبطبيعة الحال فان مقدم خدمة الاتصال بالإنترنت لا بد ان يتمتع بمستوي فني عالي حتى يستطيع ان يقدم مثل هذه الخدمات كما ان الخدمة التي يقدمه أصبحت من اهم الخدمات في وقتنا الحالي كما ان المستخدم يضع ثقة كبيرة في مقدم الخدمة كونه مقدم خدمة محترف كل هذه الامور وفقا لتلك القاعدة العامة يجعل التزام مقدم الخدمة هو التزام بتحقيق نتيجة

#### موقف التشريع

كما أكد المشرع الفرنسي<sup>٢</sup> من خلال قانون الاستهلاك الفرنسي على ان مقدم الخدمة مسؤولاً قانونياً تجاه المستهلك عن الأداء المناسب للالتزامات الناشئة عن العقد عن بُعد بغض النظر عما إذا كان يتم تنفيذ هذه الالتزامات من قبل مقدم الخدمة الذي أبرم هذا العقد أو من قبل مقدمي خدمات آخرين دون الإخلال بحقهما في الاستئناف ضدهم

ومع ذلك يجوز له أن يعفي نفسه من كل أو جزء من مسؤوليته من خلال إثبات أن عدم الأداء أو التنفيذ السيئ للعقد يعزو إما إلى المستهلك أو إلى حقيقة لا يمكن التنبؤ بها ولا يمكن التغلب عليها لطرف ثالث في العقد أو إلى حالة من القوة القاهرة

<sup>١</sup> انظر الدكتور احمد شوقي محمد عبد الرحمن المسئولية العقدية للمدين المحترف ص ٤ طبعة ٢٠٠٣ بدون ناشر

**Article L221-15 Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.**

**Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.**

وهو ماكداه أيضا المشرع اللبناني<sup>١</sup> حينما الزم مقدم الخدمة التقنية-مقدم خدمة النفاذ ومقدم خدمة الايواء-بحسن تنفيذ التزاماته العقدية والزمه بان يضمن العقد مستوي الخدمة ونوعها ومدى استمراريتها وحدد كذلك سبيل اعفائه من المسؤولية وهو اثبات ان عدم تنفيذ العقد او سوء تنفيذه يرجع الى ناجم عن خطأ ارتكبه العميل او ناجم عن القوة القاهرة او عن فعل الغير

لجنة الشروط غير العادلة توصي بحذف النص الذي يفيد بان التزام مقدم الخدمة هو التزام ببذل عناية<sup>٢</sup>

اوصت لجنة الشروط غير العادلة من خلال التوصية ٠٣-٠١ المتعلقة بعقود توفير الوصول إلى الإنترنت بحذف البند الذي ينص على ان التزام مقدم الخدمة ليس الا التزام بوسيلة حيث أنه إذا كانت بعض الأحداث، مثل الاتصال المتزامن الذي لا يمكن التغلب عليه للعديد من المشتركين، يمكن أن يجعل تقديم الخدمة المثالية مستحيلًا على مقدم الخدمة وبالتالي، عشوائيًا، فإن المكونات الأخرى لالتزاماته، بما في ذلك صيانة معداته ليست سوي التزام بنتيجة لذلك فان هذا الشرط بعموميته يقلل بشكل كبير من حقوق المستخدم ويحد من التزام مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة في حين ان التزامه هنا هو التزام بنتيجة

موقف القضاء من حدود التزام مقدم خدمة النفاذ

اما عن موقف القضاء فقد اكدت العديد من الاحكام على ان التزام مقدم الخدمة هو التزام بتحقيق نتيجة

حكم محكمة نانثير الأولى الصادر في ٢ يونيو ٢٠٠٤<sup>٣</sup>

وفي قضية مرفوعة من الاتحاد الفيدرالي للمستهلكين حيث وجدت ان مقدمي الخدمة ينصون في عقودهم على عدم تقديم أي ضمان صريح او ضمني بتمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة أينما ومتى اختار لأسباب تتعلق بالقيود المرتبطة بالشبكة نفسها

<sup>١</sup> انظر المادة ٧٣ من قانون المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي اللبناني رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨

<sup>٢</sup> Recommandation n 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès à l'internet, bBCCRF du 31/1/2003, disponible à l'adresse: [www.finances.gouv.fr/clauses\\_abusives/recom/03r01.htm](http://www.finances.gouv.fr/clauses_abusives/recom/03r01.htm)

<sup>٣</sup> Tribunal de grande instance de Nanterre 1<sup>ère</sup> chambre A , jugement du 2 juin 2004 , jugement disponible sur le site :

<https://www.legalis.net/jurisprudences/tribunal-de-grande-instance-de-nanterre-1ere-chambre-a-jugement-du-2-juin-2004/>

انتقد الاتحاد الفيدرالي للمستهلكين هذا البند حيث اعتبره بندا غير متوازن لأنه يعفي مقدم الخدمة من التزامه بضمان الوصول الى الخدمة في حين يدعى مقدمي الخدمة ردا على هذا الانتقاد انهم لا يخضعون لأي التزام بالنتيجة حيث انهم ملتزمون فقط ببذل العناية

واعتبرت المحكمة ان التزام مقدمي الخدمة هو التزام بتحقيق نتيجة وليس التزام ببذل عناية على أساس ان العقد الذي يربطها مع المستخدم هو عقد تقديم خدمة ويتعين مراعاة خصوصية الخدمة المقدمة لان هذه الحجة ستكون معارضة للمستخدم لكل خدمة مقدمة

وبالتالي فان الشرط الذي يحد من مسؤولية مقدم الخدمة ويستبعد أي ضمان مسبق لضمان تقديم الخدمة هو شرط يمثل خلل كبير على حساب المستخدم الذي سيحرم المستخدم من الرجوع على مقدم الخدمة في حالة سوء أداء الخدمة او عدم تنفيذها بالكلية كما أمرت المحكمة أيضا بحذف مثل هذه الشروط من العقد وبالتالي فان مقدم خدمة النفاذ بناء على ذلك الامر لا يستطيع ان يتخلى عن مسؤوليته الا في حالة القوة القاهرة او خطأ المتعاقد

ومن بين تلك الاحكام الحكم الصادر عن محكمة النقض<sup>١</sup> التي اكدت ان التزام مقدم خدمة النفاذ هو التزام بتحقيق نتيجة حيث ذكرت بوضوح ان الالتزام الأساسي لمزود خدمة الانترنت هو التزام بنتيجة

حيث يعتبر الحكم أن الوصول إلى الخدمة يشكل "التزاماً أساسياً موصوفاً بدقة باعتباره التزاماً بالنتيجة" وأن مقدم الخدمة لا يمكنه "الحد من مسؤوليته واستبعاد أي ضمان مسبق في حالة استخدام الخدمة" فالمبدأ هو أن اتصال الإنترنت دون انقطاع يستبعد حتى أي خلل أو أداء ضعيف للخدمة مقارنة بما تم اشتراكه بالفعل من قبل المشترك. لذلك يبدو من المنطقي أن يتمكن المستهلك من المطالبة بالتعويض عن الفترة التي لم يستطع فيها الاستفادة من الخدمة

وفي حكم صادر<sup>٢</sup> ١١ يونيو ٢٠١٠، أيدت محكمة الاستئناف في باريس الحكم الصادر عن TGI في باريس بتاريخ ٢٦ يونيو ٢٠٠٧ والذي أدان مقدم الخدمة لعدم احترامه لالتزامه بالنتيجة

<sup>١</sup> Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 8 novembre 2007, 05-20.637, Inédit

Jugement disponible sur les sites :

<https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-de-cassation-1ere-chambre-civile-08-novembre-2007/>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007627>

647

<sup>٢</sup> Cour d'appel de Paris Pôle 5 , 11<sup>ème</sup> chambre Arrêt du 11 juin 2010 , jugement

disponible sur le site suivant :

وفي حكم صادر<sup>١</sup> في ٨ نوفمبر ٢٠٠٧، أعطت الدائرة المدنية الأولى لمحكمة النقض سبباً لهذه الاختصاصات. ووجدت أن محكمة الاستئناف "رأت بالضبط أن مثل هذا البند - وهو البند الذي يؤكد على أن التزام مقدم الخدمة هو التزام ببذل عناية - هو بند مسيء لأنه اعفى مقدم الخدمة (شركة AOL) من التزامها الأساسي وهو ضمان الوصول بشكل فعال إلى الخدمة الموعودة في حين أن هذا الالتزام هو التزام بتحقيق نتيجة وليس بذل عناية كما ادعى مقدم الخدمة وبالتالي لا يمكن لمزود الوصول أن يختبئ وراء فرانس تليكوم لإعفاء نفسه عن أي مسؤولية.

وبالتالي فإن محكمة النقض تتجاوز توصية لجنة الشروط غير العادلة المتعلقة بعقود توفير الوصول إلى الإنترنت المؤرخة ٣١ يناير ٢٠٠٣. حيث اعتبرت أن التزام مزود خدمة النفاذ هو التزام بتحقيق نتيجة في حالة سيطرتها على الأحداث.

#### النتائج المترتبة على هذه الاحكام

إذا ووفقاً لهذه الاحكام تترتب نتيجتين مهمتين النتيجة الأولى هي احقية المستخدم في تقديم الخدمة بشكل مستمر دون انقطاع حيث يحق للمستخدم ان يطلب من مزود الخدمة خدمة دائمة ومستمرة وان أي انقطاع في الخدمة او عطل سيشكل اخفاقاً في أداء الخدمة من قبل مقدم الخدمة ومن المحتمل ان يتحمل مسؤوليته التعاقدية

النتيجة الثانية هي التزام مقدم الخدمة بمراجعة العقود الخاصة به حيث سيتعين عليه حظر أي بند يحد من مسؤوليته وتغيير الصياغة التي تؤدي الى جعل التزامه التزام ببذل عناية (بذل أفضل الجهود) حيث ان هذه البنود تعتبر بنود مسيئة وبناء عليه يجب ان تكون الصياغة الموجودة بالعقد هي الصياغة المستوحاة من محكمة النقض وهي ان مقدم الخدمة ملتزم بضمان الوصول الدائم والمستمر الى الخدمة دون انقطاع

<https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-pole-5-11eme-chambre-arret-du-11-juin-2010/>

Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 8 novembre 2007, 05-20.637, Inédit<sup>١</sup>

Jugement disponible sur les sites :

<https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-de-cassation-1ere-chambre-civile-08-novembre-2007/>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007627647>

## حالتان استثنائيتان

وهي إذا كان الخطأ يرجع الى المستخدم فلا يمكن تحميل مقدم الخدمة هنا المسؤولية كما لو ان المستخدم قام على سبيل المثال بتثبيت معداته بشكل غير صحيح

والحالة الثانية هي حالة القوة القاهرة وهي امر غير متوقع ولا يمكن مقاومته وفقا للمقصود بالقوة القاهرة ومثال على ذلك وجود سفينة صيد تقوم بقطع الكابلات تحت الماء بطريق الخطأ ورمي مرساة في الموقع المحدد حيث يوجد هذا الكابل

## ثانيا-التزام مقدم الخدمة بجودة الخدمة ١

تحدثنا عن التزام من اهم التزامات مقدم خدمة النفاذ وهو الالتزام بتمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة وتحدثت في هذه الجزئية عن التزام اخر وهو الالتزام بجودة الخدمة حيث ان المستخدم قد يقوم بتنفيذ التزامه الأول وهو تمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة دون ان يكون هذا الاتصال بالجودة المطلوبة وتأتي أهمية هذا الالتزام من كونه التزام مكمل للالتزام الأول حيث ان الخدمة لا تكتمل الا باكتماله فهو من وجهة نظرنا عصب هذا العقد بل لا ابالغ القول بانه العقد نفسه فالمستخدم حينما اقدم على التعاقد انما كان ذلك بسبب ان يتم ايصاله وتمكينه من الشبكة ولكن في نفس الوقت لا بد ان يكون هذا التمكين بدرجة جودة معينة لا تقل عنها والا كان التمكين بدون جودة هو والعدم سواء

إذا فان مقدم الخدمة ملتزم بما لا يدع مجالا للشك بتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة ولكن نقطة الخلاف هنا هي هل التزام مقدم الخدمة التزام ببذل عناية ام ان التزامه بتحقيق نتيجة

## حدود التزام مقدم خدمة النفاذ بالجودة

اختلف الراي حول طبيعة التزام مقدم الخدمة بين قائل بان التزام مقدم الخدمة ما هو الا التزام ببذل عناية وبين اخر يؤكد ان التزام مقدم الخدمة هو التزام بنتيجة

## التزام ببذل عناية

أعلن المجلس الوطني للاستهلاك<sup>١</sup> رايه بكل وضوح حيث يري انه فيما يتعلق بجودة الخدمة فان مقدمي خدمة الانترنت لا يمكنهم توفير جودة الانترنت من حيث الوصول الى خوادم الانترنت المختلفة ومع

<sup>١</sup> يتم الرجوع الى التزام مقدم خدمة الهاتف المحمول بالجودة من حيث تعريف المقصود بالجودة والمقصود بالخدمة وسوف نكتفي في هذه الجزئية بأقوال الفقه والقضاء فيما يتعلق بجودة الخدمة فيما يخص مزود خدمة الوصول الى الانترنت

<sup>٢</sup> CNC , Avis et rapport sur la société de l'information (Nouvelles techniques de communication et protection du consommateur - L'Offre d'accès à Internet) , Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes n° 97/4 , p. 85-128

ذلك فإنها تري انه يجب على مقدمي الخدمة ضمان جودة مرضية للاتصال بشبكة الانترنت وان عليهم التزام ببذل عناية في حالة عدم وجود التزام بنتيجة

وكان المجلس الوطني للاستهلاك فرق بين ماذا كان مقدم الخدمة يسيطر على الخطوط من عدمه ففي الحالة الاولى -أي حالة سيطرته على الخطوط -فان التزامه هنا يكون التزام بتحقيق نتيجة في حين انه في الحالة الثانية -أي حالة عدم السيطرة على الخطوط-فان التزامه يصبح هنا التزام ببذل عناية فقط وسندهم في ذلك ان مقدم الخدمة لا يمكنه التحكم في جميع العناصر التي تمكنه من ضمان جودة الخدمة التي يقدمها ومع ذلك فان عليهم ضمان جودة الخدمة على الأقل بالنسبة للخطوط التي يكون مسئول عنها مباشرة

ثالثا الالتزام بالتصفية او الفلترة (الحجب)

يلتزم مقدم خدمة الانترنت بنظام التصفية بحيث يجعل المستخدمين غير قادرين على الوصول الى موقع او محتوى معين<sup>١</sup> ومع ذلك يسأل البعض عن مدى فعالية هذا النظام أي نظام التصفية

التصفية عبر الإنترنت هي نوع من الرقابة على الإنترنت هذه مجموعة من التقنيات المصممة لتقييد الوصول إلى مواقع معينة يمكن الوصول إليها عادةً على الإنترنت. يمكن إجراء التصفية على مستويين على مستوى جهاز مستخدم الإنترنت أو على مستوى مزود الوصول

يخضع مزود خدمة الإنترنت لواحد فقط من الالتزام وهو إعلام وتزويد المشتركين بفترة البرامج أو التحكم. هذا الوسيط يخضع بالتالي لقانون المسؤولية العامة

ويري البعض وبحق<sup>٢</sup> انه يجب على مقدم الخدمة ان يقترح على عملائه وسيلة فنية لمنع النفاذ الى بعض المواقع مما يجعل المستخدم إذا رغب في ذلك ان يفرض نوع من الرقابة الذاتية على نفسه واسرته

موقف المشرع من الالتزام بالتصفية او الفلترة (الحجب)

ينص المشرع الفرنسي<sup>١</sup> على انه يجب على الأشخاص الذين يتمثل نشاطهم في توفير الوصول إلى خدمات الاتصال العام عبر الإنترنت إبلاغ المشتركين لديهم بوجود وسائل تقنية تتيح تقييد الوصول إلى خدمات معينة أو تحديدها ونقدم لهم واحدة على الأقل من هذه الوسائل

Emmanuel Derieux , Filtrage d'Internet. Responsabilités et obligations des fournisseurs d'accès , La revue européenne des médias et du numérique , article disponible sur le site suivant :

<https://la-rem.eu>

<sup>٢</sup> انظر دكتور محمد حسين منصور المسؤولية الالكترونية مرجع سابق ص ٢٠٩

كما ينص ايضا المشرع الفرنسي على أن مزود خدمة النفاذ يكون ملزم بإخبار مشتركيه بوجود وسائل تقنية فنية والتي تسمح بتحديد النفاذ إلى بعض الخدمات أو اختيارها وهذا النص يستند إلى برامج الفترة الأبوية وهذا الالتزام لا يتم المعاقبة عليه في حالة عدم احترامه ويجب أيضا على مزود خدمة النفاذ أن يقدم لعملائه أحد تلك الوسائل على الأقل والأمر لا يتعلق بنص جديد فهذا النص قد تم إدخاله في القانون الفرنسي من خلال القانون الصادر في ٢٦ يوليو ١٩٩٦ والمتعلق بالاتصالات السلكية واللاسلكية<sup>٢</sup>

اما عن المشرع السوري<sup>٣</sup> فقد الزم مقدم خدمات النفاذ إلى الشبكة بتوفير الوسائل التقنية التي تسمح للمشاركين لديه بمنع وصولهم إلى بعض المواقع الإلكترونية أو بعض أصناف المحتوى على الشبكة، عند رغبتهم بذلك على ان تضع الهيئة النواظم والمعايير التقنية اللازمة لتطبيق أحكام هذه الفقرة فحجب المحتوى وفقا لما نص عليه المشرع السوري<sup>٤</sup> هو إمكانية حجب الوصول الى مواقع الكترونية معينة او محتوى معين على الشبكة بناء على طلب المشترك او تجهيزات شبكية او برمجيات تلبى هذه الوظيفة بأداء جيد دون ان تسبب عبء على الشبكة

ولتنفيذ ذلك الزم المشرع مقدم خدمة النفاذ ببعض المتطلبات التقنية التي يجب عليه اتخاذها حتى يستطيع تنفيذ هذا الالتزام بدقة ومن بين هذه المتطلبات مخدّم بروكسي Proxy Server بمواصفات فنية جيدة او تجهيزات شبكية او برمجيات تلبى هذه الوظيفة بأداء جيد دون ان تسبب عبء على الشبكة كما يتلاحظ ايضا ان طلب الحجب لا يتم الا بناء على طلب شخصي من قبل المشترك الى مقدم خدمة النفاذ يحتوي هذا الطلب على قائمة المواقع التي يرغب بحجبها ولا يجوز تعديلها او الغائها الا بناء على طلب المشترك شخصيا

**Article 6- 1. Les personnes dont l'activité est d'offrir un accès à des services<sup>١</sup> de communication au public en ligne informent leurs abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur proposent au moins un de ces moyens.**

**Valérie SÉDALLIAN , Responsabilité des prestataires techniques , Le droit<sup>٢</sup> français , Les lois de la société numérique : Responsables et responsabilités , Conférence organisée par le Programme international de coopération scientifique , Montréal , 7 octobre 2004 , Lex Electronica , vol. 10, n°1, 2005**

<http://www.lex-electronica.org/articles/v10-1/sedallian.htm>

<sup>٣</sup> انظر المادة ٣ من القرار رقم ٢٩٠ لسنة ٢٠١٢ للتعليمات التوضيحية والتنفيذية لقانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية

<sup>٤</sup> انظر المادة ٣ من اللائحة التنظيمية (النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ إلى الشبكة)

إذا فنظام التصفية هو الأكثر تطوراً والموصي به في الواقع بنص التشريع والذي اوجب على مقدم الخدمة ابلاغ المستخدمين بوجود وسائل تقنية لتقييد الوصول الى خدمات معينة حيث يمكن لهذه البرامج منع عدد من المعلومات غير المرغوب فيها ومنع أي رسالة من التداول على الشبكة مع وجوب تحديث هذه البرامج لضمان فعاليتها<sup>١</sup>

خلاصة القول هنا ان التزام مقدم الخدمة بالتصفية هنا فيما يتعلق بإعلام المستخدم بوجود وسائل وبرامج للتصفية هو التزام اقره القانون فهو التزام بتحقيق نتيجة أي انه ملزم بان يعلم المستخدم بوجود تلك الوسائل ام استخدام المستخدم لتلك الوسائل من عدمه فالمستخدم هنا وشانه فسواء تم استخدام تلك الوسائل او لم يستخدمها فلا تقع هنا اية مسؤولية على عاتق مقدم الخدمة المسئولية فقط تتمثل في اخبار المستخدم بوجود تلك الوسائل

#### رابعا تقديم المساعدة الفنية

في الحقيقة ان التزام مقدم خدمة النفاذ بالمساعدة الفنية والتي أسماه البعض<sup>٢</sup> بالخط الساخن يعد من اهم الالتزامات التي تقع عاتق مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة حيث يلتزم من خلاله بمساعدة المستخدم على حل المشاكل الفنية التي قد يواجهها وذلك لحسن تنفيذ العقد

ويري البعض<sup>٣</sup> ان تقديم المساعدة الفنية تخرج نطاق العلاقة التعاقدية على أساس انها خدمة مستقلة غير مرتبطة بعقد النفاذ الى الشبكة وهذا يعني ان عدم تنفيذ هذا الالتزام لا يترتب عليه مسؤولية مقدم الخدمة التعاقدية حيث تكون المسؤولية هنا مسؤولية تقصيرية

بينما يري البعض الاخر<sup>٤</sup> ان المساعدة الفنية هي علاقة تعاقدية مستقلة تتم بمناسبة الاشتراك في شبكة الانترنت بين مقدم الخدمة والمستخدم ويتم تقديم هذه الخدمة عن طريق التليفون تنفيذاً للشروط التعاقدية المتفق عليها التي تبين موعد وكيفية وأساليب الاستفاد منها

Caroline Vallet , La réglementation des contenus illicites circulant sur le  
réseau Internet en droit comparé , Université Laval de Québec , 2005 , p.

[https://www.memoireonline.com/12/05/13/m\\_memoire-reglementation-contenus-illicites-internet39.html](https://www.memoireonline.com/12/05/13/m_memoire-reglementation-contenus-illicites-internet39.html)

<sup>٢</sup> انظر دكتور محمد حسين منصور المسؤولية الالكترونية مرجع سابق ص ٢٧

<sup>٣</sup> انظر الدكتور أسامة أبو الحسن مجاهد خصوصية التعاقد عبر الانترنت المؤتمر العلمي الثالث كلية الحقوق جامعة حلوان - مصر سنة ٢٠٠٤ ص ٩٣٨

<sup>٤</sup> انظر دكتور محمد حسين منصور المسؤولية الالكترونية مرجع سابق ص ٢٧

في حين انتقد البعض الآخر<sup>١</sup> ذلك الامر معتبرا ان المساعدة الفنية هي التزام عقدي يقع على عاتق مقدم خدمة النفاذ او على الأقل تعتبر محلا لعقد خاص ويترتب على دخول الالتزام بالمساعدة الفنية ضمن الالتزامات العقدية لمقدم الخدمة قيام مسؤوليته العقدية في حالة إخلاله بهذا الالتزام حيث يجب على مقدم الخدمة في هذه الحالة القيام بالمساعدة الفنية للمستخدم ولكن من الممكن تنظيم هذا الالتزام بحيث يحدد له وقت النفاذ الى الخط الساخن والوقت المحدد للرد عليـة وتحديد اللغة او اللغات التي يتم تقديم الخدمة بها والمساعدات الفنية التي يلتزم بتنفيذها او تلك التي لن يلتزم بتنفيذها وتحديد متوسط المدة القصوى المخصصة لحل المشاكل التي يطرحها المستخدم

ونحن نرى ان الالتزام بتقديم خدمة المساعدة الفنية هو من اهم الالتزامات التي تقع على عاتق مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ولا يمثل الاخلال به مسؤولية تقصيرية بل مسؤولية عقدية كما نرى انه لا يمثل علاقة تعاقدية مستقلة بل هو التزام يقع في صلب التزامات مقدم الخدمة وذلك لان العقد الذي بين أيدينا هو عقد حديث النشأة سريع التطور وكما ذكرنا ان من ضمن خصائصه ان التعاقد فيه يتم عن بعد أي دون الحضور المادي لأطرافه وكما نعلم ان مثل هذه العقود تتطلب حماية خاصة للمستخدم مما يعني ان التزام مقدم الخدمة المحترف بتقديم خدمة المساعدة الفنية هو امر منطقي لا يمثل الاخلال به مسؤولية تقصيرية كما انه لا يعد علاقة تعاقدية مستقلة تخرج عن الاطار العقدي للعقد الذي بين أيدينا

فتقديم الدعم والمساعدة الفنية للمستخدم الضعيف في مثل هذا العقد الذي يعتمد على أمور فنية وتقنية يعلمها تمام العلم مقدم الخدمة ويجهلها بكل تأكيد او في معظم الأحيان المستخدم الضعيف تقع من وجهة نظرنا تحت الالتزام بإعلام المستخدم ولكنه التزام مستمر في كل مراحل العقد بل قبل النفاذ أيضا في العلاقة التعاقدية

فتقديم وصف تفصيلي للخدمة وكيفية تشغيل تلك الخدمة وكيفية التعامل مع الامور الفنية وبرامج التشغيل الخاصة بالخدمة المقدمة هو من قبيل المساعدة الفنية التي يجب على مقدم الخدمة اعلام المستخدم بها وهي أمور مستمرة باستمرار العقد لضمان حسن تنفيذه

فتنفيذ العقد من قبل المستخدم لا يتوقف عند ادخال المستخدم الى شبكة الانترنت و فقط ولكن عليـة ان يبين كيفية هذا الادخال وكيفية التعامل مع البرامج والأجهزة حتى يتم هذا الإدخال وتوجيه المستخدم المستمر عند وجود أي عبة فنية او تقنية حتى يتم تنفيذ العقد بشكل جيد وكل هذه الأمور بطبيعة الحال لا يمكن ان تكون خارج نطاق التزامات مقدم الخدمة كما انها لا يمكن ان تمثل علاقة تعاقدية مستقلة

<sup>١</sup> انظر الدكتور أسامة أبو الحسن مجاهد خصوصية التعاقد عبر الانترنت المؤتمر العلمي الثالث كلية الحقوق جامعة حلوان - مصر سنة ٢٠٠٤ ص ٩٣٨

ولذلك نجد ان المشرع السعودي<sup>١</sup> الزم مقدم الخدمة بتوفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المستخدم من التواصل معه وكذلك توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة وكل ذلك بطبيعة الحال لكي يتمكن المستخدم من الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن أية مشكلة فنية او تقنية تواجهه اثناء تنفيذ العقد

والمشرع الفرنسي<sup>٢</sup> الزم أيضا مقدم خدمة الاتصال إتاحة الوسائل الفنية من اجل مكافحة بعض الجرائم مثل التحريض على الكراهية والعنصرية وفرض المشرع الفرنسي على مقدم خدمة الاتصال إتاحة وسيلة يمكن النفاذ اليها ورؤيتها بسهولة تمكن المستخدم من الإبلاغ عن هذه الجرائم

فمقدم الخدمة وان كان غير مسئول بحسب الأصل عن الالتزام بالمراقبة الا انه ملتزم بإتاحة الوسائل الفنية التي تساعد المستخدمين للإبلاغ عن الجرائم والمخالفات التي يرونها بكل سهولة ويسر

الالتزام بتقديم المساعدة الفنية هو التزام مستمر

وهو من وجهة نظرنا امرا بديهيا فعقد النفاذ الى الشبكة هو من العقود المستمرة كما ذكرنا ذلك عند حديثنا عن خصائصه وبطبيعة الحال فان تقديم المساعدة الفنية للمستخدم يستمر باستمرار العقد حيث ان الصعوبات الفنية والتقنية قد تحدث في أي مرحلة من مراحل العقد ولا تتوقف عند مرحلة معينة وبالتالي فان احتياج المستخدم للمساعدة الفنية هو امر مستمر

حدود الالتزام بالمساعدة الفنية

والسؤال الان ماهي حدود التزام مقدم خدمة النفاذ بالمساعدة الفنية هل هو التزام بتحقيق نتيجة ام انه التزام ببذل عناية

توصلنا من خلال السطور السابقة الى ان التزام مقدم الخدمة بتقديم المساعدة الفنية هو من اهم الالتزامات العقدية التي تقع على عاتق الا اننا نرى ان الحديث عن حدوده هو امر فيه تفصيل حيث ان المساعدة الفنية تتعدد فعلى سبيل المثال التزام مقدم الخدمة بمساعدة المستخدم بالاتصال بالشبكة وتقديم

<sup>١</sup> انظر المادة الثانية الفقرة ٨ من وثيقة شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وحقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي الخدمة بقرار الهيئة ذي الرقم (١٤٣٩/٣٤٢) والتاريخ ٢٧/٠١/١٤٣٩هـ حيث نصت على (يحق للمستخدم التخاطب مع مقدم الخدمة وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المستخدم من التواصل معه مع مراعات توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة)

<sup>٢</sup> Elles ont également l'obligation, d'une part, d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites mentionnées à l'alinéa précédent qui leur seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de leurs services, et, d'autre part, de rendre publics les moyens qu'elles consacrent à la lutte contre ces activités illicites

المعلومات التقنية والفنية التي تساعده على ذلك هو التزام بتحقيق نتيجة حيث ان تنفيذ الالتزام يتمكن المستخدم من الاتصال بالشبكة والنفاز اليها لا يتم العقد الا بتحقيقه فلا يتصور مثلا ان يتوقف دور مقدم الخدمة عند مجرد بذل العناية ولا يطالب بتحقيق نتيجة وهي تقديم الأمور الفنية التي تمكن المستخدم من النفاذ الى الشبكة فالتزامه في هذه الجزئية يعتبر التزام بتحقيق نتيجة في حين ان هناك أمور فنية يلتزم بها مقدم الخدمة ولا تعتبر من صلب العقد فان التزام مقدم الخدمة في هذه الحالة يعتبر التزاما ببذل عناية

#### خامسا الالتزام بالتخزين المؤقت للمعلومات

فمقدم الخدمة ملتزم بتخزين المعلومات المرسله تخزينا مؤقتا ولكن في الحقيقة فان هذا الامر ليس على اطلاقه ولكنه مشروط بعدة شروط

أولا فانه لا يحق لمقدم الخدمة التعديل او المساس بالبيانات المخزنة لديه فليس معنى التزامه بالتخزين المؤقت ان يعطيه ذلك الحق في ان يدخل على تلك المعلومات او البيانات او ان يقوم بتعديلها او المساس بها باي وجه من أوجه المساس تحت أي ظرف من الظروف

ثانيا فان هذا التخزين المؤقت مشروط أيضا بان يكون الهدف منه هو حسن تنفيذ الخدمة<sup>١</sup> وان لا يتعدى الوقت اللازم للتخزين والا يتسبب في أي حمل إضافي على الشبكة<sup>٢</sup> وهو ما أكد عليه كل من المشرع الفرنسي والمشرع اللبناني

ثالثا فان مقدم الخدمة ملتزم وعلى الفور ودون أي تأخير بسحب المعلومات المخزنة لديه تخزينا مؤقتا او ان يجعل الوصول اليها مستحيلا إذا ما طلب منه صاحب المعلومات ذلك الامر او كان بناء على امر من القضاء<sup>٣</sup>

Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June<sup>١</sup>  
2000 on certain legal aspects of information society services, in particular  
(‘electronic commerce, in the Internal Market (‘Directive on electronic commerce  
على الموقع - <https://translate.google.com/translate?hl=ar&sl=en&u=https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/%3Furi%3DCELEX%253A32000L0031&prev=search>

واعطت المادة ١٣ من هذا التوجيه وتحديدًا الفقرة الثانية بان هذه المادة لا تؤثر على إمكانية قيام محكمة أو سلطة إدارية وفقا للنظم القانونية للدول الأعضاء بمطالبة مقدم الخدمة بإنهاء أو منع الانتهاك

<sup>٢</sup> انظر المادة ٢ من اللائحة التنفيذية من النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة السوري

<sup>٣</sup> انظر المادة ٦٩ من قانون المعاملات الالكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨ حيث نصت تلك المادة على (لا يُلزم مقدم خدمة الاتصال بمراقبة المعلومات التي يرسلها او التي يخزنها مؤقتاً. انما يتوجب عليه فوراً،

رابعا فانه يجب الا يؤدي التخزين المؤقت للمعلومات او البيانات تزويد المستخدمين بمعلومات خاطئة او منتهية الصلاحية<sup>١</sup>

كما ان مقدم الخدمة لا يعتبر مسئولا عن حدوث تغيير في المحتوي في حالة وجود قوة قاهرة كما في حالة اختراق منظومته المعلوماتية او قرصنتها<sup>٢</sup>

المتطلبات الفنية للتخزين المؤقت

فمقدم الخدمة لا يلتزم فقط بالتخزين المؤقت للخدمة ولكنة ملتزم أيضا ببعض المتطلبات الفنية لحسن تنفيذ هذا الالتزام لذلك نجد ان المشرع السوري<sup>٣</sup> الزم مقدم الخدمة بان يوفر مخدمات للتخزين المؤقت تكون ذات مواصفات فنية جيدة وتامين تلك المخدمات من الاختراقات والهجمات الأمنية

## المطلب الثاني

### الالتزامات الرئيسية لمقدم خدمة الايواء

نتحدث من خلال هذا المطلب عن الالتزامات الرئيسية لمقدمي خدمة الايواء من خلال عدة نقاط فتحدث أولا عن التزام مقدم خدمة الايواء بتوفير مساحة محددة ثم نتحدث ثانيا عن التزام مقدم الخدمة أيضا بتزويد متلقى الخدمة ببيانات النفاذ وثالثا الالتزام التقني بتركيب البرمجيات والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة على أكمل وجه رابعا الالتزام بضمان الاتصال المستمر بشبكة الانترنت

تحت طائلة المسؤولية، ان يسحب المعلومات المخزنة مؤقتاً او ان يجعل الوصول اليها مستحيلاً بناء على طلب مرسل المعلومات او بناء على قرار من السلطة القضائية)

<sup>١</sup> وهذا الامر تم ايضاحه من خلال المادة ٣ ت من القرار رقم ٢٩٠ من التعليمات التوضيحية والتنفيذية لقانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري

<sup>٢</sup> انظر المادة الفقرة الرابعة من المادة الثالثة من القرار رقم ٢٩٠ من التعليمات التوضيحية والتنفيذية لقانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري

<sup>٣</sup> انظر المادة (٢-١) من اللائحة التنظيمية -النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة حيث نصت تلك المادة تحت عنوان المتطلبات الفنية ١-توفير مخدمات Servers تستخدم لخباية المحتوي ذات مواصفات فنية جيدة ٢-تامين حماية المخدمات من الاختراقات والهجمات الأمنية

أولاً التزام مقدم خدمة الايواء بتوفير مساحة محددة

ثانياً التزام مقدم خدمة الايواء بتزويد المستخدم بكلمة المرور

ثالثاً الالتزام التفتني لمقدم خدمة الايواء

رابعاً الالتزام بضمان الاتصال المستمر بشبكة الانترنت

خامساً مدي التزام مقدم خدمة الانترنت بتقديم خدمة الاتصال بالإنترنت

سادساً الالتزام بتقديم خدمة الدعم الفني

سابعاً التزام مقدم خدمة الايواء بالتحرك الفوري لإزالة المعلومات غير المشروعة

أولاً-توفير مساحة محددة

يمكن القول ان الالتزام الرئيسي<sup>١</sup> لمقدم الخدمة خدمة الايواء هو توفير مساحة إلكترونية محددة على خادم الايواء لصالح المستخدم، وهذا الالتزام يعد الالتزام الأساسي لمقدم خدمة الايواء، إذ يلتزم بتوفير مساحة شخصية محددة للمستخدم، تسمح بتخزين بيانات العميل التي يرغب في إيواء موقعه ويجب ان تكون هذه المساحة مؤهلة لاستقبال بيانات متلقي الخدمة وتطبيقات البرمجيات في المستقبل وقد يتضمن العقد شرطاً خاصاً يضمن صلاحية المساحة لتلبية احتياجات متلقي الخدمة المستقبلية<sup>٢</sup>

ثانياً التزام مقدم خدمة الايواء بتزويد المستخدم بكلمة المرور

وكذلك فان مقدم الخدمة مطالب بان، يؤكد ويضمن لمتلقي خدمة الإيواء تزويده بالنفاز المحمي عن طريق وضع كلمة مرور من اجل النفاز إلى المنطقة المخصصة لموقع الويب<sup>٣</sup>

كما أن وضع هذا الكود للدخول يمثل جزء لا يتجزأ من الأداء الرئيسي لمقدم خدمة الإيواء، وذلك لأن هذا يسمح لمتلقي خدمة الإيواء بان يدخل وبشكل مباشر إلى موقعه وبناء على ذلك، فإن ذلك يسمح

<sup>١</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 29

<sup>٢</sup> انظر دكتور مصطفى احمد عبد الجواد حجازي عقد استضافة المواقع الالكترونية بين النظرية والتطبيق (كلية الحقوق جامعة عين شمس) مصر عدد ١ مجلد ٥٢ ص ٤٠٩

<sup>٣</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 14

لمتلقي خدمة الإيواء بأن تكون لديه الإشارات التالية وفقا لخدمة الإيواء لموقعه مثل حجم الباييس التي يتم نقلها، وعدد الوثائق التي يتم تحميلها على الموقع، وعدد الأجهزة المتصلة بالموقع

ثالثا الالتزام التقني لمقدم خدمة الايواء

يلتزم مقدم خدمة الايواء بتقديم تلك الخدمة على أفضل وجه وهذا الامر يتطلب من مقدم الخدمة متطلبات فنية كتجهيز غرفة خاصة مجهزة كمركز معطيات data canter توفر الحد الأدنى من متطلبات الامن الفيزيائي والحماية من الكوارث الطبيعية<sup>١</sup>

كذلك فان جودة الخدمة تتطلب أيضا مخدمات استضافة ذات مواصفات فنية عالية من حيث السعة والأداء وتوفير شبكة معزولة عن شبكة الانترنت وعن الشبكة الداخلية لشركة الايواء وذلك عن طريق تجهيزات حماية مناسبة ويفضل وضع مخدمات الايواء ضمن منطقة امنة

كذلك فان مقدم خدمة الايواء يلتزم بان يستخدم برمجيات وتجهيزات مرخصة بشكل قانوني والعمل على تحديثها بشكل دوري لتلافي الثغرات الأمنية فيها والعمل على اجراء الصيانة الدورية لها

كذلك مقدم الخدمة ملتزم توفير الدعم الفني لمتلقي الخدمة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع والعمل على حل جميع المشكلات الفنية التي تتعلق بمخدمات الايواء

كذلك فان مقدم الخدمة مطالب ان تكون نسبة توافر الخدمة ضمن الشبكة الخاصة بمقدم خدمات الايواء عالية مع وجود أدوات لمنع هجمات منع تقديم الخدمة

كذلك فان مقدم خدمة الايواء يجب عليه استخدام أحدث الإصدارات من خدمات نظام التشغيل والتطبيقات الأخرى بشكل دائم مع تنصيب ودعم مختلف التقنيات والخدمات التي يحتاجها متلقي الخدمة وتحديثها بشكل دوري

وكما يري بعض الفقه<sup>٢</sup> فإن مقدم خدمة الإيواء يلتزم أن يكون محتوى أصلي وأن استخدامه لا يخالف أي حق من حقوق المؤلف أو حقوق العلامة التجارية أو أي حق آخر من حقوق الملكية الفكرية والذي ينتمي لشخص ثالث ومقدم خدمة الإيواء يقع عليه إذا الالتزام باستخدام الأجهزة التي يمتلكها والتي قد تم الحصول عليها بشكل قانوني، وأن كل البرامج المستخدمة من اجل الإدارة الجيدة لخوادمه (سيرفراته) تكون برامج أصلية

<sup>١</sup> انظر المادة ٢ من اللائحة التنظيمية -النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات الاستضافة على الشبكة

<sup>٢</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 29

وبالنسبة لأنظمة الحماية، فإن إيواء المواقع يجب أن يتم في أمان كامل. ومن الواقع والبيهي مراكز الخوادم التي تأوي مواقع العملاء يجب أن يتم حمايتها. وعلى هذا النحو، فإن مجموع هؤلاء الذين يقدمون خدمة الإيواء يضمنون الأداء الرئيسي (الخدمة الرئيسية) في أمان كامل. والبيانات الحساسة والسرية الموجودة في المواقع يجب أن يتم حمايتها

رابعا-الالتزام بضمان الاتصال المستمر بشبكة الانترنت

إذا كان الهدف الرئيسي لمتلقي خدمة الإيواء هو وضع موقعه الالكتروني على المساحة التي يوفره له مقدم خدمة الإيواء فإن هذا الهدف لا بد ان يكون مستمر وهذا لا يتأتى الا بالالتزام المضيف بضمان الاتصال المستمر للمستخدم بشبكة الانترنت

لذلك يري البعض<sup>١</sup> ان الوسائل الفنية المتعلقة بمقدم الخدمة لها أهمية كبرى في العلاقة التعاقدية بمقدم الخدمة حيث ان ضمان الاتصال بشكل مستمر يعد ميزة أساسية ومن ثم فان اختيار مقدم خدمة يحوز وسائل تقنية يساعد على ضمان الاتصال ومن ثم يضيف على عقد الإيواء الطابع الشخصي بمعنى ان متلقي الخدمة سوف يسعى بما لا يدع مجال للشك الى مقدم الخدمة الأفضل والذي يملك إمكانيات فنية عالية تضمن اتصال الموقع بالشبكة بشكل مستمر

فيجب على متلقي الخدمة ان يتأكد من ان موقعه سوف يتم نشره بشكل مستمر وسوف يكون متاح بنسبة ١٠٠ % وهذا يتوقف على اختيار مقدم الخدمة الذي تكون لديه الوسائل التقنية الفنية التي تسمح بتوفر الموقع<sup>٢</sup>

وتبدو أهمية هذا الالتزام، حينما لا يكون المضيف هو الذي يقدم خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت، إذ يجب عليه في هذه الحالة أن يختار مورداً لهذه الخدمة يستطيع تلبية احتياجات العميل، ثم يضع المضيف كل الوسائل التقنية التي يحوزها لضمان أن هذا الاتصال لا يكون بطيئاً بسبب أي عيب أياً كان يرجع إلى جهازه المعلوماتي

<sup>١</sup> انظر دكتور مصطفى احمد عبد الجواد حجازي عقد استضافة المواقع الالكترونية بين النظرية والتطبيق (كلية الحقوق جامعة عين شمس) مصر عدد ١ مجلد ٥٢ ص ٤١٧

<sup>٢</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 21

خامسا مدي التزام مقدم خدمة الايواء بتقديم خدمة الاتصال بالإنترنت هل مقدم خدمة الايواء ملتزم أيضا بتمكين متلقي الخدمة من الاتصال بالإنترنت في الواقع فان مقدم خدمة الايواء حينما يقوم بتقديم خدمة الايواء فهذا لا يعني انه أيضا ملتزم بتقديم خدمة الاتصال بالإنترنت وحول هذه النقطة تحديدا تختلف استراتيجية مقدمو خدمة الايواء فبعض مقدمي خدمة الايواء يفصل بشكل تام بين الامرين وذلك بالتوضيح لمتلقي خدمة الايواء أنه يجب عليه ان يكون بطبيعة الحال متصل بالإنترنت بمعنى ان يكون لديهم إمكانية الرجوع الى موقعهم بينما البعض الاخر من مقدمو خدمة الايواء على العكس من ذلك يفضل ان يدرج في خدماتهم النفاذ الى المواقع التي يتم ايوائها من خلال اتصالهم بالإنترنت وهذا هو الحال عندما يكون مقدم خدمة الايواء هو نفسه مقدم خدمة الاتصال بالإنترنت او النفاذ الى الشبكة<sup>١</sup>

إذا فليس هناك ما يمنع ان يكون مقدم خدمة الايواء هو نفسه مقدم خدمة الاتصال بالإنترنت ولقد نص المشرع السوري<sup>٢</sup> على أنه يمكن لمقدم خدمة النفاذ الى الشبكة او مقدم خدمات التواصل على الشبكة ان يمارس في الوقت نفسه تقديم خدمات الايواء على الشبكة

سادسا الالتزام بتقديم خدمة الدعم الفني تنص شركات الايواء في عقودها على خدمة الدعم الفني لمتلقي الخدمة وهي من الالتزامات الهامة التي تقع على عاتق مقدم خدمة الايواء فمن اجل ان يكون هناك أداء أفضل لشركات الايواء فإننا نجد ان غالبية هذه الشركات ان لم تكن كلها تقوم بالنص في عقودها على تقديم خدمة الدعم الفني والتي قد تكون عن طريق الهاتف او الفاكس او البريد الالكتروني وهذه الخدمة قد تكون بمقابل او بدون مقابل ودائما ما نري ان الفقه<sup>٣</sup> يضع الالتزام بتقديم خدمة الدعم الفني لمتلقي الخدمة من ضمن الالتزامات الثانوية ونحن في الحقيقة نري ان الالتزام بتقديم الدعم الفني من اهم الالتزامات التي تقع على عاتق مقدم الخدمة فبالاطلاع على عقود خدمات الايواء لم نجد عقد واحد يخلو من النص صراحة على تقديم خدمة الدعم الفني لمتلقي الخدمة فهو يعتبر عامل جذب للعملاء فشركات الايواء الجيدة هي من تقوم بخدمة الدعم الفني بشكل جيد

<sup>١</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 15

<sup>٢</sup> حيث نصت المادة ٤؛ فقرة ج من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢ على أنه (يمكن لمقدم خدمات النفاذ الى الشبكة او مقدم خدمات التواصل على الشبكة ان يمارس في الوقت نفسه تقديم خدمات الاستضافة على الشبكة)

<sup>٣</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 13

الخدمات التي يقوم مقدم الخدمة بدعمها فنيا

تنص شركات الايواء<sup>١</sup> في معظم عقودها على ان خدمة الدعم الفني تقتصر فقط على مشاكل الشبكة والسيرفرات ولا تشمل المحتوي الموجود على الموقع مثل المنتديات او مراكز الرفع والتحميل وباقي الاسكربتات الأخرى

كما ان شركات الايواء لا تقدم خدمة الدعم الفني الا عن الأخطاء التي تحدث في سيرفراتها ولا تلتزم بالأخطاء البرمجية في مواقع العملاء الا إذا كانت شركة الايواء هي من نفذت هذه البرامج

ولا تقدم شركات الايواء<sup>٢</sup> أيضا خدمة الدعم الفني إذا كانت الأخطاء ناتجة عن مشاكل تقنية تعاني منها شركات مزودي خدمات الانترنت او المشاكل التي قد تنتج عن حجب الميزات والخدمات من قبل هذه الشركات

حدود الالتزام بخدمة الدعم الفني

يري بعض الفقه<sup>٣</sup> ان الالتزام بتقديم خدمة الدعم الفني هو التزام ببذل عناية حيث ان مقدم خدمة الايواء لا يضمن في الغالب حل المشكلة الفنية خلال وقت محدد كما لا يضمن النتيجة المتمثلة في حل المشكلة طالما قام ببذل الجهد المطلوب لحل المشكلة فقد ترجع المشكلة إلى خطأ العميل أو القوة القاهرة

ونحن نري ان التزام مقدم خدمة الايواء هنا هو التزام بتحقيق نتيجة وليس بذل عناية فقط حيث ان شركات الايواء تنص كما ذكرنا على تقديم خدمة الدعم الفني لمتلقي الخدمة وتؤكد في الوقت نفسه على ان خدمة الدعم الفني تكون فقط للمشاكل المتعلقة بالشبكة والسيرفرات

فاذا كان هناك مشكلة تقنية فنية متعلقة بخدمة الايواء فان تنفيذ خدمة الايواء هنا لا يكون على أكمل وجه بل قد تنقطع الخدمة كلية بسبب هذه المشكلة التقنية الفنية فكيف يستقيم القول هنا بان كل ما على مقدم خدمة الايواء هو فقط بذل العناية المطلوبة في اصلاح هذا العطل الفني فكيف سيكون الامر إذا بذل

<sup>١</sup> لتفاصيل أكثر يمكنك الاطلاع على الموقع

<http://www.nadahost.net/terms>

<sup>٢</sup> انظر اتفاقية مؤسسة المدار التقني على الموقع

<https://orbit.net.sa/orbit/conditional.php>

<sup>٣</sup> انظر دكتور مصطفى احمد عبد الجواد حجازي - عقد استضافة المواقع الالكترونية بين النظرية والتطبيق - مجلة العلوم القانونية والاقتصادية - مجلة الحقوق جامعة عين شمس - مصر المجلد ٥٢ العدد ١ لسنة ٢٠١٠ ص ٤٣٢

تلك العناية المطلوبة ولم تتحقق النتيجة هنا وهي اصلاح هذه المشكلة التقنية بكل تأكيد فان الالتزام الرئيسي هنا قد لا يكون على أكمل وجه بل لا يتم تنفيذه من الأساس بسبب هذه المشكلة الفنية إذا فالتزام مقدم خدمة الايواء لا يكون هنا الا التزام بتحقيق نتيجة حيث ان تقديم الخدمة ككل قد يكون مرتبط بتنفيذ هذا الالتزام بالإضافة الى ان مقدم خدمة الايواء هو متعاقد محترف وهو سبب كافي من وجهة نظرنا ان تكون معظم التزاماته هي التزامات بتحقيق نتيجة

تقديم خدمة الدعم الفني قد تكون بمقابل وقد تكون بدون مقابل في حقيقة الامر ان خدمة الدعم الفني قد تكون بمقابل وقد تكون أيضا بدون مقابل<sup>١</sup> وبالاطلاع على عقود الإيواء المختلفة فقد وجدت ان هناك عقود ينص صراحة فيها على ان خدمة الدعم الفني بدون مقابل ويكتفي مقدم الخدمة هنا بالمقابل الموجود بالعقد ككل ولكن في الوقت نفسه نجد ان هناك بعض مقدمي الخدمة تشترط الحصول على مقابل مادي نظير تقديم تلك الخدمة كما هناك بعض مقدمي الخدمة يقوم بعملية الدعم الفني مجانا في بعض الأمور ويشترط في البعض الاخر الحصول على مقابل مادي

والاغلب الاعم من شركات الايواء تقدم خدمة الدعم الفني بدون مقابل حيث انه وكما سبق ان ذكرنا ان شركات الايواء التي تقدم خدمة أفضل هي من تقدم خدمة الدعم الفني بشكل أفضل ولكن في حقيقة الامر ان هذه الخدمة لا تقدم مجانية بالشكل الذي نتصوره حيث ان تلك الشركات حينما تحدد المقابل المادي في العقد فانه تضع في اعتبارها ان يكون المقابل شاملا لتقديم مثل هذه الخدمة

موقف المشرع الفرنسي من دفع مقابل لخدمة الدعم الفني المشرع الفرنسي من خلال المادة L224-38<sup>٢</sup> الزم مقدمي الخدمات الاتصالات الالكترونية الذين يقدمون بشكل مباشر او من خلال طرف ثالث خدمات مساعدة تقنية او أي خدمة اخري مسؤولة عن معالجة خدمات الاتصالات الالكترونية للمستهلك بعدم فرض اية رسوم إضافية بخلاف الاتصالات الهاتفية على هذه الخدمات بموجب هذه المكالمة الهاتفية يستنتج من ذلك ان لا يجوز لمقدمي خدمة الايواء الحصول على مقابل مادي نظير تقديم خدمة الدعم الفني ولكن هذا الامر لا يحدث في الواقع العملي

<sup>١</sup> P. CAPLAIN, Le contrat d'hébergement d'un site Web, op. cit. , p 15

<sup>٢</sup> Article L224-38 Code de la consommation

سابعاً التزام مقدم خدمة الايواء بالتحرك الفوري لإزالة المعلومات غير المشروعة من ضمن الالتزامات التي تقع على عاتق مقدم خدمة الايواء التحرك الفوري لإزالة المعلومات غير المشروعة وتقوم مسؤولية المضيف<sup>١</sup> في حالة عدم التحرك الفوري لإزالة هذه المعلومات او جعل الوصول اليها مستحيلاً في اللحظة التي علم فيها بعدم المشروعية

لكن ما هو المقصود بالتحرك الفوري

لم يبين المشرع الفرنسي المقصود بالتحرك الفوري فبدلاً من ان يحدد فترة زمنية محددة لسحب المحتوى غير المشروع وضع فكرة أكثر عموضاً من خلال المادة ٦-٢-١ من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي (إذا لم يتصرفوا على الفور لسحب هذه البيانات....) وترك المشرع المجال مفتوح امام القضاة لتحديد تلك الفترة<sup>٢</sup>

في حين نجد ان المشرع السوري حدد المدة بأربعة وعشرون ساعة حيث الزم مقدم خدمة الايواء تحديداً بسحب المحتوى المخزن لديه او جعل الوصول اليه صعباً خلال أربعة وعشرون ساعة في حالة ورد الية طلب من صاحب هذا المحتوى او المسئول عنه او ورود امر من السلطة القضائية او حصول معرفته الفعلية بالطابع غير المشروع لذلك المحتوى<sup>٣</sup>

وبالنسبة للقضاء فقد حاول أحد المستخدمين ادانة مضيف موقع الويب على أساس انه لم يتصرف على الفور في إزالة محتوى غير مشروع وذلك بعد تلقيه طلباً بإزالة المحتوى المتنازع عليه من الموقع المستضاف

حيث يتعلق الامر بالمحتوي المطعون فيه بالتنصت على المكالمات الهاتفية المأخوذة من ملف التحقيق وإعطاء معلومات عن الحياة الخاصة للمستخدم، وبناء عليه طلب المستخدم من المضيف إزالة المحتوى غير المشروع بموجب خطاب مسجل تلقاه المضيف في ٨ فبراير ٢٠٠٨ في حين توقف بث المحتوى في ١٢ فبراير

Laurent Latapie , La responsabilité de l'hébergeur , 2018 , article disponible<sup>١</sup>  
sur le site suivant :

<https://www.village-justice.com/articles/responsabilite-hebergeur,28664.htm>

Deleporte Wentz , Responsabilité de l'hébergeur et retrait de contenu illicite :<sup>٢</sup>  
le prompt délai , Chronique , Web & Tech , Vie du Net , Mis à jour le 09/10/2008 .

<https://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/32276/responsabilite-de-l-hebergeur-et-retrait-de-contenu-illicite---le-prompt-delai.shtml>

<sup>٣</sup> انظر المادة ٤ الفقرة ب من القرار رقم ٢٩٠ الخاص بالتعليمات التوضيحية والتنفيذية لقانون التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري

اعتبرت المحكمة ان المحتوي كان غير قانوني بشكل واضح وفقا للمادة ٦-٢-١ من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي ويقع على المضيف هنا من لحظة تحذيره بالمحتوي غير القانوني لموقع ما التزام بالعمل الفوري على إزالة المحتوي او جعل الوصول اليه مستحيلا واعتبرت المحكمة ان فترة أربعة أيام لا تتوافق مع رد فعل سريع لإزالة المحتوي وانه كان يجب وقف البث اعتبارا من ٨ فبراير أي على الفور ويكون المضيف هنا قد ارتكب خطأ

وفي حكم اخر<sup>١</sup> ادانة المحكمة مقدم خدمة الايواء أيضا لعدم استجابته الفورية لسحب محتوى غير مشروع بشكل واضح حيث اعترض مقدم خدمة الايواء على انها لا تستطيع سحب المحتوي لان عدم المشروعية غير واضح وان سحب المحتوي او جعل الوصول اليه مستحيلا لن يتم من قبلها الا بناء على امر من القضاء وبالفعل فان المحكمة أمرت مقدم خدمة الايواء بالسحب الفوري للمحتوي مع ادانة المضيف بمبلغ ٣٠٠٠ يورو لعدم استجابته الفورية لسحب المحتوي برغم اخطاره

مسئولية المضيف تقع من تاريخ الاخطار

يعتمد نظام المسؤولية الخاص على جهل المحتوي غير القانوني المستضاف. ومع ذلك، بمجرد أن تصبح هذه المعرفة فعالة، يتعين على الوسطاء التقنيين التصرف على الفور<sup>٢</sup>

حيث يتم تحديد العلم الفعلي لمقدم الخدمة من تاريخ الاخطار<sup>٣</sup> ولن تتم مسؤولية المضيف الا من تاريخ اخطاره ويجب ان يشمل الاخطار تحديد الشخص المخاطر الاسم الأول المهنة محل الإقامة الجنسية تاريخ ومكان الميلاد وفي حالة ما إذا كان الشخص المخاطر شخص اعتباري اسم الشخص الاعتباري الكيان القانوني المكتب المسجل والجهة التي تمثله وصف الوقائع محل النزاع وخاصة الأسباب التي يجب ان يسحب المحتوي محل النزاع

TGI de Versailles, 1<sup>ère</sup> ch., jugement du 26 février 2019 , ce jugement est disponible sur le site suivant :

<https://www.legalis.net/jurisprudences/tgi-de-versailles-1ere-ch-jugement-du-26-fevrier-2019/>

Murielle Cahen , Responsabilité de plein droit , contentieux des FAI et agences de voyages sur Internet , op. cit.

<sup>٣</sup> فتحديد علم مقدم الخدمة بحسب الأحوال يتم من خلال جميع الامر ذات الصلة ومنها حالة تلقيه اخطار من صاحب الشأن يحتوي على الاسم والعنوان الكامل لمرسل الاخطار تفاصيل موقع المعلومات المعنية تفاصيل طبيعة النشاط او المعلومات غير القانونية - وهذا ما نص عليه المشرع القطري من خلال المادة ٤٩ من قانون المعاملات والتجارة الالكترونية رقم ١٦ لسنة ٢٠١٠

في حالة تعذر ذلك فانه لا تقوم مسئولية المضيف ولن يتم اتهامه بانه فشل في إزالة المحتوى غير المشروع طالما لم تتبع الإجراءات القانونية للإخطار

ورفضت المحكمة ادانة المضيف على أساس ان المدعى لم يحترم إجراءات الاخطار حيث كان قد تم ادانة مقدم خدمة الايواء الذي أوقف محتوى غير مشروع متنازع عليه حيث تأخر في تنفيذ السحب الفوري لهذا المحتوى غير المشروع وعلى هذا الأساس تم ادانته

ولكن محكمة الإحالة لم تبت في فكرة التأخير الفوري والذي كان في صميم قرار المحكمة الصادر في ١٣ مارس ٢٠٠٨ وحكم محكمة تولوز الصادر في ١٩ نوفمبر ٢٠٠٩ حيث الغت محكمة النقض قرار الاستئناف على أساس ان الاخطار لم يحترم الشكلية الصارمة المنصوص عليها في المادة ٦-٥-١ من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي وخلصت المحكمة ان الاخطار المذكور والذي تضمن فقط اللقب والاسم الأول للشخص المعني لم يكن كاملا حيث لم يسمح بمعرفة مهنته او موطنه او جنسيته او تاريخه او مكان ميلاده وهي البيانات التي تتطلبها هذه المادة عندما يتعلق الامر بشخص طبيعي ويخلص ان افتراض معرفة الوقائع في النزاع المحددة في المادة ٦ من القانون المذكور أعلاه لا يمكن بالتالي ان ينطبق على مقدم خدمة الايواء

التزام مقدم خدمة الايواء وفقا للقضاء قبل صدور قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي أصدرت المحكمة الابتدائية في نانثير<sup>٢</sup> حكما بتاريخ ٨ ديسمبر ١٩٩٩، معاقبا على المادتين ٩ و١٣٨٢ سي. سي. مضيف موقع على شبكة الإنترنت حيث تم عرض صور فوتوغرافية تمثل عارض أزياء.

تحدد المحكمة من وقت لآخر أن مقدم خدمة الايواء ملزم بواجب العناية العامة والاجتهاد. وعليه، فإن الأمر متروك له لاتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب الإضرار بحقوق الغير

تحقيقا لهذه الغاية، يجب على مقدم خدمة الايواء تقديم المعلومات الضرورية لمتلقي الخدمة. وكذلك يجب عليه ذكر بعض الالتزامات الأساسية في عقد الايواء ووجود "ميثاق" يذكر لمتلقي الخدمة ضرورة احترام حقوق الغير ويمثل هذا الامر اجتهادا من جانب القضاة.

<sup>١</sup> Cour d'appel de Bordeaux 1ère chambre, section B Arrêt du 10 mai 2012

<sup>٢</sup> Tribunal de Grande Instance de Nanterre , jugement du 8 décembre 1999

يجب أن يكون مقدم خدمة الايواء متيقظاً. هذا اليقظة، لا يقصد بها مراقبة دقيقة وشاملة لمحتوى المواقع المستضافة". ولكن اليقظة هنا تعني مقدرة مقدم خدمة الايواء على استبعاد المواقع التي يكون عدم شرعتها واضحا

كما يجب على مقدم خدمة الايواء أخيراً تقديم الوسائل المناسبة لإغلاق المواقع على الفور والتأكد من عدم إعادة فتحها.

## المبحث الثاني

### الالتزامات الأخرى التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة التقنيين

بعد ان تحدثنا عن الالتزامات الرئيسية لمقدمي الخدمات التقنيين وتعرفنا من خلالها على التزام مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء

فبالإضافة الى ان ما سبق ذكره في المبحث السابق من الالتزامات الرئيسية التي تقع على عاتق كل من مقدمي خدمة الوصول وخدمة الايواء الى انها في الوقت نفسه تميز كل مقدم خدمة عن الآخر فالالتزام الرئيسي لمقدم خدمة النفاذ وهو تمكين المستخدم من النفاذ الى الشبكة يختلف بكل تأكيد عن الالتزام الرئيسي الذي يقع على عاتق مقدم خدمة الايواء وهو توفير مساحة إلكترونية محددة على خادم الايواء بالإضافة الى الالتزامات الأخرى التي تم ذكرها وتميز كل مقدم خدمة عن الآخر

وفي هذا المبحث سوف نتحدث عن الالتزامات الأخرى التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة التقنيين وهي تعتبر الى حد كبير التزامات مشتركة بين الطرفين بمعنى ان كل ما سوف يتم ذكره هو التزام يقع على عاتق مقدم خدمة الوصول الى الشبكة وفي نفس الوقت يلتزم به مقدم خدمة الايواء

وسوف نتحدث عن التزامات الأخرى لمقدمي الخدمة التقنيين من خلال مطلبين المطلب الأول التزامات مشتركة بين جميع مقدمي خدمات الانترنت بصفة عامة والمطلب الثاني التزامات مشتركة بين مقدمي الخدمة التقنيين على وجه التحديد

### المطلب الأول التزامات مشتركة بين جميع مقدمي خدمات الانترنت

### المطلب الثاني التزامات مشتركة بين مقدمي الخدمة التقنيين على وجه التحديد

## المطلب الأول

### التزامات مشتركة بين جميع مقدمي خدمات الانترنت

نتحدث من خلال هذا المطلب على الالتزامات المشتركة بين جميع مقدمي خدمة الانترنت ولكن ذلك لا يمنع ان هناك بعض الخصوصية التي اولها المشرع لمقدمي الخدمة التقنيين على وجه الخصوص وهو ما سوف نتحدث عنه حتى لا نكرر ما سبق ان ذكرناه

لذلك سنتحدث من خلال هذا المطلب عن التزام مقدمي الخدمة التقنيين بالسرية أولا وثانيا الالتزام بتقديم المعلومات التي تمكن المستخدم من اتخاذ قرار التعاقد وثالثا التزام مقدمي الخدمة بالحياد ورابعا الالتزام بالاستجابة لطلب المستخدم حال رغبته في العدول عن العقد

### اولا-الالتزام بالسرية

ثانيا-تقديم المعلومات التي تمكن المستخدم من اتخاذ قرار التعاقد

ثالثا -الالتزام بالحياد تجاه المستخدمين

رابعا-الالتزام بالاستجابة لطلب المستخدم بالعدول عن العقد حال رغبته في ذلك

### اولا-الالتزام بالسرية

حديثنا هنا عن السرية سوف يكون عن التزام مقدمي الخدمات التقنيين (خدمة النفاذ الى الشبكة وخدمة الايواء) مع العلم هنا انه سوف يقتصر حديثنا هنا عن بعض الامور التي تمثل خصوصية لمقدمي الخدمات التقنيين مما يعني اننا لن نتطرق الى ما سبق ان ذكرناه في التزام مقدم خدمة الهاتف المحمول بالسرية

حيث ان هناك بعض التشريعات افردت بعض النصوص الخاصة التي تتعلق بالسرية فيما يتعلق بمقدمي الخدمات التقنيين على سبيل التحديد

## المقصود بالسرية

اول نقاط تلك الخصوصية هو قيام بعض التشريعات بوضع تعريف اختصت به مقدمي الخدمة التقنيين على سبيل التحديد فعلى سبيل المثال نجد ان المشرع السوري عرف المقصود بالسرية بانها<sup>١</sup> هي الحفاظ على سرية المعلومات وتدفقها والمعلومات والخدمات او الإجراءات التي تجري عبر الشبكة ومنع افشائها الى أطراف غير مرخص لها كما تهدف الى حماية تلك المعلومات من الاطلاع عليها او استنساخها بصورة غير قانونية اثناء تخزينها او معالجتها او نقلها

وفى الحقيقة فان التعريف الذي نص عليه المشرع السوري هو تعريف اختص به مقدمي خدمات الانترنت والذي من بينهم مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء وهو ما يتضح من امرين الامر الأول هو طريقة التعريف نفسها حيث انصب التعريف على إلزام مقدم الخدمة بالحفاظ على سرية المعلومات والخدمات والإجراءات التي تجري على الشبكة وهي أمور تخص مقدمي الخدمات التقنيين (مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء ) والامر الثاني هو ان التعريف نفسه جاء في اللائحة التنظيمية لمقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء مما يعني ان هذا التعريف يخص مقدمي الخدمة التقنيين على سبيل التحديد

يلتزم مقدمي الخدمة التقنيين بالسرية وفى هذه الجزئية لن نتحدث عما سبق ان ذكرناه عند حديثنا عن التزام مقدم خدمة الهاتف المحمول بالسرية<sup>٢</sup> ولكن حديثنا هنا سوف ينصب فقط على بعض الأمور التي تمثل خصوصية لمقدم خدمة الاتصال بالشبكة

فالالتزام بالسرية هو التزام عام يقع على عاتق مقدمي خدمات الاتصالات والانترنت بصفة عامة ولكن فى الحقيقة هناك بعض من التشريعات افردت بعض النصوص لمقدمي خدمات الانترنت بصفة خاصة والحديث هنا عن مقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة وخدمة الايواء وهو ما سوف نستعرضه من خلال السطور الاتية ولكن قبل ان نستعرض موقف تلك القوانين التي اختصت مقدمي الخدمات التقنيين بنصوص خاصة نجد انه من الأفضل ان نعرف موقف المشرع المصري

<sup>١</sup> انظر المادة أولا من اللائحة التنظيمية -النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة السوري مع ملاحظة ان نفس التعريف جاء أيضا من خلال اللائحة التنظيمية للنواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات الاستضافة على الشبكة فى المادة أولا تعريفات

<sup>٢</sup> انظر سابقا التزام مقدم خدمة الهاتف المحمول بالسرية

موقف المشرع المصري من التزام مقدم خدمة الاتصال بالسرية في الحقيقة فان المشرع المصري لم يفعل كما فعلت بعض التشريعات العربية بإفراد نصوص خاصة لمقدمي الخدمات التقنيين سواء من خلال قانون الاتصالات المصري او القانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣

تحدث قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ عن الالتزام بالسرية بصف عامة والذي يقع على عاتق جميع مقدمي خدمات الاتصالات ولكن النص جاء عاما وعابرا كما سبق ان اوضحنا ولم يتطرق بعد ذلك لأية تفاصيل تتعلق بهذا الالتزام في الوقت الذي كان يجب عليه ان يهتم بذلك الامر وهو ما طالبنا به المشرع المصري عند حديثنا عن التزام مقدم خدمة الهاتف المحمول بالسرية

القانون ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات ويبدو ان المشرع المصري حاول ان يلحق بركب التقدم من خلال اصدار قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ ولكن الحديث هنا كان يتعلق فقط بمقدمي خدمة الانترنت حيث تحدث المشرع المصري من خلال هذا القانون عن التزام مقدم الخدمة<sup>١</sup> بالسرية حيث الزمة بالمحافظة على سرية البيانات<sup>٢</sup> التي تم حفظها وتخزينها وعدم افشائها او الإفصاح عنها بغير امر مسبب من إحدى الجهات القضائية المختصة ويشمل ذلك البيانات الشخصية<sup>٣</sup> لأي من مستخدمي خدماته او أي بيانات او معلومات متعلقة بالمواقع والحسابات الخاصة التي يدخل عليها هؤلاء المستخدمين او الأشخاص والجهات التي يتواصلون معها وكذلك الزمة بتأمين تلك البيانات والمعلومات بما يحافظ على سريتها وعدم اختراقها او تلفها

فالمشرع المصري بعدما قام بتعريف مقدم الخدمة وكذلك تعريف البيانات والمعلومات الإلكترونية الزمة بالحفاظ على سرية تلك البيانات وعدم افشائها باي صورة من الصور وتحت اية ظروف الا إذا كان هذا

<sup>١</sup> عرف المشرع المصري من خلال القانون ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ المادة ١ تعريفات الباب الأول مقدم الخدمة بانه (أي شخص طبيعي او اعتباري يزود المستخدمين بخدمات تقنية المعلومات والاتصالات ويشمل ذلك من يقوم بمعالجة او تخزين المعلومات بذاته او من ينوب عنه في ذلك من تلك الخدمات او تقنية المعلومات)

<sup>٢</sup> والبيانات كما عرفها المشرع المصري من خلال القانون ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ المادة ١ تعريفات من الباب الأول هي (كل ما يمكن إنشاؤه او تخزينه او معالجته او تخليقه او نقله او مشاركته او نسخة بواسطة تقنية المعلومات بالأرقام والأكواد والشفرات والحروف والرموز والاشارات والصور والاصوات وما في حكمها)

<sup>٣</sup> والبيانات الشخصية كما عرفها المشرع المصري من خلال القانون ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ المادة ١ تعريفات من الباب الأول هي (أي بيانات شخصية متعلقة بشخص طبيعي محدد او يمكن تحديده بشكل مباشر او غير مباشر عن طريق الربط بينها وبين بيانات اخري)

الافشاء بناء على امر قضائي مسبب وعاقب المشرع<sup>١</sup> المصري مقدم الخدمة حال مخالفته هذا الالتزام بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن خمسة الاف جنية ولا تزيد عن عشرين ألف جنية او بإحدى هاتين العقوبتين

موقف المشرع الفرنسي من التزام مقدم خدمة الاتصال بالسرية  
اما عن المشرع الفرنسي فقد الزم مقدمي الخدمات بصفة عامة بالسرية من خلال قانون البريد والاتصالات الالكترونية ثم بعد ذلك اختص مقدمي الخدمات التقنيين ببعض النصوص من خلال قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي

### قانون البريد والاتصالات الالكترونية

اوجب المشرع الفرنسي من خلال المادة 3-L32<sup>٢</sup> من قانون البريد والاتصالات الفرنسي والتي تم تعديلها بموجب القانون رقم ١٣٢١ المؤرخ ٧ أكتوبر ٢٠١٦ (LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique)<sup>٣</sup> على مقدمي خدمات الاتصالات فضلا عن افراد موظفيهم احترام سرية المراسلات ويشمل ذلك المحافظة على سرية محتويات الرسالة وهوية المرسلين وعند الاقتضاء عنوان الرسالة والمستندات المرفقة بالمراسلات

وكذلك اوجبت الفقرة الثانية من نفس المادة<sup>٤</sup> على مقدمو خدمات الاتصالات العامة عبر الإنترنت التي تتيح لمستخدميهم تبادل المراسلات وكذلك موظفيهم احترام سرية هذا الأخير ويشمل السر محتويات المراسلات وهوية المرسلين وعند الاقتضاء عنوان الرسالة والمستندات المرفقة بالمراسلات

<sup>١</sup> انظر المادة ٣١ من القانون ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات

**I. - Les opérateurs, ainsi que les membres de leur personnel, sont tenus de<sup>٢</sup> respecter le secret des correspondances. Le secret couvre le contenu de la correspondance, l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, l'intitulé du message et les documents joints à la correspondance**

**LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique<sup>٣</sup>**

**<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id>**

**Les fournisseurs de services de communication au public en ligne<sup>٤</sup> permettant à leurs utilisateurs d'échanger des correspondances, ainsi que les membres de leur personnel, respectent le secret de celles-ci. Le secret couvre le contenu de la correspondance, l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, l'intitulé du message et les documents joints à la correspondance**

المعالجة الآلية للمراسلات لا تخل بالتزام مقدم الخدمة بالسرية فرغم إلزام المشرع لمقدمي الخدمة بالتزام بالسرية إلا أنه أقر بأن المعالجة الآلية للمراسلات لا تخل بالتزام بالسرية ولكن هذا الأمر مشروط بأن يكون المقصود من المعالجة هو فرز أو توجيه أو اكتشاف محتوى غير مرغوب فيه أو برامج كمبيوتر ضارة أو محتوى المراسلات عبر الإنترنت أو هوية المرسلين وعند الاقتضاء العنوان أو المستندات المرفقة<sup>١</sup>

الموافقة الصريحة للمستخدم شرط المعالجة الآلية للمراسلات كما اشترط المشرع أيضا الحصول على الموافقة الصريحة من المستخدم عند المعالجة الآلية للتحليل للإعلان أو الإحصاء أو تحسين الخدمة المقدمة للمستخدم ومحتوي المراسلات عبر الإنترنت وهوية المرسلين وكذلك عن الاقتضاء المستندات الممنوحة أو المرفقة<sup>٢</sup>

كما أن المشرع أقر أيضا بأن مدة الموافقة التي يمنحها للمستخدم لمقدم الخدمة لا يمكن أن تزيد عن سنة لكل معالجة<sup>٣</sup> كما لزم المشرع أيضا مقدمي الخدمة بإبلاغ موظفيهم بتلك الالتزامات الناشئة عن هذه المادة

التزام مقدم الخدمة وفقا لقانون الثقة في الاقتصاد الرقمي تناول المشرع الفرنسي أيضا الالتزام بالسرية من خلال قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي حيث خصص بعض المواد للحديث عن التزام مقدمي الخدمة التقنيين وهما مقدم خدمة النفاذ ومقدم خدمة الإيواء حيث لزم مقدم خدمة النفاذ وتحديدًا من خلال المادة ( 6 - II )<sup>١</sup> بالحصول على البيانات التي من شأنها السماح بالتعرف على هوية الناشرين للمحتويات عبر الخط والاحتفاظ بها وتحديد طبيعة البيانات

III. - Les I et II du présent article ne font pas obstacle au traitement automatisé<sup>١</sup> d'analyse, à des fins d'affichage, de tri ou d'acheminement des correspondances, ou de détection de contenus non sollicités ou de programmes informatiques malveillants, du contenu de la correspondance en ligne, de l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, de l'intitulé ou des documents joints mentionnés aux mêmes I et II.

IV. - Le traitement automatisé d'analyse, à des fins publicitaires, statistiques<sup>٢</sup> ou d'amélioration du service apporté à l'utilisateur, du contenu de la correspondance en ligne, de l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, de l'intitulé ou des documents joints mentionnés auxdits I et II est interdit, sauf si le consentement exprès de l'utilisateur est recueilli à une périodicité fixée par voie réglementaire, qui ne peut être supérieure à un an. Le consentement est spécifique à chaque traitement

<sup>٣</sup> انظر الهامش السابق

الواجب الاحتفاظ بها وكذلك مدة وكيفية الاحتفاظ بها بمقتضى مرسوم وعاقب<sup>١</sup> بالحبس سنة وغرامة خمسة وسبعون ألف يورو من لا يحترم الالتزام بالاحتفاظ ببيانات التعريف بالهوية

أكد المشرع الفرنسي أيضا على التزم مقدم خدمة الاتصال بالشبكة بالسرية وهو ما نص عليه صراحة من خلال المادة رقم ( III-6)<sup>٢</sup> من قانون رقم ٦٧٥ المتعلق بالثقة في الاقتصاد الرقمي فمقدم خدمة الاتصال ووفقا لما جاء بنص المادة المذكورة يخضع لقواعد السر المهني والا تعرض لعقوبة الحبس وغرامة خمسة عشر ألف يورو غرامة حسب نص المادة ( ٢٢٦-١٣ من تقنين العقوبات الفرنسي) ومع ذلك فان هذا الالتزام لا يحتج به في مواجهة السلطة القضائية وبصفة عامة في الحالات التي يوجب فيها التشريع إفشائه او يسمح بذلك وهذا ما اكدته الفقه المصري<sup>٤</sup>

موقف المشرع السوري من الالتزام بالسرية

بعد ان عرف المشرع السوري السرية<sup>٥</sup> وخص من خلال التعريف مقدمي الخدمة التقنيين لم يكتفى بهذا الامر ولكنه تطرق الى بعض الأمور التي يجب على مقدمي الخدمة التقنيين الالتزام بها حتى يمكنهم تنفيذ ذلك الالتزام مما جعل الامر يمثل خصوصية بالنسبة لمقدمي الخدمة التقنيين

وهذه الخصوصية تتضح أكثر في إلزام المشرع السوري مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة تحديدا ببعض الأمور والتي من بينها عدم حفظ أي معلومات تدل على هوية المستخدمين الشخصية او المحتوي الذي تم

١ - II- 6 - Les personnes mentionnées aux 1 et 2 du I détiennent et conservent les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont elles sont prestataires

٢ - VI- 6 - 1. Est puni d'un an d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende le fait, pour une personne physique ou le dirigeant de droit ou de fait d'une personne morale exerçant l'une des activités définies aux 1 et 2 du I, de ne pas satisfaire aux obligations définies au quatrième alinéa du 7 du I, de ne pas avoir conservé les éléments d'information visés au II ou de ne pas déférer à la demande d'une autorité judiciaire d'obtenir communication desdits éléments.

٣ Les personnes mentionnées au 2 du I sont assujetties au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal, pour tout ce qui concerne la divulgation de ces éléments d'identification personnelle ou de toute information permettant d'identifier la personne concernée. Ce secret professionnel n'est pas opposable à l'autorité judiciaire

٤ انظر دكتور أسامة أبو الحسن مجاهد - الوسيط في قانون المعاملات الالكترونية وفقا لأحدث التشريعات في فرنسا والبحرين ودبي طبعة ٢٠٠٧ ص ٦٥

٥ انظر سابقا ما تم ذكره في تعريف المقصود بالسرية

طلبة من قبلهم او أي معلومات اخري تشير بشكل مباشر او غير مباشر إليهم ضمن مخدم خبايه المحتوي<sup>١</sup>

كما ان هناك بعض الامور الفنية<sup>٢</sup> لا بد من التزام مقدم خدمه النفاذ بها وهي ان يتضمن مشغل البروكسي الخاص بمخدم خبايه المحتوي على اعدادات خاصة بحماية البيانات التي يتم تخزينها بحيث لا يتم انتهاك الخصوصية وبشكل رئيسي اليات التشفير والاستيقان وذلك لضمان عدم الوصول او الاستنساخ او التعديل او الحذف للمحتوي بشكل غير مرخص به

كم يجب ان يكون لدي مقدم الخدمة سياسة حماية خاصة تحدد من لهم حق النفاذ الى المحتوي من قبل موظفي مقدم الخدمة وعدم الوصول غير المرخص به من اشخاص غير مخولين بذلك

كذلك يجب على مقدم الخدمة اجراء مراجعة دورية للملف الذي يتم فيه تسجيل جميع النشاطات التي تخزن على مخدم خباية المحتوي وكذلك العمل على التحديث الدوري لمشغل البروكسي الخاص بمخدم خبايه المحتوي وتنصيب اخر التحديثات المعلن عنها وذلك لسد الثغرات الأمنية والبرمجية المكتشفة فيه<sup>٣</sup>

كما يجب على مقدم الخدمة إضافة برمجيات اخري الى شكل البروكسي الخاص بمخدم خبايه المحتوي مثل برمجيات الحماية من البريد الواغل والبرمجيات الخبيثة

كل هذه الامور وغيرها توضح بما لا يدع مجالا للشك ان التزام مقدم خدمة النفاذ بالسرية هو من اهم الالتزامات التي تقع على عاتق دليل هذه المتطلبات الفنية التي الزم بها المشرع مقدم الخدمة حتى يتم الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات

موقف المشرع اللبناني

وكذلك نجد ان المشرع اللبناني وفي نص صريح<sup>١</sup> موجه الى مقدمي الخدمات التقنية<sup>٢</sup> (مقدم خدمة الاتصال ومستضيف البيانات) ألزمهم فيه بالحفاظ على سرية البيانات التقنية ولكن هذا الالتزام لا يسري في مواجهة القضاء وذلك في حدود مقتضيات التحقيقات والمحاكمات

<sup>١</sup> انظر المادة ٥/٢ من اللائحة التنظيمية -النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة السوري الصادرة بتاريخ ١٠-١٢-٢٠١٣

<sup>٢</sup> انظر الهامش السابق

<sup>٣</sup> انظر المادة ٥/٢ من اللائحة التنظيمية -النواظم والمعايير التقنية لمقدمي خدمات النفاذ الى الشبكة السوري الصادرة بتاريخ ١٠-١٢-٢٠١٣

والقانون اللبناني من أحدث القوانين التي ظهرت في المعاملات الالكترونية الازم مقدم خدمة الاتصال بالشبكة بالسرية المهنية في نص صريح موجة تحديدا لمقدمي الخدمات التقنية (مقدم خدمات الاتصال ومستضيف البيانات) بل ان المشرع اللبناني لم يتوقف عند هذا الحد بل عاقب مقدم خدمة الاتصال<sup>٢</sup> حال مخالفته هذا الالتزام بمليون ليرة لبنانية الى ثلاثين مليون ليرة لبنانية وبالحبس من ثلاثة أشهر حتى ثلاث سنوات او بإحدى هاتين العقوبتين

#### موقف الفقه من الالتزام بالسرية

يري بعض الفقه<sup>٤</sup> ان مقدم خدمة الايواء يمتلك القدرة على الوصول الى المحتوي المستضاف بما في ذلك البيانات السرية لذلك فهو ملتزم بالحفاظ على سرية تلك البيانات وكذلك إلزام موظفيه بالحفاظ على تلك السرية<sup>٥</sup>

فالحفاظ على سرية المحتوي هو شرط ضروري ويجب على مقدم خدمة الايواء ان يحدد الطرق المطبقة لضمان امن البيانات وامن الموقع

بالنسبة لأمان البيانات قد يكون من الضروري تحديد تواتر ومدى النسخ الاحتياطي للبيانات وربما دعم هذه النسخ الاحتياطية

من أجل أمن الموقع هو هنا لدرء الهجمات الخارجية يجب أن تنص هذه الفقرة على عمليات التشفير المستخدمة في سياق التجارة الإلكترونية وكلمات المرور ووسائل الوصول إلى الموقع من قبل مديري

<sup>١</sup> انظر المادة ٧٢ من قانون المعاملات الالكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي اللبناني رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨ حيث نصت تلك المادة على (٠٠٠ تخضع البيانات التقنية للسرية المهنية الملزم بها مقدم الخدمات التقنية لكن لا يمكن التذرع بهذه السرية بوجه القضاء المختص وذلك في حدود مقتضيات التحقيقات والمحاكمات)

<sup>٢</sup> حيث نصت المادة ٦٨ من قانون الاتصالات اللبناني على انه (يعتبر مقدم خدمات تقنية كل من مقدم خدمات الاتصال ومستضيف البيانات)

<sup>٣</sup> انظر المادة ١٠٦ من قانون المعاملات الالكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨

Eric Barbry , Contrat d'hébergement , ce qu'il faut prévoir , Rubrique ؛  
Juridique , 2016 , article disponible sur le site suivant :

<http://www.journaldunet.com/juridique/juridique1hebergement.shtm>

الموقع المستضاف والوسائل التقنية المنفذة لحماية الموقع من القرصنة فعل من البرامج أو التدابير المادية

عندما يكون الخادم مخصصًا يمكن اتخاذ تدابير الحماية من قبل المستضاف وفي هذه الحالة قد يتم تفرغ المضيف من مسؤوليته في حالة الاختراق

فيما يتعلق بأمن الموقع يجب النظر في إدارته من زاوية الأمن المادي والمنطقي في الحالة الأولى سيكون من الضروري تحديد شروط الوصول إلى الخادم كجهاز كمبيوتر هذا يعني أن المضيف يضع بيئة آمنة فيما يتعلق بوصول الأشخاص ونظام مراقبة محدد لمنع أي تدخل جسدي في المكان الذي سيوضع فيه الخادم وشروط التدخل في حالة الانهيار وتوفير الموظفين عند الطلب وفقًا للمواعيد النهائية المحددة والمعدلات.

في فرضية الأمان المنطقي أي البيانات التي تمر عبر موقع الويب وحمايتها ضد أي شكل من أشكال اقتحام الكمبيوتر يجب على مزود الخدمة التأكد من إنشاء أنظمة حماية الكمبيوتر (يسمى أيضًا جدار الحماية) تتوافق مع التقنيات المتاحة.

في هذا السياق، سيكون من المستحيل إلزام المورد بالالتزام بالنتيجة؛ ولن يكون من الممكن تحقيق التزام متزايد بالوسائل، وسيترتب على ذلك إجبار مقدم الخدمة على إثبات أنه لم ينتهك الالتزامات العادية الملقة عليه، في حالة حدوث اختراق غير مصرح به في الكمبيوتر.

هذا الجانب المزدوج يستجيب للقلق لضمان سرية المعلومات الواردة على الموقع.

نحن بحاجة أيضًا إلى النظر في حالة البيانات المستضافة. يجب أن ينص العقد على أن هذه البيانات تظل ملكية حصرية للمضيف، وبذلك سيتم إعادتها بالكامل إلى حاملها في نهاية العقد.

ثانياً-تقديم المعلومات التي تمكن المستخدم من اتخاذ قرار التعاقد

ذكرنا سابقاً عند حديثنا عن عقد الهاتف المحمول بان مقدم الخدمة ملتزم بإعلام المستخدم قبل التعاقد ولن نكرر هنا ما سبق ان ذكرناه عن أهمية هذا الالتزام ولكن سنتحدث في هذه الجزئية عن بعض النقاط التي تختلف بالنسبة للعقد الذي بين أيدينا

حيث سبق ان ذكرنا ان من ضمن خصائص عقد الايواء وعقد النفاذ الى الشبكة ان التعاقد فيهما يتم عن بعد وبخصوص تلك الجزئية تحديدا نجد ان بعض التشريعات وامعانا في حماية المستهلك قد نصت على بعض المعلومات التي يجب علي مقدم خدمة الايواء تقديمها للمستهلك قبل إتمام عملية التعاقد

ف نجد علي سبيل المثال ان المشرع المصري<sup>١</sup> الزم مقدم الخدمة في حالة التعاقد عن بعد بإمداد المستهلك بشكل واضح وصريح بالمعلومات والبيانات التي تمكن المستخدم من اتخاذ قرارة بالتعاقد وعدد بعض الأمور والتي من بينها امداد المستخدم ببيانات مقدم الخدمة والاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الالكتروني ان وجد ورقم السجل التجاري والبطاقة الضريبية وما اذا كان مقدم الخدمة منتما لمهنة معينة منظمة قانونا وصفته المهنية وبيانات المنتج محل العرض ومصدرة وصفاته وخصائصه الجوهرية وكيفية استعماله و ثمن المنتج وجميع المبالغ التي قد تضاف الى الثمن وعلى الأخص الضرائب ومصاريف الشحن ومدة العرض والخدمات الي يقدمها بعد التعاقد وإمكانية الرجوع في العقد وخاصة المدة التي يجوز للمستهلك الرجوع فيها

التزام مقدم الخدمة بتأكيد الموافقة على التعاقد

كذلك فانه في حالة أبدى المستخدم قبوله للتعاقد عن بعد فان المشرع<sup>٢</sup> الزم مقدم الخدمة بتأكيد موافقته كما اعطى المشرع أيضا الحق للمستخدم في تصحيح طلبه او تعديله على ان يكون ذلك خلال سبعة أيام من تاريخ القبول ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول من ذلك أي ان المشرع وضع حد ادني وهو سبعة أيام مع إمكانية الاتفاق على مدة أطول من ذلك حيث ان ذلك في مصلحة المستخدم بينما لا يجوز النزول عن تلك المدة

اوجب المشرع الفرنسي من خلال المادة 13-221 L<sup>٣</sup> على مقدم الخدمة المحترف ان يوفر للمستهلك في وسيط دائم في غضون فترة زمنية معقولة بعد إبرام العقد وعلى أقصى تقدير في وقت تسليم البضاعة أو قبل بدء تنفيذ الخدمة تأكيد العقد بما في ذلك جميع المعلومات المنصوص عليها في المادة -221 L. 5 ما لم يكن التاجر قد وفرها بالفعل على وسيط دائم قبل إبرام العقد

<sup>١</sup> انظر المادة ٣٧ من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ الخاص بإصدار قانون حماية المستهلك والمنشور بالجريدة الرسمية العدد ٣٧ (تابع) في ٣ المحرم لسنة ١٤٤٠ هـ الموافق ١٣ سبتمبر لسنة ٢٠١٨ م

<sup>٢</sup> انظر المادة ٣٨ من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ الخاص بإصدار قانون حماية المستهلك

<sup>٣</sup> Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même article

ومن خلال المادة 14-221<sup>1</sup> أكد المشرع الفرنسي انه بالنسبة للعقود المبرمة إلكترونياً يقوم مقدم الخدمة بتذكير المستهلك قبل أن يقدم طلباً بطريقة قابلة للقراءة ومفهومة بالمعلومات المتعلقة بالخصائص الأساسية للسلع أو الخدمات التي هي موضوع الطلب سعرها ومدة العقد وإذا أمكن الحد الأدنى لمدة التزامات الطرف الأخير بموجب العقد على النحو المنصوص عليه في المادة 5-221 L.

والمادة ٢٠/١٢١ من قانون الاستهلاك الفرنسي<sup>٢</sup> توضح كذلك ان الحق في العدول عن العقد خلال سبعة أيام كاملة دون ان يكون عليه تبرير موقفة بأسباب ودوافع ودون ان يكون عليه أيضا دفع أي تعويض باستثناء مصاريف ونفقات الرجوع عند الاقتضاء

وفي حقيقة الامر فان إعطاء المشرع الحق للمستخدم في تأكيد الموقفة على التعاقد يعتبر ضماناً حقيقية للمستخدم والأكثر من ذلك فانه يحق للمستخدم أيضا خلال سبعة أيام عمل ان يعدل طلبه او يصححه من تاريخ القبول ويجوز للمتعاقد ان يتفقا على مدة أطول من ذلك ولكن لا يستطيع النزول عن تلك المدة

التزام مقدم الخدمة بمطابقة بنود العرض لبند التعاقد عن بعد<sup>٣</sup> في حالة إتمام التعاقد وموافقة متلقي الخدمة على بنود العرض الذي تقدم به مقدم الخدمة يجب ان يرسل مقدم الخدمة الى المستخدم اخطار كتابي فور التعاقد متضمنا بيانات العرض الذي قدمه قبل التعاقد وسائر شروط التعاقد ويجوز ارسال هذا الاخطار بالبريد الالكتروني او أي وسيط الكتروني اخر قابل للحفظ والتخزين وحذر المشرع ان يشمل الاخطار على بيانات مغايرة لتلك البيانات التي تتضمنها العرض

ويعد هذا الامر في الحقيقة حماية للمستهلك حيث ان الشروط التي تضمنها العرض وتم عرضها على المستخدم ووافق المستخدم عليها وكانت هي السبب في إتمام عملية التعاقد لا يجب بكل تأكيد تغييرها او التلاعب فيها او إنقاصها حيث ان هذا الامر يعد خداعا للمستخدم يعطيه الحق بكل تأكيد في فسخ التعاقد

**Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au<sup>١</sup> consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5**

**Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son<sup>٢</sup> droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour**

<sup>٣</sup> انظر المادة ٣٨ الهامش السابق

ثالثاً-التزام مقدم الخدمة بالحياد تجاه المستخدمين  
من ضمن الالتزامات التي تقع على عاتق مقدمي الخدمة التقنيين هو الالتزام بالحياد تجاه جميع  
المستخدمين وعدم التمييز الذي لا يقوم على أسس موضوعية بين المستخدمين

ومقتضاه أن يتم معاملة جميع المستخدمين على قدم المساواة دون تمييز وكل حسب الخدمة المقدمة  
وفئة سرعة الخدمة المتعاقد عليها، والمعاملة العادلة للمستخدمين منصوص عليها قانوناً في المادة  
٧/٢٥ من القانون ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بإتاحة الخدمة لجمهور المستخدمين دون تمييز،<sup>١</sup>

كما ينص قانون البريد والاتصالات الإلكترونية على أن "المشغل يجب أن يتخذ التدابير اللازمة لضمان  
حياد خدماته فيما يتعلق بمحتوى الرسائل المرسله على شبكته وسرية المراسلات. لهذا الغرض، يقدم  
المشغل خدماته دون تمييز مهما كانت طبيعة الرسائل المرسله ويتخذ التدابير اللازمة لضمان سلامة  
الرسائل "وأن المشغل بالتالي ليس لديه حرية عدم إعادة توجيه بعض الرسائل بمبادرة منه ووفقاً لمعايير  
التقدير الخاصة به؛ علاوة على ذلك، إذا ثبت سوء النية، فإن "الحقيقة، التي ترتكب بسوء نية، هي فتح  
أو قمع أو تأخير أو تحويل المراسلات، سواء وصلت أو لم تصل إلى أطراف ثالثة" تعتبر جريمة جنائية  
عملاً بالمادة ٢٢٦-١٥ من قانون العقوبات؛

بالتالي، فإن الإبقاء على وجود شبكة ونقل الرسائل عبر الإنترنت هو حق مفروض على مقدمي  
خدمات الانترنت، في حالة عدم وجود جرائم محددة

وأمرت المحكمة<sup>٢</sup> بإلغاء قفل عناوين البريد الإلكتروني لمحاربة البريد العشوائي حيث تلاحظ المحكمة  
انه لا يوجد حكم في القانون واللائحة يسمح للمشغل بحذف بمبادرة منه ووفقاً لمعايير الرسائل التي  
يسميه هو الرسائل غير المرغوب فيه

وتخلص المحكمة في النهاية الى ان الوصول إلى الشبكة ونقل الرسائل عبر الإنترنت هو حق مفروض  
على مشغلي الاتصالات". وفقاً للمادة 5-98 D. من قانون PCE، يجب على المشغل توفير خدماته دون  
تمييز، مهما كانت طبيعة الرسائل المرسله ويجب أن يضمن سلامتها. علاوة على ذلك، يعد حذفهم بسوء  
نية جريمة جنائية بموجب المادة ٢٢٦-١٥ من قانون العقوبات

<sup>١</sup> المادة ٢٥ فقرة ٧ من قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣

<sup>٢</sup> Tribunal de commerce de Paris, ordonnance de référé du 20 janvier 2016 ,  
jugement disponible sur le site suivant :

<https://www.legalis.net/jurisprudences/tribunal-de-commerce-de-paris-ordonnance-de-refere-du-20-janvier-2016/>

بالتالي، فإن الإبقاء على وجود شبكة ونقل الرسائل عبر الإنترنت هو حق مفروض على مقدمي خدمات الانترنت، في حالة عدم وجود جرائم محددة

رابعا-التزام مقدمي الخدمة في الاستجابة لطلب المستخدم حال رغبته في العدول عن العقد يعتبر الحق في العدول عن العقد الذي سبق ابرامه أحد الاليات القانونية التي لجأ اليها المشرع بقصد توفير حماية للمستهلك هذا الحق الذي يمثل خروجاً على مبدأ القوة الملزمة للعقد هذا الخروج يجد مبررة الأساسي في ضرورات حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في مواجهة المتعاقد المحترف<sup>١</sup>

واقد اعطي المشرع الفرنسي من خلال تقنين الاستهلاك المادة 18-221 L<sup>٢</sup> الحق للمستهلك في العدول عن العقد خلال أربعة عشر يوماً كاملة دون ابداء أسباب او دفع اية جزاءات باستثناء مصاريف الرد

والتعاقد عن بعد في ظل التنظيم الجديد لم يعد مقصوداً به فقط وكما كان الامر فيما قبل البيع عن بعد بل امتد ليشمل أداء الخدمات عن بعد ومن ثم فان العقد الذي بين أيدينا يدخل ضمن العقود التي تم حماية المستهلك فيها ويعني ذلك ان متلقي الخدمة يحق له العدول عن العقد خلال المدة المذكورة دون ان يعترض مقدمي الخدمة وإذا كان ذلك يعتبر حقاً للمستهلك فانه في الوقت نفسه يعد التزاماً على مقدم الخدمة بالاستجابة لطلب المستخدم ومنحة احقية العدول طالما كان طلب العدول خلال المدة المذكورة

بدء ممارسة الحق في العدول

تبدأ المدة المقررة لممارسة حق متلقي خدمة الايواء في العدول عن العقد منذ لحظة قبول متلقي الخدمة العرض المقدم من مقدمي خدمة

المدة التي يتعين خلالها ممارسة الحق في العدول

وفقاً لما نص عليه المشرع الفرنسي فان المدة التي يحق للمستهلك ممارسة حقة في العدول هي أربعة عشر يوماً كاملة على انه إذا صادف اليوم الاخير من الأيام الاربعة عشر المذكورة يوم سبت او أحد او

<sup>١</sup> انظر دكتور محمد حسن قاسم-التعاقد عن بعد قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوربي - مجلة الحقوق للبحوث القانونية الاقتصادية (مصر) العدد ٢ لسنة ٢٠٠٣ ص ٥٥

<sup>٢</sup> Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

يوم عيد او عطلة رسمية فان هذه المدة تمتد الى يوم عمل تال ويلاحظ ان الامتداد لا يتم الا اذا صادف اليوم الأخير يوم إجازة رسمية وبناء على فان العطلة إذا كانت في وسط المدة فان المدة لا تمتد فقد كانت المدة السابقة هي فقط سبعة أيام وتم تعديلها الى أربعة عشر يوماً<sup>١</sup> وهو امر محمود من المشرع الفرنسي بزيادة تلك المدة

اما عن المشرع المصري فقد اقر هو الاخر بان مدة العدول عن العقد هي ١٤ يوم كما فعل المشرع الفرنسي<sup>٢</sup> حيث يحق لمتلقي خدمة الابواء الرجوع في العقد خلال هذه المدة ويلتزم مقدم الخدمة برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة الدفع الا إذا نص العقد على خلاف ذلك

ونحن نري ان مدة الأربعة عشر يوماً التي منحها المشرع المصري للمستهلك عن بعد هي ضمانات حقيقية وحسنا فعل المشرع المصري حيث ان هذه المدة كافية من وجهة نظرنا للمستهلك -الطرف الضعيف- إذا أراد الرجوع في العقد دون دفع أي تعويض او مصاريف

وهذه المدة -مدة الأربعة عشر يوماً- تختلف عن مدة السبعة أيام التي منحها المشرع المصري من خلال المادة ٣٨ من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨<sup>٣</sup> حيث ان هذه المدة لم تمنح للمستهلك الا لتصحيح الطلب او تعديله فقط اما بعد مرور تلك المدة سقط حقة في تصحيح الطلب او تعديله ولكنة يستطيع فقط العدول عن العقد كلية

خلاصة ما تقدم ان متلقي خدمة الابواء يحق له العدول عن العقد خلال أربعة عشر يوماً كما نص المشرع الفرنسي والمشرع المصري وليس امام مقدم الخدمة الا الاستجابة الى طلبه دون مطالبته باي

**Amanda N'Douba, Loi Hamon : le nouveau régime des contrats conclus à distance et hors établissement , 2014 , article disponible sur le site suivant :**

<https://www.village-justice.com/articles/loi-hamon-nouveau-regime-des,17093.html>

<sup>٢</sup> حيث نصت المادة ٤٠ من القانون ١٨١ لسنة ٢٠١٨ الخاص بحماية المستهلك المصري على انه (مع عدم الاخلال بأية ضمانات او شروط قانونية او اتفاقية أفضل للمستهلك يحق للمستهلك الذي يتعاقد عن بعد الرجوع في العقد خلال أربعة عشر يوماً من اسلام السلعة

وفى هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة دفعة ما لم يتفق على طريقة اخري للرد وذلك خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة المنتج بالنسبة للسلع ومن تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمات ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج ما لم ينص العقد على غير ذلك

<sup>٣</sup> تنص تلك لمادة على (إذا أبدى المستهلك قبوله للتعاقد عن بعد وجب ان يتم تأكيد موافقته وان يتاح له الحق في تصحيح طلبه او تعديله خلال سبعة أيام عمل من القبول ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول ....)

تعويض كما انه لا يجوز الاتفاق بين أطراف العقد على مدة تقل عن تلك المدة التي منحها المشرع للمستهلك ولكنه يجوز الاتفاق على مدة أطول حيث ان هذا يصب في مصلحة المستهلك

## المطلب الثاني

التزامات مشتركة بين مقدمي الخدمات التقنيين على وجه التحديد

سوف نتحدث من خلال هذا المطلب عن اهم الالتزامات المشتركة بين مقدمي الخدمة التقنيين على وجه التحديد وهذه الالتزامات في حقيقة الامر هي التزامات تقع على عاتق كل من مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء على وجه التحديد نظرا للطبيعة الخاصة التي تميز كل من مقدمي الخدمة في عالم الانترنت

فتحدث أولا عن التزام مقدمي الخدمة التقنيين بالمراقبة المحدودة وثانيا التزام مقدمي الخدمة بحفظ وتخزين البيانات

أولا-الالتزام بالمراقبة المحدودة

ثانيا الالتزام بحفظ وتخزين البيانات

ثالثا التزام مقدمي الخدمة بالمعلومات السابقة للمستخدمين بشأن الخصائص التقنية للوصول الى الانترنت

أولا-الالتزام بالمراقبة المحدودة

مقدم خدمة الاتصال بالشبكة غير ملتزم بالأصل بمراقبة المعلومات والمحتويات ولكن هناك بعض الاستثناءات التي تحتم عليا الالتزام بالمراقبة المحدودة

وفي الحقيقة فان هذا الالتزام ينقسم الى شقين يتمثل الشق الأول في عدم التزام مقدم الخدمة بالمراقبة العامة والشق الثاني هو التزام مقدم الخدمة بالمراقبة المحدودة

الأصل عدم التزام مقدم الخدمة بمراقبة المعلومات

في ظل الانتقادات التي وجهت للمشرع بفرض التزام عام على مقدمي الخدمة التقنيين بالمراقبة تبني المشرع الفرنسي من خلال قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي فكرة الحياد المنصوص عليها في التوجيه

الأوروبي الصادر في ٨ يونيو ٢٠٠٠

فالمشرع الفرنسي من خلال المادة (7-1-6)<sup>١</sup> من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي نص صراحة على ان مقدمي خدمة الاتصال لا يخضعون لالتزام عام بمراقبة المعلومات التي يرسلونها او يخزنونها وكذلك لا يوجد التزام عام بالبحث عن وقائع او ظروف تكشف عن أنشطة غير قانونية

وكذلك فعل المشرع اللبناني حينما نص<sup>٢</sup> هو الاخر على عدم التزام مقدم خدمة الاتصال بمراقبة المعلومات التي يرسلها او التي يخزنها مؤقتاً وهو في الحقيقة نص خاص بمقدم خدمة الاتصال حيث أكد على عدم التزامه بمراقبة المعلومات التي يرسلها او التي يخزنها مؤقتاً حيث ان التخزين المؤقت هو أحد الالتزامات التي تقع على عاتق مقدم خدمة الاتصال كما ذكرنا

والمشرع السوري هو الاخر نص<sup>٣</sup> على ان مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة غير مسئول عن مراقبة المحتوى المتبادل عن طريقة او المخزن لدية او لدي من يعهد الية بذلك لكن عليه أن يمنع الوصول إلى أي جزء من هذا المحتوى، خلال مهلة أربع وعشرين ساعة، في حال ورود أمر بذلك من السلطة القضائية المختصة.

كذلك فان المشرع السوري فعل الامر نفسه بالنسبة لمقدم خدمة الايواء<sup>٤</sup> حين نص بان مقدم خدمات الايواء على الشبكة غير مسئول عن مراقبة المحتوى المخزن لديه؛ وعليه أن يسحب أي جزء من هذا المحتوى من التداول أو يمنع الوصول إليه، خلال مهلة أربع وعشرين ساعة

إذا فالتشريعات المختلفة أجمعت على عدم التزام مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة او الاتصال بالشبكة بمراقبة المحتوى المتبادل او المخزن لدية

وهو في وجهه الاخر ومن وجهة نظرنا يعتبر التزام يقع على عاتق مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة بعدم مراقبته المحتوى او تعديله او المساس به حيث ان دورة فني بحت فهو إذا كان غير ملزم بالمراقبة فهو هنا وكان المشرع الزمة بعدم تدخله في المحتوى

**Les personnes mentionnées aux 1 et 2 ne sont pas soumises à une obligation<sup>١</sup> générale de surveiller les informations qu'elles transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.**

<sup>٢</sup> انظر المادة ٦٩ من قانون المعاملات الالكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨

<sup>٣</sup> انظر المادة ٣ فقرة ب من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢  
السوري

<sup>٤</sup> انظر المادة ٤ فقرة ب من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢  
السوري

ولكن في الحقيقة فان هذا الالتزام العام بعدم المراقبة يخضع لبعض الاستثناءات التي تلزم مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة بمراقبة المحتوى وهي مراقبة محدودة نص عليها المشروع

الالتزام بالمراقبة المحدودة

فاذا كان الأصل ان مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة غير ملتزم بالمراقبة العامة على المحتوى المخزن لديه الا ان هذا الالتزام لا يقع في حالة ما إذا كان هذا الامر بناء على امر من السلطة القضائية وهو ما أكد عليه المشروع الفرنسي<sup>١</sup> من خلال المادة (7-1-6) من قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي

والمشروع اللبناني هو الآخر الزم مقدم خدمة الاتصال بسحب المعلومات المخزنة مؤقتاً او ان يجعل الوصول اليها مستحيلاً بناء على طلب مرسل المعلومات او بناء على قرار من السلطة القضائية أي انه أضاف الى السلطة القضائية حالة اخري وهي إذا ما كان الامر بناء على طلب مرسل المعلومات

اما عن المشروع السوري فبعد ان نص على عدم التزام مقدمي الخدمة التقنيين بمراقبة المحتوى نجده وضع بعض الاستثناءات ولكن الجديد عند المشروع السوري انه جعل في المسألة تفصيل حين فرق بين مقدم خدمة النفاذ الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء

فالنسبة لمقدم خدمة النفاذ الى الشبكة<sup>٢</sup> فكما ذكرنا انه غير مسئول عن مراقبة المحتوى المتبادل اليه ولكن تتعدد مسؤوليته في حالة واحدة وهي عدم إزالة المحتوى غير المشروع خلال أربع وعشرون ساعة حال صدور امر بذلك من السلطة القضائية المختصة

اما بالنسبة لمقدم خدمة الايواء<sup>٣</sup> فلقد أضاف المشروع حالتين آخريتين فبالإضافة الى الامر الصادر من السلطة القضائية الذي نص عليه المشروع بالنسبة لمقدم خدمة النفاذ الى الشبكة هناك أيضاً حالة ورود طلب من صاحب ذلك المحتوى او المسئول عنه والحالة الثانية هي معرفته الفعلية بالطابع غير المشروع لذلك المحتوى وفق هذا القانون وتعليماته

**Le précédent alinéa est sans préjudice de toute activité de surveillance ciblée<sup>١</sup>  
et temporaire demandée par l'autorité judiciaire**

<sup>٢</sup> انظر المادة ٣ فقرة ب من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢ السوري

<sup>٣</sup> انظر المادة ٤ فقرة ب من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢ السوري

ثانياً-التزام مقدم الخدمة بحفظ وتخزين البيانات

من الالتزامات التي تقع على عاتق مقدم الخدمة هو التزامه بحفظ وتخزين البيانات ونجد ان المشرع المصري قد تناول تلك الجزئية من خلال القانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ والمتعلق بمكافحة جرائم تقنية المعلومات والمشهور إعلامياً بقانون جرائم الانترنت حيث لزم مقدم الخدمة بحفظ وتخزين سجل النظام المعلوماتي او أي وسيلة لتقنية المعلومات لمدة مائة وثمانون يوماً<sup>١</sup>

وكذلك فعل المشرع السوري من خلال قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية<sup>٢</sup> حيث لزم هو الآخر مقدم الخدمة بحفظ نسخة من المحتوي المخزن في حال وجوده وحفظ بيانات الحركة التي تسمح بالتحقق من هوية الأشخاص الذين يسهمون في وضع المحتوي على الشبكة وذلك لمدة تحددها الهيئة وتخضع هذه البيانات والمحتوي لسر المهنة وتضع الهيئة النواظم والمعايير التقنية اللازمة لتطبيق هذه الفقرة

اما عن المشرع الفرنسي ومن خلال القانون رقم ٥٧٥ لسنة ٢٠٠٤ المؤرخ ٢١ يوليو ٢٠٠٤ لزم مقدمي الخدمات التقنيين وهما مقدم خدمة الوصول الى الشبكة ومقدم خدمة الايواء الذين يتدخلون في الوصول الى الانترنت بالحفاظ على بيانات الاتصال لمستخدميهم مع ترك تحديد طبيعة هذه البيانات الى حين صدور مرسوم بذلك<sup>٣</sup> وهو ما حدث بالفعل بصدور المرسوم رقم ٢١١٩ لسنة ٢٠١١ المؤرخ ٢٥ فبراير لسنة ٢٠١١<sup>٤</sup> والمتعلق بحفظ البيانات وابلاغها مما يجعل من الممكن تحديد أي شخص ساهم في انشاء محتوى تم وضعه على الانترنت والذي يعدد قائمة بالبيانات التي يجب ان يحتفظ بها مقدمي الخدمة

<sup>١</sup> انظر المادة الثانية أولاً فقرة ١ من قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شان مكافحة جرائم تقنية المعلومات والمنشور بالجريد الرسمية العدد ٣٢ مكرر (ج) الصادر في ١٤ أغسطس سنة ٢٠١٨ حيث تنص تلك المادة على (مع عدم الاخلال بالأحكام الواردة بهذا القانون وقانون تنظيم الاتصالات الصادر بالقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ يلتزم مقدمو الخدمة بما يأتي ١-حفظ وتخزين سجل النظام المعلوماتي او أي وسيلة لتقنية المعلومات لمدة مائة وثمانون يوماً متصلة وتمثل البيانات الواجب حفظها فيما يأتي (٠٠٠٠)

<sup>٢</sup> انظر المادة الثانية فقرة ١ من الفصل الثاني من قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري رقم ١٧ لسنة ٢٠١٢

<sup>٣</sup> Yves KOUAHOU , Décret du 25 février 2011 : la liste des données à conserver par les FAI et les hébergeurs est connue , Droit & Technologies , 2011 , article disponible sur le site suivant :

<https://www.droit-technologie.org/actualites/decree-du-25-fevrier-2011-la-liste-des-donnees-a-conserver-par-les-fai-et-les-hebergeurs-est-connie>

<sup>٤</sup> Article 1 Décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne

يستنتج من ذلك ان مقدم الخدمة ملتزم بحفظ البيانات او المعلومات او كما عبر المشرع السوري المحتوي المخزن لدية وفقا لما اقره كل من المشرع المصري والسوري

موقف القضاء الفرنسي قبل صدور المرسوم

نجد ان القضاء الفرنسي الزم مقدمي الخدمة بحفظ البيانات ذات الطابع الشخصي وذلك قبل صدور المرسوم الفرنسي الخاص بحفظ البيانات

ففي أمر زجري مؤرخ ١٩ نوفمبر<sup>١</sup> ٢٠٠٨، أكدت TGI de Paris على التزام مقدمي خدمة الايواء بحفظ البيانات ذات الطابع الشخصي للسماح بتحديد هوية المساهمين بالمحتويات المدرجة في الفقرة الثانية من المادة السادسة على الرغم من عدم وجود مرسوم حيث يرى القاضي أن بيانات تعريف الناشرين محددة بوضوح في المادة ٦-III. وبالتالي يمكن أن تكون مصدر إلهام لمقدمي خدمة الايواء لإعداد جهاز لجمع هذه المعلومات

فالمحكمة هنا رأت ان المادة ٦-III هي في حد ذاتها كافية لإعطاء الحق لمقدم خدمة الايواء بحفظ البيانات ذات الطابع الشخص ودون الانتظار الى مرسوم

المقصود بالمحتوي والبيانات الواجب تخزينها

اذا وكما ذكرنا فان مقدم الخدمة ملتزم بحفظ وتخزين البيانات وبخصوص تلك الجزئية تحديدا نجد ان المشرع المصري أوضح المقصود بالبيانات<sup>٢</sup> التي يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بها او تخزينها<sup>٣</sup> وهي

حيث صدر هذا المنشور بعد مرور ست سنوات من صدور قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي ويوضح هذا المنشور البيانات التي يجب ان يحتفظ بها كل من مزود الخدمة سواء مزود خدمة الوصول او مزود خدمة الايواء وبعد ذلك يوضح المدة التي يجب ان يحتفظ خلالها مقدم الخدمة بالبيانات وهي مدة سنة وتاريخ بدء المدة وملاحق لبيعة المحتوى - للمزيد يمكن الرجوع الى المرسوم المذكور والى الموقع

<https://www.legalis.net/actualite/publication-du-decret-sur-la-conservation-des-donnees-didentification>

**Tribunal de grande instance de Paris Ordonnance de référé 19 novembre<sup>١</sup> 2008**

<sup>٢</sup> والمقصود بالبيانات وفقا لتعريف المشرع المصري بانها كل ما يمكن إنشاؤه او تخزينه او معالجته او تخليقه او نقله او مشاركته او نسخه بواسطة تقنية المعلومات كالأرقام والأكواد والشفرات والحروف والرموز والاشارات والصور والاصوات وما في حكمها

<sup>٣</sup> انظر المادة الثانية أولا فقرة ١ من قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات حيث نصت على ان البيانات الواجب حفظها تتمثل في (١-البيانات التي تمكن من التعرف على مستخدم الخدمة ب-البيانات المتعلقة

تلك البيانات التي تمكن من التعرف على مستخدم الخدمة وكذلك البيانات المتعلقة بمحتوي ومضمون النظام المعلوماتي<sup>١</sup> المتعامل فيه متى كانت تحت سيطرة مقدم الخدمة وكذلك البيانات المتعلقة بحركة الاتصالات<sup>٢</sup> والمتعلقة بالأجهزة الطرفية للاتصال وترك المشرع المصري المجال مفتوحا لأي بيانات اخري تظهر في المستقبل ويجد المشرع أهمية إلزام مقدم الخدمة بحفظها وتخزينها

اما عن المشرع الفرنسي فقد حدد البيانات التي يجب على مقدمي الخدمات التقنيين الاحتفاظ بها وفرق بين البيانات المتعلقة بمقدم خدمة الوصول ومقدم خدمة الايواء

فالزم مقدم خدمة الوصول بالاحتفاظ بالبيانات<sup>٣</sup> والتي منها معرف الاتصال والمعرف الذي حدده هؤلاء الأشخاص للمشارك وتاريخ بداية ونهاية الاتصال ومعرف الجهاز الطرفي المستعمل للتوصيل عندما يكون لديهم إمكانية الوصول اليه وخصائص خط المشترك

اما عن البيانات المتعلقة بمقدم خدمة الايواء<sup>٤</sup> فهي معرف الاتصال في أصل الاتصال والمعرف المعين من قبل نظام المعلومات للمحتوي وهدف العملية وأنواع البروتوكولات المستخدمة للاتصال بالخدمة ونقل المحتويات وطبيعة المعاملة وتاريخ ووقت العملية والمعرف الذي استخدمه مؤلف المعاملة عندما قدمها

كما اوجب المشرع الفرنسي على كل من مقدمي الخدمة التقنيين الاحتفاظ بالمعلومات المقدمة عند الاشتراك او عند انشاء حساب<sup>٥</sup>

---

بمحتوي ومضمون النظام المعلوماتي المتعامل فيه متى كانت تحت سيطرة مقدم الخدم ج-البيانات المتعلقة بحركة الاتصال د-البيانات المتعلقة بالأجهزة الطرفية للاتصال ه-أي بيانات اخري يصدر بتحديددها قرار مجلس إدارة الجهاز)

<sup>١</sup> والنظام المعلوماتي كما عرفة المشرع المصري من خلال المادة ١ من قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ هي مجموعة من برامج وأدوات معدة لغرض إدارة ومعالجة البيانات والمعلومات او تقديم خدمة معلوماتية

<sup>٢</sup> وحركة الاتصال كما عرفها المشرع المصري من خلال المادة ١ من قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ هي بيانات ينتجها نظام معلوماتي تبين مصدر الاتصال وجهته والوجهة المرسل منها والمرسل اليها والطريق الذي سلكه وساعته وتاريخه وحجمه ومدته ونوع الخدمة

**Article 1 Décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne**

<sup>٤</sup> انظر الهامش السابق

<sup>٥</sup> انظر الهامش السابق

في وقت انشاء الحساب معرف الاتصال واللقب او الاسم التجاري العناوين البريدية المرتبطة الأسماء المستعارة المستخدمة عناوين البريد الالكتروني او الحساب المرتبطة وأرقام الهواتف كلمة المرور والبيانات للتحقق منها او تعديلها في أحدث اصدار تم تحديثه

وعندما يتم دفع الاشتراك او الحساب فان المعلومات المتعلقة بالدفع ولكل معاملة دفع هي نوع الدفع المستخدم مرجع الدفع المبلغ تاريخ ووقت المعاملة

#### مدة التخزين

الزم المشرع مقدم خدمة الايواء كما ذكرنا بتخزين وحفظ البيانات والمحتوي وحدد كذلك البيانات الواجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بها ولكن نجد ان بعض التشريعات لم تترك الامر مفتوحا ولكنها حددت مدة معينة يجب على مقدم الخدمة نفسه الاحتفاظ بها فنجد على سبيل المثال المشرع المصري<sup>١</sup> حدد تلك المدة بمائة وثمانون يوما ونجد المشرع السوري حدد تلك المدة بستة أشهر مبدئيا مع إعطاء الهيئة الحق في تعديل تلك المدة حسب أصناف البيانات المراد الاحتفاظ بها<sup>٢</sup>

اما عن المشرع الفرنسي<sup>٣</sup> فقد حدد مدة الاحتفاظ بالبيانات بمدة سنة ووضع بعض المعايير لحساب مدة السنة فقد تحسب من تاريخ انشاء المحتوى او من تاريخ انتهاء العقد او قفل الحساب او من تاريخ اصدار الفاتورة او معادلة الدفع بالنسبة لكل فاتورة

ثالثا التزام مقدمي الخدمة بالمعلومات السابقة للمستخدمين بشأن الخصائص التقنية للوصول الى الانترنت

حيث اوجب المشرع على مقدمي الخدمة بإبلاغ المستهلك عن طريق وضع علامات او النشر باي طريقة مناسبة اخري حول السعر والشروط الخاصة للبيع وتنفيذ الخدمات وفقا للطريقة التي يحددها المرسوم الصادر من الوزير المسئول بعد استشارة المجلس الوطني للاستهلاك

<sup>١</sup> انظر المادة الثانية أولا فقرة ١ من قانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات والمنشور بالجريد الرسمية العدد ٣٢ مكرر (ج) الصادر في ١٤ أغسطس سنة ٢٠١٨

<sup>٢</sup> انظر المادة الثانية ١ الفصل الثاني من التعليمات التوضيحية والتنفيذية لقانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية السوري رقم ٢٩٠ لسنة ٢٠١٢

<sup>٣</sup> Article 3 Décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne

و بموجب المرسوم المؤرخ ١ مارس ٢٠١٦ والمنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٥ مارس ٢٠١٦<sup>١</sup> عزز المشرع التزام المعلومات السابقة للمستخدمين بشأن الخصائص التقنية لعروض الوصول الى الانترنت

ويتضح من هذا المرسوم ان المشرع الفرنسي الزم مقدمي الخدمات التقنيين بتزويد المستخدم بالمعلومات التقنية اللازمة قبل التعاقد المتعلقة بعروض الوصول الى الانترنت ولكن في الحقيقة فان المرسوم المذكور لم يكن هو الأول الذي صنع ذلك بل سبقه المرسوم ٣ لسنة ٢٠١٣

حيث حدد المرسوم ٣ لسنة ٢٠١٣<sup>٢</sup> المعلومات التقنية التي يجب ان يبلغها مقدم الخدمة للمستخدم في حالة الاشتراك في عرض الوصول الى الانترنت حيث اوجب على مقدم الخدمة بتزويد المستهلك بمعلومات عن الدعم المادي للخط والبيانات والخدمات المتاحة (لا سيما الخدمات التلفزيونية)

كذلك اوجب المشرع على مقدم الخدمة ان يتيح للمستخدمين، معلومات تفصل جميع الخصائص التقنية للعرض، بما في ذلك شروط وقيود استخدام الخدمات المشتركة

ومن خلال هذا المرسوم وتحديد المادة السادسة الزم المشرع بإبلاغ المستخدم ببعض المعلومات التقنية المهمة قبل الاشتراك في عرض يتضمن الوصول كما هو مشار إليه في المادة ١ من هذا المرسوم حيث يجب على مقدم الخدمة ابلاغ المستخدم الوسيط المادي للخط بالإضافة الى التقنيات التي يكون الخط معدا لها مع تحديد عند الاقتضاء الوسيط الذي ينوي امتيازه

كما يجب ان يوضح له أنواع الخدمات التي لا يمكن إصدارها على هذا الخط بسبب خصائصه المادية وخاصة خدمة التلفزيون وخدمات الوسائط السمعية البصرية عند الطلب لكل من هذه الخدمات

ويجب على مقدم الخدمة أيضا القيام بعمل اختبار لبيان أهلية الخط التقنية للوصول وبعد ذلك الاختبار يشير الى تلك التي يتم تضمينها في العرض بما في ذلك الخيارات كما يبلغ المستخدم بالنتائج التعاقدية عندما لا يمكن الوصول الى إحدى الخدمات المكتتب بها في نهاية المطاف بما في ذلك إمكانية إنهاء عقد الوصول الى الانترنت دون رسوم او غرامات

**Arrêté du 1er mars 2016 portant modification de l'arrêté du 3 décembre 2013<sup>١</sup> relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire**

**Arrêté du 3 décembre 2013 relatif à l'information préalable du consommateur<sup>٢</sup> sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire**

كما يجب أيضا على مقدم الخدمة ابلاغ المستخدم بتقدير مقدار التدفق وتفقد السقوط المتوفر على هذا الخط وبيان الحد الأدنى لمستويات الجودة المنصوص عليها في المادة 8-121 L. من قانون المستهلك مع ملاحظة ان هذه المعلومات المنصوص عليها في المادة ٦ من المرسوم المذكور يجب على مقدم الخدمة ابلاغها للمستخدم بشكل مشترك ومنفصل عن المعلومات التجارية او التعاقدية الأخرى مع ادراجها بعد ذلك في وسيط دائم بعد الاشتراك في غضون فترة زمنية معقولة



جامعة بنها