

قرار

أصدر مجلس المنافسة القرار التالي بين:

المدعية: شركة "ميديتارانيان كول سنتر" "Mediterranean Call Center MCC" الكائن مقرها الاجتماعي بشارع الهادي نويّة إقامة الشرفي، حي النصر 2، 2037، نائبها الأستاذة خديجة عنان، الكائن مكتبها بإقامة الفوز، شارع ابن خلدون، أريانة،

من جهة،

والمدعى عليهما: 1 - شركة "أسبيدا" "Aspida" في شخص ممثلها القانوني، مقرها بشارع الحبيب بورقيبة، عدد 6، "سنتر فينيسيا بلوك"، المرسى، 2070،

2 - شركة "برميوم كال" "Premiul Call" في شخص ممثلها القانوني، الكائن مقرها بشارع الهادي نويّة، عمارة "Le Moulin" الطابق 4، شقة 46، النصر 2، أريانة، 2037، نائبتهما كلّ من الأستاذة صفاء العيشي خليل، الكائن مكتبها بنهج بحيرة فيكتوريا، إقامة البحيرة، الطابق الثالث، عدد 34، البحيرة 1053، تونس، والأستاذة إيناس زيدي، الكائن مكتبها بشارع الحبيب ثامر، عدد 17، الطابق الثاني، تونس،

من جهة أخرى.

بعد الإطّلاع على عريضة الدّعوى المقدّمة من طرف الأستاذة خديجة عنان نيابة عن شركة "ميديتارانيان كول سنتر" "Mediterranean Call Center MCC" والمرسّمة بكتابة مجلس

المنافسة تحت عدد 181514 بتاريخ 31 أوت 2018 والرّامية إلى مقاضاة المدّعى عليهما من أجل ما بدر منهما من ممارسات مخلّة بالمنافسة على معنى أحكام الفصل 5 من قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار، ذلك أنّ المدّعية، التي تنشط في البيع والترويج بالخارج في إطار مركز نداء للتصدير الكلّي، تعاملت مع المدّعى عليها الثانية "برميوم كال" قصد تنفيذ العقود الموكلة لها وذلك ببيع منتوجات شركتي "Arca Patrimoine" و "Invest Assur" منذ سنة 2010 وإلى حدود ماي 2016.

ولقد تبين أنّ الوسيط المنتدب للغرض أخلّ بتعهداته المالية، فاضطّرت المدّعية إلى إيقاف التّعامل معه نهائيا منذ 7 جوان 2016، غير أنّه إنتصب للعمل كمركز نداء بنفس المنطقة الجغرافية وعلى بعد 50 مترا من مقرّ المدّعية بعد أن استدرج عملتها ومستخدميها المنتدبين لديها بمقتضى عقود شغل وتحويل وجهة قاعدة بيانات الحرفاء إلى مقرّ المدّعى عليها الأولى شركة "أسبيدا" "Aspida".

ومن المعلوم أنّ قاعدة البيانات تمثّل في سوق إسداء خدمات مراكز النداء رأس مال الشركة الحقيقي وكامل ثروتها.

هذا وتشير المدّعية أنّها انتدبت للعمل لديها مجموعة من المستخدمين الذين التحقوا للعمل لدى المدّعى عليها بعد استدراجهم من قبلها وهم : الآنسة سارة الحزّاف المنتدبة منذ 1 جويلية 2015 بمقتضى عقد عمل غير محدّد المدّة وبخطّة مخاطبة "Opératrice"، والآنسة إيمان كمّون المنتدبة منذ 1 أكتوبر 2012 بمقتضى عقد غير محدّد المدّة بخطّة مراقب، والآنسة درّة بن مصطفى المنتدبة منذ 1 أكتوبر 2015 بمقتضى عقد غير محدّد المدّة بخطّة مخاطبة، والسيد مجدي عبد الغفّار المنتدب منذ 1 أكتوبر 2015 بمقتضى عقد غير محدّد المدّة بخطّة مخاطب.

وبملك هؤلاء الأشخاص كامل تفاصيل العمل وأدقّ المعطيات المتعلّقة بحرفائها وأنّ مغادرتهم العمل قبل انقضاء مدّة التّعاقد يعدّ خرقا لشرط عدم المنافسة المضمّن بالفصل 8 من عقود العمل.

فضلا عما ذكر فقد عمد الوسيط المذكور صحبة أفراد عائلته إلى إقترحام مقرّ المدّعية خارج أوقات العمل واستولى على مجموعة من الحواسيب والتي تحتوي بيانات الحرفاء ونشاط

الشركة وقام تبعا لذلك عبر الشركتين المدّعى عليهما بتحويل وجهة وسائل إنتاج العارضة قصد الإستثمار بالحصص السّوقية الرّاجعة لها. وأبرم من خلالهما اتفاقيات ضمنيّة وصریحة موضوعها وأثرها الإخلال بسوق إسداء الخدمات عن بعد عن طريق مراكز النداء. وهو ما يعدّ من قبيل الأعمال والممارسات المخلّة بالمنافسة على معنى أحكام الفصل 5 من قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار والتي تؤوّل إلى تحديد أو مراقبة الإنتاج أو التسويق وإلى تقاسم الأسواق أو مراكز التمويل.

وكان من نتائج هذه الممارسات الإضرار بها وتراجع نصيبها من السّوق المرجعيّة ورقم معاملاتهما بما يناهز 565 ألف دينار خلال سنة 2015 و 302 ألف دينار سنة 2016 والذي استأثرت به شركة "أسبيدا".

وعليه، فإنّ المدّعية تطلب إدانة المدّعى عليهما "بريميوم كال" و "أسبيدا" من أجل هذه الممارسات وإلزامهما بالتّوقف عنها ونشر منطوق الحكم بإحدى الصّحف اليومية وتخطئتهما بالتضامن من أجل ذلك طبقا بما يقتضيه الفصل 43 وما بعده من قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

وبعد الإطّلاع على التّقرير في الرّد المدلى به من الأستاذة صفاء العيشي خليل نائبة شرکتي "بريميوم كال" "Premium Call" و "أسبيدا" "ASPIDA" بتاريخ 14 ديسمبر 2018 والذي تمسّكت من خلاله بعدم صحة إدعاء العارضة المتعلّق بالتحاق مستخدميهما للعمل لدى منوّبتها شركة "أسبيدا" بداية من جوان 2016 وما نتج عنه من تحويل لوجهة حرفائهما ممّا تسبّب لها في أضرار مالية هامّة، ضرورة أنّ المدّعى عليها "أسبيدا" تنشط بسوق إسداء خدمات الدراسة والتسويق لفائدة المؤسّسات الاقتصادية، وهي سوق مغايرة تماما للسّوق المرجعية المتعلّقة في قضیة الحال بإسداء خدمات عن بعد عن طريق مراكز النداء.

أمّا بخصوص المدّعى عليها "بريميوم كال"، فإنّ تأسيسها جاء تبعا لقرار مجموعة "بريميوم" الفرنسية بيعتها سنة 2010 كمزوّد للخدمات التجارية لجميع الشركات المنتمية لهذه المجموعة ومنها شركة "Arca Patrimoine"، وهي شركة مصدّرة كليّا وتمّ تعيين السيّد محمّد علوي كوكيل لها.

وللممارسة نشاطها، قامت هذه الأخيرة ببراء مراكز عمل من المدّعية "ميديتاريان كال سنتر" ومناولة اليد العاملة لديها، وهي تعدّ بذلك حريفاً للمدّعية.

وتبعاً لاتفاق المناولة لم تبرم شركة "بريميوم كال" عقود شغل مع المستخدمين، بل اقتصر دورها على دفع مرتباتهم عن طريق المدّعية "ميديتاريان كال سنتر" التي تتولى عمليّات التعاقد المباشر، وأنّه تمّ تعليق المناولة بعد إكتشاف تعمّد المدّعية مغالطة منوّبتها موهمة إيّاها بدفع مرتبات عالية لمستخدميها، وتستولي بذلك على الفارق في الأجر، علاوة على عدم قيامها بالتصريح بالأجور لدى مصالح الجباية ولا بخلاص مساهمات الضمان الإجتماعي، وهي المخالفات التي طالبت على إثرها مجموعة "بريميوم" بإيقاف التعامل مع المدّعية وتبّعها لدى القضاء.

أمّا عن شرط عدم المنافسة فإنّ عقود الشغل المبرمة مع الأشخاص الوارد أسمائهم بعريضة الدّعوى إقتضت منعهم من الإلتحاق للعمل لدى أي منافس في محيط 50 كلم من مقرّها الإجتماعي في غضون سنة من انقضاء هذه العقود. وأنّ شركة "أسبيدا" تنشط بسوق مغايرة للسّوق المرجعية ولا تعدّ بذلك منافساً للمدّعية، وأنّ مغادرتهم لوظائفهم كان نتيجة الدّعاوى التي تمّ رفعها بخصوص المخالفات الشّغلية المتعلّقة أساساً بحقوقهم المالية وما نالهم من غبن من قبل المدّعية.

واستناداً لما ذكر تعتبر نائبة المدّعي عليهما أنّ الأعمال المثارة لا تخلّ بالتّوازن العام للسّوق على معنى قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار، خاصّة وأنّ شركة "بريميوم كال" توقفت عن النشاط منذ 2016 وليس لها أي مستخدم، وأنّ المستأثر بالسّوق المرجعية هي المدّعية بنسبة 61 %.

وبعد الإطّلاع على التّقرير في الرّد المدلى به من الممثل القانوني لشركة "بريميوم كال" "Premium Call" بتاريخ 22 أكتوبر 2019، والذي تمسّك بموجبه بتقرير ردّ نائبة المدّعي عليهما مضيفاً أنّ شركة "بريميوم كال" أحدثت بتاريخ 3 نوفمبر 2010 بين كل من السيّد محمّد العلوي الذي كان موظفاً بمجموعة "بريميوم" (45 %) ومجموعة "بريميوم" (45 %) والسيّد بن منصور (10 %). وأنّها قامت، من أجل ممارسة نشاطها، ببراء مراكز عمل من

المدعية شركة "ميديتارانيان كول سنتر" ومناولة اليد العاملة لديها، ثم أسندت إليها وإلى وكيلها المدعو عصام الرياحي المهام الإدارية وإلى زوجة الوكيل المذكور السيدة ألفة الرياحي مهام المحاسبة.

غير أنّ العلاقة الكرائية وعلاقة المناولة والإدارة مع المدعية انتهت منذ 2016 إثر إكتشاف عمليات تحيّل وخيانة موصوفة قامت بها ممّا كان سببا في إحالتها على أنظار الشرطة الاقتصادية وهي قيد البحث.

ومنذ انتهاء هذه العلاقة لم تقم "بريميوم كال" بانتداب عملة، كما لم تواصل أعمالها بل اكتفت باستكمال بعض الملّقات الجارية ممّا يفسّر تراجع قيمة رقم معاملاتها خلال تلك الفترة والذي لم يتجاوز 17 ألف دينار (جوان - ديسمبر 2016)، بما ينفي إدعاء ممارسة المنافسة غير الشريفة من قبلها.

كما أنّ ما تدّعيه المدعية من أنّ مقرّ المدعى عليها متواجد بشارع الهادي نويّة عمارة "Le Moulin" الطابق 4 لا يعدو أن يكون إلا مغالطة والحال أنّ مقرّها موجود بـ151 شارع الحرّية، ولم تثبت المدعية تواجد "بريميوم كال" بالمقر المذكور لديها وأنّها استدرجت موظفيها أو انتدبتهم.

وفضلا عن ذلك فإنّها لم تثبت أنّها المتعاقد المباشر والرسمي مع الحريّفين "Arca Patrimoine" و "Invest Assur".

كما أنّ مزاعمها بخصوص تحالف المدعى عليهما "بريميوم كال" و "أسبيدا" قصد الاستحواذ على السّوق المرجعية لا أساس لها من الصحة ولا يجد له سنداً في وثائق الملفّ.

وبعد الإطّلاع على التّقرير في الرّد المدلى به من الممثّل القانوني لشركة "أسبيدا" "ASPIDA" بتاريخ 22 أكتوبر 2019، والذي تمسّك بموجه بما جاء من دفعات بتقرير ردّ نائبة المدعى عليهما مضيفاً أنّ شركة "أسبيدا" تنشط في مجال التّسويق والدّراسات منذ جويلية 2010، وأنّها تعاقدت بتاريخ 29 ديسمبر 2011 مع شركة "Invest Assur" التي أولتها مهمّة تسويق منتجاتها في ميدان التّأمين بفرنسا وزوّدتها بالمعدّات اللازمة للقيام بذلك.

ومن بين الأعمال التي تولّتها تنفيذًا لاستراتيجيات التّسويق التي وضعتها للغرض، مناقلة بعض خدمات النّداء الهاتفي لدى المدّعية منذ 2013، وقامت تبعا لذلك بإيداع المعدّات التي وضعتها "Invest Assur" على ذمّتها بمقرّ المدّعية. إلّا أنّ هذه الأخيرة، وعلى إثر انقطاع العلاقة بينهما منذ ماي 2016، استولت على هذه المعدّات بدون وجه حقّ. وقد إعترف الممثل القانوني للمدّعية عصام الرياحي أمام الشرطة العدلية بأريانة بإستيلاءه على المعدّات المذكورة وأرجع البعض منها.

وعليه، فإنّ الدّعوى لا تعدو أن تكون إلّا مناورة تهدف إلى محاولة الإضرار بالمدّعى عليها "Aspida" والتشفي منها، وأنّ الوثائق التي قدمتها المدّعية واهية وتقع تحت طائلة الفصل 548 م.إ.ع. إذ لم تدل هذه الأخيرة بأي دليل يفيد استدراج المستخدمين من قبل شركة "Aspida" ولا ما يفيد أنّ هؤلاء المستخدمين إلّتحقوا بالشركة المذكورة، ذلك أنّ أغلبهم انقطعوا عن العمل لدى المدّعية لأسباب خاصة تتعلّق بتلاعب هذه الأخيرة بمساهماتهم الاجتماعية وأجورهم وكذلك لسوء معاملتها لهم وامتناعها عن مدّهم بشهادات خلاصهم.

ومن جهة أخرى فإنّ تواجد بعض مستخدمي المدّعية بشقّة بحى النّصر لا يفيد واقعا وقانونا استقرارها بهذه المنطقة، كما أنّ طبيعة عمل الشاكية كمركز نداء مصدرّ كليّا لخدمات هاتفية أساسا بفرنسا يفنّد ادعاؤها بتضييق المنافسة عليها لعدد الإعتبارات أهمّها وأنّ كلا الشركتان مصدرتان كليّا لخدمات بفرنسا ولا يمكن لحرفائهما التّواجد بهذا المكان، ولعدم تخصّص المدّعية في التّسويق في ميدان التّأمين.

كما أنّ الشاكية تسعى لتضليل العدالة من خلال إدعائها بوجود تحالف بين المدّعى عليهما يهدف إلى تقاسم السّوق المرجعية المتعلّقة بالتّأمين بفرنسا والحال أنّه لا يمكن واقعا وقانونا أن تقاسم سوق خارجية يبلغ رقم معاملاتها الإجمالي حوالي 220 مليار يورو.

وبعد الإطّلاع على التّقرير المدلى به من قبل الأستاذة خديجة عنان نيابة عن المدّعية بتاريخ 28 أكتوبر 2020 ردّا على تقرير ختم الأبحاث والذي تمسّكت فيه بما جاء بعريضة الدّعوى، طالبة الحكم لصالحها.

وبعد الإطّلاع على التّقرير المدلى به من قبل الأستاذة صفاء العيشي خليل نيابة عن المدّعى عليهما بتاريخ 28 أكتوبر 2020 ردّا على تقرير ختم الأبحاث والذي تمسّكت فيه بدفوعاتها السابقة.

وبعد الإطّلاع على ملحوظات مندوب الحكومة المؤرّخة في 4 نوفمبر 2020 في الرّد على تقرير ختم الأبحاث.

وبعد الإطّلاع على القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلّق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

وعلى الأمر عدد 477 لسنة 2006 المؤرّخ في 15 فيفري 2006 المتعلّق بالتنظيم الإداري والمالي وسير أعمال مجلس المنافسة.

وبعد الإطّلاع على بقيّة الأوراق المظروفة بالملفّ.

وبعد الإطّلاع على ما يفيد استدعاء الأطراف بالطريقة القانونيّة لجلسة المرافعة المعيّنة ليوم 5 نوفمبر 2020، وبها تلا المقرر السيّد البشير سفيان صماري ملخصا من تقرير ختم الأبحاث، وحضرت الأستاذة خديجة عنان نيابة عن المدّعية شركة "ميديتارنيان كول سنتر" ورافعت في ضوء التقارير الكتابية طالبة الحكم لصالح الدّعوى، مؤكّدة أنّ موضوع الدّعوى، وخلافا لما جاء بتقرير ختم الأبحاث، إنّما تعلّق بالاتّفاق الحاصل بين الشركتين المدّعى عليهما والمتمثل في الإستيلاء على حرفاء منوّبتها وقاعدة البيانات الخاصّة بهم ولم تتعلّق بانتقال العمال للعمل لديهما مثلما أشار إلى ذلك التقرير المذكور.

وحضر الأستاذ الرّمضاني نيابة عن زميلته الأستاذة صفاء العيشي خليل والأستاذة إيناس زيدي نائبتا الشركتين المدّعى عليهما وأشار إلى تمسّكهما بطلباهما المضمّنة في الرّد على عريضة الدّعوى.

وتلت مندوب الحكومة السيّدة فضيلة الرابحي ملحوظاتها الكتابية المظروفة نسخة منها بالملفّ.

إثر ذلك قرّر المجلس حجز القضية للمفاوضة والتّصريح بالقرار بجلّسة يوم 19 نوفمبر 2020.

وبما وبعد المفاوضة القانونيّة صرّح بما يلي:

من حيث الشّكل :

حيث قدّمت الدّعوى ممّن له الصّفة والمصلحة وفي الآجال القانونيّة. لذا يتعيّن قبولها من هذه النّاحية.

من حيث الأصل:

حيث كانت الدّعوى تهدف إلى إلزام المدّعى عليهما بالتوقّف عن الممارسات التي تعلّقت أساسا باستدراج مستخدمي المدّعية المتدّبين لديهما بمقتضى عقود عمل وبالإستيلاء على كلّ المعطيات الخاصّة بحرفائها فضلا عن تقاسم الأسواق بينهما.

I - دراسة السّوق:

أوّلا - السّوق المرجعية:

حيث تعلّق النزاع الماثّل بسوق إسداء خدمات عن بعد عن طريق مراكز نداء. وحيث تعرّف مراكز النداء بشكل عام "بأنّها نقاط خدمات عن بعد توفّر للحرفاء مجموعة خدمات متنوعة ومختلفة عبر وسائط اتصال خاصة منها الهاتف والبريد العادي والإلكتروني وعبر الهاتف عبر بروتوكول الإنترنت".

وحيث تقوم أغلب مراكز النداء بثلاث وظائف أساسية، وهي:

- وظيفة إسداء خدمات تجارية (بيع وعمليات بحث عبر الهاتف)،
- وظيفة إسداء خدمات ما بعد البيع (الصيانة والتعهد...)،
- وظيفة توفير المعلومات.

وحيث تعتمد مراكز النداء لإسداء هذه الخدمات على مجموعة من التقنيات والبرمجيات، إضافة إلى فرق من الخبراء مهمّتها توفير الإجابات عن كلّ الاستعلامات وطلبات الشراء والتشكيكات الصّادرة عن الحرفاء.

وحيث تنشط مختلف مراكز النداء إمّا في إطار المؤسسة التي أحدثتها، مركز نداء داخلي، أو عن طريق المناولة، وفي هذه الحالة الأخيرة، تقوم المؤسسة بمناولة جملة من أعمالها لمركز أو مراكز نداء ليتولى إسداء خدمات إتصال تتعلق بمجال نشاطها ولفائدتها.

وحيث يبلغ إجمالي عدد مراكز النداء بالسّوق التونسية حوالي 364 مركزا توفّر ما يناهز 22.000 موطن شغل.

1 - المؤسسات الاقتصادية المعنيّة بالقضيّة الرّاهنة:

1.1 - شركة "ميديتارانيان كول سنتر"، المدّعية في القضيّة الرّاهنة، وهي شركة خفية الإسم أحدثت طبقا للقانون التونسي منذ 2009، يبلغ رأسمالها 348.000 دينار تونسي، مقرها الاجتماعي بشارع الهادي نويّة إقامة الشرفي، حي النّصر2، أريانة 2037، ومرسّمة بالسّجل التجاري تحت عدد B24159442009.

وتنشط وفقا لمضمون سجلّها التجاري بقطاع الاتصالات السلكيّة واللاسلكيّة، وهي مركز نداء للتصدير الكلي.

1.2 - شركة "أسبيدا" "Aspida"، المدّعى عليها الأولى في القضيّة الرّاهنة، وهي شركة ذات المسؤولية المحدودة، أحدثت طبقا للقانون التونسي منذ 2010، يبلغ رأسمالها 1.000 دينار تونسي، مقرها الاجتماعي بشارع الحبيب بورقيبة إقامة فينيسيا، المرسى، تونس 2076، ومرسّمة بالسّجل التجاري تحت عدد B24124412010.

وتنشط وفقا لمضمون سجلّها التجاري بقطاع إسداء خدمات متنوّعة مقدّمة خصوصا للمؤسسات (دراسة وتسويق).

1.3 - شركة "برميميوم كال"، المدّعى عليها الثانية في القضيّة الرّاهنة وهي شركة ذات المسؤولية المحدودة، أحدثت طبقا للقانون التونسي منذ 2010، يبلغ رأسمالها 11.400 دينار تونسي، مقرها الاجتماعي بشارع الهادي نويّة، حي النّصر2، أريانة 2037، ومرسّمة بالسّجل التجاري تحت عدد B24189602010.

وتنشط وفقا لمضمون سجلّها التجاري بقطاع الاتصالات السلكيّة واللاسلكيّة، وهي مركز نداء للتصدير الكلي غير مقيمة.

وحيث تبين أيضا تباعا للأبحاث الميدانية المجرة من قبل أعوان المراقبة الاقتصادية بوزارة التجارة بتاريخ 3 فيفري 2020 بطلب من مجلس المنافسة ممارسة شركة "أسبيدا" "Aspida" فعليا لنشاط إسداء خدمات عن طريق مركز نداء بمقر شركة "بريميوم كال".

وحيث تعين بناء على هذه التحريات إعتبار المدعى عليها "أسبيدا" مؤسسة معنوية بالسوق المرجعية الحالية.

2 - من ناحية العرض

1.2 - سوق إسداء الخدمات عن طريق مراكز نداء محلية:

حيث يقصد بمركز النداء المحلي، عملا بأحكام الفصل 3 من قرار وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤرخ في 29 جويلية 2013 المتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وإجراءات استغلال مراكز النداء المحلية، "كلّ فضاء مهياً لتوفير إرشادات أو خدمات عن بعد داخل التراب الوطني عبر أرقام نداء موحدة وغير جغرافية تتم فورة النداءات الموجهة نحوها على حساب النادي باحتساب سعر نقل النداء وسعر توفير الخدمة".

وحيث تعتبر خدمات الاتصالات المسداة في إطار مراكز النداء من قبيل الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات على معنى أحكام مجلة الاتصالات.

وحيث تمّ بمقتضى قرار وزير تكنولوجيا الاتصالات المؤرخ في 2 ديسمبر 2009 المتعلق بالمصادقة على المخطط الوطني للتقييم والعنونة المنقح بالقرار المؤرخ في 24 جويلية 2012، تخصيص أرقام المجال "81" كأرقام خدمات الاتصالات لمراكز النداء التي تتم فورة النداءات الموجهة نحوها على حساب النادي باحتساب سعر نقل النداء وسعر توفير الخدمة.

2.2 - سوق إسداء الخدمات عن طريق مراكز نداء المصدرة كليا أو الدولية:

حيث لم يعرف القانون التونسي مفهوم مركز النداء الدولي أو المصدر كليا على غرار مفهوم مركز النداء المحلي.

وحيث تنشط كل من المدعية والمدعى عليهما بنفس السوق المرجعية والمتعلقة بإسداء خدمات عن طريق مراكز نداء مصدرة كليا.

وحيث تعدّ هذه المراكز من زاوية قانونية وجبائية مؤسسات مصدّرة كلياً.

وحيث تعتبر مؤسسات مصدّرة كلياً على معنى الفصل 69 من القانون عدد 8 لسنة 2017 المؤرخ في 14 فيفري 2017 المتعلّق بمراجعة منظومة الإمتيازات الجبائية "المؤسسات التي تبيع كامل سلعها أو منتجاتها أو تسدي كامل خدماتها خارج البلاد التونسية أو التي تنجز كامل خدماتها بالبلاد التونسية والتي يتمّ استعمالها بالخارج. كما تعتبر مؤسسات مصدّرة كلياً المؤسسات التي تبيع كامل منتجاتها أو تسدي كامل خدماتها طبقاً لأحكام الفقرتين 2 و3 من الفصل 68 من هذه المجلّة".

وحيث يخضع نشاط هذه المراكز، وفقاً لتقرير وزارة تكنولوجيا الإتصال والإقتصاد الرّقمي الوارد على مجلس المنافسة بخصوص قضيّة الحال بتاريخ 22 أكتوبر 2019، لمبدأ حرية المنافسة، وهو لا يستوجب أيّ إجراء أو ترخيص مسبق من قبل مصالح الوزارة.

وحيث يتّضح بالرجوع إلى أوراق القضيّة ووقائعها أنّ أطراف القضيّة ينشطون بنفس المنطقة الجغرافية والمحدّدة بحي النّصر من ولاية أريانة.

وحيث يبلغ العدد الجملي لمراكز النداء المنتصبة بولاية أريانة، بناءً على المعطيات المستقاة من وكالة التّهوض بالصناعة، 17 مؤسسة، وهي كلّها مؤسسات مصدّرة كلياً، وتوزّع كالآتي:

المنطقة الجغرافية	عدد المراكز المنتصبة
المنطقة الصناعية بالشرقية II	10
حي النّصر II	3
أريانة المدينة	2
حي الغزالة	1
سكرة	1
المجموع	17

2 - من حيث الطلب:

حيث يصدر الطلب أساسا عن حرفاء، إمّا أشخاص طبيعيين (مستهلكين) أو معنويين.

وحيث يختلف الطلب على الخدمات التي تسديها مراكز النداء باختلاف درجة استقلالية هذه الأخيرة، ففي إطار مراكز النداء النّشطة وفقا لعقود مناولة، تقوم بعض المؤسسات الإقتصادية بمناولة بعض أعمالها لهذه المراكز قصد إسداء خدمات عن بعد لفائدة حرفاء معينين بطلبات خاصّة تتعلّق بمجال نشاط هذه المؤسسات.

وحيث يتّضح من وقائع ومظروفات الملفّ أنّ المدعى عليها تمثّل مركز نداء ينشط لفائد مجموعة "بريميوم" بمقتضى عقد مناولة.

وحيث يكون الطلب أكثر تنوّعا وعمومية في إطار الخدمات التي تسديها مراكز النداء التي تنشط لحسابها الخاص ولفائدتها.

II - عن الممارسات المثارة:

حيث ترمي عريضة الدّعوى الرّاهنة إلى تتبّع المدعى عليهما، من أجل ما بدر منهما من ممارسات مخلّة بالمنافسة على معنى أحكام القانون المتعلّق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار، ذلك أنّ المدّعية تعيب عليهما قيامهما باستدراج البعض من مستخدميها المنتدبين لديها بمقتضى عقود عمل والإستيلاء على كلّ المعايير الخاصّة بحرفائها، فضلا عن ضلوعهما في اتفاقات مخلّة بالمنافسة ترتب عنها الإضرار بها.

■ بخصوص المطعن المتعلّق بخرق المستخدمين لشرط عدم المنافسة:

حيث تمسّكت العارضة بأنّ الغرض الأساسي من إنتصاب المدّعى عليها "أسبيدا" بنفس المنقطة الجغرافية التي تنشط بها هو استقطاب مستخدميها وتحويل وجهتهم لفائدتها. وحيث اقتضت مجمل العقود المعنيّين، بنودا تنصّ صراحة على شرط عدم منافسة يمتنع بمقتضاه هؤلاء المستخدمين عن الالتحاق للعمل لدى أيّ شركة منافسة منتصبة في ظلّ 50 كلم من المقرّ الاجتماعي للمدّعية في بحر سنة من تاريخ إنقضاء عقد العمل.

وحيث ثبت التحاق بعض مستخدمي المدّعية للعمل لدى المدّعى عليها، كما هو ثابت بمحاضر التنبيه المظروف نسخا منها بملف القضية، وذلك قبل إنهاء العمل بالعقود المذكورة.

وحيث يتبيّن، أنّ البحث في مدى التزام مستخدمي المدّعية بشروط التعاقد المتفق عليها، يجعل منه نزاعا مدنيا بالأساس، ويخرجه بالتّالي عن نظر المجلس.

■ بخصوص المطعن المتعلّق بتواطؤ المدّعى عليهما "بريميوم كال" و"أسبيدا" في ممارسات محلة بالمنافسة:

حيث تنعى العارضة على المدّعى عليهما ضلوعهما في اتّفاق محلّ بالمنافسة في سوق إسداء الخدمات عن بعد عن طريق مراكز النداء آل، حسب إدّعائها، إلى تحديد ومراقبة إنتاج المدّعية فضلا عن تقاسم السّوق المرجعيّة بينهما ممّا سبّب لها عدّة أضرار تمثلت أساسا في استدراج مستخدميها والاستيلاء على جملة من الحواسيب بما فيها قاعدة بيانات ومعلّيات تتعلّق بحريفيها "Arca Patrimoine" و "Invest Assur".

وحيث يمنع الفل 5 من قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار "الأعمال المتفق عليها والتحالفات والإتفاقيّات الـريجة أو الضمنيّة التي يكون موضوعها أو أثرها محلاّ بالمنافسة والتي تؤوّل إلى (...) 3 - تحديد أو مراقبة الإنتاج أو التسويق أو الإستثمار أو التقدم التقني 4 - تقاسم الأسواق أو مراكز التموين".

وحيث استقرّ عمل مجلس المنافسة على اعتبار "إنّ مفهوم المؤسّسة الإقّة مادّية لا يتحدّد من وجهة نظر قانون المنافسة وفقا لمعايير القانون التجاري فحسب وإنما إستنادا إلى معايير إقّة مادّية تجعله يتّسع إلى كلّ الشّركات والتنظيمات والتّجمّعات وكلّ الدّوات البيعية أو الإعتباريّة التي تمارس نشاطا إقّة مادّيّا، وذلك بـرف النّظر عن طبيعتها وشكلها وعمّا إذا كان وجودها قانونيّاً أو واقعياً أو إن كان من أنشأها أو يسيّر عليها من الخواصّ أو من الأشخاص العموميّين".

وحيث يستوجب أن يكون الاتّفاق المذكور قد لدر عن إرادة أطراف مستقلة.

وحيث من الوجهه أن تقتزن الممارسات موضوع الدّعى بالسّوق المرجعية كسوق تنافسية بالأساس، إذ ثبت بالرجوع إلى وقائع القضية وأوراقها وإلى ما توّكل إليه البحث من نتائج، ممارسة المدّعى عليهما لنشاط إسداء خدمات عن بعد عن طريق مراكز نداء بقلع النظر عن كيفية ممارسة هذا النشاط بلريقة قانونية أو فعلية.

وحيث أنّ العلاقة التي تربط المدّعية بالمدّعى عليهما هي علاقة كرائية وعلاقة مناوله بالأساس، وهو ما تؤيّده المدّعية ذاتها من خلال المؤيدات المدّعية لعريضة دعواها والتي يمكن أن نذكر من بينها ما جاء بمحضر معاينة الإستاذ عزوز الزربي عدد 46846 بتاريخ 9 سبتمبر 2017، والمتضمّن ما يلي "وبللب من شركة "ميديتاربان كال سنتر" في شخ وكيلها السيّد عّام الرياحي (...). الذي اتّكل بمكّتي وذكر أنّه باعتباره شركة تعمل في مجال بيع وترويج ما يسمى بمركز نداء اتّفق مع السيّد محمّد علوي بوفه وسيلّا في الإبحار في عقود التأمين ووكيل لشركة "بريميوم كال" على تسويق لهاته الأخيرة مواقع عمل المتمثلة في التجهيزات والأشخاص ووسائل العمل ووضع بعض الكفاءات البشرية والمعدّات (...)"

وكذلك بعريضة الدّعى الملحقه باستدعاء للجلسة أمام المحكمة الابتدائية بأريانة عدد 27050 بتاريخ 7 فيفري 2017 والتي جاء فيها "وحيث تلّورت طريقة العمل بين المدّعية وباقي المدّعين منذ سنة 2010 تاريخ الاتفاقات مع المنوّبة التي قبلت بأن تضع على ذمّة شركة "Premiul Call" مواقع العمل الموجودة لدى الأولى المتمثلة في التجهيزات والأشخاص ووسائل الخدمة كما تم اعتماد تمشي الطريقة بين المدّعية وشركة "Invest Assur" في 15 أفريل 2010 حتى يقع وضع بعض الكفاءات البشرية والمعدّات في إطار الوضع على الذمّة لا غير".

وحيث يتّضح أيضا من ذات المؤيدات أنّ المتعامل الرسمي والمباشر مع الحرفاء بدءا من مواقع العمل المذكورة لم تكن المدّعية بل هو السيّد محمد علوي وكيل المدّعى عليها "بريميوم كال"، وهو ما تؤكده عريضة الدّعى المذكورة أعلاه والتي جاء بها ما يلي "وحيث تسجّل المنوّبة قيامها بقضية في الأداء موجهة طلباتها ضدّ محمد علوي بوفته الشخيلة

باعتباره المتعاقد وبقية الشركات التي استعملها سواء للحل أو على عقود خدمات أو شركات التي تولت استعمال معدّات وبرمجيات وأجراء المنوّبة لإنجاز هذه الخدمات (...)"

وحيث يتّضح أنّ الفواتير مقابل استعمال واستغلال مواقع عمل المدّعية كانت تدّر باسم المدّعي عليهما شركة "أسبيدا" أو "برميوم كال".

وحيث تبينّ ممّا سبق أنّ المدّعية، خلافا لما جاء بالإدّعاء، لم تكن تنشط فعليا بالسّوق المرجعيّة على غرار المدّعي عليهما، كما لم تكن إزاءهما بوضعيّة منافسة بهذه السّوق.

وحيث أنّ الأعمال المثارة والمتعلّقة بتحويل وجهة المستخدمين والإستيلاء على الحواسيب والبرمجيات والمعلّيات الخاصّة بالحرفاء خارج أوقات العمل المدّارة عن المدّعي عليهما، وعلى فرض وجودها، لا تتعدى حدود الإضرار بالمّالّح الذاتية لأطراف النزاع، وهي من قبيل الأعمال التي لا ترتقي، والحالة ما ذكر، إلى مرتبة الممارسات المخلّة بالمنافسة أو بالسّير العادي للسّوق على معنى أحكام الفل 5 من قانون إعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

ولهذه الأسباب:

قرّر المجلس: رفض الدّعوى.

وصدر هذا القرار عن الدّائرة القضائيّة الأولى لمجلس المنافسة برئاسة السيّد رضا بن مود وعضوية السيّدة فتحيّة حمّاد والسّادة مّد العيادي والحموسي بوعبيدي مّد شكري رجب.

وتلي علنا بجلسة يوم 19 نوفمبر 2020 بحضور كاتبة الجلسة السيّدة يمينة الزّيتوني.

كاتبة الجلسة

الرئيس

يمينة الزّيتوني

رضا بن مود