



الوكيل الإلكتروني - مفهومه وطبيعته القانونية

إعداد

د.الاء يعقوب النعيمي

كلية القانون - جامعة الشارقة

المقدمة

أصبح التعامل عبر الانترنت صورة مألوفة من صور التعامل، ولم يعد يوصف بأنه تعامل مستحدث. كما أن قيمته القانونية لم تعد محل جدل في كثير من القوانين، ومن بينها القانون الإماراتي. فقد صدر قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ لينظم المعاملات الإلكترونية ويقر بقيمتها القانونية. إلا أن الآلية التي يتم بمقتضاها التعامل عبر الانترنت لا يمكن أن تستقر على صورة واحدة. ذلك أن الأساس الذي قام عليه التعامل عبر الانترنت وهو استخدام الوسيلة الإلكترونية في عملية التعاقد يستند الى التطور التقني، وهذا الأخير لا يقف عند حد. ويعد الوكيل الإلكتروني صورة من صور التطور التقني. فالمتعاقد عبر الانترنت كما هو شأن من يبرم تعاقدًا تقليدياً قد يحتاج الى من يعينه في عملية التعاقد بكل مراحلها. بدءاً من اتخاذ القرار بالتعاقد ومن ثم التفاوض بشأنه مروراً بإبرامه وانتهاءً بتنفيذه. وتظهر حاجة المتعاقد الى من يساعده في عملية التعاقد بشكل واضح في عقود التجارة الإلكترونية التي تبرم عبر الانترنت، وذلك بسبب الكم الهائل من المعلومات





د. آلاء يعقوب النعيمي

والمواقع التجارية. فالمتعاقد لا يستطيع الإحاطة بمفرده بكل السلع والخدمات المعروضة على الانترنت ومواصفاتها ليتخذ القرار بشرائها أو طلبها. ولا يمكن لشخص طبيعي أن يقوم بهذه المهمة. فالمعلومات المتاحة عبر الانترنت أكثر من أن يحيط بها شخص طبيعي عبر أدوات البحث المتاحة في وقت قصير. وهذا ما دعا الى ابتداء برنامج من برامج الحاسب الالكتروني يمكن استخدامه لإنجاز العديد من الأعمال المادية كالبحث عن المعلومات والتصرفات القانونية مثل إبرام العقد لحساب الشخص الطبيعي الذي يستخدم هذا البرنامج. ويطلق على هذا البرنامج الوكيل الالكتروني. وهذه التسمية مستمدة من الدور الذي يقوم به وهو القيام بتصرف قانوني باسم مستخدمه ولحسابه، وكذلك من طبيعته الذاتية كونه برنامجاً إلكترونياً.

وعلى الرغم من أن المشرع الاماراتي لم يغفل تنظيم المعاملات الالكترونية التي تتم بالاستعانة بالوكيل الالكتروني الذي أطلق عليه الوسيط الالكتروني المؤتمت شأنه في ذلك شأن سواه من المشرعين ممن تناولوا بالتنظيم المعاملات الالكترونية بجوانبها المتعددة، فإن استخدام الوكيل الالكتروني ما يزال يثير تساؤلات قانونية. ولعل من أهم التساؤلات التي تثار بشأنه تلك التي تتعلق بطبيعته القانونية، إذ يتوقف على التكيف القانوني للوكيل الالكتروني تحديد القيمة القانونية للتصرف القانوني الذي صدر عنه، وتحديد الأساس القانوني لإلزام مستخدم الوكيل الالكتروني بهذا التصرف.



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

والإجابة على هذه التساؤلات هي محور هذا البحث وهدفه الرئيس. وحيث أن الوكيل الإلكتروني مفهوم قانوني مستحدث فإن البحث في طبيعته القانونية يتطلب البحث في تحديد مفهومه أولاً.

بناء على ما تقدم فقد قسمنا البحث وفقاً لفكرتيه الرئيسيتين الى مبحثين مقسم كل منهما الى مطلبين، وعلى النحو الآتي:

- المبحث الأول: مفهوم الوكيل الإلكتروني.

- المطلب الأول: التعريف بالوكيل الإلكتروني.

الفرع الأول: المقصود بالوكيل الإلكتروني وخصائصه.

الفرع الثاني: مزايا الوكيل الإلكتروني ومساوئه.

- المطلب الثاني: أنواع الوكيل الإلكتروني.

الفرع الأول: الوكيل الإلكتروني الذي يقوم بعمل قانوني لحساب مستخدمه.

الفرع الثاني: الوكيل الإلكتروني الذي يقوم بتصرف قانوني لحساب مستخدمه.

- المبحث الثاني: الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني.

- المطلب الأول: الوكيل الإلكتروني شخص قانوني.

- المطلب الثاني: الوكيل الإلكتروني أداة اتصال.





د. آلاء يعقوب النعيمي

المبحث الاول

مفهوم الوكيل الالكتروني

يشترك الوكيل الالكتروني مع الوكيل التقليدي في الفكرة التي يقومان عليها، وهي حاجة شخص الى من يتولى انجاز الأعمال نيابة عنه. الا أن للوكيل الالكتروني مفهومه الخاص. فهو وكيل من نوع خاص إن جاز التعبير. وله ميدانه الخاص. فقد ابتدع ليعمل في بيئة خاصة هي بيئة الانترنت. الا أن خصوصيته لا تتأتى من البيئة التي يعمل فيها، مثلما أن تسميته لا تستمد من هذه البيئة. فخصوصيته وتسميته مستمدتان من ذاتيته الخاصة، كونه من طبيعة الكترونية. فهو لا يعدو كونه برنامجا من برامج الحاسب الآلي. وحيث أن للوكيل الالكتروني مفهوما خاصا ومستحدثا لذا فإن الأمر يتطلب الوقوف على هذا المفهوم وتحديد أبعاده. عليه فقد تم تقسيم المبحث الأول الى مطلبين. يبحث الأول منهما في التعريف بالوكيل الالكتروني وخصائصه. ويتناول المطلب الثاني أنواع الوكيل الالكتروني.

المطلب الأول

التعريف بالوكيل الالكتروني

يتطلب التعريف بالوكيل الالكتروني تحديد المقصود منه والإحاطة بخصائصه، وهذان الأمران يحددان ماهية الوكيل الالكتروني. كما يتطلب التعريف به بيان ما يتمتع به من مزايا وما يترتب عليه من مساوئ. عليه فقد قسمنا هذا المطلب الى فرعين. يتناول الفرع الاول منهما المقصود بالوكيل





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الإلكتروني وخصائصه. ويتقضى الفرع الثاني مزايا الوكيل الإلكتروني ومساوئه.

الفرع الأول

المقصود بالوكيل الإلكتروني وخصائصه

نبين في هذا الفرع المقصود بالوكيل الإلكتروني وخصائصه في فقرتين مستقلتين وعلى النحو الآتي.

أولاً: المقصود بالوكيل الإلكتروني

الوكالة بشكل عام، مدنية كانت أو تجارية، هي " عقد يقيم الموكل بمقتضاه شخصاً آخر مقام نفسه في تصرف جائز معلوم"^(١).

والوكيل بناء على التعريف السابق هو شخص يقيمه الموكل مقام نفسه في تصرف جائز معلوم.

فالوكيل بالمفهوم التقليدي المتقدم يتمتع بالشخصية القانونية. يستوي في ذلك أن يكون شخصاً طبيعياً، أو شخصاً اعتبارياً.

وهذا المفهوم ينسجم في واقع الحال مع المعاملات التقليدية. فهذه الأخيرة تبرم بين شخصين يعرف أحدهما الآخر، كما أنها تبرم في غالب الأحوال باتصال مباشر بين الطرفين. فإذا كان أحدهما شخصاً اعتبارياً فإن هذا لا يخل

(١) انظر: المادة (٩٢٤) من قانون المعاملات المدنية الاتحادي رقم ٥ لسنة ١٩٨٥ النافذ.





د. آلاء يعقوب النعيمي

بفكرة الاتصال المباشر. إذ يمثل الشخص الاعتباري شخص طبيعي يتولى إبرام التصرفات القانونية نيابة عنه.

إلا أن من المعروف أن المعاملات القانونية لم تعد محصورة في إطار المعاملات التقليدية. فقد ظهرت إلى جانبها المعاملات الإلكترونية. وهذه الأخيرة استقرت باعتبارها أسلوباً من أساليب التعامل وحظيت بالاعتراف القانوني، وباتت لها قوتها الملزمة شأنها في ذلك شأن المعاملات التقليدية.

ولعل من أهم ما يميز المعاملات الإلكترونية التي تبرم عبر الإنترنت، أنها تبرم بين طرفين لا يجمع المكان بينهما، وفي كثير من الأحيان لا يعرف أحدهما الآخر. كما أنها تتميز بالسرعة في إبرامها وتنفيذها. وحيث أن الإنترنت جعلت العالم قرية صغيرة، فإن المعاملات التي تبرم عبرها تتميز فضلاً عما تقدم بسعة النطاق الذي تجري في إطاره، فالمعاملات التجارية الإلكترونية يكون العالم كله سوقاً لها. إذ يتاح لمن يريد الشراء عبر الإنترنت، أن يشتري من أي مكان في العالم تغطيه شبكة "الإنترنت". والبضائع المعروضة على الشبكة من خلال ملايين المواقع التجارية كلها متاحة لتكون موضوعاً للتعامل الإلكتروني الذي قد يجريه.

وكما يحتاج المتعاقد في المعاملات التقليدية أحياناً إلى من يمثله في إبرام التصرف القانوني، فإن المتعاقد عبر الإنترنت يحتاج أيضاً إلى من يساعده في إبرام التصرف القانوني. ولكنه لا يحتاج إلى وكيل تقليدي فقط، فهذا الأخير يقوم بما يكون بمقدور المتعاقد الأصيل القيام به. ففي واقع الحال هو في حاجة إلى وكيل ذي خصائص معينة تتسجم مع خصائص البيئة التي يجري التعامل





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

خلالها. ولعل من أهمها السرعة في التعامل والإحاطة بالمعلومات والسلع المتاحة على الشبكة، التي تكون موضوعا للتعامل.

بناء على ما تقدم فقد استحدث ما يعرف بالوكيل الإلكتروني وهو لا يعدو كونه برنامجا من برامج الحاسب الآلي مصمم لمساعدة المتعامل عبر الانترنت في انجاز معاملاته الإلكترونية.

وخلافا لغيره من برامج الحاسب الإلكتروني يتميز برنامج الوكيل الإلكتروني بقدرته على التصرف الذاتي، فلا يحتاج الى التدخل المباشر من شخص طبيعي لينجز العمل الموكل اليه انجازه.

وتجدر الإشارة إلى أن فكرة الوكيل الإلكتروني ليست فكرة حديثة الظهور. إذ أنها ترجع في ظهورها إلى منتصف الخمسينات من القرن الماضي، حيث تم ابتداء برامج الذكاء الصناعي (AI). وهي برامج تتسم بخصائص معينة تميزها عن غيرها من البرامج، إذ يمكن أن تعمل دون أن تخضع لسيطرة الإنسان وتدخله بشكل مباشر^(٢).

وبالنظر لما تتسم به هذه البرامج من قدرة على البحث عن المعلومات والتعامل معها دون تدخل مباشر من الإنسان، فقد استغلت في ميدان المعاملات

(٢) ابتدعت هذه البرامج أول مرة في منتصف الخمسينات في معهد ماساشوستس للتكنولوجيا (MIT) وجامعة كارنيجي ميلون (CMU) وجامعة ستانفورد وشركة (IBM). ومن برامج الذكاء الصناعي الأولى برنامج المنظر المنطقي "theorist Logic" الذي تم تطويره من قبل الين نيوييل وهيربرت سيمون في عام ١٩٥٦.

انظر: Emily M. Weitzenboeck, Electronic Agents and the Formation of Contracts, Available at:





د. آلاء يعقوب النعيمي

الإلكترونية وعلى وجه التحديد في التجارة الإلكترونية. وهي تقوم بدور الوسيط بين أطراف التعامل. فضلاً عن دورها في البحث عن المعلومات عبر الشبكة. وانطلاقاً من هذا الدور الجديد لبرامج الذكاء الصناعي كوسطاء في التعامل تم تسميتها بالوكلاء الإلكترونيين. إلا أن هذه التسمية لم تستقر بعد. فهي ليست التسمية الوحيدة وإن كانت التسمية الأكثر شيوعاً. فهناك من يطلق عليها تسمية (الوكيل الذكي - Intelligent Agent) ^(٣)، وهناك من يشبهها بالإنسان الآلي (Robot)، فيطلق عليها برامج الرجل الآلي (Software robots) وتسمى اختصاراً (Softbots)، مثلما يطلق عليها (الرجل الآلي القائم على المعرفة - Knowledge - based robots) وتسمى اختصاراً (Knowbots)، كذلك يطلق عليها الرجل الآلي المستند إلى مهمة (Task - based robots) وتسميتها المختصرة (Taskbots) ^(٤).

ومثلما اختلف الباحثون في تسمية الوكيل الإلكتروني اختلفوا أيضاً في تحديد المقصود منه. وفي هذا الشأن نجد أن الباحثين انقسموا في تعريف الوكيل الإلكتروني إلى اتجاهين رئيسيين. يذهب الاتجاه الأول منهما إلى تعريف الوكيل الإلكتروني من خلال المهمة التي يقوم بها. فيعرف بأنه:

(٣) انظر:

:Hanh Tran & Thaovy Trani, Intelligent Agent, Available at

http://www.engin.umd.umich.edu/CIS/course.des/cis479/projects/agent/Intelligent_agent.html

:Wooldridge & Jennings, Intelligent Agents: Theory and Practice. Available at

<http://www.csc.liv.ac.uk/~mjw/pubs/ker95/ker95-html.html>

(4) Emily M. Weitzenboeck, op. cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

"برنامج معدّ ليتصرف نيابة عن شخص معين"⁽⁵⁾. أما الاتجاه الثاني فيميل الى تعريف الوكيل الإلكتروني استنادا الى خصائصه الذاتية. من هذا الاتجاه تعريف الوكيل الإلكتروني بأنه: " برنامج من برامج الحاسب الإلكتروني يتميز بخصائص أربعة في عمله هي الاستقلالية والقدرة على التعامل مع غيره من البرامج أو الأشخاص والقدرة على رد الفعل والمبادرة."⁽⁶⁾.

إن أياً من الاتجاهين السابقين لا يعد في تقديرنا كافياً لتعريف الوكيل الإلكتروني تعريفاً وافياً. فكل واحد منهما يبني تعريفه على جانب واحد من جانبيين، ولا يكتمل المقصود من الوكيل الإلكتروني الا بهما معاً.

وبالجمع بين الاتجاهين السابقين نعرّف الوكيل الإلكتروني بأنه: برنامج من برامج الحاسب الآلي يقوم بعمل معين نيابة عن الشخص الذي يستخدم الحاسب الإلكتروني، ويكون له في قيامه بهذا العمل قدر من الاستقلالية، فلا يتطلب قيامه بهذا العمل تدخل مباشر من الشخص الذي يمثله.

إن التعريف المتقدم يحدد ماهية الوكيل الإلكتروني. فهو ليس الا برنامجاً من برامج الحاسب الآلي. ويبين ما يتميز به عن البرامج الأخرى، وهو خصيصة الاستقلالية في العمل. كما يبين الغرض الذي يستخدم من أجله، وهو القيام بعمل قانوني معين لمصلحة الشخص الذي يستخدمه.

(5) Building an agent, A strategy white paper written for IBM, Available at: <http://www.devx.com/assets/download/14089.pdf>

(6) Lenny Foner, Agent and Appropriation, Available at: <http://foner.www.media.mit.edu/people/foner/Julia/Julia.html>
Wooldridge & Jennings, op.cit.





د. آلاء يعقوب النعيمي

وإذا كانت الاستقلالية الخصيصة الأهم التي تميز برنامج الوكيل الإلكتروني عن سواه من برامج الحاسب الإلكتروني فإنها ليست الخصيصة الوحيدة. إذ أن له جملة من الخصائص تحدد مجتمعة ذاتية الوكيل الإلكتروني، وتدعو إلى البحث عن تكييف قانوني له. وهذه الخصائص هي ما نبثه في الفقرة الآتية.

ثانياً: خصائص الوكيل الإلكتروني:

بيّنا فيما سبق من تحديد المقصود بالوكيل الإلكتروني أن الوكيل الإلكتروني لا يعدو كونه برنامجاً من برامج الحاسب الإلكتروني. لكنه ليس كسواه من البرامج. فهو متميز عنها بجملة من الخصائص. وإلى هذه الخصائص تردُّ تسميته. وبموجبها تكون له ذاتيته المميزة.

وفيما يأتي بيان لهذه الخصائص:

١- الاستقلال: تعدّ جميع برامج الحاسب الآلي من قبل شخص مختص في البرمجيات. فيتم استحداث البرنامج وتنظيم طريقة عمله، فكل برنامج مدخلات معينة يعمل عليها وتتحقق بنتيجة عمله مخرجات معينة. ولا يختلف الوكيل الإلكتروني عن غيره من البرامج في هذه الفكرة الأولية، فهذه الفكرة هي القاعدة العامة. إلا أنه يتميز عنها بأنه مستقل في عمله ولديه نوع من السيطرة على مدخلاته. فلا تقتصر هذه المدخلات على البيانات التي يزوده بها مبرمجه، إنما تضاف إليها بيانات أخرى يكون قادراً على تكوينها وجمعها من



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

خلال ما يجريه من تعاملات. فبعد استخدامه وتشغيله تكون له القدرة على أن يعمل دونما تدخل مباشر من شخص طبيعي، مثلما هو قادر على أن يعمل مجددا دون الحاجة الى تدخل من الشخص الطبيعي لإعادة تشغيله^(٧).

وحيث أن برامج الحاسب الإلكتروني العادية تخضع الى المدخلات التي يتم تلقيها بها من قبل الشخص المبرمج، فإن المخرجات التي تنتج عن عملها لا تتغير في كل مرة تعمل فيها. وفي هذا يختلف عنها الوكيل الإلكتروني. فكلما انجز برنامج الوكيل الإلكتروني عملا معيناً تغيرت مدخلاته، إذ تضاف الى ما لديه من مدخلات وبيانات جديدة في ضوء ما أجراه من تعامل. لذا فإن مخرجاته لا تكون ذات المخرجات في كل مرة يعمل فيها^(٨). ويصف بعض الفقه^(٩) ذلك بقولهم أن الوكيل الإلكتروني تتكون له خبرة سابقة في التعامل. ويترتب على ذلك أن كل وكيل إلكتروني يكون متميزاً عن الآخر حتى لو كان في مبدأ استخدامه ذات البرنامج. إذ أن لكل وكيل إلكتروني خبرته الخاصة في التعامل التي تختلف عن الخبرة الخاصة التي كونها غيره من الوكلاء الإلكترونيين.

- (7) Shaun Abshar and Naoki Hirata, Filtering with intelligent software agents, Available at: <http://www.engin.umd.umich.edu/CIS/course.des/cis479/projects/FISA.html>
Oren Etzioni & Daniel S. Weld, Intelligent Agents on the Internet: Fact, Fiction, and Forecast, Available at: <http://www.cs.washington.edu/homes/etzioni/papers/ieee-expert.pdf>
- (8) Stan Franklin & Art Graesser, Is it an Agent, or just a Program?: A Taxonomy for Autonomous Agents, Available at: <http://www.mscl.memphis.edu/~franklin/AgentProg.html>
- (9) Emily M. Weitzenboeck, op. cit.
Oren Etzioni & Daniel S. Weld, op. cit.





د. آلاء يعقوب النعيمي

٢- القدرة على التفاعل مع الآخرين ويطلق عليها أيضا القدرة الاجتماعية:

بمقتضى ما يتمتع به الوكيل الالكتروني من استقلال في عمله، وما ينبني على ذلك من قدرة على أن يحصل على المعلومات من مصادر سوى الشخص الذي قام بإعداده وبرمجته، فإن له قدرة على التفاعل مع الآخرين. وقد يكون من يتفاعل معه شخصا طبيعيا كما هو الحال مع مستخدم الوكيل الالكتروني. ويكون التفاعل معه عادة في صورة تقديم بيانات عن الأعمال التي يطلب من الوكيل إنجازها، واستعلام من الوكيل عن بعض الأمور التي يتوقع أنها تكون محل عناية خاصة من مستخدم البرنامج. كما يمكن للوكيل الالكتروني أن يتفاعل مع وكلاء الكترونيين آخرين. وصور تفاعله مع هؤلاء ليست واحدة. فقد يستمد الوكيل الالكتروني من وكلاء الكترونيين آخرين بيانات جديدة تضاف الى ما لديه من بيانات. كما أنه يستطيع أن يسند بعض المهام التي بُرمج للقيام بها الى وكلاء آخرين. ومن البديهي أن تفاعل الوكيل الالكتروني مع الآخرين على النحو المتقدم يكون بلغة اتصال خاصة هي لغة الحاسب الآلي^(١٠).

٣- القدرة على رد الفعل:

يتميز الوكيل الالكتروني من جانب ثالث بإدراكه للمحيط أو البيئة التي يعمل فيها. وهذه البيئة قد تكون الانترنت أو سطح المكتب desktop في جهاز الحاسب الالكتروني الخاص بالمستخدم وتسمى أيضا بالمصطلحات الفنية (واجهة المستخدم الرسومية - Graphical user interface) أو مجموعة من

(10) Building an agent, op. cit. Woolldridge & Jennings, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الوكلاء الآخرين، وربما كل هؤلاء مجتمعين. وبناء على هذه القدرة على الإدراك يلاحظ ما يحصل في هذه البيئة من تغيير ويستجيب له⁽¹¹⁾. فإذا كانت المهمة التي كُفِّ بها شراء آخر الإصدارات لكاتب معين، فإنه يلاحظ عندما تطرح على الانترنت قائمة بأحدث الإصدارات تضم أحد مؤلفات الكاتب المذكور. ويكون لديه رد فعل تجاه ذلك، بأن يقدم طلباً لشراء ذلك المؤلف. ولا يستلزم قيامه بهذا الأمر الحصول على تعليمات جديدة من المستخدم.

٤ - القدرة على المبادرة:

لا تتوقف قدرات الوكيل الإلكتروني عند حد ادراك البيئة التي يعمل في إطاره، وتكوين رد فعل استجابة لما يحدث في هذه البيئة من تغيرات. إذ يكون له فضلاً عن ذلك القدرة على المبادرة واتخاذ فعل مسبق باتجاه الغرض الذي يسعى إلى تحقيقه.

إن الخصائص المتقدمة تنطلق في تقديرنا من أساس واحد. هو قدرة الوكيل الإلكتروني على التصرف، دون تدخل من شخص طبيعي. يستوي في ذلك أن يكون تصرفه فعلاً أو رد فعل. مثلما يستوي أن يكون تصرفه مرتبطاً مع غيره من البرامج أو الأشخاص أو بمعزل عنهم. فالاستقلال في التصرف هو الخصيصة الأساسية التي تتفرع عنها الخصائص الأخرى. وهي التي تميزه عن سواه من برامج الحاسب الإلكتروني. كما أن تسميته مستمدة منها. إذ يمكن التعويل على الوكيل الإلكتروني للقيام بتصرف معين لحساب من يستخدمه.

(11) Emily M. Weitzenboeck, op. cit Wooldridge & Jennings, op.cit.





د. آلاء يعقوب النعيمي

فيقدم له بيانات أساسية، كما هو شأن الموكل الذي يحدد لوكيله تعليمات معينة يعمل في إطارها، ويترك له بعد ذلك حرية التصرف في ضوء ما يرتأيه.

ولعل هذه الخصائص هي التي دعت بعض الباحثين الى القول بأن للوكيل الالكتروني قدرة عقلية معينة. وأكثر من ذلك يذهب بعض منهم الى وصف أداء الوكيل الالكتروني بأوصاف تجسد القدرات الذهنية. فيقال بأن له " معرفة " أو " اعتقاد " أو " نية " أو " التزام " ⁽¹²⁾. وللسبب نفسه فإن بعضاً من مصممي برامج الوكيل الالكتروني يمثل هذا الأخير بصورة مرئية. كأن يرمز له بإيقونة تمثل وجها متحركاً ⁽¹³⁾.

يتبين مما تقدم أن الوكيل الالكتروني يمكن أن يقوم بدور الوسيط في التعامل الالكتروني. فيؤدي ذات الدور الذي يمكن أن يؤديه الوكيل التقليدي الذي يتمثل بشخص قانوني، سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً. وهذا الدور يتمثل بطبيعة الحال بقيامه بتصرف جائز ومعلوم لحساب الموكل. وأكثر من ذلك يرى بعض من الفقهاء أن الوكيل الالكتروني في قيامه بهذا الدور قد يفضل على الوكيل التقليدي، لما يتمتع به من مزايا لا نتاح للوكيل التقليدي.

من جانب آخر لا يخلو الأمر من مساوئ للاستعانة بالوكيل الالكتروني في اجراء المعاملات القانونية.

(12) Shoham, Y. (1993). Agent-oriented programming. *Artificial Intelligence*, 60(1):51-92. As mentioned in: Wooldridge & Jennings, op.cit.

(13) Maes, P. (1994a). Agents that reduce work and information overload. *Communications of the ACM*, 37(7):31-40. As mentioned in: Wooldridge & Jennings, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

وفي الفرع الآتي بيان لمزايا الوكيل الإلكتروني ومساوئه.

الفرع الثاني

مزايا الوكيل الإلكتروني ومساوئه

بينما فيما سبق أن الوكيل الإلكتروني يقوم بذات الدور الذي يقوم به الوكيل التقليدي. فكلاهما يقوم بعمل أو تصرف قانوني لمصلحة شخص آخر. إلا أنهما لا يؤديان المهمة الموكولة إليهما بذات الطريقة. فإذا كانت المهمة الموكولة إلى الوكيل هي البحث عن سلعة بمواصفات معينة على الإنترنت ومن ثم شرائها، فإن الوكيل التقليدي يبحث عن تلك السلعة بطريقة تقليدية. فيزور المواقع التي تعرض تلك السلعة مستعيناً بمحركات البحث والكلمات الدالة ويوازن بينها، ليختار بعد ذلك أنسب عرض لبيع تلك السلعة. وينتهي الأمر به إلى إبرام عقد من عقود التجارة الإلكترونية باسم الموكل ولحسابه. أما الوكيل الإلكتروني فإنه يجري الخطوات ذاتها إنما بطريقة الكترونية. فالوكيل الإلكتروني لكونه برنامجاً الكترونياً يرتبط في عمله بعمل البرامج الإلكترونية الأخرى كبرنامج متصفح الإنترنت (Internet explorer). وبذلك فإنه يجوب المواقع كما يفعل متصفح الإنترنت. وهذه الآلية في عمل الوكيل الإلكتروني تجعله يفضل على الوكيل التقليدي في عدد من الجوانب، تشكل مزايا لاستخدامه. ومع ذلك فإن





د. آلاء يعقوب النعيمي

استخدام الوكيل الالكتروني لا يخلو من بعض المساوئ. وفيما يأتي بحث لمزايا الوكيل الالكتروني ومساوئه كل في فقرة مستقلة.

أولاً: مزايا الوكيل الالكتروني:

ترد مزايا الوكيل الالكتروني بمجملها الى طبيعته الالكترونية. إذ تحقق له طبيعته الالكترونية ما لا يتحقق للوكيل التقليدي في تنفيذه للعمل الموكل به. ولعل من أهم مزايا الوكيل الالكتروني ما يأتي:

١- السرعة والدقة في إجراء التعامل:

على الرغم من أن التعامل الالكتروني يتسم بسرعه بالموازنة مع التعامل التقليدي، إلا أن هذه السرعة تنسب في الواقع إلى التعامل الالكتروني إرماً وتنفيداً. إذ لا يتطلب إرماً سوى النقر على زر فأرة التشغيل، وإدخال بيانات معينة تتعلق برقم بطاقة الائتمان وهوية المتعاقد. وهو ما لا يستغرق أكثر من دقائق. كما أن من المتصور أن يتم تنفيذه بذات السرعة، لاسيما عندما يكون محل الالتزام تسليم سلعة رقمية ككتاب الكتروني أو مقطوعة موسيقية الكترونية. إذ يتم تسليم محل العقد في مثل هذه الأحوال عن طريق نقل بيانات معينة عبر الأقمار الصناعية، ومن ثم خزنها في ذاكرة الحاسب الالكتروني للمتعاقد. وهو ما يطلق عليه تنزيل البيانات (downloading). وهذا النوع من التسليم لا يستغرق بدوره أكثر من دقائق. إلا أن إرماً التعامل الالكتروني ومن



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

ثم تنفيذه يمر في واقع الحال بمرحلة سابقة هي مرحلة الاختيار. وهذه المرحلة إذا تمت بالطريقة التقليدية تستغرق وقتاً لا يستهان به. فالانترنت التي يبرم عبرها التعامل الإلكتروني تتضمن آلافاً من المواقع التجارية. فمن مزايا الانترنت أنها وسعت نطاق الأسواق التجارية. فأصبح العالم كله سوقاً مفتوحة أمام المتعامل بغض النظر عن موقعه الجغرافي. وهذه المواقع التجارية الكثيرة قد تعرض سلعاً متماثلة. وهذا ما يستلزم من المتعامل أن يوازن بين المعروض من السلع وأن يختار من بينها الأفضل والأكثر تلبية لحاجاته. والطريقة التقليدية للقيام بذلك هو إجراء بحث عن المعلومات الخاصة بالسلعة. يستوي في هذا الشأن أن يكون من يقوم بذلك هو المتعامل نفسه أو وكيل عنه. والبحث عن المعلومات في الانترنت يتم وفقاً للطريقة التقليدية بالاعتماد على محركات البحث مثل محرك البحث ياهو (Yahoo) ومحرك البحث جوجل (Google) ومحرك البحث التافستا (Alta vista). والاستعانة بمثل محركات البحث هذه يتطلب إدراج كلمة دالة على المعلومة المراد البحث عنها. فإذا كان البحث عن سلعة معينة على الانترنت ككتاب إلكتروني معين، فإن الكلمة الدالة قد تكون عنوان الكتاب مثلاً أو اسم مؤلفه أو الموضوع الذي ينضوي عنوان الكتاب تحته. وفي جميع هذه الأحوال فإن نتيجة البحث ستكون قائمة طويلة من المواقع. ولا يتعلق الكثير منها بالسلعة المراد شراؤها. فإذا كانت السلعة المطلوب شراؤها كتاباً كما في مثالنا السابق، وتضمنت الكلمة الدالة للبحث عنها عنوان الكتاب، فإن نتائج البحث لا تتضمن مواقع تجارية تعرض الكتاب المطلوب للبيع فقط، وإنما تضم مواقع لمكتبات يوجد الكتاب ضمن فهرسها.



د. آلاء يعقوب النعيمي

وفي حال تم اختيار أحد المواقع التجارية التي تعرض الكتاب للبيع عبرها، فليس من اليسير أن يوازن بين العرض الذي يقدمه هذا الموقع والعروض التي تقدمها المواقع الأخرى، سواء من حيث الأسعار أو من حيث مواصفات السلعة. فالمواقع متعددة ومتفرقة والسلع ليست كما هو شأنها في المحلات التقليدية موضوعة جنباً إلى جنب حتى يتسنى مقارنتها عن كثب، والموازنة بينها في المحلات الافتراضية تكون من خلال موازنة مواصفات كل منها. وهذه المهمة تتطلب الحصول على المعلومات عن موزعي السلعة على الإنترنت، ومعلومات عن كل سلعة وعن مواصفاتها، ومن ثم الموازنة بينها حسبما يفضله الشخص الذي يزمع شرائها. وهذه المهمة تستغرق وفقاً للطريقة التقليدية المذكورة وقتاً طويلاً.

ويختلف الحال كثيراً فيما لو أوكلت مهمة الاختيار إلى وكيل إلكتروني. فالوكيل الإلكتروني ينجز هذه المهمة بطريقة إلكترونية. ذلك أن الطبيعة الإلكترونية الوكيل الإلكتروني تتيح له أن يجوب المواقع الإلكترونية من داخل الشبكة وليس من خارجها. ولا تعتمد طريقة عمله على الكلمة الدالة كما هو الحال في محركات البحث. إنما يبحث عن السلعة من خلال اسم السلعة أو علامتها التجارية. فنكون لديه قائمة إلكترونية عن السلعة المطلوب شراؤها ومواصفاتها والموزعين الذين يعرضونها والروابط الإلكترونية لمواقعهم التجارية على الإنترنت. ولا يقف الأمر عند هذا الحد، بل يتعدى ذلك إلى معالجة البيانات التي حصل عليها. فيقوم بالموازنة بين العروض المختلفة من حيث أسعار السلع ومن حيث مواصفاتها وربما السلعة الأكثر طلباً عليها من





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

المستهلكين، ثم تقديم تلك المعلومات الى "موكله"، وبذلك يصبح في مقدوره الاختيار بعد أن أصبحت مقومات الاختيار متاحة له. ولا تستغرق هذه العملية أكثر من دقائق معدودة^(١٤).

وفضلاً عن السرعة التي ينجز بها الوكيل الإلكتروني المهمة الموكلة اليه، فإن انجازه لها يتسم بالدقة. إذ أنه يقدم المعلومات كما وردت في المواقع التجارية على الانترنت. واحتمالات تقديمه معلومات خاطئة ضئيلة كونه يتعامل معها بطريقة الكترونية.

ثانياً: حسن النية:

قد يبدو أن من غير المنطقي القول أن الوكيل الإلكتروني يتميز بحسن النية، بالنظر لكون الوكيل الإلكتروني برنامجا من برامج الحساب الإلكتروني. فالنوايا، حسنة أو سيئة تتطلب إرادة وإدراكاً، والإرادة والإدراك تنسب الى شخص حقيقي أو كما يسميه القانون الشخص الطبيعي. ومع ذلك فإن الفقه يصف الوكيل الإلكتروني بحسن النية على سبيل المجاز. ومن باب الموازنة بينه وبين الوكيل التقليدي. ذلك أن من المحتمل أن تتعارض مصلحة الوكيل التقليدي مع مصلحة الموكل. وتثار في مثل هذا الفرض الخشية من أن يقدم الوكيل مصلحة على مصلحة موكله. فالوكيل التقليدي قد يكون حسن النية وقد يكون سيئها. أما الوكيل الإلكتروني فلا توجد لديه مصلحة ولا يحتمل أن توجد لديه مصلحة في التصرف الذي يجريه لمصلحة الموكل. فالوكيل الإلكتروني

(14) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, available at: <http://ijlit.oxfordjournals.org/cgi/reprint/9/3/187>





د. آلاء يعقوب النعيمي

ليس له من غرض إلا تحقيق مصلحة الموكل (مستخدم البرنامج) ، وقد تم إعداده ليعمل في هذا الاتجاه.

وفضلاً عن حسن النية، يصف الفقهاء⁽¹⁵⁾ الوكيل الإلكتروني بالموضوعية. فأي قرار يتخذه الوكيل الإلكتروني بالتعامل، إن جاز التعبير، يكون باتجاه تحقيق الغرض الذي صمم من أجله. ولا يتصور أن يتصرف على نحو يناقض الغرض الذي وضع له، أو يمنع من تحقيقه لأسباب شخصية. وفي كل ذلك يفضل الوكيل الإلكتروني على الوكيل التقليدي.

ثانياً: مساوئ الوكيل الإلكتروني:

إن ما تقدم من مزايا قد تكون دافعاً لاستخدام الوكيل الإلكتروني في معاملات التجارة الإلكترونية. إلا أن للوكيل الإلكتروني من جانب آخر مساوئ معينة مازالت تشكل عائقاً أمام استخدامه على نطاق واسع.

وكما هو شأن المزايا، ترد مساوئ الوكيل الإلكتروني إلى طبيعته الإلكترونية وإلى البيئة التي يعمل في إطارها، وهي أيضاً بيئة إلكترونية، تتمثل على وجه الخصوص بالانترنت.

ولعل من أهم مساوئ الوكيل الإلكتروني ما يأتي:

١- عدم توافر الثقة والأمان الكاملين:

(15) Emily M. Weitzenboeck, Electronic agents and the formation of contracts, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

تعد مشكلة الثقة والأمان مشكلة رئيسية في المعاملات التي تبرم عبر الإنترنت. فالإنترنت بيئة مفتوحة عالمياً، وهذا ما يثير الخشية لدى من يتعامل من خلالها من أن تكون المعلومات التي يقدمها عرضة لإطلاع الغير من غير المخولين عليها. فقد يحصل شخص سيء النية على معلومات ذات طبيعة سرية تخص المتعاقد كأرقام بطاقة الائتمان العائدة له ويسيء استعمالها. ولا يقتصر الأمر على المعلومات والبيانات ذات الطبيعة السرية، فالبيانات الشخصية كذلك التي تحدد هوية المتعاقد بدورها قد تكون عرضة لإساءة الاستخدام. كمن يستغل هذه المعلومات لإجراء تحويل غير مشروع للأموال، بأن يتصل بمصرف المتعاقد ويطلب إجراء تحويل من حساب المتعاقد لحساب آخر مدعياً أنه هو المتعاقد، ومدللاً على ذلك بما لديه من معلومات شخصية.

والمتعاقدين الذين يستعين بالوكيل الإلكتروني في إنجاز معاملاته عبر الإنترنت، سيكون مضطراً إلى تزويد الوكيل الإلكتروني بالبيانات الخاصة به، حتى يتسنى للوكيل الإلكتروني إتمام العمل الذي استخدم من أجله. وهذا يتطلب أن تتوافر لدى المستخدم الموكل الثقة في برنامج الوكيل الإلكتروني، ومدى كفاءته من الناحية التقنية، فلا يكون من اليسير اختراقه وسرقة ما يضمنه من بيانات. فإذا لم يكن المستخدم واثقاً من ذلك فإنه لا يقدم على استخدامه.

ولتجاوز ذلك يقترح الفقه إتباع عدد من التوصيات تتمثل أولاً بأن يصمم الوكيل الإلكتروني بحيث لا يقدم من المعلومات الخاصة بالمستخدم إلا الحد الأدنى اللازم لإجراء المعاملة المطلوب منه إجراؤها. أما التوصية الثانية فهي أن يقدم الوكيل الإلكتروني كشفاً بالمعلومات التي تم تقديمها والشخص أو الجهة



د. آلاء يعقوب النعيمي

أو الموقع الإلكتروني الذي تم تقديم المعلومات إليه. ويتعين من جانب ثالث أن يكون مستخدم الوكيل الإلكتروني عالماً بالمعلومات التي ينبغي أن تقدم إلى الوكيل الإلكتروني والكيفية التي سيتعامل فيها الوكيل الإلكتروني مع هذه المعلومات⁽¹⁶⁾.

٢- عدم دقة الاختيار الذي يجريه الوكيل الإلكتروني للسلعة أو الخدمة:

قد يحقق الوكيل الإلكتروني مزايا للمستهلك أو المشتري الذي يسعى للحصول على سلعة أو الشخص الذي يطلب خدمة عبر الإنترنت، فيختار له من السلع أقلها ثمناً وأفضلها من حيث المواصفات، إلا أن الوكيل الإلكتروني قد يغفل في عملية الاختيار التي يقوم بها وفي الموازنة بين السلع وأسعارها العديد من الاعتبارات التي تؤثر في ثمن السلعة أو أجر الخدمة. مثل السمعة التجارية للتاجر الذي يعرض هذه السلعة. فلا يأخذ بنظر الاعتبار قيمة العلامة التجارية للتاجر. مثلما قد لا يأخذ بنظر الاعتبار زمان التسليم من حيث كون السلعة موجودة فعلاً لدى التاجر وجاهزة للشحن أو أنها غير متوافرة ساعة إبرام العقد، ويتعهد التاجر بتوفيرها وشحنها بعد إبرامه، واختيارات الدفع المتاحة، وخدمات ما بعد البيع وغيرها. فالمزايا التي يقدمها التاجر للمشتري أو المستهلك من شأنها أن تؤدي إلى زيادة الثمن. ويعد هذا الأمر من مساوئ استخدام الوكيل الإلكتروني إذ أن الموازنة التي يقيمها بين السلع لا تكون بهذه

(16) OECD, Information Technology Outlook 2000: Highlights, p. 160. available at: <http://www.oecd.org/dataoecd/30/56/1939833.pdf>



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الصورة دقيقة بشكل مرضٍ. فلا يحصل المستهلك بالضرورة على أفضل السلع والخدمات، ويضار التاجر الذي يقدم عدداً من المزايا المرافقة للسلعة أو الخدمة، لأن سلعته أو خدمته ستستبعد من الاختيار لارتفاع ثمنها.

وجدير بالإشارة أن مصممي برامج الوكيل الإلكتروني باتوا يسعون إلى تجنب هذه المساوئ، بتطوير هذه البرامج ولاسيما فيما يتعلق بأداء مهمتها الخاصة بالموازنة بين السلع المختلفة. فالموازنة حتى تكون دقيقة ينبغي أن تتناول الجوانب المتعددة التي تميز السلعة، فلا تقتصر على الموازنة بينها من حيث السعر وتهمل الجوانب الأخرى. ومن هذا المنطلق فإن الجيل الثاني من برامج الوكيل الإلكتروني كتلك المصممة من قبل مراكز البحوث في جامعة (MIT) أضحت تعطي نتائج أكثر دقة. بأن تضمّن جداول الموازنة بين السلع أو الخدمات التي يعهد إليها باختيارها فقرات عدة. ففضلاً عن الثمن والمواصفات يتضمن الجدول مثلاً الفوارق بين العروض المختلفة من حيث الضمان الذي يقدمه البائع أو المنتج للسلعة، وطريقة الدفع وطريقة التسليم وخدمات ما بعد البيع، أو بيان السلعة الأكثر إقبالا عليها من جمهور المستهلكين⁽¹⁷⁾.

٣- الإضرار بالعلامة التجارية للتاجر:

قد يؤدي استخدام الوكيل الإلكتروني إلى الإضرار بالعلامة التجارية للتاجر. فالتاجر يحرص على بناء سمعة تجارية لمتاجره الافتراضية على الإنترنت. ويسعى إلى تمييز سلعه وخدماته من خلال علامته التجارية. إذ تعد

(17) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, op.cit. OECD, Information Technology Outlook 2000: Highlights, op. cit., p. 162





د. آلاء يعقوب النعيمي

العلامة التجارية عاملا مهما في جذب العملاء والزبائن، يستوي في ذلك أن يكون المتجر واقعيا أو افتراضيا. واستخدام الوكيل الالكتروني من قبل المستهلكين قد يبعدهم عن العلامة التجارية للتاجر. إذ يبرم الوكيل الالكتروني العقد، فلا تكون هناك فرصة للمستهلك الذي استخدم الوكيل الالكتروني لزيارة الموقع الالكتروني للتاجر بشكل مباشر.

٤- عدم قابلية الوكيل الالكتروني على الحركة:

إن الذاتية الخاصة التي تميز الوكيل الالكتروني من حيث كونه برنامجا من برامج الحاسب الالكتروني تحدد طريقة استخدامه. فبرامج الحاسب الالكتروني يتم تنصيبها على جهاز الحاسب الالكتروني إذا ما أريد الاستفادة منها. ويتحدد استخدامها بهذه الصورة بالجهاز الذي تم تنصيبها فيه. فإذا ما أريد استخدام جهاز حاسب الكتروني آخر فلا تتاح الاستفادة من خدمات الوكيل الالكتروني الذي سبق شراؤه وتنصيبه إلا بإعادة تنصيبه على الجهاز الآخر. وقد يشكل هذا الأمر عائقا أمام استخدام الوكيل الالكتروني. ذلك أن إبرام العقود عبر الانترنت متاح من أي جهاز حاسب الكتروني متصل بشبكة الاتصالات العالمية (الانترنت). فهذه العقود تتسم بسهولة إبرامها وسرعته. فمن المتصور أن يعتمد شخص إلى إبرام عقد من عقود التجارة الالكترونية وهو على سفر. وفي مثل هذا الفرض قد لا يتاح له الاستفادة من برنامج الوكيل الالكتروني إذا لم يتم بتنصيبه على جهاز الحاسب الالكتروني الذي يستخدمه^(١٨).

(18) Ibid.





المطلب الثاني

أنواع الوكيل الإلكتروني

يصنّف الفقهاء الوكيل الإلكتروني إلى أكثر من نوع، وتستند معظم التصنيفات التي وضعها الفقهاء للوكيل الإلكتروني إلى طبيعة الأعمال والتصرفات التي تسند إلى الوكيل الإلكتروني. إلا أن دور الوكيل الإلكتروني مع ذلك يبقى واحداً، على الرغم من تنوعه. فهو يقوم بعمل أو تصرف قانوني باسم مستخدمه ولحسابه. والفقهاء بشكل عام يصنف الوكيل الإلكتروني إلى أنواع أربعة. هي وكيل البحث عن المعلومات والوكيل المراقب والوكيل الوسيط والوكيل المساعد. وفي تقديرنا أن طبيعة المهمة التي تسند إلى الوكيل الإلكتروني، إذا اتخذت كأساس لتصنيفه، تفضي إلى تصنيفه إلى قسمين رئيسيين. هما الوكيل الذي يقوم بعمل قانوني لحساب مستخدمه والوكيل الذي يقوم بتصرف قانوني لحساب مستخدمه. وسنعمد تصنيفنا هذا لاعتقادنا بأنه أكثر دقة وانسجاماً مع أحكام القانون. فمن يقيم غيره مقام نفسه، أما أن يقيمه مقام نفسه في القيام بعمل مادي معين، أو أن يقيمه مقام نفسه في القيام بتصرف قانوني معين. ووفقاً لهذا التصنيف فقد قسمنا المطلب إلى فرعين اثنين. يبحث أولهما في الوكيل الإلكتروني الذي يقوم بعمل قانوني لحساب مستخدمه،





د. آلاء يعقوب النعيمي

ويتقضى الثاني أنواع الوكيل الالكتروني التي تدخل في إطار الوكيل الذي يقوم بتصريف قانوني لحساب مستخدمه.

الفرع الأول

الوكيل الالكتروني الذي يقوم بعمل قانوني لحساب مستخدمه

قد يقتصر ما يقوم به الوكيل الالكتروني لحساب مستخدمه على القيام بعمل مادي. فلا يتطلب الأمر منه اتجاها للإرادة لإحداث أثر قانوني ومن ثم تعبيراً عن هذه الإرادة. ويدخل ضمن هذا النوع وكلاء البحث عن المعلومات والوكلاء المراقبون والوكلاء المساعدون. ونوضح دور كل واحد من هؤلاء في فقرة مستقلة فيما يأتي.

أولاً: وكلاء البحث عن المعلومات

يعد وكلاء البحث على المعلومات الصورة الأولى لبرنامج الوكيل الالكتروني. ويعود السبب في تصميمها إلى وجود كم هائل من المعلومات متاح على الانترنت. لذا فإن البحث عن معلومة معينة باستخدام طرق البحث التقليدية يستغرق عادة مدة زمنية طويلة.

ويقوم وكيل البحث عن المعلومات بدور شبيه بدور محركات البحث (Search engines) كمحرك البحث ياهو (Yahoo) وجوجل (Google) و لايكوس (Lycos). إلا أنه يختلف عنها في طريقة البحث عن المعلومة وفي



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

النتائج التي يعطيها بناء على هذه الطريقة. فمحركات البحث تستند إلى كلمة دالة في البحث عن المعلومة. وبالتالي تكون النتائج التي تعطيها متضمنة كل المواقع التي وردت فيها هذه الكلمة الدالة. وبهذه الصورة فإن هذه النتائج قد تكون بعيدة كل البعد عن الغرض الذي يهدف إليه الباحث عن المعلومة. فإذا أراد شخص على سبيل المثال أن يشتري دراجة واستخدم كلمة "دراجة" ككلمة دالة فإن نتيجة البحث عبر محركات البحث ستتضمن كل المواقع التي وردت فيها هذه الكلمة. وسيتعين عليه بعد ذلك أن يزور كل هذه المواقع ليميز من بينها تلك المواقع التجارية التي تباع ال " دراجة ". ثم يتعين عليه أن يوازن بين العروض التي تقدمها تلك المواقع، ليختار من بينها الأفضل والأكثر ملاءمة لحاجاته. فإذا استعان بوكيل الكتروني للقيام بعملية البحث عن المعلومة فإن النتائج ستكون أكثر تحديداً، فيختصر باستخدامه للوكيل الإلكتروني في الوقت والجهد. ذلك أن الوكيل الإلكتروني يبحث في إطار المواقع التجارية فقط. كما أنه يستعلم من مستخدمه عن الأمور التي يأخذها بنظر الاعتبار عن طريق طلب بيانات معينة يدرجها المستخدم في برنامج الوكيل الإلكتروني قبل أن يقوم هذا الأخير بمهمته. فتكون نتائج البحث بهذه الصورة أكثر تحديداً. ويعد برنامج (BargainFinder) أول وكيل الكتروني للبحث عن المعلومات. وقد كان نطاقه محدوداً للبحث عن سلعة واحدة هي الأقراص الليزرية الموسيقية (CDs Music). ثم تم تطوير برنامج وكيل البحث عن المعلومات ليكون قادراً على البحث عن أكثر من سلعة واحدة. ويعد برنامج (Fido the Shopping Doggie) أول برنامج تم استخدامه للبحث عن سلع متعددة، من خلال قدرته على الدخول إلى قواعد



د. آلاء يعقوب النعيمي

البيانات في مواقع المحلات الافتراضية على الانترنت والبحث فيها عن المعلومات المطلوبة.

ولا يقتصر دور وكيل البحث عن المعلومات على البحث عن المعلومات، بل يتعدى ذلك إلى معالجة هذه المعلومات وتحليلها⁽¹⁹⁾، وتقديم توصية بالحصول على أكثر السلع أو الخدمات ملائمة لرغبات مستخدم البرنامج بناء على هذه المعالجة. وقيام الوكيل الالكتروني بهذه المهمة يكون بوحدة من صيغتين. الأولى هي أن يبحث عما يلائم رغبات مستخدم البرنامج بذاته. ويتم ذلك بقيام المستخدم بإدراج بيانات بناء على استعلام الوكيل الالكتروني عما يعتبره أساسيا في السلعة أو الخدمة التي يطلبها، مثلما يقدم بيانات عما هو دون ذلك في الأهمية بالنسبة له، بعبارة أخرى يدرج فضلا عن الضروريات ما يفضل ويحبذ وجوده فيما يطلبه من سلعة أو خدمة. فيقوم البرنامج باختيار واحدة أو أكثر من السلع والخدمات ويوصي مستخدم البرنامج بالتعاقد لشرائها أو الحصول عليها. فلا يقوم ببحث مجرد ينتهي بتقديم قائمة بالسلع أو الخدمات الموافقة لرغبات المستخدم، بل يذهب أبعد من ذلك بأن يرشح واحدة أو أكثر من السلع أو الخدمات. وزيادة على ذلك يقوم البرنامج ببيان سبب اختياره وتوصيته بتلك السلعة أو الخدمة. وهذا الأمر من شأنه أن يعزز ثقة المستخدم ببرنامج الوكيل الالكتروني ويدفعه إلى التعويل على اختيار الوكيل الالكتروني واعتماد توصيته. ومن أمثلة الوكلاء الالكترونيين الذين يتبعون هذه الصيغة في عملهم الوكيل الالكتروني (PersonaLogic). وهو يبحث عن المعلومات ويعالجها

(19) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

ويقدم توصيات بشأن العديد من السلع والخدمات مثل السيارات والدراجات والأزياء والهدايا والحيوانات الأليفة والحواشيب الإلكترونية والجامعات وحتى المدن التي يسعى المستخدم إلى اختيار إحداها لغرض السياحة.

أما الصيغة الثانية التي تستند إليها توصية الوكيل الإلكتروني فهي اعتماده في توصيته على رأي مستهلكي هذه السلعة أو الخدمة ممن تقترب رغباتهم من رغبات مستخدم البرنامج. وهذا يستوجب أن تكون هناك بيانات معينة تبين رأي المستهلكين في السلعة أو الخدمة بحيث يستطيع الوكيل الإلكتروني أن يحلل ويعالج تلك المعلومات ويقدم توصيته للمستخدم بشأنها. ومن أمثلة الوكلاء الإلكترونيين الذين يعتمدون هذه الصيغة الوكيل الإلكتروني (Firefly). وهو يعتمد على البيانات المبينة في المواقع عن آراء المستهلكين. فمثلاً يتضمن موقع amazon.com لبيع الكتب طلباً إلى المستهلكين لتقييم الكتب التي يقرئونها ووضع نسبة معينة لكل كتاب من حيث تفضيلهم له. ومن ثم يعتمد على هذه المعلومات ليجد من يشترك في رغباته من المستهلكين مع المستخدم ومن ثم يقدم له توصية بشراء ما قام هؤلاء المستخدمين بشراءه من الكتب⁽²⁰⁾.

ولا تقتصر أهمية البحث عن المعلومات في إطار المعاملات التجارية عبر الإنترنت على المستهلك، فالتاجر - يستوي في ذلك أن يكون منتجاً أو موزعاً للسلعة أو الخدمة - يحتاج بدوره إلى المعلومات. وإذا كان المستهلك بحاجة إلى المعلومات المتعلقة بالمعروض على الشبكة من السلع والخدمات ومن يعرضها، فإن التاجر يحتاج إلى معلومات تتعلق بالمستهلكين ليتمكن من تقديم العرض

(20) OECD, Information Technology Outlook 2000: Highlights, op. cit., p. 154-156.





د. آلاء يعقوب النعيمي

المناسب لهم. فالسعة في السلع والخدمات المعروضة على الانترنت تقابلها سعة في المستهلكين الباحثين عن تلك السلع والخدمات. ذلك أن أحد سمات التعامل التجاري عبر الانترنت تتمثل بتوسيع نطاق الأسواق التجارية. وهذا ما ينطبق على طرفي التعامل التجاري. فبالنسبة للمستهلك يصبح العالم كله سوقاً مفتوحة أمامه، ولذا فإنه يحتاج إلى من يعينه على اختيار السلعة أو الخدمة المناسبة له ولحاجاته. ومن الجانب الآخر يتيح التعامل المذكور للتاجر الوصول إلى المستهلك أياً كان مكان وجوده الجغرافي.

وهكذا لم يعد في مقدور التاجر أمام هذه السعة في عدد المستهلكين المحتملين أن يحدد العرض المناسب لهم، للتنوع الكبير في رغباتهم وحاجاتهم الذي يتبع السعة في عددهم. بناء على ذلك يحتاج التاجر إلى من يعينه على تحديد حاجات المستهلكين ليتمكن من تحديد العرض المناسب لهم. ويمكنه الاستعانة في هذا الصدد بالوكيل الالكتروني. فالمواقع التجارية باتت تطلب من المستهلكين ممن يزورون تلك المواقع تقديم بيانات معينة عن هويتهم وحاجاتهم ورغباتهم. ويقوم الوكيل الالكتروني بجمع تلك المعلومات وتحليلها وتزويد التاجر بخلاصة عنها ليتمكن من إعداد عروض تلبي رغبات المستهلكين وتزيد من فرص تعاملهم مع هذا التاجر، فتكون تلك العروض المناسبة عاملاً من عوامل جذب المستهلكين.

والوكيل الذي يقدم المعلومات للتاجر يقوم أيضاً بتحليلها ومعالجتها. وفي ضوء ذلك يقدم توصية بشأن ما ينبغي على التاجر انتهاجه مستقبلاً. من ذلك قيامه بتحليل إحصائيات متاحة في المواقع التجارية عن الحالات التي يتم فيها





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

إبرام العقد مع المستهلك، والحالات التي يتعذر فيها إتمام ذلك. وبناء على هذا التحليل يقف على أسباب النجاح في إبرام العقود أو الفشل في ذلك. ويقوم بناء على ذلك بتقديم توصيته للتاجر⁽²¹⁾.

ثانياً: الوكيل الإلكتروني المراقب:

تتميز الانترنت بوصفها وسيلة اتصال عن سواها من وسائل الاتصال بسرعة تطورها. فالمعلومات التي تنقل عبر الانترنت، فضلاً عن كونها بكم هائل، تتجدد باستمرار. فإذا كانت لدى مستخدم الانترنت مثلاً معلومات إحصائية عن المواقع التجارية المنافسة لموقعه، فإنه لا يستطيع أن يركن الى هذه المعلومات بعد مدة ليست بالطويلة، بسبب التغيير المستمر في بيئة الانترنت. وقد يتعذر على مستخدم الانترنت أن يتابع كل ما يطال المعلومات المتاحة على الانترنت من تجديد وتطوير وإضافة. ويمكنه أن يستعين لهذا الغرض بوكيل إلكتروني، يسمى الوكيل الإلكتروني المراقب (watcher agent). يتولى متابعة التغييرات التي تحدث على الانترنت بخصوص معلومات معينة، ومن ثم إعلام موكله مستخدمه الانترنت بها. ويمكن أن يقوم الوكيل الإلكتروني بإعلام المستخدم بتلك التغييرات بأكثر من صيغة. من ذلك مثلاً أن يرسل رسالة بريد إلكتروني إلى المستخدم تعلمه بالتغييرات المذكورة، أو أن تظهر له رسالة تلقائية في نافذة مستقلة بمجرد أن يشغل جهاز الحاسب الآلي، أو أن يقوم بخزن المعلومات التي يحصل عليها بنتيجة تنفيذه لمهمة المراقبة، ويمكن

(21) Sonia Gonzalo, A business outlook on electronic agents, available at:
http://128.176.101.170/eclip/documentsII/elecagents/business_outlook.pdf





د. آلاء يعقوب النعيمي

للمستخدم أن يحصل على هذه المعلومات بمجرد طلبها من برنامج الوكيل الإلكتروني^(٢٢).

ويتميز الوكيل الإلكتروني المراقب بكونه يعمل بصورة دائمة، حتى يتمكن من مراقبة أي تغير يصيب المعلومات التي تهتم موكله المستخدم. ومن أمثلة الوكيل الإلكتروني المراقب برنامج (Tierra Highlights) المتاح على موقع register.com^(٢٣).

ثالثاً: الوكيل الإلكتروني المساعد:

يتمثل الغرض من استخدام الوكيل الإلكتروني المساعد بالتخفيف من ضغط الأعمال الروتينية التي يجريها مستخدم البرنامج من خلال الحاسب الإلكتروني. وبرنامج الوكيل الإلكتروني المساعد يمكن أن يكون جزءاً ملحقاً ببرنامج آخر، مثلما يمكن أن يكون برنامجاً مستقلاً. ولعل من أبرز الأمثلة على الوكيل الإلكتروني المساعد الملحق ببرنامج آخر، ذلك الذي يكون ملحقاً ببرنامج البريد الإلكتروني. فمتابعة البريد الإلكتروني تتطلب أحياناً كثيراً من الجهد والوقت. إذ تصل الكثير من رسائل البريد الإلكتروني في اليوم الواحد يستوي في ذلك أن تكون هذه الرسائل مهمة أو أنها من النوع الذي يمكن إهماله، ويحدث كثيراً أن تضيع رسائل البريد الإلكتروني أو تحذف على سبيل الخطأ، أو يتم الرد عليها متأخراً، ويلاحظ ذلك على وجه الخصوص في الشركات التجارية الكبيرة التي تعتمد على البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية من

(22) Oren Etzioni & Daniel S. Weld, op. cit.

(23) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

وسائل الاتصال. وقد يسعى من يستخدم برنامج الوكيل الإلكتروني إلى الاحتفاظ برسائل البريد الإلكتروني المهمة في أرشيف معين، أو أن يجري تصنيفا معيناً لها، فيضمن كل مجموعة من رسائل البريد الإلكتروني في مجلد مستقل، ومع ذلك فإنه لا يستطيع متابعة رسائل البريد الإلكتروني كما ينبغي أن تكون المتابعة من حيث الدقة والتوقيت. ويساهم استعمال برنامج الوكيل الإلكتروني المساعد في إدارة البريد الإلكتروني. إذ أن هذا البرنامج مصمم ليقوم بأغلب المهام الروتينية التي يتعين على مستخدم البريد الإلكتروني أن يقوم بها. فيقوم على سبيل المثال بتصنيف رسائل البريد الإلكتروني حسب أسبقية ورودها، ويقوم باستبعاد الرسائل غير المرغوب فيها كتلك التي تتعلق بإعلانات لم يتم طلبها، كما يقوم بإعداد فهرس للرسائل بحيث يستطيع المستخدم الرجوع إليها بسهولة. وفضلاً عن ذلك يقوم الوكيل الإلكتروني بنقل الرسائل كل إلى المجلد الخاص بها. كذلك بإمكان الوكيل الإلكتروني أن يتولى مهمة الرد التلقائي على الرسائل، وهي بطبيعة الحال ردود قياسية يقوم المستخدم بتزويد الوكيل الإلكتروني بها مسبقاً. ولا يقتصر الأمر على الرد على الرسائل بل يتعداه إلى إرسال الرسائل، كأن يقوم الوكيل الإلكتروني بإرسال رسالة إلكترونية تضم جدول أعمال اجتماع معين إلى أشخاص يزود بعناوين بريدهم الإلكتروني^(٢٤).

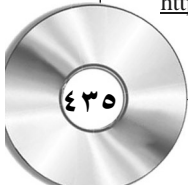
(٢٤) من الأمثلة على الوكيل الإلكتروني المساعد المدمج مع برنامج الايميل ذلك الموجود في برنامج

مايكروسوفت أوت لوك والذي يقوم باستبعاد الرسائل غير المرغوب فيها، و فهرسة الرسائل.

ولكن لا يوجد وكيل إلكتروني واحد يقوم بكل المهام المتعلقة بالبريد الإلكتروني. انظر:

Ruth Bergman, Martin Griss, Carl Staelin, A Personal Email Assistant, August 22nd , 2002.

<http://www.hpl.hp.com/techreports/2002/HPL-2002-236.pdf>available at:





د. آلاء يعقوب النعيمي

ويتميز بعض وكلاء المساعدة بالقدرة على التعلم. وهؤلاء يطلق عليهم بعض من الفقه^(٢٥) وكلاء التعلم (learning agents). فلا يقتصر ما يعتمد عليه هذا النوع من الوكلاء في أدائه لعمله على البيانات التي يزوده بها المستخدم، بل أنه قد يستغني عن هذه البيانات. ويعمل مستفيداً من الطريقة التي يدير بها المستخدم أعماله على الحاسب الإلكتروني. فمثلاً يمكن للوكيل الإلكتروني أن يقوم بتصنيف البريد الإلكتروني للمستخدم متبعاً النهج السابق الذي اعتمده المستخدم في تنظيم بريده. وأكثر من ذلك يتعلم الوكيل الإلكتروني من أخطائه. فإذا قام بتصنيف خاطئ للبريد الإلكتروني وأعاد المستخدم تصنيفه بطريقة أخرى، فإن الوكيل الإلكتروني لا يعود إلى التصنيف الخاطئ في عمله اللاحق^(٢٦).

الفرع الثاني

الوكيل الإلكتروني

الذي يقوم بتصرف قانوني لحساب مستخدمه

قد لا يقتصر ما يقوم به الوكيل الإلكتروني من أعمال لحساب المستخدم على تلك الأعمال المادية الروتينية، بل يتعدى ذلك إلى قيامه بتصرف قانوني لحساب المستخدم. مما يتطلب في الغالب إرادة تتجه نحو إحداث أثر قانوني. ولا يقف الأمر في هذا الصدد على تدخل الوكيل الإلكتروني في مرحلة إبرام التصرف القانوني. فقد يكون تدخله سابقاً على ذلك. بأن يكون له دور في

(25) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, op.cit.

(26) Ruth Bergman, Martin Griss, Carl Staelin, op. cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

مرحلة المفاوضات، مثلما يمكن أن يكون تدخله لاحقاً لإبرام العقد واكتسابه لقوته الملزمة، فيوكل - إن جاز التعبير - في تنفيذ العقد فضلاً عن إبرامه. وتطبيقات هذا النوع من الوكلاء الإلكترونيين نجدها في عقود التجارة الإلكترونية. وبالذات تلك العقود التي تبرم بين التاجر والمستهلك. وهو ما نبينه في الفقرتين الآتيتين.

أولاً: الوكلاء الإلكترونيين الممثلون للمستهلك:

يبين الاقتصاديون أن حصول المستهلك على السلعة أو الخدمة يمر بمراحل ست^(٢٧). هي على التوالي ما يأتي:

المرحلة الأولى: تحديد الحاجات، وفيها يحدد المستهلك حاجته التي يشعر بضرورة تلبيتها من خلال سلعة أو خدمة.

المرحلة الثانية: اختيار السلعة، وفي هذه المرحلة يحدد المستهلك من بين السلع أو الخدمات سلعة معينة أو خدمة معينة يرغب في الحصول عليها وتلبي

(٢٧) هناك عدة نظريات في تحديد سلوك المستهلك والمراحل التي يمر بها حتى يحصل على السلعة أو الخدمة التي يحتاج إليها أو يرغب في الحصول عليها. وهذه النظريات تشترك في أن عملية الحصول على السلعة أو الخدمة تمر بمراحل ستة أساسية.
للتفصيل أنظر:

Robert H. Guttman, Alexandros G. Moukas, and Pattie Maes, Agent-mediated electronic commerce: A survey, available at:
<http://alumni.media.mit.edu/~guttman/research/pubs/ker98.pdf>





د. آلاء يعقوب النعيمي

حاجته. ويقوم المستهلك في هذه المرحلة بعملية تقييم للسلع والخدمات المعروضة في ضوء المعلومات المتاحة عن تلك السلع أو الخدمات. ويكون تقييمه مستندا بطبيعة الحال إلى معايير موضوعية تتعلق بمواصفات السلعة أو الخدمة ذاتها، ومعايير شخصية تتعلق بما يفضله شخصيا في السلعة أو الخدمة التي يسعى إلى الحصول عليها.

المرحلة الثالثة: اختيار المنتج أو الموزع (التاجر أو المزود كما يطلق عليه قانون حماية المستهلك رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة)، فبعد أن يقوم المستهلك بتحديد السلعة أو الخدمة التي يسعى إلى الحصول عليها يختار تاجراً معيناً - سواء كان منتجاً أو موزعاً - يعرض تلك السلعة أو الخدمة ليتعاقد معه بشأن الحصول على تلك السلعة أو الخدمة. ويكون اختيار تاجر معين دون غيره مبنياً على معايير معينة يعود للمستهلك تقديرها. ومن بين هذه المعايير ثمن السلعة أو أجره الخدمة والضمان الذي يمنحه التاجر للمستهلك ومدة التسليم والسمعة التجارية للتاجر.

المرحلة الرابعة: التفاوض، يتمثل الهدف من هذه المرحلة بتحديد شروط التعامل. وجدير بالملاحظة أن كثيراً من العقود التي تبرم مع المستهلك عبر الانترنت تكون محددة الشروط مسبقاً. إذ يعد التاجر عقداً أنموذجياً يتضمن تحديداً للثمن أو الأجرة وتحديداً لشروط العقد، ولا يقبل التفاوض بشأنها.

المرحلة الخامسة: إبرام العقد وتنفيذه. إذا ما تم التفاوض بين المستهلك والتاجر وتوصلا إلى اتفاق بشأن شروط العقد، يتم إبرام العقد بينهما بتطابق الإيجاب الصادر من أحدهما مع القبول الصادر من الآخر. ويكون للعقد قوته





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الملزومة. ويلزم من ذلك تنفيذه على النحو المتفق عليه بدفع الثمن أو أداء الأجرة وتسليم السلعة أو تقديم الخدمة.

المرحلة السادسة: تقديم خدمات ما بعد العقد وتقييم العقد، على الرغم من أن تقديم خدمات ما بعد البيع، كالاتفاق على أن يقدم التاجر خدمات الصيانة للمبيع، تعد جزءاً من تنفيذ العقد، ذلك أن مثل هذه الخدمات تكيف على أنها التزامات ثانوية يتم الاتفاق عليها بين الطرفين، إلا أن هذه الخدمات تصنف باعتبارها مرحلة مستقلة من المراحل التي يمر بها سلوك المستهلك على حد تعبير الاقتصاديين. ويندرج ضمن هذه المرحلة أيضاً تقييم المستهلك لمجمل عملية الحصول على السلعة أو الخدمة ومدى رضاه عنها.

ويظهر دور الوكيل الإلكتروني في المراحل الأربع التالية للمرحلة الأولى. فبعد أن يحدد المستهلك حاجاته، وهذه هي المرحلة الأولى، يستطيع الاستعانة بالوكيل الإلكتروني لإنجاز ما يليها من مراحل. إلا أن ما يقوم به الوكيل الإلكتروني في هذه المراحل الأربع لا يندرج في جميعها ضمن القيام بتصرف قانوني لحساب المستهلك. فالمرحلتين الثانية والثالثة تتعلقان بعملية البحث عن المعلومات، يستوي في ذلك أن تكون معلومات عن السلعة أو الخدمة، أو معلومات تتعلق بالتاجر (المزود للسلعة أو الخدمة). والبحث عن المعلومات يندرج في إطار العمل المادي. لذا فإن الوكيل الإلكتروني الذي يقوم بالبحث عن المعلومات لا يصنف ضمن الوكلاء الذين يقومون بتصرف قانوني لحساب المستخدم وهو هنا المستهلك.



د. آلاء يعقوب النعيمي

أما تدخل الوكيل الإلكتروني في المرحلتين التاليتين وهي مرحلة التفاوض ومرحلة إبرام العقد وتنفيذه، ففيه قيام بتصرف قانوني لحساب المستهلك.

فالتفاوض وهو مرحلة تسبق التعاقد تدخل في تقديرنا ضمن التصرف القانوني. ففضلاً عن كونها تؤدي إلى إبرام العقد وجزءاً من مقدماته وعملية تكوينه، فإنها تتضمن اتفاقاً بحد ذاتها بين المتفاوضين. وينصب التفاوض على مجمل شروط التعامل الإلكتروني، فلا يقتصر على تحديد الثمن أو الأجر، بل يتعدى ذلك إلى التفاوض بشأن التسليم ونفقاته ومكانه، والضمان الذي يقدمه التاجر المزود وشروطه، والخيارات التي تمنح للمستهلك كخيار العدول عن العقد، وخدمات ما بعد العقد التي يلتزم المزود بتقديمها كخدمة الصيانة الدورية.

ويمكن للوكيل الإلكتروني أن يقوم بالتفاوض نيابة عن مستخدمه المستهلك. وتشمل عملية التفاوض التي يقوم بها مختلف شروط العقد التي يمكن التفاوض بشأنها. ويستوجب قيام الوكيل الإلكتروني بالتفاوض بطبيعة الحال تزويده بالتعليمات من المستخدم (المستهلك). وتأخذ هذه التعليمات صورة بيانات رقمية تدرج في برنامج الوكيل الإلكتروني، فيستند إليها في عملية التفاوض. من ذلك على سبيل المثال تحديد الثمن الذي يرغب المستهلك بدفعه، ويمكنه تحديد الثمن المرغوب به بالثمن الواقع ضمن حدين أعلى وأدنى. فيسعى الوكيل الإلكتروني إلى إبرام الصفقة في حدود الثمن المرغوب فيه. أو أن يحدد المستهلك المدة التي يرغب بأن يتم تسليم السلعة أو الخدمة خلالها. فيقوم الوكيل الإلكتروني





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

بالتفاوض مع التاجر للتوصل معه إلى اتفاق بتنفيذ العقد خلال المدة التي حددها المستهلك له.

ومن أمثلة الوكيل الإلكتروني الذي يتم استخدامه لغرض التفاوض الوكيل (Tete-a-Tete) المطور من قبل معهد ماساشوستس للتكنولوجيا. وهذا البرنامج مصمم للتفاوض بشأن مختلف شروط العقد، كما أنه يقوم فضلاً عن ذلك بتقييم تجربته في التفاوض. إذ يطلب من الطرفين بعد إتمام المعاملة أن يقوموا بتقييم مستوى رضاهم عن تنفيذ الطرف الآخر للتراماته. ويستفيد من هذه المعلومات لاحقاً، ليقرر مع من يتفاوض في التعامل اللاحق. فيختار من حظي من التاجر بمستوى أعلى من رضا المستهلك⁽²⁸⁾.

وقد يتعدى تدخل الوكيل الإلكتروني في التعامل الذي يجريه المستهلك مرحلة التفاوض، فيتدخل في إبرام العقد، فيصدر تعبيراً عن الإرادة. وقد يكون تعبيره هذا إيجابياً مثلما مكن أن يكون قبولاً. ويكون التعبير عن الإرادة الذي يصدره الوكيل الإلكتروني ملزماً لمستخدمه المستهلك. ومثال هذا النوع من الوكلاء الوكيل (Kasbah) المطور من قبل معهد ماساشوستس للتكنولوجيا. الذي يقوم فضلاً عن التفاوض بإبرام العقد وذلك بتقديم عروض للشراء نيابة عن المستهلك.

ولا يقف الأمر عند هذا الحد إذ يمكن أن يمتد تدخل الوكيل الإلكتروني إلى مرحلة تنفيذ العقد. فيقوم بدفع الثمن أو الأجرة إلكترونياً. وذلك بأن يزود

(28) Robert H. Guttman, Alexandros G. Moukas, and Pattie Maes, op. cit.
Iyad Rahwan, Ryszard Kowalczyk and Ha Hai Pham, Intelligent Agents for automated one-to-many e-commerce negotiation, available at: <http://www.crpit.com/confpapers/CRPITV4Rahwan.pdf>





د. آلاء يعقوب النعيمي

بيانات تتعلق بأرقام بطاقة الائتمان الخاصة بالمستهلك. فيقوم باستخدام هذه البطاقة لدفع الثمن نيابة عن المستهلك⁽²⁹⁾.

ثانياً: الوكلاء الإلكترونيون الممثلون للتاجر:

بينما فيما سبق أن عملية حصول المستهلك على السلعة أو الخدمة يمر بمراحل ست، ومن هذه المراحل الست ما يكون التاجر طرفاً فيها. فالتفاوض وما يليه من إبرام للعقد وتنفيذ للالتزامات الناشئة عنه بما فيها تقديم خدمات ما بعد العقد يكون بطبيعة الحال مشتركاً بين الطرفين التاجر والمستهلك. وكما أن بإمكان المستهلك أن يستعين بالوكيل الإلكتروني في هذه المراحل، فإن بإمكان التاجر أن يستعين بالوكيل الإلكتروني. وتبدو أهمية الاستعانة بالوكيل الإلكتروني بالنسبة للتاجر أكثر وضوحاً. ذلك أن المواقع التجارية المتاحة على الإنترنت تتصف بسمة الدوام والاستمرارية فهي تعرض بضائعها وخدماتها بصورة مستمرة ولا تتقيد بمواعيد عمل معينة كما هو شأن المحلات التجارية التقليدية. وبذلك فإن التاجر لا يستطيع أن يستجيب لكل الطلبات التي ترد إلى الموقع من المستهلكين بنفسه، واستخدامه لأشخاص آخرين يتابعون الطلبات الواردة من المستهلكين ويديرون عملية التفاوض باسم التاجر ولحسابه يكون من شأنه رفع قيمة السلعة أو الخدمة لأنه سيزيد من كلفتها. ويمكنه أن يتجاوز ذلك باستخدام الوكيل الإلكتروني الذي يتولى إدارة التفاوض مع المستهلكين. وكما هو الحال مع المستهلك يزود التاجر الوكيل الإلكتروني الذي يستخدمه ببيانات تتعلق بشروط العقد التي يرغب بإبرام العقد وفقاً لها.

(29) Emily M. Weitzenboeck, Introduction to the special issue on electronic agents, op.cit.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

ولا يقتصر الأمر على مرحلة التفاوض بل يتعدى ذلك إلى التعبير عن الإرادة، يستوي في ذلك أن يكون هذا التعبير إيجاباً أو قبولاً. مثلما يمكن أن يكون التعبير مرحلة سابقة على إبرام العقد كالدعوة إلى التعاقد، أو إقراراً باستلام التعبير الصادر من المستهلك على النحو الذي تشير إليه بعض القوانين^(٣٠).

فإذا كان التعبير الذي صدر عن الوكيل الإلكتروني باسم التاجر ولحسابه إيجاباً فإن التساؤل يثار عما إذا كان هذا التعبير صالحاً لأن ينعقد به العقد إذا صادف قبولاً مطابقاً. وإذا كان قبولاً فإن التساؤل عينه يثار عما إذا كان من شأن هذا القبول أن يؤدي إلى إبرام العقد.

إن الإجابة عن هذا التساؤل تتضح من خلال تحديد الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني. وهو محور المبحث التالي.

(٣٠) أنظر المادة (١٤) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦.





د. آلاء يعقوب النعيمي

المبحث الثاني

الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني

بينما فيما سبق أن الوكيل الإلكتروني يمكن أن يستخدم للقيام بتصرف قانوني باسم مستخدمه "الموكل" ولحسابه، يدعم هذا الدور ما يتصف به الوكيل الإلكتروني من قدرة على التصرف الذاتي. فإذا استخدم لهذا الغرض فإنه يصدر تعبيراً عن الإرادة دونما تدخل من مستخدمه "الموكل". وهذا ما يثير التساؤل عن القيمة القانونية للتعبير الذي يصدره الوكيل الإلكتروني، وما إذا كان ملزماً لمستخدم الوكيل الإلكتروني، فتتعلق بزمته الالتزامات التي تنشأ عن العقد الذي أبرمه الوكيل الإلكتروني، وتتصرف إليه الحقوق التي تترتب عليه. فإذا كان هذا التعبير يتمتع بقوة قانونية وملزماً للمستخدم، فإن التساؤل يثار عن الأساس القانوني لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني بالتعبير الذي يصدر عن الوكيل.

إن الإجابة عن هذين التساؤلين ترتبط بتحديد الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني، وما يترتب على هذه الطبيعة من نتائج.

عليه فقد خصصنا المبحث الثاني لبحث وتحليل الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني وما يترتب عليها من نتائج. وهذه النتائج تقدم أساساً قانونياً لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني من عدمه بما يصدر عن الوكيل المذكور من تصرف. وقد قسمنا المبحث وفقاً لذلك إلى مطالب ثلاثة يضم المطالبان الأول





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

والثاني الاتجاهين الرئيسيين في تكييف الوكيل الإلكتروني. ويضم المطلب الثالث تقدير الاتجاه الراجح.

المطلب الأول

الوكيل الإلكتروني شخص قانوني

يذهب جانب من الفقه^(٣١) إلى القول بأن الوكيل الإلكتروني ينبغي أن يتمتع بشخصية قانونية. ويحقق مثل هذا الحل القانوني العديد من المزايا. إذ يمكن في حال عدّ الوكيل الإلكتروني شخصاً قانونياً أن يُلزم مستخدمه بالعقد الذي يبرمه باسمه ولحسابه. ويؤسس إلزامه هذا على إمكانية مد حكم تصرفات الوكيل التقليدي إلى تصرفات الوكيل الإلكتروني من حيث انصراف آثارها من حقوق والتزامات إلى ذمة الموكل. من جانب آخر يقدم هذا الحل حماية لمستخدم الوكيل الإلكتروني في حال ارتكب الوكيل الإلكتروني خطأً - وسيكون هذا الخطأ بسبب خلل الكتروني في البرمجة ونحو ذلك - إذ لن يتحمل مستخدمه المسؤولية عن هذا الخطأ سندا للقول بتمتع الوكيل بشخصية قانونية وإمكانية إسناد المسؤولية إليه تبعاً لذلك.

وقد حاول الفقه المذكور دعم توجههم بعدد من الحجج لعل من أهمها ما

يأتي:

(٣١) Tom Allen & Robin Widdison, Can computers make contracts?, Harvard Journal of law & Technology, Volume 9, Number 1, Winter 1996, p. 35.
Irene Kafeza, Eleanna Kafeza & Dickson K. W. Chiu, Legal Issues in Agents for electronic contracting, available at: <http://www.cse.cuhk.edu.hk/~kwchiu/pdf/hicss38/hicss38-legal-agents.pdf>





د. آلاء يعقوب النعيمي

أولاً: السند الواقعي:

يقوم السند الواقعي في تأييد منح الوكيل الالكتروني الشخصية القانونية على فكرة مفادها أن أي كيان يتمتع بوعي ذاتي وإرادة مستقلة يكون مؤهلاً للتمتع بالشخصية القانونية. والوكيل الالكتروني يتمتع بالوعي والإرادة. ذلك أنه لا يحتاج في تصرفه إلى تدخل مباشر من مستخدمه. ويؤكد الفقه على استقلال الوكيل الالكتروني وتمتعه بالوعي الذاتي من خلال المثل والدلالة. فبرنامج (Deep Blue) المطور من قبل شركة (IBM) نجح في العام ١٩٩٧ في التغلب على بطل العالم في لعبة الشطرنج (غاري كاسباروف)، وقد استمرت المباراة بينهما أكثر من ساعة بقليل. إذ تمت برمجة البرنامج المذكور وفقاً لشروط المباراة، أما المباراة ذاتها فقد استقل برنامج الوكيل الالكتروني بلعبها، وكانت نقلاته فيها مبنية على وعيه الذاتي لنقلات خصمه بطل العالم وما يتبع وعيه من إرادة لإجراء النقلة المقابلة.

ثانياً: السند القانوني:

إن منح الوكيل الالكتروني - وهو لا يعدو كونه برنامجاً أو جهازاً إلكترونيًا - الشخصية القانونية ليس بالأمر المستحدث أو المستغرب وفق أحكام القانون. إذ يقر القانون بأن الشخصية القانونية لا تقتصر على الأشخاص الطبيعيين، بل يمكن أن تمنح استثناءً لسواهم من الكيانات. وليس أدل على ذلك من الأشخاص الاعتبارية أو المعنوية. فهذه الأخيرة ليس لها وجود واقعي أو فعلي، ومع ذلك يمنحها القانون الشخصية القانونية. فالأشخاص الاعتبارية ترتبط بأشخاص أو أموال من حيث السبب في وجودها، فهي مجموعة من





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الأشخاص تسعى لتحقيق غرض معين أو مجموعة من الأموال مخصصة لتحقيق غرض معين. وعلى الرغم من هذا الارتباط إلا أن المشرع يميز بين شخصية المجموع الاعتبارية وشخصية كل فرد من الأفراد في ذلك المجموع. ويقر تبعاً لذلك بأن للشخص الاعتباري أهلية أداء قانونية، مثلما يمكن أن يتحمل المسؤولية القانونية مدنية كانت أو جنائية. ويمكن بالمثل أن يقر القانون بتمتع الوكيل الإلكتروني بالشخصية القانونية المستقلة عن شخصية مستخدمه القانونية على الرغم من الارتباط بينهما، بالنظر لكون الأخير هو من يتولى تزويد الوكيل الإلكتروني بالبيانات التي يعمل وفقاً لها.

وقد لا يمنح القانون الشخصية القانونية إنما يمنح بعض عناصر أو نتائج الشخصية القانونية لمال من الأموال لضرورة يقدرها. كما هو الحال بان السفينة. فإذا كان لأحد الأشخاص مصلحة في تجارة سفينة معينة فإنه يستطيع أن يقاضي السفينة كمدع عليها بشكل مباشر، والحكم الذي يصدر ينفذ مباشرة على السفينة. فإذا كانت السفينة تتمتع وفقاً لما سبق ببعض خصائص الشخصية القانونية وهي لا تملك وعياً أو إرادة من أي نوع، فإن منح الشخصية القانونية للوكيل الإلكتروني يكون من باب أولى طالما لديه الوعي والإرادة.

إن نظرية الشخصية القانونية للوكيل الإلكتروني وعلى الرغم من تقديمها السنين السابق بيانها إلا أنها لم تسلم من النقد.

وقد أقام المعارضون لفكرة الشخصية القانونية للوكيل الإلكتروني حججهم في رفض الفكرة على أساس من تنفيذ أسانيد المناصرين لها.





د. آلاء يعقوب النعيمي

فالسند الواقعي وفقاً لما يذهب إليه المعارضون لا يصلح أساساً لمنح الوكيل الشخصية القانونية، إذ ليس من الثابت تماماً من الناحية العلمية أن الوكيل الإلكتروني يتمتع بوعي خاص به بحيث تكون له إرادة مستقلة عن إرادة مستخدمه، والقول بأنه يتمتع بالاستقلالية في تصرفه بالشكل الذي لا يتطلب تدخلاً مباشراً من مستخدمه لا يعني أنه أصاب وعياً خاصاً أو إرادة مستقلة. إذ تبقى إرادته مستمدة من إرادة مستخدمه من خلال البيانات التي يزوده بها، ويبقى وعيه محدوداً بتلك البيانات وبالبيئة التي يعمل في محيطها.

أما السند القانوني فمردود عليه أيضاً. ذلك أن منح الشخصية القانونية يكون بتدخل من المشرع، فيقر بموجب نص بتمتع كيان ما بوجود قانوني مستقل عما سواه من الأشخاص، ويتبع ذلك إجراءات معينة تنتهي بتحديد لحظة بدء الشخصية القانونية. فإذا كان الشخص اعتبارياً ومنح الشخصية القانونية على سبيل الاستثناء فإن هذا لا ينفى الحاجة إلى وجود شخص طبيعي يمثلته ويعبر عن إرادته، كونه غير قادر على ذلك إذ ليس له وجود واقعي وليس له أدوات التعبير عن الإرادة كما لو كان شخصاً طبيعياً. ومثل هذا الأمر غير متصور قدر تعلق الأمر بالوكيل الإلكتروني. إذ أن طبيعته الخاصة كونه برنامجاً من برامج الكمبيوتر تتيح استخدامه من قبل أكثر من شخص. كما أن بيئته التي يعمل فيها وهي الانترنت تتيح عرضه في أكثر من موقع من مواقع الانترنت، ويمكن شراؤه والاستفادة منه من أي منها. فما هي اللحظة التي يمنح فيها الشخصية القانونية؟ ومن هو الشخص الطبيعي الذي يمثلته؟ وعلى الرغم من محاولات الفقه المناصر لفكرة الشخصية القانونية إيجاد حل وإجابة لهذه



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

التساؤلات إلا أنها تبقى محاولات غير قابلة للتطبيق. من ذلك مثلاً اقتراحهم بأن تتبع إجراءات تسجيل معينة للوكيل الإلكتروني من قبل كل شخص يقوم باستخدامه، ويكون هذا المستخدم ممثلاً للوكيل الإلكتروني كما هو الحال مع المدير في الشركة. ولعل من الصعوبات التي ترافق هذا المقترح أن رسوم التسجيل ستجعل من استخدام الوكيل الإلكتروني مكلفاً، وقد لا تتناسب هذه الكلفة مع المزايا التي يحققها الوكيل الإلكتروني. ونبين فضلاً عن ذلك بأن تطبيق هذا المقترح معناه أن يتم تسجيل الوكيل الإلكتروني أكثر من مرة ويلزم من ذلك تعدد الأشخاص المسجلين كممثلين له. ذلك أن استخدامه لا يقتصر على شخص واحد، فهو برنامج متاح على الإنترنت ويمكن لكل مستخدم للإنترنت أن يشتريه. وهذا ما يعيد التساؤل السابق مرة أخرى. إذا كان تسجيل الوكيل الإلكتروني تم أكثر من مرة فما هي اللحظة التي تعد مبدءاً لشخصيته القانونية؟ ومن بين الأشخاص المتعددين يكون الممثل القانوني له؟.

رأينا:

إن فكرة منح الشخصية القانونية للوكيل الإلكتروني على النحو المتقدم وإن كانت تحقق بعض المزايا، ولاسيما حماية مستخدم الوكيل الإلكتروني من أخطاء الحاسب الإلكتروني وبرامجه، وهي أخطاء لا يستهان بها، لأنها قد تكون أخطاء متسلسلة كما لو تم توجيه قبول بالشراء بطريق الخطأ إلى أكثر من موقع تجاري على الشبكة في وقت واحد . كما أنها قد تقدم مسوغاً قانونياً لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني بالتصرف الصادر من الوكيل على الرغم من عدم تدخله غير المباشر بإبرام التصرف وعلى الرغم من عدم علمه أحياناً



د. آلاء يعقوب النعيمي

بمضمون العقد التفصيلي أو بهوية الطرف الثاني الذي تعاقد معه الوكيل. على سند من أن الوكيل الإلكتروني يكون في حال تمتعه بالشخصية القانونية في المركز القانوني للوكيل، فتصرف بناء على ذلك آثار التصرفات التي يقوم بها إلى ذمة الأصيل حقوقاً والتزامات.

إلا أن هذه المزايا لا تعدو أن تكون افتراضات جدلية. إذ يصعب إيجاد السند القانوني لها، فضلاً عن أنها تتعارض مع أحكام القانون وقواعده العامة. وزيادة على ما أورده معارضو فكرة الشخصية القانونية للوكيل الإلكتروني، يمكن أن نبين الآتي:

١- إن السنتين الذين قدمهما أنصار فكرة الشخصية القانونية لدعمها وهما السند الواقعي والسند القانوني يتعارضان فيما بينهما. فالسند الواقعي يقوم على أن الوكيل الإلكتروني يتمتع بوعي ذاتي وإرادة مستقلة وهو بذلك يستحق أن يتمتع بالشخصية القانونية. وفي ذلك تقريب له من الشخص الطبيعي. أما السند القانوني فإنه يركز على أن المشرع يمنح الشخصية المعنوية على سبيل الاستثناء أحياناً لمن ليس له وعي أو إرادة، وفي المطالبة بمنح الوكيل الإلكتروني الشخصية القانونية مطالبة لتطبيق ذلك الاستثناء ومدّ حكمه ليشمل الوكيل الإلكتروني كما شمل الشركات والمؤسسات وسواها من الأشخاص الاعتبارية، وفي ذلك تقريب له من الأشخاص الاعتبارية. ومثل هذا التعارض بين السنتين يثير في تقديرنا مشكلة تحديد الأحكام التي يخضع لها الوكيل الإلكتروني فيما لو أقرت فكرة تمتعه بالشخصية القانونية. فهل أن كونه متمتعاً بوعي ذاتي مؤداه أن بمقدور الوكيل الإلكتروني أن يعبر عن إرادته بنفسه؟.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

فإذا كان الجواب بالإيجاب فإن في ذلك تطبيق لأحكام الشخص الطبيعي. فهو لن يحتاج بناء على ذلك إلى من يمثله في التعامل. فإذا قلنا أنه غير قادر على التعبير عن إرادته دائماً، فلا يمكن مثلاً أن يقاضي أو يقاضى، فإنه في مثل هذه الأحوال يحتاج إلى من يمثله، وفي ذلك تطبيق لأحكام الشخص الاعتباري.

٢- إذا سلمنا بأن المشرع لا يقصر الشخصية القانونية على الأشخاص الطبيعيين، ويقر بمنحها استثناء إلى كيانات ليس لها وصف الشخص الطبيعي، فإن ذلك يكون لغاية وضرورة يقدرها المشرع. فالمشرع في منحه الشركة الشخصية القانونية على سبيل المثال مدفوع بأكثر من غاية. من ذلك تيسير تحقيق الغرض الذي يسعى الشركاء إلى تحقيقه، وحماية حقوق الغير والدائنين منهم على وجه الخصوص. فمنح الشركة الشخصية الاعتبارية يتيح للدائنين إقامة الدعوى على الشركة مباشرة واستيفاء حقوقهم من ذمتها المالية المستقلة، وبخلاف ذلك سيكون الدائنون مضطرين إلى إقامة دعاوى متعددة على الشركاء ومطالبة كل منهم بجزء من الدين يناسب حصته في رأسمال الشركة وفي ذلك ما فيه من إطالة في الإجراءات وزيادة في النفقات. وفي حال قلنا بأن الوكيل الإلكتروني يمنح الشخصية القانونية استثناء كما هو الحال في الشركة فإننا نتساءل عن الضرورة التي تبرر ذلك والغاية والمقتضى الذي يعلله. فالوكيل الإلكتروني وإن أقرت له الشخصية القانونية ليست له ذمة مالية. ولا يوجد ما يمثل مصدراً لذمة مالية لوكيل كما هو الحال مع الأشخاص الاعتبارية كالشركة التي تجد مصدر ذمتها المالية ابتداءً في حصص الشركاء فيها والدولة التي تجد في الإيرادات العامة مصدراً لذمتها.



د. آلاء يعقوب النعيمي

فإذا سلمنا بأن من غير اللازم قانوناً أن تترتب كل نتائج الشخصية القانونية على منحها، فيتصور وفقاً لذلك أن يوجد شخص قانوني دون أن تكون له ذمة مالية، فإن مثل هذا التصور يهدم الغاية التي بنيت فكرة الشخصية القانونية عليها. وهي حماية مستخدم الوكيل الإلكتروني من المخاطر التي تترتب على أخطاء برنامج الوكيل الإلكتروني. لأن القول بأن للوكيل الإلكتروني شخصية قانونية تجعله مسئولاً عن أفعاله يلزم منه القول بتحملة آثار قيام المسؤولية وأهمها التعويض. فإذا لم يكن بإمكانه ذلك لعدم وجود ذمة مالية له، وفي الوقت ذاته لا يمكن الرجوع على مستخدم الوكيل الإلكتروني بالتعويض وفقاً للقول بعدم تحمله المسؤولية إذ لم ينسب الخطأ له، فإن ذلك معناه محاباة مستخدم الوكيل الإلكتروني على حساب الغير المتعاقد مع الوكيل، وتحميل هذا الأخير تبعة استخدام الأول للوكيل الإلكتروني في إجراء معاملاته، وفي هذا مخالفة للمنطق.

٣- إن القول بأن منح الوكيل الإلكتروني الشخصية القانونية يقدم سنداً لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني بالتصرف الذي يجريه الأخير، لا يتفق مع أحكام القانون. فهو مبني على سند من أن الوكيل الإلكتروني بمنحه الشخصية القانونية سيكون في مركز الوكيل التقليدي من حيث انصراف آثار التصرف الذي يجريه إلى ذمة موكله المستخدم. ودليل ذلك أن الوكالة مدنية كانت أو تجارية لا تخرج عن كونها عقداً. وهي كأبي عقد آخر تتطلب وجود إرادتين متوافقتين على إبرام عقد الوكالة. فالرضا ركن في عقد الوكالة شأنه في ذلك شأن أي عقد آخر ولا قيام له بدونه. ووجود الرضا في العقد يستلزم وجود



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

إرادتين. فإذا سلمنا بأن مستخدم الوكيل الإلكتروني قد عبّر عن رضاه بأن يمثله الوكيل الإلكتروني في التعامل عبر اتخاذ مسلك لا تدع ظروف الحال شكاً في دلالاته على الرضا وذلك باستخدامه الوكيل الإلكتروني فعلاً وتزويده بالبيانات اللازمة لإبرام العقد، فإن من الصعب القول بأن الوكيل الإلكتروني لديه إرادة لإبرام عقد الوكالة. فوعيه وإرادته بالنظر لطبيعته الذاتية من حيث كونه برنامجاً إلكترونياً محدودان بما برمج للعمل من أجله وليس أبعد من ذلك. ومفاد ذلك نفي عقد الوكالة بما يلزم معه نفي آثاره ومنها انصراف أثر التصرف الذي يجريه الوكيل إلى نمة الموكل. فإذا تعذر على النحو المتقدم إلزام المستخدم بتصرف الوكيل الإلكتروني على سند من الوكالة فإن الميزة الثانية المفترضة للقول بمنح الوكيل الإلكتروني الشخصية القانونية تنفي. وتبقى الحاجة إلى البحث عن أساس قانوني لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني بتصرف الوكيل، لهذا فقد طرح الفقهاء تكييفاً آخر للوكيل الإلكتروني، وهذا التكييف يقدم أساساً لإلزام مستخدم الوكيل الإلكتروني بتصرف الوكيل. وهو ما يتضح في الفقرة الآتية.

المطلب الثاني

الوكيل الإلكتروني أداة اتصال

لم تلقَ فكرة منح الوكيل الإلكتروني الشخصية القانونية التأييد من بعض الفقهاء. إذ أنها وكما تبين من الانتقادات التي وجهت لها تتعارض مع أحكام القانون. ولا يمكن في ضوء نصوص القانون النافذة تأييدها، إذ أن منح الشخصية القانونية لكيان لم ينص القانون على منحه تلك الشخصية يتطلب





د. آلاء يعقوب النعيمي

تدخلاً من المشرع لتقرير ذلك. بناء على ما تقدم فقد حاول جانب من الفقه أن يكيّف الوكيل الإلكتروني تكييفاً آخر، ويحدد طبيعته القانونية بما ينسجم مع أحكام القانون النافذة. وهكذا طرحت في الفقه فكرة جديدة مفادها أن الوكيل الإلكتروني لا يعدو كونه وسيلة اتصال^(٣٢)، فهو ليس بشخص قانوني ولا يتمتع بأي من خصائص الشخصية القانونية أو نتائجها.

وبناء على هذا التصور فإن الوكيل الإلكتروني لا يختلف عن أي آلة أو وسيلة من الوسائل التي يمكن استخدامها في التعاقد عن بعد. فدوره يشبه في هذا المقام دور الهاتف أو الفاكس أو التلكس. ويلزم من ذلك سريان حكم التعاقد عن طريق وسائل الاتصال عن بعد على التعاقد عن طريق الوكيل الإلكتروني. ويقضي هذا الحكم بأن التعبير عن الإرادة الصادر عن الوكيل الإلكتروني يعد صادراً بشكل مباشر من مستخدمه الذي يسيطر عليه.

وينبني على ذلك القول بنفي فكرة أن الوكيل هو من قام بإبرام العقد بوعيه وإرادته الخاصين نيابة عن مستخدمه وباسم الأخير ولحسابه. وطالما أن مستخدم الوكيل الإلكتروني أبرم العقد بنفسه وعبر عن إرادته بنفسه فإن هذا التعبير تثبت له قوته الملزمة وفي ذلك تطبيق للقواعد العامة.

وعلى الرغم من أن هذا الرأي يتجاوز أوجه النقد الموجه إلى الرأي الأول، إلا أنه لم يسلم بدوره من النقد. ولعل أهم ما قيل في نقد هذا الرأي

(٣٢) Emily M. Weitzenboeck, *Electronic Agents and the formation of contracts*, op. cit. Ian R. Kerr, *Providing for Autonomous Electronic Devices in the Uniform Electronic Commerce Act*, AVAILABLE AT: [HTTP://WWW.ULCC.CA/EN/CLS/INDEX.CFM?SEC=4&SUB=4F](http://www.ulcc.ca/en/cls/index.cfm?sec=4&sub=4f)





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

أمران. أولهما أن الوكيل الإلكتروني يختلف في طبيعته عن الأجهزة أو وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف أو الفاكس أو التلكس، فهذه الأخيرة دورها سلبي محض. فهي لا تملك إرادة من أي نوع، والتعبير الذي تنقله لا يمكن إلا أن يكون تعبير مستخدمها. في حين أن الأمر على خلاف ذلك بالنسبة للوكيل الإلكتروني. فالوكيل الإلكتروني يتدخل تدخلاً إيجابياً في إصدار التعبير عن الإرادة وفي نقله إلى الطرف الآخر في التعاقد، وبدل على ذلك أن مستخدم الوكيل الإلكتروني الذي يراد نسبة التعبير إليه لا يعرف مع من تم التعاقد مثلما لا يعرف الشروط التفصيلية للعقد.

أما وجه النقد الثاني فهو أن تطبيقه يؤدي إلى تحميل مستخدم برنامج الوكيل الإلكتروني المسؤولية عن أخطاء برنامج الوكيل الإلكتروني، وهذه الأخطاء قد يكون سببها خللاً في عملية البرمجة أو إصابة جهاز الحاسب الإلكتروني بفيروس مما أدى إلى خلل في عمل البرامج التي يضمها الجهاز ومنها برنامج الوكيل الإلكتروني. وهذه المسؤولية أمر لا يستهان به. ذلك أن أخطاء الأنظمة المعلوماتية لا يمكن توقع نتائجها مسبقاً وإن كان متوقعاً حصولها. فقد تؤدي إلى سلسلة من الأخطاء فتكون الأضرار الناتجة عنها كبيرة.

وقد حاول أنصار هذه الفكرة الدفاع عن فكرتهم فبينوا أن تحميل مستخدم الوكيل الإلكتروني تبعاً استخدامه للوسيلة الإلكترونية في التعاقد من شأنه أن يحقق بعض المزايا. إذ أن ذلك سيكون دافعاً له لبذل المزيد من الحرص للتأكد من أن برنامج الوكيل الإلكتروني يعمل بصورة صحيحة. كما أنه من غير





د. آلاء يعقوب النعيمي

المنطقي من ناحية أخرى أن يحمل الطرف الآخر في التعاقد المسؤولية عن أخطاء الوكيل الإلكتروني وهو لم يقرر استخدامه في التعاقد ولا سيطرة له عليه.

رأينا:

تتوافر للرأي الثاني في تقديرنا مقومات قبوله في ضوء أحكام القانون النافذة على الرغم من أوجه النقد الموجهة إليه. فقد بينا فيما سبق أن من العسير تبني فكرة أن الوكيل الإلكتروني يتمتع بشخصية قانونية لعدم وجود سند قانوني للأخذ بها، وفي حال تبنيها يتطلب الأمر تدخلاً من المشرع لإقرارها. في حين أن المشرع يقر فكرة تدخل آلة أو جهاز إلكتروني في عملية إبرام العقد أو تنفيذه. فقد أقر المشرع في إطار القواعد العامة للعقود إبرام العقد بواسطة الهاتف أو أي وسيلة أخرى مماثلة كالفاكس أو التلكس. إذ تقضي المادة (١٤٣) من قانون المعاملات المدنية الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم ٨٥ لسنة ١٩٨٥ بأن "يعتبر التعاقد بالهاتف أو بأية طريقة مماثلة بالنسبة للمكان كأنه تم بين متعاقدين لا يضمهما مجلس واحد حين العقد وأما فيما يتعلق بالزمان فيعتبر كأنه تم بين حاضرين في المجلس".

كذلك لا يوجد في نصوص القانون ما يحول دون إمكانية تنفيذ العقد بتدخل وسيلة إلكترونية أو جهاز إلكتروني. ففي تسليم المبيع على سبيل المثال يضع المشرع قاعدة عامة يضمنها نص الفقرة الأولى من المادة (٥٢٥) من قانون المعاملات المدنية تقضي بأن "يتم تسليم المبيع إما بالفعل أو بأن يخلي البائع بين المبيع والمشتري مع الإذن له بقبضه وعدم وجود مانع يحول دون



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

حيازته". فلا يشترط وفقاً لهذا النص أن يكون تسليم المبيع فعلياً أو أن يقوم به البائع بنفسه، إذ يكفي بأن يضع البائع المبيع تحت تصرف المشتري، ويمكن أن يتم ذلك من خلال الاستعانة بأجهزة أو وسائل إلكترونية كما هو الحال فيما يتعلق بآلات البيع الأوتوماتيكية. حيث يضع المشتري المبلغ النقدي المطلوب في المكان المحدد فيحصل على المبيع من خلال آلة البيع بشكل تلقائي ودون الحاجة إلى تدخل شخص طبيعي كالبائع مالك الآلة المذكورة أو من يمثله.

وإذا كان الهاتف وما يماثله من الأجهزة يقوم بدور سلبي محض، إذ يقتصر دوره على نقل إرادة أحد المتعاقدين للآخر، وكذلك دور آلات البيع الأوتوماتيكية، فإن المشرع لم يغفل ما طرأ على وسائل الاتصال من تطور. إذ أضحت لها دور إيجابي في التعاقد. فلم يعد دورها قاصراً على نقل الإرادة، بل تعدى ذلك إلى توليدها. وفي هذا نجد أن المشرع يقر بالقيمة القانونية للمعاملات التي تبرم وتنفذ عبر تدخل تلقائي وذاتي لوسيلة إلكترونية، وهو ما أطلق عليه المشرع " المعاملات الإلكترونية المؤتمتة". التي يعرفها المشرع الإماراتي في المادة الأولى من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ بأنها: " معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية، والتي لا تكون فيها هذه الأعمال أو السجلات خاضعة لأية متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي".

وإقرار المشرع بالقيمة القانونية للمعاملات الإلكترونية المؤتمتة ورد صراحة في المادة (١٢) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي. إذ تقضي الفقرة الأولى منها بأنه: " يجوز أن يتم التعاقد بين وسائط إلكترونية



د. آلاء يعقوب النعيمي

متضمنة نظامي معلومات الكترونية أو أكثر تكون معدة ومبرمجة مسبقاً للقيام بذلك، ويكون التعاقد صحيحاً وناظماً ومنتجاً لآثاره القانونية حتى في حالة عدم التدخل الشخصي أو المباشر لأي شخص طبيعي في عملية إبرام العقد في هذه الأنظمة".

وفي تأصيل موقف المشرع الإماراتي في منحه المعاملات المؤتمتة القيمة القانونية يتبنى المشرع الإماراتي الرأي الثاني. فالمشرع الإماراتي لم يمنح الوكيل الإلكتروني شخصية قانونية بل عدّ التعبير الصادر عن الوسيلة الإلكترونية بمثابة التعبير الصادر عن مستخدم الوسيلة الإلكترونية. وهو ما يستتف من نص الفقرة الثانية من المادة (١٣) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي السابق الذكر. إذ تنص هذه الفقرة على أنه: " في العلاقة بين المنشئ والمرسل اليه، تعتبر الرسالة الإلكترونية صادرة عن المنشئ إذا أرسلت: ... ب- من نظام معلومات مؤتمت ومبرمج للعمل تلقائياً من قبل المنشئ، أو نيابة عنه".

إلا أن تبني الرأي الثاني، وهو ما انتهجه جانب من الفقه وانتهجه أيضاً المشرع الإماراتي، يتطلب بتقديرنا تجاوز أوجه النقد الموجهة إلى هذا الرأي، بإيجاد حلول قانونية تدعم هذا الرأي. وفي هذا الصدد نبين الآتي:

١- إذا كان التعبير الصادر عن الوكيل الإلكتروني يعد تعبيراً صادراً عن مستخدم برنامج الوكيل الإلكتروني، فإنه يكون ملزماً لهذا الأخير كونه تعبيراً صادراً عنه. إلا أن ذلك لا ينبغي أن يستتبع مسؤوليته عن أخطاء الوكيل الإلكتروني التقنية مهما بلغت نتائجها. فالقول بذلك معناه تحميل من يعتمد على



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

هذه التقنية في إنجاز أعماله مسؤولية كبيرة وغير محسوبة النتائج. وهو ما يؤدي الى العزوف عن اعتمادها كوسيلة للتعاقد إبراماً وتنفيذاً على الرغم مما يحققه ذلك من مزايا، فتضيق بسبب ذلك فرصة الاستفادة من التطور التقني. ولا نتفق في هذا الشأن مع من يجد في هذا الأمر ميزة بحد ذاته كونه يحمل مستخدم الوكيل الإلكتروني على بذل المزيد من العناية تلافي أخطائه. فأخطاء التقنية في كثير من الأحيان لا يمكن تلافيها. وليس من المنطقي أيضاً تحميل الطرف الآخر في التعاقد مسؤولية استخدام الوكيل الإلكتروني. لذا ينبغي الموازنة بين مصلحة الطرفين. وذلك بتحميل مستخدم الوكيل الإلكتروني المسؤولية عن الأخطاء التقنية حيثما لم يكن الطرف الآخر يعلم بها أو من السهل عليه أن يعلم بها.

ويبدو أن المشرع الإماراتي يتبنى هذا التوجه. إذ يشترط لجواز استخدام الوكيل الإلكتروني في التعاقد أن يكون الطرف الآخر عالماً أو من المفترض أن يكون عالماً بأن الطرف الآخر استخدم الوكيل الإلكتروني لإبرام العقد أو لتنفيذه. وهو ما تنص عليه المادة (١٢) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي. إذ تقضي فقرتها الثانية بأنه: "يجوز أن يتم التعاقد بين نظام معلومات إلكتروني مؤتمت بحوزة شخص طبيعي أو معنوي وبين شخص طبيعي آخر إذا كان الأخير يعلم أو من المفترض أن يعلم أن ذلك النظام سيتولى إبرام العقد أو تنفيذه تلقائياً". واشتراط العلم بتقديرنا هدفه تحميل الطرف الآخر المسؤولية في الأحوال التي يكون بمقدوره فيها التكهّن بوجود





د. آلاء يعقوب النعيمي

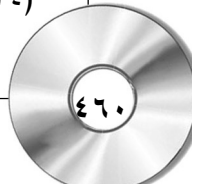
أخطاء تقنية، مما يلزمه بالتحقق من صحة ودقة ما تلقاه من تعبير عن الإرادة أو من تنفيذ للعقد.

ومثل هذا التحليل تؤيده نصوص القانون المذكور الأخرى. إذ لا تقصر نصوص القانون بشكل عام المسؤولية عن أخطاء التقنية على من ينسب إليه استخدام الوسيلة الالكترونية، بل يتحملها الطرف الآخر إذا كان يعلم أو كان بإمكانه أن يعلم بحدوث خطأ ما. كما هو الحال عندما ترسل الرسالة الالكترونية ذاتها أكثر من مرة. ففي هذا الفرض يحق للمرسل إليه "أن يعتبر كل رسالة الكترونية يستلمها رسالة مستقلة وأن يتصرف على هذا الأساس"^(٣٣). وفي هذا تحميل للمرسل لأخطاء التقنية التي تحدث عند الإرسال. إلا أن الحكم يكون على النقيض من ذلك، فلا يكون المرسل مسئولاً عن تلك الأخطاء التقنية "متى علم المرسل إليه أو كان عليه أن يعلم - إذا بذل عناية معقولة أو استخدم أي إجراء متفق عليه مع المنشئ- أن الرسالة الالكترونية كانت نسخة ثانية."^(٣٤) . وفي هذا تحميل للمرسل إليه لأخطاء التقنية.

٢- إن استخدام الوكيل الالكتروني في عملية التعاقد يستوي في ذلك استخدامه في إبرام العقد أو تنفيذه لا ينفي أن العقد أبرم أو نفذ بإرادة مستخدمه. فعلى الرغم من أن العقد تم بدون تدخل شخصي أو مباشر من مستخدم الوكيل الالكتروني لا يمكن أن ينكر تدخله غير المباشر في إبرامه أو تنفيذه. فالوكيل

(٣٣) انظر الفقرة ٦ من المادة ١٣ من قانون المعاملات والتجارة الالكترونية الاتحادي لدولة الامارات العربية المتحدة رقم ١ لسنة ٢٠٠٦.

(٣٤) انظر المصدر السابق نفسه.





الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

الإلكتروني يتلقى بيانات محددة من مستخدمه ويعمل وفقاً لها. كما أن اتخاذ جهله بتفاصيل العقد سنداً للقول بعدم صدوره عنه مردود عليه بتقديرنا. فالعبرة بانصراف الإرادة إلى إبرام العقد وإلى إحداث أثر قانوني. وهو ما يستفاد من استخدام المتعاقد للوكيل الإلكتروني أداة لإتمامه. فإذا وقع شخص عقداً دون قراءة تفاصيله على الرغم من إتاحة ذلك له لا يستطيع أن يدعي عدم التزامه بالعقد كونه أبرمه دون معرفة التفاصيل.





د. آلاء يعقوب النعيمي

الخاتمة

يتناول هذا البحث واحدة من المسائل القانونية المستحدثة في إطار المعاملات التي تبرم عبر الانترنت. وهي تلك التي انبثقت عن استخدام برامج الوكيل الالكتروني في المعاملات القانونية إبراما أو تنفيذاً. فالوسائل التقنية الحديثة تهدف بشكل رئيسي إلى تسهيل التعامل وتبسيطه وتوفير الوقت والجهد. وبرنامج الوكيل الالكتروني يحقق هذا الهدف. إذ يمكن من خلاله التعبير عن الإرادة إيجاباً أو قبولاً دون تدخل شخصي أو مباشر من المتعاقد. وقد انتهى البحث كما بدأ إلى هدف هو تحديد مفهوم الوكيل الالكتروني وبيان طبيعته القانونية. ويمكن أن نجمل أهم ما تم التوصل إليه فيما يأتي:

١- الوكيل الالكتروني لا يخرج عن كونه برنامجاً من برامج الحاسب الالكتروني. إلا أنه يختلف عنها في ما يتميز به من صفة الاستقلال في العمل. إذ أنه لا يتطلب في عمله تدخلاً من شخص طبيعي. ولا تقتصر صفة الاستقلال هذه على مبدأ عمل الوكيل الالكتروني فحسب، بل يكون له أن يعمل مجدداً دون تدخل من شخص طبيعي. كما أنه لا يعتمد في عمله على البيانات التي يزوده بها مستخدمه المتعاقد، ففضلاً عنها يكون لبرنامج الوكيل الالكتروني أن يكون بياناته بنفسه من خلال التعامل. وهذا ما دفع الفقه إلى القول بأن الوكيل الالكتروني لديه وعي وإدراك من نوع خاص. فهو يعي البيئة التي يعمل في إطارها ويتفاعل معها.



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

٢- اختلف الفقه في الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني. فقد ذهب جانب من الفقه الى القول بأن الوكيل الإلكتروني يتمتع بشخصية قانونية، مستندين الى ما سبق من أنه يتمتع بوعي وإدراك وإرادة وهي تكفي لمنحه الشخصية القانونية. وذهب جانب آخر من الفقه الى أن الوكيل الإلكتروني لا يخرج عن كونه وسيلة من وسائل الاتصال، كما هو شأن الهاتف والفاكس والتلكس.

٣- يعتمد تحديد القيمة القانونية للتعبير الصادر عن الوكيل الإلكتروني في إبرام تعاقد معين بواسطته على تحديد الطبيعة القانونية للوكيل الإلكتروني. فمن اتجه الى منحه الشخصية القانونية يبني القيمة القانونية لما يصدر عنه من تصرفات والزام مستخدمه بها على أنها تصدر من الوكيل الإلكتروني باسم ولحساب المستخدم. فالوكيل الإلكتروني في المركز القانوني للوكيل. أما من يتجه من الفقهاء الى أن الوكيل الإلكتروني ليس إلا أداة اتصال فإنه يبني القيمة القانونية لما يصدر من الوكيل الإلكتروني على أنه يعد صادراً من مستخدمه الشخص الطبيعي.

٤- يصعب القول بأن الوكيل الإلكتروني يتمتع بشخصية قانونية. ذلك أن منح الشخصية القانونية يتطلب تدخلاً من المشرع للقول بذلك، وهو ما لا يتوافر بالنسبة للوكيل الإلكتروني. لذا فإن تكييف الوكيل الإلكتروني على أنه أداة اتصال يرجح على الرأي الأول لاتفاقه مع أحكام القانون.

٥- نظم المشرع الإماراتي المعاملات الإلكترونية التي تتم بتدخل الوكيل الإلكتروني وأطلق عليها تسمية المعاملات الإلكترونية المؤتمتة. ورجح تكييف الوكيل الإلكتروني على أنه أداة اتصال. فأقر بالقيمة القانونية للتعبير الصادر





د. آلاء يعقوب النعيمي

عن الوكيل الالكتروني بالنظر لعدّه صادرا عن مستخدم الوكيل الالكتروني. إلا أن النصوص التي نظم بها المشرع الإماراتي المعاملات الالكترونية المؤتمتة تثير بحد ذاتها التساؤل. إذ يشترط المشرع لجواز التعاقد بين نظام معلوماتي مؤتمت بحوزة شخص طبيعي أو معنوي وبين شخص طبيعي آخر إذا كان الأخير يعلم أو من المفترض أن يعلم أو من المفترض أن يعلم أن ذلك النظام سيتولى إبرام العقد أو تنفيذه تلقائياً. وهنا نتساءل ما الحكم لو أن الشخص الطبيعي الآخر لم يكن يعلم بأن التعاقد تتم مباشرة ويتولاه نظام معلوماتي مؤتمت؟ فإذا كان الحكم هو عدم جواز هذا التعاقد كما يستدل على ذلك من مفهوم المخالفة للنص المذكور فإن التساؤل ما يزال قائماً عن المقصود بعدم الجواز. فهل مفاد ذلك بطلان هذا التصرف أم عدم صحته أم أنه يكون تصرفاً صحيحاً في ذاته لاكمال أركانه ويقتصر أثر عدم علم المتعاقد الآخر بوجود النظام المعلوماتي المؤتمت على عدم تحميله أي مسؤولية عن الأخطاء التي تترتب على استخدام النظام المعلوماتي المؤتمت؟

٦- ولا يقتصر الأمر على ما سبق فقط. إذ أن المشرع يجيز أن يتم التعاقد المعلوماتي المؤتمت بين نظامي معلومات لكلا الطرفين. فلا يتدخل في هذه الحالة شخص طبيعي في عملية التعاقد. وهذا ما يثير التساؤل عنّ يتحمل مسؤولية الأخطاء التقنية التي يقع فيها أحد النظامين؟ فهل تكون المسؤولية على عاتق من استخدم النظام الذي نسبت إليه الأخطاء؟ أم أن المسؤولية تكون بينهما مناصفة تأسيساً على أن كلا الطرفين يتوقعان وقع مثل هذه الأخطاء وليس من العدل تحميلها لأحد الطرفين فقط؟



الوكيل الإلكتروني- مفهومه وطبيعته القانونية

٧- إن الإجابة عن هذه التساؤلات تتطلب بتقديرنا تدخلا من المشرع لحسمها، وإزالة ما يثار من غموض بشأنها، وهذه دعوة للمشرع الإماراتي لذلك.

