

اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها

نوفمبر، 2016

إدارة شؤون المستهلكين

[CRA-CA-3589-16-NG]

قائمة المحتويات

3	الفصل الأول - أحكام عامة	1.
3	المادة (1) تعاريف	
5	المادة (2) الإطار القانوني	
7	المادة (3) أهداف وضع اللائحة التنظيمية والغرض منها	
8	المادة (4) تاريخ تفعيل وإنفاذ القواعد	
8	الفصل الثاني - نطاق تطبيق اللائحة	2.
8	المادة (1) تطبيق القواعد التنظيمية للرسائل غير المرغوب	
9	المادة (2) الخدمات الخاضعة لللائحة التنظيمية	
9	الفصل الثالث - قواعد الرسائل غير المرغوب فيها	3.
9	المادة (1) حماية الخصوصية	
11	المادة (2) الرسائل الإلكترونية التجارية غير المرغوب فيها	
14	المادة (3) التزامات مقدمي الخدمة	
15	الفصل الرابع - الالتزام باللائحة التنظيمية وإدارتها	4.
15	المادة (1) التنفيذ والغرامات	
16	المادة (2) أوجه الدفاع	
16	المادة (3) الإجراءات اللازمة لمساعدة هيئة تنظيم الاتصالات	
16	المادة (4) التثقيف والتوعية	
16	المادة (5) الرصد والمراجعة	

1. الفصل الأول – أحكام عامة

المادة (1) تعاريف

أ. يكون للمفردات والكلمات والتعبير المستخدمة في اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها (القواعد التنظيمية) نفس المعاني المحددة لها في قانون الاتصالات رقم 34 لعام 2006 (قانون الاتصالات)، واللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات رقم (1) لسنة 2009 (اللائحة التنفيذية)، وسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ما لم يحدد خلاف ذلك صراحة في القواعد التنظيمية، أو ما لم يتطلب السياق الذي استخدمت فيه خلاف ذلك.

ب. ويكون للمصطلحات التالية المعاني التالية:

الجدول 1: تعاريف

يشمل ولكن لا يقتصر على القوانين، اللوائح التنفيذية والصكوك القانونية والتنظيمية المعمول بها على أي نشاط يخضع لقانون الاتصالات ولوائحه التنفيذية في دولة قطر.	الإطار التنظيمي المعمول به
المقصود بها هيئة تنظيم الاتصالات في قطر.	الهيئة
المقصود بها اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات وأي تعديلات أو مراجعة تطرأ عليها لاحقاً.	اللائحة التنفيذية
المقصود بها القواعد التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها	القواعد التنظيمية
تعني الرسائل الإلكترونية التي يتم إرسالها بصورة فردية أو كحزم لأغراض تجارية بموافقة المستلم	رسالة تجارية إلكترونية
تعني نقل، بث، استقبال كتابة، علامات، إشارات، صور، أصوات، بيانات، نصوص أو معلومات أي كان نوعها أو طبيعتها بواسطة الاتصالات السلكية، واللاسلكية، والبصرية أو أي وسيلة اتصالات كهرومغناطيسية أو غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.	الاتصالات
أي أنظمة سلكية، لا سلكية، بصرية أو كهرومغناطيسية لتوجيه أو تحويل خدمات الاتصالات بين النقاط الطرفية للشبكة بما في ذلك الشبكات الثابتة، الشبكات الأرضية المتنقلة، شبكات الأقمار الصناعية وأنظمة نقل الكهرباء أو أي مرافق أخرى (يتم استخدامها في الاتصالات) وشبكات الدوائر الكهربائية الحزم المحولة (بما في ذلك المستخدمة في خدمات بروتوكول الإنترنت) والشبكات المستخدمة في تقديم خدمات البث (بما في ذلك شبكات التلفزيون).	شبكة الاتصالات
تعني التعبير عن عدم الرضا من قبل العميل بصورة معينة، يتم استلامها من قبل مقدم الخدمة فيما يتعلق ب:	الشكوى
أ- تقديم خدمات الاتصالات من مقدم الخدمة إلى ذلك العميل، أو	
ب- التزام مقدم الخدمة بواجباته القانونية تجاه العميل (بما في ذلك تلك المفروضة بموجب القانون، اللائحة التنفيذية، سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، القواعد التنظيمية والقواعد التنظيمية للخدمات ذات التكاليف المضافة وتراخيص مقدمي الخدمة)	

والتي يتوقع بموجبها من مقدم الخدمة أن يقوم على نحو معقول بالرد عليها أو إصدار قرار بشأنها.	
لها المعنى المحدد في المادة 94 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات.	فريق الشكاوى
المقصود به عقد تقديم خدمات الاتصالات بين الجهات المرخص لها وعمالها	عقد خدمة
المقصود به أي مشترك أو مستخدم لخدمات الاتصالات سواء تم الحصول على تلك الخدمات للاستخدام الشخصي للعميل أو من أجل إعادة بيعها.	العميل
لها المعنى المحدد في النبذة الخلفية الخاصة بخدمة فض النزاعات في سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات	خدمة فض النزاعات
وزارة المواصلات والاتصالات	المجلس الأعلى للاتصالات
له المعنى المحدد في المادة 1 من قانون الاتصالات لعام 2006. (أي ترخيص فردي أو فنوي صدر بموجب الفصل الثالث من قانون الاتصالات أو ترخيص الطيف الراديوي عملاً بأحكام الفصل الرابع من هذا القانون (قانون الاتصالات) .	الترخيص
لها المعنى المحدد في المادة 1 من قانون الاتصالات لعام 2006. (أي شخص يحمل رخصة وفقاً لأحكام هذا القانون) (قانون الاتصالات).	المرخص له
الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي (كيوسيرت) هي تعمل تحت رعاية وزارة المواصلات والاتصالات	الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي (كيوسيرت)
المقصود به أي عميل يحصل على خدمات الاتصالات ذات الصلة لاستخدامه/استخدامها الخاص، ولا تشمل إعادة بيع خدمات الاتصالات تلك.	عميل التجزئة
تعني خدمة الاتصالات الحالية والمتاحة في الأسواق لاشتراك العملاء، وتشمل دون الحصر، العروض التي يتم الإعلان عنها.	عرض التجزئة
المقصود بها المعنى المحدد في المادة 1 من قانون الاتصالات. وتعني الشخص المرخص له بتزويد خدمة اتصالات أو أكثر إلى الجمهور، أو المرخص له بامتلاك شبكة اتصالات أو تأسيسها أو تشغيلها من أجل تقديم خدمات الاتصالات للعمامة. ويشمل هذا مقدمي المعلومات أو المحتوى باستخدام شبكة الاتصالات.	مقدم الخدمة
الشروط والأحكام العامة التي يقدم مقدم الخدمة بموجبها خدمات الاتصالات الخاصة به إلى العملاء وفقاً لأحكام قانون الاتصالات لعام 2006.	شروط الخدمة
المقصود به أي طرف يقوم مقدم الخدمة بتزويده بأرقام الهواتف أو الرموز المستخدمة لتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، بما في ذلك الشركات التابعة.	الطرف الثالث لتوفير الخدمة

المادة (2) الإطار القانوني

البند (1) أسبقية الوثائق القانونية

- أ. تحدد اللائحة التنظيمية أسس حماية مستهلكي قطاع الاتصالات من الرسائل الإلكترونية المزعجة والغير المرغوب فيها وما ينطوي عليها من عمليات احتيال في إطار دعم سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات عملاً بالمادة رقم 49 (3) من قانون الاتصالات.
- ب. تشكل اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها جزءاً من إطار حماية المستهلك وفقاً لسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات وقواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية والقواعد التنظيمية للخدمات ذات التكاليف المضافة.
- ج. تعد اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها ملزمة لمقدمي الخدمة وفقاً للمادة 49 من قانون الاتصالات، والتي تنص على وجوب التزام مقدم الخدمة بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة بسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات.
- د. تعد هذه اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها ملزمة أيضاً للأشخاص الذين يرسلون رسائل الكترونية تجارية وفقاً للمرسوم الأميري رقم 42 الذي تم بموجبه تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات. إذ تنص المادة رقم 4 على أن الهيئة ستكون مسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وعن النفاذ إلى الإعلام الرقمي بهدف تقديم خدمات اتصال متقدمة وموثوقة في أنحاء الدولة، وسيكون لها جميع الصلاحيات في هذا الخصوص.
- هـ. يجب قراءة هذه اللائحة التنظيمية بصورة مشتركة مع القوانين والأنظمة ذات الصلة وتشمل:

1. قانون الاتصالات،
 2. اللائحة التنفيذية،
 3. المرسوم الأميري رقم 42 لعام 2014 الذي تم بموجبه تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات،
 4. التراخيص
 5. سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات
 6. قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية،
 7. إرشادات مكافحة الرسائل غير المرغوب فيها،
 8. القرارات أو الأوامر أو اللوائح الأخرى الصادرة عن الهيئة،
- يوجد أيضاً بعض الجوانب الأخرى ذات الصلة بالإطار القانوني في قطر، وتشمل القانون التجاري رقم (16) لعام 2010.
- و. تم إصدار هذه اللائحة التنظيمية دون الإخلال بالقوانين واللوائح الأخرى المعمول بها في دولة قطر، ولا سيما القوانين المشار إليها أعلاه والقوانين واللوائح ذات الصلة بحماية مستهلكي خدمات الاتصالات والرسائل غير المرغوب فيها.

البند (2) الأسس القانونية

قانون الاتصالات

- أ. يفوض قانون الاتصالات (المواد 4-6) هيئة تنظيم الاتصالات، ضمن أمور أخرى، لحماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات، وإصدار الأنظمة والقرارات والأوامر والقواعد والتعليمات والإشعارات بشفاافية ودون أي تمييز فيما يخص مقدمي الخدمة أو أي مشاركين آخرين في السوق.
- ب. يقضي الفصل (10) من قانون الاتصالات فيما يتعلق بحماية المستهلك إرساء القواعد لتنفيذ إجراءات الحماية وتنظيم الطريقة التي يجب على مقدمي الخدمة التعامل بها مع المستهلكين أو المستهلكين المحتملين. وتنص المادة 50 (2) على تطوير وتنفيذ سياسة حماية المستهلك التي تنظم شروط تقديم الخدمات والموافقة عليها، والنشر والإعلان.
- ج. تقضي المادة (52) من قانون الاتصالات أن على مقدمي الخدمة إيلاء الاعتبار إلى حقوق خصوصية المستهلكين من خلال حماية معلوماتهم. ولا يسمح لمقدمي الخدمة جمع معلومات عن أي مستهلك أو استخدامها أو الاحتفاظ بها أو الإعلان عنها دون الحصول على موافقة المستهلك (ما لم يكن ذلك مسموحاً به بحكم القانون).

اللائحة التنفيذية

- أ. توضح اللائحة التنفيذية بالتفصيل بعض السلوكيات المحددة لمقدمي الخدمة إزاء المستهلكين.
- ب. تقضي المادة 92 قيام مقدم الخدمة بإبلاغ العميل عن الغرض من جمع المعلومات الخاصة به وذلك أثناء جمع تلك المعلومات أو قبلها. علاوة على ذلك، يعد مقدم الخدمة مسؤولاً بصورة قانونية عن أمن وسلامة معلومات المستهلك التي يقوم بجمعها (المادة 92). ولا يجوز لمقدم الخدمة أن يفصح عن تلك المعلومات أو استخدامها لأي غرض آخر بدون الحصول على موافقة المستهلك، إلا في حال كان الإفصاح عنها مطلوباً أو مسموحاً به وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في دولة قطر.
- ج. بموجب المادة 96، يمكن للهيئة أن تطلب (وقد تطلب) من مقدمي الخدمة تقديم شروط الخدمة أو أي تغييرات تطرأ عليها قبل تطبيقها لاعتمادها من قبل الهيئة. ولا يجوز إجراء تغييرات أحادية الجانب على شروط الخدمة، ويتعين تقديم إشعار مسبق للعملاء عن أي تغيير مقترح لشروط الخدمة المعتمدة.

المرسوم الأميري رقم (42) لعام 2014 بشأن تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات

ينص المرسوم الأميري رقم 42، المادة 4 على الصلاحيات الآتية للهيئة:

- أ. تفوض المادة 4 (1) الهيئة بوضع الأطر التنظيمية للاتصالات وتقنية المعلومات وقطاع البريد والنفاز إلى الإعلام الرقمي لتمكينها من الوصول إلى الأداء الأمثل.
- ب. تفوض المادة 4 (3) الهيئة بتشجيع المنافسة وحظر الممارسات المانعة للمنافسة أو الحد منها.
- ج. تفوض المادة 4 (4) الهيئة بحماية حقوق ومصالح الجمهور ومقدمي الخدمة في دولة قطر.
- د. تفوض المادة 4 (14) الهيئة بمراقبة الالتزام بالأطر التشريعية واتخاذ الإجراءات لضمان الامتثال بها.
- هـ. تفوض المادة 4 (15) الهيئة بأداء أي مهام أو وظائف أخرى توكل إليها بموجب التشريعات النافذة.

تراخيص الاتصالات

يتعين على مقدمي الخدمة الوفاء بجميع الشروط الخاصة بتراخيصهم والقرارات الصادرة عن الهيئة بشأن حماية المستهلك والأسعار والتعرفة والمنافسة (البند 14).

أ. بغرض تجنب الشك:

1. الأحكام الموجودة في اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها لا يجب تفسيرها أو اعتبارها بأنها تعفي أو تُستبعد أو تعدل أي التزامات يتعين الامتثال لها في أي قوانين أخرى في دولة قطر، أو المؤسسات الحكومية الأخرى، أو أي التزامات ومتطلبات قانونية أخرى بموجب قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية والإطار التنظيمي المعمول به،
2. إن الإخلال باللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها لن يحول دون قيام هيئة تنظيم الاتصالات من اعتبار نفس تلك التصرفات أو الأخطاء بأنها تشكل إخلالاً لقانون آخر أو إطار تنظيمي أو شروط تراخيص مطبقة، وبالتالي اتخاذ إجراءات التنفيذ عملاً بتلك الأحكام فضلاً عن اتخاذ الإجراءات إزاء مخالفة القواعد التنظيمية.

ب. في حالة وجود أي تضارب مع قانون الاتصالات، يكون الأخير سائداً.

ج. لكي تتسم هذه اللائحة التنظيمية بالشمولية، احتوت على إشارات مرجعية وملخصات أعيدت صياغتها للأحكام ذات الصلة الواردة في القوانين والأدوات التنظيمية الأخرى، بما في ذلك قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية والإرشادات الخاصة بالإعلانات والتراخيص (ورد تليخيصها في مربعات النص المحددة لها أدناه). وليس المقصود بذلك أن تكون شاملة، كما إن إدراج أو حذف الإشارات المرجعية لن يؤثر في طلب أو تنفيذ أحكام الإشارات المرجعية تلك.

د. لا يكون للعناوين المستخدمة في هذه القواعد التنظيمية وفي النص الوارد في الأقسام التعريفية أي أثر قانوني.

المادة (3) أهداف وضع اللائحة التنظيمية والغرض منها

أ. الغرض من اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها هو وضع التزامات محددة على مرسلتي الرسائل الإلكترونية التجارية ومقدمي الخدمة المرخصين وشركاتهم الفرعية بشأن الرسائل الإلكترونية الغير مرغوب فيها والمزعجة وما يتصل بها من غش وخداع. إضافة إلى ذلك، ترمي تلك القواعد التنظيمية إلى تعزيز حماية مستخدمي خدمات الاتصالات وتحسين تجربتهم مع الاتصالات من خلال السيطرة على الرسائل غير المرغوب فيها.

ب. الغرض من اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها هو:

1. وضع الإجراءات التي من شأنها أن تحد من حجم الرسائل غير المرغوب فيها في مجال الأعمال والتجارة بشكل فعال،
2. ضمان عدم إغراق العملاء بكم هائل من الرسائل غير المرغوب فيها،
3. التحقق من وجود طرق فعالة لدى العملاء في حالة تلقيهم رسائل غير مرغوب فيها،
4. ضمان حماية العملاء من المضايقات والممارسات التجارية غير القانونية،

5. التحقق من جمع معلومات تخص العملاء وتخزينها وحمايتها بصورة فعالة من النشر لأغراض تسويقية أو ترويجية،
6. العمل بشكل فعال على تقليل عدد الشكاوى ذات الصلة بالرسائل غير المرغوب فيها التي يتم تقديمها إلى مقدمي الخدمة وهيئة تنظيم الاتصالات،
7. مساعدة مقدمي الخدمة والآخرين في فهم واجباتهم في ضرورة التحكم بالرسائل غير المرغوب فيها وحماية مستهلكي خدمات الاتصالات.

المادة (4) تاريخ تفعيل وإنفاذ القواعد

تدخل الالتزامات الجديدة في هذه اللائحة حيز التنفيذ ويعمل بها من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية. وتعد الالتزامات الحالية ذات الإشارات المرجعية القائمة في القواعد التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها نافذة وسارية المفعول.

2. الفصل الثاني - نطاق تطبيق اللائحة

المادة (1) تطبيق القواعد التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها

- أ. تطبق هذه اللائحة التنظيمية على أي شخص أو مؤسسة ترسل أو تتسبب بإرسال رسائل الكترونية تجارية. وتطبق بعض الالتزامات المحددة على مقدمي الخدمة كما ورد تفصيلها في الجزء 3-3 من القواعد.
- ب. لا تسري هذه اللائحة التنظيمية على الرسائل الإلكترونية التجارية ما لم يكن لها رابط في قطر. ولأغراض تتعلق باللائحة التنظيمية، يكون للرسائل الإلكترونية التجارية رابط في قطر في حال طبق واحد أو أكثر من الشروط التالية عليها:

1. منشأ الرسالة من دولة قطر

2. مرسل الرسالة هو:

أ. شخص موجود فعلياً في دولة قطر عندما أرسلت الرسالة، أو

ب. مؤسسة تقع إدارتها المركزية ويتم التحكم فيها في دولة قطر عندما أرسلت الرسالة.

3. موقع الجهاز أو الكمبيوتر المستخدم للنفاد إلى الرسالة في دولة قطر، أو

4. المستلم هو عبارة عن:

أ. شخص موجود فعلياً في دولة قطر عند النفاذ إلى الرسالة، أو

ب. مؤسسة تزاوّل أعمال أو نشاطات تجارية في قطر عند النفاذ إلى الرسالة.

5. تم إرساله إلى عنوان إلكتروني يبدأ برمز الاتصال الدولي متبوعاً مباشرة بالرقم 974.

بهدف تجنب الشك، تعفى وسائل الاتصال الحكومية أو الجماهيرية الرسمية التي تخدم المصلحة العامة من هذه القواعد التنظيمية.

المادة (2) الخدمات الخاضعة للائحة التنظيمية

أ. تطبق هذه اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها على الرسائل الإلكترونية التجارية التي يتم إرسالها عبر خدمات الاتصالات الرئيسية التالية وذلك إلى الحد الذي تكون فيه تلك الرسائل خاضعة لسيطرة مقدمي الخدمات:

1. خدمة الرسائل القصيرة

2. خدمة رسائل الوسائط المتعددة

3. المكالمات الصوتية

ب. يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات، بعد التشاور، تعديل اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها بحيث تتم إضافة خدمات اتصالات جديدة إلى القائمة في الفقرة أ.

ج. بهدف تجنب الشك، تخضع خدمات الرسائل الإلكترونية التجارية والإعلانات ذات التكلفة المضافة إلى اللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب، خلافاً للخدمات ذات التكلفة المضافة.

3. الفصل الثالث - قواعد الرسائل غير المرغوب فيها

المادة (1) حماية الخصوصية

خلفية

تنص المادة 52 من قانون الاتصالات لعام 2006 على متطلبات تقضي بأن:

أ. يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن حماية المعلومات التي تكون بحوزته الخاصة بعملائه واتصالاتهم، ويتعهد بعدم استخدام معلومات العملاء أو الاحتفاظ بها أو الإعلان عنها دون الحصول على موافقتهم، أو ما يسمح به القانون.

ب. يتعين على مقدمي الخدمة التحقق من دقة المعلومات المقدمة واكتمالها وصحتها للاستخدام.

ج. يحق للعملاء تصحيح أو شطب أي من المعلومات الخاصة بهم.

د. لن تحظر المادة 52 على السلطات المختصة النفاذ بصورة قانونية إلى أي معلومات سرية أو اتصالات تخص العملاء.

تشمل المادتان 91 و92 من اللائحة التنفيذية متطلبات تقضي قيام مقدم الخدمة بـ:

أ. اتخاذ كافة الخطوات المعقولة لضمان سرية اتصالات العميل، وعدم اعتراضها أو مراقبتها أو تغيير محتواها بدون الحصول على موافقة صريحة من العميل أو حسبما يكون ذلك مسموحاً به صراحة أو من متطلبات القوانين المعمول بها في الدولة،

- ب. تحديد الأسباب التي يستند إليها للحصول أو جمع معلومات العميل وذلك عند أو قبل القيام بجمعها، ولا يجوز جمعها أو استخدامها أو الإفشاء بها لأي أغراض غير معلنه أو غير مصرح بها، ما لم يكن ذلك مسموحاً به بحكم القانون أو بموافقة الشخص الذي تخصه تلك المعلومات.
- ج. تحمل المسؤولية بشأن أي معلومات تخص العملاء وسجلات اتصالاتهم التي تكون تحت سيطرته أو في عهده أو لدى وكلائه،
- د. ضمان حماية سجلات العملاء بموجب التدابير الأمنية وتقنية تناسب درجة حساسيتها،
- هـ. عدم إفشاء معلومات العملاء لأي شخص دون الحصول على موافقة منهم بذلك، ما لم يكن الإفصاح عنها مطلوباً بصورة قانونية أو من قبل الأمانة العامة.
- و. الاحتفاظ بجميع معلومات العملاء المحددة واستخدامها فقط للأغراض المبينة على وجه الخصوص في شروط مقدم الخدمة أو وفقاً للقواعد أو الأوامر الصادرة عن الأمانة العامة (سابقاً) أو عملاً بأحكام القوانين المطبقة،
- ز. التحقق من أن معلومات العملاء دقيقة وكاملة ويتم تحديثها بصورة منتظمة للأغراض التي سوف تستخدم من أجلها،

تقييد التراخيص معالجة اتصالات العملاء وبياناتهم من قبل مقدم الخدمة،

تقضي الفقرة 22، الجزء 2 من سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات بأن تحدد العقود المبرمة بين العميل ومقدم الخدمة الأغراض التي يمكن بموجبها استخدام معلومات العملاء، وتمنحهم القدرة على رفض تقديم معلوماتهم لأي من الأسباب المنصوص عليها.

- أ. يتعين على مرسلي الرسائل الإلكترونية التجارية مراعاة الحقوق القانونية للعملاء بشأن الخصوصية الشخصية للاتصالات وسريتها.
- ب. يتعين على مرسلي الرسائل الإلكترونية التجارية احترام سرية المعلومات الشخصية للعملاء، وعدم بيعها أو توزيعها لأي طرف آخر دون الحصول على موافقة صريحة من العميل، باستثناء الحالات التي تقضي القيام بذلك بحكم القانون،

المادة (2) الرسائل الإلكترونية التجارية غير المرغوب فيها

خلفية

تتصل الفقرات 70-72 من قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية بإعلانات الاتصال المباشرة من خلال الاتصالات الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة أو وسائل الاتصال الأخرى وهذا يعني:

- أ. تقضي الفقرة 70 من المعلنين الذين يجرون اتصالات مباشرة مع العملاء التحقق من ألا يكون تكرار الاتصال بهم لأغراض الإعلان أمراً تطفلياً.
- ب. تقيد الفقرة 71 إرسال تلك الرسائل في الساعات التي تعد بشكل عام مقبولة في دولة قطر، وهي الساعات التي تكون مناسبة للاتصال بطرف آخر لا يعد صديقاً مقرباً أو أحد الأقارب. تم تحديد تلك الفترة الزمنية بموجب اتفاق رسمي بين مقدمي الخدمة بين الساعة 9 مساءً و9 صباحاً.
- ج. تقضي الفقرة 72 وجوب تزويد المعلنين للعملاء بخيار الانسحاب من استلام تلك الرسائل مجاناً.

يُطبق قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية على المعاملات بين الأطراف الذين وافقوا على إجراء تلك المعاملات باستخدام الاتصالات الإلكترونية (المادة 2). وينص قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية أيضاً على تقديم إرشادات وتوجيهات حول الاتصالات الإلكترونية ذات الطابع التجاري مع العملاء.

تقضي المادة 53 أن أي اتصالات إلكترونية التي تعد جزءاً من خدمة التجارة الإلكترونية ذات طابع تجاري يجب أن تكون معرفة بشكل واضح على أنها اتصالات تجارية، مع تحديد المرسل، ويجب ألا تنتهك العامة أو الآداب العامة، وفيما يتعلق بأي من العروض الترويجية أو المنافسة يجب أن يتم:

- أ. تحديدها بشكل واضح ودقيق.
- ب. التحديد بشكل واضح ما إذا كانت تحتوي على تخفيضات، استثناءات أو هدايا.
- ج. أي شروط يجب الوفاء بها بحيث تتصف بأنها ليست مضللة أو خادعة كما تم تقديمها بشكل واضح ليس فيه لبس ويمكن الوصول إليها بسهولة.

المادة 54 تنص على:

- أ. لا يجوز لمقدم الخدمة أن يرسل، أو أن يطلب من الآخرين إرسال أي اتصالات إلكترونية ذات طبيعة تجارية إلى أي عميل دون الحصول على موافقة صريحة منه بشأن إرسالها.
- ب. يفترض بأن موافقة العميل بشأن الإرسال قد تم الحصول عليها في حالة وجود علاقة قائمة مع مقدم الخدمة بما يفرض بتوقعات العميل بشكل واضح باستلام اتصالات إلكترونية شريطة أن يكون محتواها ذا صلة بالفرض الذي أقيمت من أجله تلك العلاقة، وقيام مقدم الخدمة بتزويد من ترسل إليه تلك الاتصالات الإلكترونية بالفرصة والطرق المناسبة لإلغاء الاشتراك من استلام أي رسائل أخرى في أي وقت كان.
- ج. يمكن للمجلس الأعلى (سابقاً) إصدار أي قواعد إضافية بشأن الاتصالات الإلكترونية غير المرغوب فيها.

البند (1) تعريف الرسائل الغير مرغوب فيها

- أ. يعرف الرسائل الغير مرغوب فيها على أنها الرسالة/الرسائل الإلكترونية التجارية غير المرغوب فيها والمتطفلة والتي يكون لها صلة في قطر.
- ب. يجب ألا تحتوي الرسائل الإلكترونية التجارية على:
1. مواضيع أو محتوى ينطوي على الغش أو الخداع، أو
 2. محتوى محظور أو مخالف للقانون في دولة قطر، أو
 3. ألا يتضمن المحتوى أي برمجيات خبيثة
 4. ألا يكون المحتوى مصمماً لانتزاع المعلومات الشخصية من مستلميه لأغراض احتيالية (التصيد).

البند (2) الموافقة على استلام رسائل إلكترونية ذات طبيعة تجارية

- أ. لا يجوز إرسال رسالة إلكترونية تجارية دون الحصول على موافقة المستقبل.
- ب. الموافقة على استقبال رسالة إلكترونية يعني:
1. موافقة صريحة سواء مُنحت من قبل صاحب العنوان الإلكتروني المعني أو أي شخص آخر يستخدم العنوان الإلكتروني ذي الصلة، أو
 2. الموافقة التي يمكن استنتاجها بصورة منطقية حيث تكون هناك علاقة قائمة مسبقة بين المرسل والمستقبل، بما في ذلك ودون الحصر لما يلي:
 - أ. علاقة تجارية مثل شراء المستقبل لمنتج أو حصوله على خدمة بصورة مباشرة من المرسل،
 - ب. علاقة عمل بين المرسل والمستقبل
- ج. يجب عدم اعتبار الموافقة التي يمكن استنتاجها من مجرد وجود العنوان الإلكتروني أو رقم الهاتف الجوال في متناول العامة.
- د. يجوز للفرد الذي يتمتع بالصلاحيات منح الموافقة على استلام رسائل إلكترونية تجارية نيابة عن المؤسسة، وتكون الأخيرة مسؤولة عن تحديد الفرد الذي يتمتع بالصلاحيات.
- هـ. يجب على الشخص الذي يطلب موافقة صريحة في إرسال، أو العمل على إرسال رسائل إلكترونية تجارية:
1. أن يحدد، عند طلب الموافقة، بصورة واضحة الغرض أو الأغراض التي تُطلب من أجلها الموافقة، وتقديم المعلومات التي تتيح التعرف عليه، بالإضافة إلى إشعار يُعرف بدوره كوكيل للمؤسسة، عند الحاجة.
 2. التحقق من وضوح وشفافية الإجراءات التي يستخدمونها للحصول على الموافقة، والاحتفاظ بسجلات عنها وتحديد نوع الموافقة التي تم الحصول عليها من العملاء بما في ذلك كيفية وتاريخ الحصول عليها.

و. يجب أن تكون الرسالة الإلكترونية التجارية المرسله عن علاقة معقولة مع:

1. الغرض الذي أعطيت بشأنه الموافقة، أو
2. الظروف التي تم الاستدلال من خلالها على الموافقة،

ز. يقع على عاتق الشخص الذي يدعي الحصول على موافقة المستقبل تلقي رسالة إلكترونية تجارية عبي الإثبات بهذا الخصوص.

البند (3) سحب الموافقة

أ. يجوز للشخص الذي استلم رسالة إلكترونية تجارية أن يسحب موافقته لاستلام مثل تلك الرسائل في المستقبل بالرد أو بإرسال إشعار مفاده أنه لم يعد راغبًا في استلام رسائل إلكترونية تجارية من ذلك المرسل. ويتعين على مرسل الرسائل التجارية الإلكترونية التجارية التحقق من:

1. تنفيذ إخطار سحب الموافقة دون أي تأخير على أن يتم في موعد أقصاه خمسة أيام عمل من استلام الإشعار، و

2. عدم إرسال أي رسائل إلكترونية تجارية إلى ذلك الشخص بعد دخول سحب الموافقة إلى حيز التنفيذ. ولأغراض القواعد التنظيمية للرسائل الغير مرغوب فيها، تعد أي رسائل مشابهة غير مرغوب فيها.

ب. يجب أن تحتوي الرسائل الإلكترونية التجارية على آلية لسحب الموافقة/إيقاف استلام أي اتصالات أخرى. لأغراض الفقرة أ (أعلاه)، ويجب أن تكون آلية سحب الموافقة:

1. عملية وفعالة،
2. مجانية وبدون أجر على الشخص الذي يسحب موافقته، و
3. أن تنص على أنه يمكن إلغاء الاشتراك من الرسائل في أي وقت بالرد بالكلمات "STOP" أو (قف)، و
4. السماح لمتلقيها بإلغاء الاشتراك باستخدام نفس أسلوب الاتصال الذي استخدم لإرسال الرسالة (أي من غير المقبول أن يُطلب من العملاء إجراء اتصال صوتي من أجل إلغاء مشاركتهم في الرسائل التي تُبعث عن طريق خدمة الرسائل القصيرة) و
5. إرسال رسالة تأكيد إيقافها إلى العميل من أجل التأكيد على إلغاء الاشتراك في الخدمة أو الانسحاب منها.

البند (4) ينبغي أن تحتوي الرسائل الإلكترونية التجارية على معلومات دقيقة عن المرسل

يجب عدم إرسال، أو التسبب بإرسال، أي رسالة تجارية إلكترونية يكون لديها رابط أو صلة بدولة قطر مالم:

1. تحدد الرسالة بوضوح ودقة الشخص الذي سمح بإرسال الرسالة، و
2. تحتوي الرسالة على معلومات دقيقة حول كيفية اتصال المستلم بسهولة بالشخص، و
3. تقدم المعلومات المشار إليها في الفقرة (ب) أعلاه باللغتين العربية والإنجليزية، و

4. أن تكون المعلومات المشار إليها في الفقرة (ب) أعلاه سارية لمدة لا تقل عن 30 يوماً بعد إرسال الرسالة.

المادة (3) التزامات مقدمي الخدمة

أ. يقع على عاتق مقدمي الخدمة مسؤولية ضمان الالتزام بهذه اللائحة التنظيمية فيما يتعلق بالرسائل الإلكترونية التجارية الخاصة بهم، وتقديم المساعدة إلى هيئة تنظيم الاتصالات وذلك باتخاذ الإجراءات المناسبة بحق أي طرف ثالث تابع يقوم بتوفير الخدمة في حالة عدم الالتزام على النحو المبين في الفقرات التالية.

ب. يضمن مقدمو الخدمة من أن أي طرف ثالث، بما في ذلك الشركات الخاصة بهم والتي يتم تزويدها بخدمات الاتصالات، على دراية ومعرفة بالتزاماتهم التعاقدية للوفاء باللائحة التنظيمية للرسائل الغير مرغوب فيها إلى الحد الذي تكون فيها مطبقة عليهم. وتطبق الأحكام ذات الصلة من اللائحة التنظيمية على أي شخص (اعتباري أو قانوني) يقدم خدمات الاتصالات بصرف النظر عما إذا كان المحتوى أو المنتج أو الخدمة أو النشاط، موضوع خدمة الرسائل التجارية، خاضعاً إلى الإطار التنظيمي المطبق.

ج. يجب على مقدمي الخدمة التحقق من أنهم في وضع يسمح لهم بتنفيذ أي قرار صادر عن الهيئة بحق أي شخص يخالف القواعد التنظيمية للرسائل الغير مرغوب فيها. ويضمن مقدمو الخدمة أن تنص عقودهم على ما يلي:

1. أي إخلال بهذه اللائحة التنظيمية من قبل العميل يشكل أيضاً إخلالاً بعقد الخدمة الخاص بهم المبرم مع مقدم الخدمة،
2. أي إخلال بهذه اللائحة التنظيمية قد يجعل العميل عرضة إلى الغرامات التعاقدية المناسبة والتعويضات المقررة عن الأضرار، و
3. يشكل الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية سبباً كافياً لقيام مقدم الخدمة بإنهاء العقد وتعليق نفاذ الطرف إلى شبكة مقدم الخدمة.

د. يتعين على مقدمي الخدمة أيضاً التحقق من عدم استعمال خدمات الترابط البيئي الخاص بهم لإرسال رسائل غير مرغوب فيها.

هـ. يتعين على مقدمو الخدمة تنفيذ اللائحة التنظيمية بعد دخولها حيز التنفيذ بتعديل عقود الخدمة الحالية الخاصة بهم من أجل الالتزام مع الفقرة ج. يُطلب من مقدمي الخدمة إبقاء هيئة تنظيم الاتصالات على معرفة بمراحل التطور الخاصة بهم بشأن التنفيذ.

و. يتخذ مقدمو الخدمة الإجراءات التي من شأنها جعل عملائهم على دراية بهذه القواعد التنظيمية بما في ذلك وضع رابط في مكان بارز على مواقعهم الإلكترونية يحتوي على معلومات عن اللائحة التنظيمية وكيفية الامتثال لها.

- ز. يشترط على مقدمي الخدمة أيضاً تقديم خدمة مجانية وسهلة الاستخدام تمكن العملاء من رفض أو حجب الرسائل غير المرغوب فيها والتي ترسل من بعض أو جميع المواقع الإلكترونية، وإلغاء مشاركتهم فيها، بالإضافة إلى المتطلبات المشار إليها في بند (3) فقرة (ب).
- ح. يجب على مقدمي الخدمة ضمان عدم فرض رسوم على استقبال الرسائل الغير مرغوب فيها لعملائهم أثناء تواجدهم خارج قطر.

4 الفصل الرابع - الالتزام باللائحة التنظيمية وإدارتها

المادة (1) التنفيذ والغرامات

خلفية

تنص الفقرة (56) من سياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات بأنه يمكن معالجة الإخلال بهذه السياسة بطريقتين:

- أ. يجوز لعميل التجزئة الذي تأثر بشدة من جراء عدم التزام مقدم الخدمة بالجزء 2 من هذه السياسة أن يتقدم بشكوى ضده بصورة أولية من خلال خدمة إجراءات الشكاوى الداخلية لدى مقدم الخدمة، وفي حالة عدم حلها، يمكنه تقديم الشكوى من خلال خدمة فض النزاعات.
- ب. يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات مزاوله سلطات التنفيذ الرسمية الخاصة بها ضد مقدم الخدمة في مواجهة انتهاك أي أحكام من هذه السياسة، وضمان إخطار مقدم الخدمة بذلك وإعطائه الفرصة لمعالجة تلك المخالفة وتصحيحها قبل قيام الهيئة باتخاذ الإجراءات في هذا الصدد.

كما تنص الفقرة 57 أنه يجوز للهيئة عند النظر في استخدام سلطاتها الرسمية في التنفيذ والموضحة في المادة 56، اعتبار الاستفادة من نظام تنفيذ تصعيدي.

- أ. يتعين على العملاء في البداية تقديم الشكاوى بشأن الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية إلى مقدمي الخدمة التابعين لهم. وفي حالة عدم حل الشكوى، تحال إلى خدمة فض النزاعات وفقاً لسياسة حماية المستهلك. وفي حال كان مقدم الخدمة ليس في وضع يسمح له باتخاذ الإجراءات الملزم لمعالجة شكوى العميل بشأن الرسائل غير المرغوب فيها، يقوم بإحالة الشكوى إلى خدمة فض النزاعات.
- ب. تحدد هيئة تنظيم الاتصالات الإخلال باللائحة التنظيمية للرسائل غير المرغوب فيها بناءً على شكاوى المستهلكين.
- ج. يشكل الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية إخلالاً بسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، وتخضع إلى أحكام الالتزام والإنفاذ والغرامات ذات الصلة كما ورد تحديدها في تلك السياسة والإطار التنظيمي المعمول به.
- د. يقوم الأفراد أو مقدمي الخدمة بإبلاغ الهيئة عن الأطراف التي تقوم بمخالفة اللائحة التنظيمية للرسائل الغير مرغوب فيها بصورة روتينية. عند تلقي هيئة تنظيم الاتصالات عدة شكاوى من مقدمي الخدمات أو العملاء بشأن الرسائل غير المرغوب فيها التي يكون مصدرها شخص محدد أو مؤسسة و/أو رقم ما، ويجوز للهيئة أن تمارس سلطاتها الرسمية وفقاً لسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات.

هـ. إذا كان الإخلال بهذه اللائحة التنظيمية قد تم من قبل مُرسل لرسائل إلكترونية تجارية، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات باستخدام الأحكام التنفيذية الخاصة بسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات كما لو أن مُرسل الرسالة، أو الشخص الذي تسبب بإرسالها كان هو مقدم الخدمة.

المادة (2) أوجه الدفاع

أ. يكون للشخص الذي أرسل رسالة إلكترونية غير مرغوب فيها، أو تسبب بإرسالها، حق الدفاع إن:

1. أرسل ذلك الشخص الرسالة، أو تسبب بإرسالها بالخطأ، أو
2. أرسلت الرسالة بدون معرفة الشخص (بسبب وجود فيروس أو برمجيات خبيثة في جهاز الكمبيوتر، على سبيل المثال).

ب. يقع على الشخص الذي يلجأ لاستخدام الدفاع المبين في الفقرة أ عبئ الإثبات في هذا الخصوص.

المادة (3) الإجراءات اللازمة لمساعدة هيئة تنظيم الاتصالات

عند تقديم طلب خطي من قبل الهيئة موضحاً فيه أسباب هذا الطلب فإنه يتعين على مقدمي الخدمة:

- أ. تزويد تفاصيل ونسخ عن العقود المبرمة مع العملاء والأطراف الذين يتم التحقيق معهم بشأن تقديم خدمات تشك الهيئة أن تكون هي مصدر الرسائل غير المرغوب فيها،
- ب. تزود الهيئة بمعلومات عن مستويات الاستعمال بما في ذلك عدد الرسائل و/أو رقم ومدة المكالمات من أي رقم أو عنوان إلكتروني يشك بأن يكون مصدر الرسائل غير المرغوب فيها،
- ج. تطبيق نفاذ العميل إلى شبكة مقدم الخدمة إن تبين لهيئة تنظيم الاتصالات أنه مصدر تلك الرسائل غير المرغوب فيها بما يخالف اللائحة التنظيمية للرسائل الغير مرغوب فيها،
- د. التعاون فيما بينهم في التحقيق بحالات إرسال رسائل غير مرغوب فيها عبر الشبكات، واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الشكاوى.

المادة (4) التثقيف والتوعية

يجوز لهيئة تنظيم الاتصالات أن:

- أ. تنشر الإنذارات والتحذيرات بشأن الرسائل غير المرغوب فيها وما يتعلق بها من عمليات احتيالية،
- ب. تطلب من مقدمي الخدمة تحذير عملائهم بشأن عمليات الاحتيال والرسائل غير المرغوب فيها والتي يُحتمل أن تتسبب بأضرار.
- ج. نشر الإرشادات والمواد الأخرى لتسهيل معرفة الجمهور بالرسائل غير المرغوب فيها بما يتماشى مع هذه اللائحة التنظيمية.

المادة (5) الرصد والمراجعة

أ. تراقب الهيئة تنفيذ هذه اللائحة التنظيمية والالتزام بها، ويجوز لها أن تطلب من مقدم الخدمة تقديم معلومات وتقارير بهذا الصدد.

- ب. تنشر الهيئة النتائج السنوية لعدد الشكاوى التي تم تلقيها بشأن انتهاكات هذه اللائحة التنظيمية أو بخصوص الرسائل غير المرغوب فيها وما يرتبط بها من عمليات احتيال.
- ج. تقوم الهيئة بمراجعة هذه اللائحة التنظيمية كجزء من مراجعتها لسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات (وفقاً لمتطلبات الجزء 5، الفقرة 61 من سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات).