

بررسی تطبیقی حمایت از مصرف کننده در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه

محبوبه عبدالاهی^۱

عضو هیئت علمی گروه حقوق، دانشگاه آزاد

اسلامی، واحد دزفول، دزفول، ایران

سید علی سیداحمدی سجادی^۲

دکترای حقوق خصوصی و استادیار گروه حقوق

دانشگاه تهران پردیس فارابی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۴/۱۶

چکیده

در غالب نظام‌های حقوقی، مصرف کنندگان خدمات، به عنوان طرف ضعیف قرارداد، تحت پوشش مقررات حمایتی قرار می‌گیرند. در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، به دلیل وجود پیچیدگی‌های خاص، مصرف کننده نیاز به حمایت بیشتری دارد و لازم است این حمایت‌ها، متناسب با اقتضائات این نوع تراکنش‌ها باشد.

در برخی کشورها، هم‌چون آمریکا، مقررات مستقلی برای حمایت از مصرف کنندگان در این نوع تراکنش‌ها، تصویب شده است، اما در حقوق ایران، قانون ویژه‌ای در این خصوص به تصویب نرسیده است و مقررات موجود، اقتضائات خاص این نوع تراکنش‌ها را در نظر نگرفته است؛ این مقررات، در مواردی هم‌چون اطلاع رسانی به مشتری، محدود کردن مسئولیت مشتری و انتقال بار اثبات دعوا به بانک، نواقصی دارد که لازم است اصلاح شود.

در این مقاله، مفهوم مصرف کننده، مقررات موجود برای حمایت از مصرف کننده و راهکارهای حقوقی حمایت از وی در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه در حقوق ایران و حقوق خارجی بررسی می‌شود.

1 - abdolah80@gmail.com

saasajadi@gmail.com

۲- نویسنده مسئول:

واژه‌های کلیدی: حقوق مصرف‌کننده، بانکداری الکترونیکی، تراکنش الکترونیکی و جوه، پرداخت الکترونیکی، انتقال وجه
طبقه‌بندی JEL: K13, K39

A Comparative Study of Consumer Protection in Electronic Funds Transactions

Mahboubeh Abdolahi

*Faculty member of law department,
Islamic Azad University, Dezful
Branch, Dezful, Iran*

Sayyed Ali Ahmadi Sajadi

*Assistant Professor in law, Tehran
University, Farabi compose*

Received: 7 jul 2013

Accept: 25 dec 2013

Abstract

In most legal systems, service consumers, as the weaker party to the contract, are covered by protective provisions. Due to the particular complexity of electronic funds transactions, consumers need further protection, which should be proportionate with the requirements of this type of transactions.

In some countries, such as America, independent regulations have been ratified to protect consumers in this kind of transactions, but there is no particular provision in Iran's legal system in this regard, and existing regulations do not meet the special requirements of these transactions. These regulations suffer defects in areas such as informing the consumer, limiting the consumer's responsibility, and delegating the settlement of disputes to the bank, which should be reformed.

In this article, the concept of consumer, the existing regulations for protecting the consumer and legal approaches to protect the consumer in electronic funds transactions in Iran's and foreign legal systems will be investigated.

Key Words: Consumer's Rights, electronic Banking, electronic fund transaction, electronic payment, fund transfer

JEL Classification: K13, K39

۱- مقدمه

تراکنش الکترونیکی وجه، به معنی هر نوع انتقال وجهی است که حداقل یکی از عملیات آن با استفاده از ابزارهای الکترونیکی انجام شده باشد؛ مثل پرداخت از طریق تلفن‌بانک، دستگاه

خودپرداز و پایانه‌های الکترونیکی فروش. در این نوع تراکنش‌ها، طرفین رابطه، یعنی مشتری و بانک از قدرت یکسانی برخوردار نیستند و همواره این احتمال وجود دارد که بانک، شرایط ناعادلانه‌ای را به مصرف‌کننده‌ای که از خدمات او استفاده می‌کند، تحمیل نماید. از طرفی الکترونیکی بودن این نوع تراکنش‌ها، تهدیدات جدیدی برای مصرف‌کنندگان ایجاد کرده است که سابق بر این، در تراکنش‌های سنتی و مبتنی بر کاغذ، وجود نداشته است. به همین جهت، لازم است از مصرف‌کنندگان این نوع خدمات، حمایت‌های خاصی به عمل آید.

در حقوق خارجی، به تناسب خطراتی که برای حقوق مصرف‌کنندگان در این زمینه وجود دارد، راهکارهایی برای حمایت از مصرف‌کنندگان، ارائه شده است. در حقوق ایران، حمایت‌هایی که از مصرف‌کننده به عمل آمده است، کافی نیست و لازم است این مقررات، تکمیل شود.

در این مقاله، مقرراتی را که در این زمینه تصویب شده است، معرفی می‌شود و مفهوم مصرف‌کننده و راهکارهای حمایت از وی را تحلیل می‌شود، و ایرادات نظام حقوقی ایران در این زمینه بررسی می‌گردد.

۲- مفهوم مصرف‌کننده

عنوان «مصرف‌کننده»، در نظام‌های حقوقی کشورهای مختلف، مفاهیم متفاوتی دارد و غالباً به سه شکل تعریف می‌شود که در زیر بیان می‌کنیم:

الف- اشخاص حقیقی که به منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای خود، اقدام می‌کنند.

برخی از نظام‌های حقوقی، مثل مقررات اتحادیه اروپا و قانون فرانسه، دایره مفهوم مصرف‌کننده را به شکل محدودی تعریف کرده‌اند و فقط اشخاص حقیقی را که به منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای، اقدام می‌کنند، مصرف‌کننده محسوب کرده‌اند. در این تعریف، اشخاص حقوقی و هم‌چنین اشخاص حقیقی که تاجر هستند و برای مقاصد تجاری یا حرفه‌ای وارد معامله می‌شوند، مصرف‌کننده محسوب نمی‌شوند؛ اما اشخاص حقیقی تاجری که نه برای مقاصد تجاری و حرفه‌ای بلکه برای مقاصد شخصی خود اقدام می‌کنند، مصرف‌کننده محسوب و تحت پوشش مقررات

حمایتی قرار می‌گیرند (Ebers, 2005: 725). ماده a ۴ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان یونان^۱، مصرف‌کننده را هر شخصی می‌داند که از کالا یا خدمتی استفاده می‌کند (Ebers: 716). با توجه به اینکه در این تعریف، قید «استفاده می‌کند» وجود دارد، روشن است که تجاری که به قصد فروش، کالا یا خدمتی را دریافت می‌کند، شامل نمی‌شود.

ب- کلیه اشخاص حقیقی

برخی از نظام‌های حقوقی، تعریف وسیع‌تری از مصرف‌کننده، ارائه کرده‌اند و هر شخص حقیقی را مصرف‌کننده می‌دانند. در این تعریف، اینکه شخص حقیقی، به چه منظوری، تجارت یا غیر آن، وارد معامله شده است، لحاظ نمی‌شود. به موجب ماده ۲۰۵.۲ مقررات الکترونیکی، و نیز ماده ۶۰۳. b قانون تجارت آمریکا^۲، مصرف‌کننده به معنی هر شخص حقیقی تعریف شده است. به نظر می‌رسد با توجه به اینکه اشخاص حقوقی، غالباً از مشاوران حقوقی و دانش کافی برای حفظ حقوق خود در مذاکرات قراردادی برخوردارند، قانون، آنان را نیازمند حمایت نمی‌داند.

ج- کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کنند.

در برخی از قوانین، مفهوم مصرف‌کننده، دایره کاملاً وسیعی را شامل می‌شود. به موجب ماده a ۴ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان یونان^۳، مصرف‌کننده، هر شخصی است که از کالا یا خدمتی استفاده می‌کند. این تعریف، کلیه اشخاص -حقیقی و حقوقی- را که به هر منظوری -تجاری یا غیر تجاری- وارد معامله شده باشند، دربرمی‌گیرد و هیچ تفکیکی بین آنها قائل نشده است (Ebers: 716).

در نظام حقوقی ایران، قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲ و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸، عنوان «مصرف‌کننده» را تعریف کرده‌اند که این دو تعریف، با هم متفاوتند. بند «س» ماده ۲ قانون تجارت الکترونیک ایران، مصرف‌کننده را چنین تعریف کرده است: «مصرف‌کننده، هر شخصی است که به منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای، اقدام می-

1- Consumer Protection Act, 1994

2- United State Commercial 1978.

3- Consumer Protection Act. 1994.

کند». این تعریف، عیناً همانند تعریف قانون پرداخت‌های الکترونیکی استرالیا^۱ است. قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸، تعریف دیگری از «مصرف‌کننده» ارائه داده است، طبق ماده ۱ این قانون: «مصرف‌کننده، هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند». این تعریف، گسترده‌ترین تعریفی است که می‌توان از مصرف‌کننده ارائه کرد، زیرا همه اشخاصی را که به هر منظوری، تجاری و غیر تجاری، از خدمات دیگران از جمله تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، استفاده می‌کنند، شامل می‌شود.

در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، برای شناخت مفهوم مصرف‌کننده باید به تعریف قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان رجوع کرد، زیرا همان‌گونه که گفتیم، کلیه خدمات مالی از جمله تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، از شمول مقررات حمایتی قانون تجارت الکترونیکی خارج است و تحت پوشش قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، قرار دارد؛ بنابراین، مقررات حمایت از مصرف‌کنندگان، تمامی مشتریانی را که از خدمات الکترونیکی بانک‌ها استفاده می‌کنند، تحت پوشش قرار می‌دهد.

سؤال دیگری که ممکن است مطرح شود این است که با توجه به نظریاتی که در مورد معافیت دولت از مسئولیت وجود دارد، در مواردی که مصرف‌کننده از خدمات مالی بانک‌های دولتی استفاده می‌کند، آیا باز هم تحت پوشش این مقررات حمایتی قرار می‌گیرد یا این مقررات فقط در مورد مصرف‌کنندگانی که از خدمات بانک‌های خصوصی استفاده می‌کنند، اجرا می‌شود. در این مورد، نظر حقوقدانان برجسته این است که نظریاتی که در مورد معافیت دولت از مسئولیت وجود دارد، فقط مربوط به اعمال حاکمیت دولت است و در موارد دیگر، مثل ارائه خدمات بانکی، دولت، نمی‌تواند از این معافیت‌ها استفاده کند (katoozian, 2008: 323).

ماده ۱۶ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، نظریه اخیر را تأیید کرده و مؤسسات دولتی را نیز ملزم به رعایت مقررات حمایت از مصرف‌کننده می‌داند. در این ماده آمده است: «مسئولیت جبران خسارت وارده به مصرف‌کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف‌کننده،

1- Australian E Payment Code 2012.

شده است».

۳- معرفی مقررات موجود در مورد حمایت از مصرف‌کننده در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه مهم‌ترین مقرراتی که در زمینه تراکنش‌های الکترونیکی توسط سازمان ملل، ارائه شده‌اند، «قانون نمونه انتقال بین‌المللی اعتبار آنسیترال^۱» و نیز «راهنمای آنسیترال در مورد تراکنش‌های الکترونیکی^۲ وجوه» هستند. این مقررات که الگوی بسیاری از کشورها برای تدوین قوانین این نوع تراکنش‌ها بوده است، رویکرد حمایتی ندارند و راهکاری برای حمایت از مشتری ارائه نکرده‌اند. در ماده ۱ قانون نمونه آنسیترال، آمده است، هدف از وضع این مقررات، حمایت از مشتری نیست اما اگر کشورهایی که به این قانون، ملحق شده‌اند، در حقوق داخلی خود، مقرراتی برای حمایت از مشتری، داشته باشند، این مقررات حمایتی بر قانون آنسیترال ارجحیت دارد (UNCITRAL, 1994: 17).

در حقوق خارجی، مهم‌ترین قانونی که از مشتری در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، حمایت می‌کند، ماده ۲۰۵ مقررات فدرال آمریکا، معروف به مقررات الکترونیکی^۳ است. این قانون، در تکمیل قانون تراکنش‌های الکترونیکی وجوه آمریکا^۴ آمده است و هدف از آن، حمایت از مصرف‌کنندگان است. (Regulation E, 1996: art 205.1) و راهکارهایی برای رسیدن به این هدف، ارائه داده است.

در حقوق ایران، به موجب مواد ۳۳ تا ۴۱ قانون تجارت الکترونیکی، مقرراتی برای حمایت از مصرف‌کننده در محیط‌های الکترونیکی، تصویب شده است، اما ماده ۴۲ این قانون، و آیین‌نامه اجرایی ماده ۷۹ این قانون، تصریح کرده‌اند که این مقررات حمایتی در مورد خدمات مالی و بانکی اجرا نمی‌شود. از آنجا که خدمات مالی و بانکی، اقتضات خاص خود را دارد، قانون‌گذار، حمایت از مصرف‌کنندگان این حوزه را به تصویب مقررات دیگری واگذار کرده است. ماده ۴۹ این قانون، مقرر کرده است:

1- UNCITRAL Model Law on International Credit Transfers, United Nations, 1994.

2- UNCITRAL Legal Guide on Electronic Funds Transfers, United Nations, 1987.

3- Code of Federal Regulation, Regulation E (12 CFR 205).

4- Electronic Fund Transfer Act, 1978.

«حقوق مصرف‌کننده در زمان استفاده از وسایل پرداخت الکترونیکی، به موجب قوانین و مقرراتی است که توسط مراجع ذیربط تصویب شده و یا خواهد شد». اما این قانون مورد اشاره آیا تاکنون به تصویب رسیده است؟

پس از تصویب قانون تجارت الکترونیکی، اگرچه تا به حال، هیچ مقرراتی تصویب نشده است که مستقلاً از مصرف‌کنندگان خدمات مالی حمایت کرده باشد، اما باید توجه داشت، قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸، که از مصرف‌کنندگان کلیه کالاها و خدمات به صورت عام، حمایت می‌کند، خدمات ارائه شده توسط بانک‌ها و مؤسسات مالی را نیز تحت پوشش مقررات حمایتی خود قرار داده است. ماده ۱ این قانون، عرضه‌کنندگان کالا و خدمات را چنین تعریف کرده است:

«عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه‌کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و هم‌چنین کلیه دستگاه‌ها، مؤسسات، و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم، و به صورت کلی یا جزئی، کالا یا خدمت به مصرف‌کننده ارائه می‌نمایند، اطلاق می‌شود».

بنابراین، با توجه به اینکه تراکنش الکترونیکی وجوه که توسط بانک‌ها و مؤسسات مالی انجام می‌شود، شکلی از ارائه خدمات محسوب می‌شود، و قلمرو شمول این ماده، عام است، مشمول مقررات حمایتی این قانون است.

۴- بررسی لزوم حمایت از مصرف‌کننده در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه

با توجه به آنکه اصل بر آزادی قراردادهاست و طرفین، در مفاد قرارداد، شخصاً منافع خود را در نظر می‌گیرند، ابتدا باید بررسی شود که چه لزومی دارد که دولت با وضع مقررات در این رابطه حقوقی دخالت کند، و چه ضرورتی برای حمایت از مصرف‌کننده وجود دارد. برای درک این امر، ابتدا باید رابطه حقوقی بین بانک و مصرف‌کننده را تحلیل کنیم. این رابطه حقوقی در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، بر اساس قراردادی شکل می‌گیرد که در رویه جاری بانک‌ها، یک قرارداد نمونه است، یعنی کلیه بانک‌ها، مفاد قراردادی یکسانی را به مشتریانانشان، پیشنهاد می‌کنند.

علاوه بر آن، این قرارداد، نوعی قرارداد الحاقی است؛ قرارداد الحاقی، قراردادی است که از پیش تعیین شده است و مشتری نقشی در تعیین مفاد قرارداد ندارد و نمی‌تواند در مورد آن مذاکره کرده، شرطی به آن بیفزاید یا بکاهد و با توجه به اینکه تمامی بانک‌ها از همین نمونه قراردادهای یکسان استفاده می‌کنند، مشتری ناگزیر است که یا به طور کلی از انعقاد قرارداد انصراف دهد یا تمام شرایطی را که بانک به او پیشنهاد کرده است، بپذیرد و مسلماً چون انجام این تراکنش‌ها، مورد نیاز اوست، در عمل، راه حل دوم را انتخاب می‌کند (Katoozian, 2005:176).

از طرفی، بانک، دارای مشاوران حقوقی قدرتمندی است که دانش حقوقی کافی دارند و هنگام انعقاد قرارداد، قطعاً حقوق بانک را تأمین می‌کنند اما مشتری، حتی اگر اجازه درج شروطی که به نفع اوست به وی داده شود، ممکن است دانش حقوقی کافی برای محفوظ نگه داشتن حقوق خود نداشته باشد؛ بنابراین، چون توازن قدرت بین طرفین قرارداد وجود ندارد، لازم است قانون‌گذار از مصرف‌کننده که شخص ضعیف قرارداد است حمایت کند و شروط قراردادی را تعدیل کند (katoozian, 2004:107).

لازم به ذکر است که مقرراتی که برای حمایت از مصرف‌کننده، وضع شده است، جنبه امری دارد زیرا تمامی قوانینی که هدف از آنها حمایت از حقوق اشخاص است، امری هستند؛ بنابراین، اگر توافقی برخلاف آنها صورت گرفته باشد، این توافق صحیح نیست. (Ibid:157). راهنمای آنسیترال نیز بر این امر تأکید کرده است که قراردادهای خصوصی، فقط تا میزان خاصی می‌توانند مقررات حمایت از مشتری را تعدیل کنند. (UNCITRAL, 1987: 60)

۵- راهکارهای حمایت از مصرف‌کننده در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه

تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، اقتضائات خاص خود را دارد و برخی از راهکارها مثل حق انصراف که برای حمایت از مصرف‌کنندگان کالاها یا خدمات، در قوانین به رسمیت شناخته شده است، در این نوع تراکنش‌ها، قابل اعمال نیست. به همین جهت، در حقوق خارجی مثل حقوق آمریکا، قوانین خاصی صرفاً برای حمایت از این نوع مصرف‌کنندگان مقرر شده است که متناسب با این حوزه است.

در حقوق ایران، اگر چه قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، راهکارهای حمایتی ارائه کرده است اما این راهکارها برای حمایت از مصرف‌کنندگان خدمات بانکداری الکترونیکی،

کارایی کافی ندارد، زیرا برای حمایت از تمام مصرف‌کنندگانی که از کالاها یا خدمات استفاده می‌کنند، وضع شده است و اقتضائات خاص این حوزه را در نظر نگرفته است. البته در دستورالعمل‌های مصوب بانک مرکزی، حقوق حمایتی مختص تراکنش‌های الکترونیکی وجوه اعطا شده است، که باز هم در مقایسه با حمایت‌هایی که در حقوق خارجی به عمل می‌آید، این موارد ناچیز است و لازم است اصلاح و تکمیل شود. مهم‌ترین راهکارهایی که برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، در حقوق ایران و حقوق خارجی ارائه شده است، در زیر بیان می‌شوند.

۵-۱- لزوم اطلاع رسانی صحیح به مصرف‌کننده

مصرف‌کننده تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، حق دارد در مورد موضوعاتی هم‌چون نحوه انجام کار، مسائل ایمنی که رعایت آنها لازم است، و حقوق و تکالیف خود، اطلاعات کافی داشته باشد (Rubin, 1999:973). طبق ماده ۶ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، کلیه دستگاه‌های عمومی و دولتی و شرکت‌ها و بانک‌ها ملزمند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم در خصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند، در غیر این صورت، به موجب ماده ۱۹ این قانون، علاوه بر جبران خسارت وارده، به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده، محکوم می‌شوند.

مهم‌ترین مواردی که اطلاع رسانی در مورد آنها در حقوق داخلی و خارجی لازم است، در زیر بیان می‌شوند.

الف: به موجب ماده b. ۲۰۵.۶ مقررات الکترونیکی آمریکا، موارد زیر باید از پیش، به طور مکتوب، اعلام شود:

بانک باید حدود مسئولیت مشتری، در مواردی که یک تراکنش نامعتبر انجام می‌شود، طی یک ابلاغیه مکتوب، به او اعلام نماید.

بانک مکلف است روزهای کاری خود را به مشتری اعلام کند.

بانک مکلف است، شماره تلفن و آدرسی را به مشتری اعلام کند تا اگر تراکنش نامعتبری

اتفاق بیفتند یا ابزار دسترسی^۱ مثل کارت و یا رمز آن، مفقود شود، مشتری بتواند به آن آدرس یا تلفن اعلام کند و مانع از بروز خسارت شود.

اگر بانک، این موارد را به اطلاع مشتری نرساند و در اثر تراکنش نامعتبری که اتفاق افتاده است، ضرری وارد شود، مشتری، مسئول جبران خسارت نیست و این خسارات به بانک تحمیل می‌شود (Cartwright, 2004: 137). در نظام حقوقی ایران، بانک، ملزم به ابلاغ این موارد نشده است، اما در عمل، نکات ضروری برای حفظ ایمنی کارت خودپرداز و شماره تلفن مورد نیاز برای اعلام سرقت یا موارد اضطراری از طریق تارنمای بانکها، رسانه‌های جمعی از قبیل رادیو و تلویزیون و یا ارسال پیامک به مشتریان، اعلام می‌شود.

ب: کارمزد انجام کار و خدمت: بانک، مکلف است قبل از انجام تراکنش، مبلغ کارمزد دریافتی خود را به مشتری اعلام کند؛ به موجب ماده ۵ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، «کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، مکلفند با الصاق برچسب روی کالا یا نصب تابلو در محل حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان روشن باشد، اعلام نمایند». هم‌چنین ماده ۳۷ موافقتنامه عضویت در سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا) مصوب ۱۳۸۵^۲ مقرر کرده است: «عضو مکلف است شرایط واریز وجه به حساب ذینفع نهایی را پس از پذیرش دستور پرداخت به صورت شفاف و روشن به مشتریان خود اعلام و طبق آن اقدام نماید».

ج: اعلام صورتحساب: بانک مکلف است، فهرست تراکنش‌های انجام شده شامل تمامی نقل و انتقالات را به صورت دوره‌ای، در فواصل زمانی معین که غالباً دوره ۳۰ روزه است، به طریقی که در قرارداد بین مشتری و بانک، ذکر شده است مثل ارسال از طریق دورنما، پست الکترونیکی و ... به مشتری ابلاغ کند. مشتری مکلف است پس از آگاهی از صورتحساب، در صورت انجام عملیات اشتباه یا سرقت از حساب توسط اشخاص ثالث، موضوع را به بانک گزارش کند. اگر بانک نتواند ثابت کند که صورتحساب دوره را به مشتری اعلام کرده است، شخصاً مسئول جبران

1- Access device

۲- این موافقتنامه توسط کمیته اجرایی نظام جامع پرداخت بانک مرکزی تدوین شده است و کلیه بانکهایی که قصد دارند برای انجام امور تسویه بین بانکی از ساتنا استفاده کنند، برای عضویت در این سامانه، باید این موافقتنامه را پذیرفته و اجرا نمایند.

خسارات وارده خواهد بود (Shick, 2010: 172).

در ایران، در حال حاضر، در نمونه فرم‌های افتتاح حساب‌هایی که کارت خودپرداز برای مشتری صادر می‌شود مثل سیبا و ...، نحوه ارسال صورت حساب، و دوره زمانی ارسال صورت حساب تعیین می‌شود اما در عمل، بانک‌ها به این مفاد عمل نکرده و صورت حسابی برای مشتری ارسال نمی‌کنند. حاصل این عملکرد، این است که اگر به دلایلی از جمله اشتباه بانک، یا تقلب و سوء استفاده اشخاص ثالث، یا نقص سامانه، پرداخت نادرستی اتفاق بیفتد، ممکن است مشتری، متوجه آن نشده یا پس از گذشت مدتی، از این امر آگاهی یابد و در نتیجه فرصت جلوگیری از بروز خسارت بیشتر یا شناخت شخص متقلب و مطالبه خسارت از وی، از دست برود.

۵-۲- منع تبلیغات خلاف واقع

بانک‌ها و مؤسسات مالی، ممکن است به منظور جذب مشتری، تبلیغاتی برخلاف واقع، در خصوص شیوه انجام کار و امنیت سیستم، ارائه کنند و مشتریان خود را فریب دهند؛ در این صورت، مشتری، به تصور و به اعتماد شرایطی وارد معامله می‌شود که واقعیت ندارد (Shick 2010: 176). به موجب ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده شود، ممنوع است. تبلیغات، ممکن است از هر طریقی از جمله وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی صورت گیرد، در صورت تخلف انجام این تعهد، بانک، به موجب ماده ۱۹ این قانون، به جبران خسارت وارده و پرداخت جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده، محکوم می‌شود. این مبالغ، از اموال بانک، پرداخت می‌شود.

۵-۳- منع تحمیل شرایط از طریق تبانی و انحصارگرایی

در مورد خدماتی که ارائه آنها در انحصار شخص یا اشخاص محدودی است، گاه این عرضه-کنندگان، با یکدیگر تبانی کرده، شرایط ناعادلانه‌ای را به مصرف‌کنندگان تحمیل می‌کنند. در کشور ما، با توجه به تعداد محدود بانک‌ها در کشور، می‌توان گفت عرضه خدمات بانکداری الکترونیکی، دچار انحصار است. نتیجه انحصاری بودن بانک‌ها، این است که در قراردادهای نمونه‌ای که توسط بانک‌ها به مشتریان ارائه می‌شود، شروطی به مشتری تحمیل می‌شود که کاملاً

ناعادلانه است، اما از آنجا که مشتری، نیازمند دریافت خدمات است، چاره‌ای جز قبول این شروط ندارد، زیرا همه بانک‌ها برای عرضه خدمات، همین شروط ناعادلانه را به طور یکسان ارائه می‌کنند.

به عنوان مثال، به موجب بند ۲۳ فرم «مقررات و شرایط ملی کارت» که به هنگام افتتاح حساب به عنوان قرارداد به امضای مشتریان می‌رسد، بانک برای خود معافیت‌هایی قائل شده است. در این بند آمده است: «در مواردی که بانک بنا به عللی از قبیل خرابی دستگاه‌های کامپیوتری، سیستم پردازش داده‌ها، خطوط ارتباطی، رویدادهای اجتناب‌ناپذیر و ... و آنچه که خارج از کنترل بانک باشد، قادر به ارائه خدمات کارت نباشد، مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود». به موجب این شرط، بانک مسئولیت ناشی از خرابی دستگاه‌های کامپیوتری و سیستم پردازش داده‌ها را از خود سلب کرده است در حالیکه این ابزارها تحت کنترل وی بوده و قانوناً بانک در قبال آنها مسئولیت دارد. این شرط معافیت، دایره مسئولیت بانک در مقابل مشتری را بسیار محدود می‌کند اما مشتری برای استفاده از خدمات بانکی، ناگزیر از پذیرش آن است. همچنین، با وجود آنکه مواد ۳۱ تا ۳۳ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه مصوب ۱۳۸۵، این حق را برای مشتری قائل شده است که تا زمان انتقال، دستور پرداخت را مسترد نماید، اما به موجب فرم‌های نمونه دستور پرداخت الکترونیکی بین بانکی رایج در نظام بانکی کشور، این حق از مشتری سلب شده و دستور پرداخت پس از پذیرش توسط بانک، قطعی و غیرقابل برگشت محسوب شده و استرداد آن امکان‌پذیر نیست.

۵-۴- محرمانه بودن اطلاعات شخصی مشتری

اطلاعاتی مثل مبلغ حساب مشتری و نقل و انتقالاتی که از حساب مشتری انجام می‌شود، اطلاعات شخصی و محرمانه محسوب می‌شود. به همین جهت، بانک مکلف است آنها را به صورت محرمانه نگهداری کند و فقط با دستور دادگاه صالح، می‌تواند این اطلاعات را در اختیار دیگران قرار دهد (Rubin, 1999: 971).

ماده ۳ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه مصوب ۱۳۸۵ در این خصوص، مقرر کرده است «مؤسسات مالی مکلفند مفاد دستور پرداخت‌های مشتریان، اعلام نتیجه انتقالات و علل عدم موفقیت آنها را محرمانه تلقی نموده و جز در مواردی که قانون تعیین نموده و نیز در

مواردی که بانک مرکزی در راستای اجرای این دستورالعمل معین می‌کند، مجاز به افشای آنها نیستند». تصویب‌نامه هیئت وزیران به شماره ۱۱۳۸۴-۲۸۱/ت/۲۷۷۴/۵ مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۶ نیز بر این امر، تأکید می‌کند.

در ماده ۱۸ مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، نیز آمده است: «اطلاعات تراکنش‌های دارندگان کارت و پذیرندگان، محرمانه بوده و مسئولیت تأمین ایمنی و حفاظت از ابزارهای پذیرش، خطوط اتصالی آنها و سوئیچ جهت جلوگیری از دسترسی افراد غیر مجاز یا هرگونه سوء استفاده احتمالی دیگر بر عهده مؤسسه است». بانک، مکلف است مقدماتی را که برای حفظ اطلاعات مشتری لازم است، فراهم کند. در غیر این صورت، اگر اطلاعات مشتری به هر طریقی، مثلاً به دلیل نفوذ رخنه‌گرها^۱ به سامانه بانک، سرقت و افشا شود، بانک، مکلف به جبران خسارت است.

در مواردی که بانک مرکزی نیاز به آمار و اطلاعات دارندگان حساب دارد، نیز این ترتیب رعایت می‌شود و ارائه اطلاعات به بانک مرکزی، به حفظ اسرار حرفه‌ای محدود شده است. طبق بند ۱۰ ماده ۱۴ قانون پولی و بانکی کشور مصوب ۱۳۵۱، رسیدگی به عملیات و حساب‌ها و اسناد و مدارک بانک‌ها و اخذ هرگونه اطلاعات و آمار از بانک‌ها را با توجه به لزوم حفظ اسرار حرفه‌ای دانسته و بر رعایت امانتداری و حفظ اسرار مشتریان تأکید کرده است.

بخشنامه شماره ۳۳/۸ مورخ ۱۳۷۹/۷/۱۰ بانک صادرات ایران، اطلاعات مربوط به حساب‌های خصوصی افراد نزد بانک‌ها را خارج از طبقه‌بندی‌های رایج در اسناد دولتی (عادی، محرمانه، خیلی محرمانه، سری و به کلی سری)، دانسته و دستیابی به آنها را فقط با حکم قضایی و مبانی قانونی امکان‌پذیر می‌داند و اظهار کرده است حتی در مواردی که سازمان بازرسی کل کشور، درخواست می‌کند تا اطلاعات حساب اشخاص در اختیار وی قرار گیرد، این امر فقط با ارائه دستور دادگاه مجاز است و بانک حق ندارد، به درخواست سازمان بازرسی، بدون مجوز قضایی، پاسخ دهد. در مواردی که بانک، خود شخصاً طرف دعواست، نیز به همین ترتیب عمل می‌شود، یعنی بانک، فقط با حکم قضایی می‌تواند اطلاعات حساب مشتری را افشا کند.

۵-۵- انتقال بار اثبات دعوا به بانک

در نظام سنتی ادله اثبات دعوا، بار اثبات دعوا بر عهده مدعی است، مثلاً در دعوای تراکنش وجوه، اگر مشتری، مدعی انتقال غیر معتبر وجه و بروز خسارت باشد، باید شخصاً این امر را اثبات کند؛ اما اجرای این قاعده در بانکداری الکترونیکی و تراکنش الکترونیکی وجوه، صحیح نیست، زیرا اجرای این قاعده سنتی، در مواردی کارایی دارد که طرفین دعوا، برابر باشند و قدرت آنها برای اثبات دعوا، یکسان باشد. در حالی که، در بانکداری الکترونیکی، بین مشتری و بانک، شدیداً نابرابری وجود دارد. بانک، اطلاعات کامل عملیات حساب مشتریان را در اختیار دارد اما مشتری خیر. در این نوع تراکنش‌ها، اشخاص و عوامل زیادی مثل ایمنی سیستم، بانک مبدأ، بانک مقصد، اتاق پایاپای و... نقش دارند و اگر عملیات نادرستی صورت بگیرد و خسارتی وارد شود، اثبات رابطه سببیت بین یکی از این عوامل و بروز خسارت، بسیار سخت و پیچیده است. از طرفی، حتی اگر اطلاعات در اختیار مشتری قرار گیرد، باز هم لازم است اطلاعات، توسط متخصصانی که از نحوه انجام عملیات، آگاهی دارند، تحلیل و ارزیابی شود تا بتوان دلایل را از آنها استخراج کرده، به آنها استناد کرد که این متخصصان نیز در اختیار بانک هستند و استفاده از نظر متخصصان برای مشتری، مستلزم صرف هزینه‌های گزافی است که ممکن است مشتری، از عهده آن بر نیاید (Budnitz, 2008: 932).

بنابراین، مشتری و بانک در موقعیت نابرابری هستند و مشتری توانایی ندارد که ادله بانک را ارزیابی و آنها را مورد چالش قرار دهد؛ به همین جهت، قراردادان بار اثبات، بر دوش مشتری، صحیح نیست. برخی از صاحب‌نظران نیز با این نظریه همسو هستند و معتقدند مسئولیت باید بر عهده شخصی قرار گیرد که توانایی بیشتری دارد (Badini, 2005: 91). در حقوق ایران، چنین حکمی جدید نیست و ماده ۳۸۶ قانون تجارت^۱، در مسئولیت متصدی حمل و نقل، به آن عمل

۱- ماده ۳۸۶ قانون تجارت مقرر کرده است: «اگر مال التجاره، تلف یا گم شود، متصدی حمل و نقل مسئول قیمت آن خواهد بود مگر اینکه ثابت نماید تلف یا گم شدن مربوط به جنس خود مال التجاره یا مستند به تقصیر ارسال کننده یا مرسل الیه و یا ناشی از تعلیماتی بوده که یکی از آنها داده‌اند و یا مربوط به حوادثی بوده که هیچ متصدی مواظبی نیز نمی‌توانست از آن جلوگیری نماید...»

کرده است؛ یعنی برای متصدی، فرض تقصیر شده و او خود، مکلف است بی‌تقصیری خود را ثابت کند، چرا که اثبات تقصیر متصدی، امری دشوار است و ممکن است صاحب کالا از عهده آن بر نیاید.

در آمریکا، در پرونده‌ای، مشتری به عنوان انجام تراکنش نادرست وجه، علیه بانک، اقامه دعوا کرده و مطالبه خسارت نمود، دادگاه رأی داد که برای اثبات دعوا ابتدا باید مشتری ثابت کند که نقل و انتقال وجه انجام شده است؛ سپس بانک باید ثابت کند که نقل و انتقال، موجه و قانونی بوده است. پس از آن، مشتری، حق دارد ادعای بانک را مورد چالش قرار داده و ثابت کند که نقل و انتقال، غیر قانونی بوده است (Kilonzo, 2007: 335). این حکم، برخلاف قواعد سنتی اثبات دعواست، زیرا طبق قواعد سنتی، اثبات تعدی و تفریط امین با مدعی است؛ یعنی مشتری باید ثابت کند که بانک در نگهداری از وجوهی که به وی سپرده شده، تعدی و تفریط کرده و آنها را به صورت غیرقانونی از حساب مشتری، خارج کرده است.

در انگلستان، رویه این است که در دعوای بین بانک و مشتری در رابطه با اینکه دستگاه خودپرداز، درست کار کرده یا خیر، بار اثبات برعهده بانک است، و او باید اثبات کند که دستگاه درست کار کرده است (Kilonzo, 2007: 337). هم‌چنین، اگر مشتری مدعی شود که قبل از اینکه کارت بانکی به او تحویل داده شود، از آن، وجه برداشت شده است، اظهار وی پذیرفته می‌شود و اثبات خلاف آن، برعهده بانک است (Cartwright, 2004: 138).

۵-۶- محدود کردن سقف مسئولیت مشتری

همانطور که در مبحث قبل بررسی کردیم، در دعوای مطالبه خسارت، اصل بر مسئولیت بانک است مثلاً اگر مشتری مدعی شود خسارات وارده، مستند به نقص و خطای سامانه‌های مورد استفاده بانک است، لازم نیست این موضوع را اثبات کند بلکه بار اثبات دعوا برعهده بانک است و اوست که باید صحت و ایمنی سامانه و ابزارهای مورد استفاده را اثبات نماید. تراکنش‌هایی که از طریق پایانه‌های مشتری-فعال^۱ مثل دستگاه خودپرداز انجام می‌شوند، وضعیتی ویژه دارند زیرا

1- Activated-consumer terminal

در این موارد، انجام تراکنش نامعتبر غالباً ناشی از اهمال مشتری در نگهداری از ابزار پرداخت^۱ یا رمزعبور است. با این وجود، اگر در این مورد نیز بار اثبات برعهده بانک قرار گیرد، این احتمال وجود دارد که وی قادر به اثبات نبوده و مسئول جبران کلیه خسارات تلقی شود.

قرار دادن بار اثبات دعوا بر عهده بانک، اگر چه مشکل نابرابری طرفین را حل می کند اما اگر کل مسئولیت به بانک تحمیل شود، نتیجه آن، حمایت از مشتری نیست، زیرا اگر مسئولیت بیشتری به بانک تحمیل شود، مسلماً بانک، هزینه بیشتری برای انجام تراکنش، از مشتری مطالبه می کند و حتی مشتریانی که تقصیر نداشته باشند نیز مکلف به پرداخت این هزینه هستند. در نهایت، این نتیجه، با رویکرد حمایت از مشتری در تضاد است (Clever, 1993: 1358).

راه حل این مشکل، این است که در خصوص دعاوی مطالبه خسارت ناشی از پایانه های مشتری-فعال که به موجب امارات، غالباً وقوع خسارت ناشی از اهمال مشتری است، بار اثبات دعوا، به طور مطلق برعهده بانک نباشد بلکه مسئولیت مشتری فقط تا سقف مبلغ خاصی محدود شده و پرداخت مازاد بر آن مبلغ، به عهده بانک واگذار شود (Shick, 173). این راهکار در مقررات الکترونیکی آمریکا، مورد تأکید قرار گرفته است. به موجب ماده ۲۰۵.۶ b این مقررات، مسئولیت مشتری، محدود به مبلغ زیر است:

اگر مشتری ظرف ۲ روز کاری پس از اطلاع از سرقت یا مفقود شدن کارت، به بانک گزارش دهد، حداکثر مسئولیت او، ۵۰ دلار خواهد بود.

اگر مشتری بعد از ۲ روز کاری پس از آگاهی از سرقت یا مفقود شدن کارت، اقدام کند یا ظرف ۶۰ روز تقویمی پس از ارسال صورت حسابی که نشانه اولین تراکنش نامعتبر است، اقدام کند، مسئولیت او حداکثر تا سقف ۵۰۰ دلار، خواهد بود.

اگر ابزار دسترسی مثل کارت، سرقت نشده باشد و مشتری ظرف ۶۰ روز تقویمی پس از ارسال صورت حساب دوره ای که نشانه اولین تراکنش نامعتبر است، اقدام کند، مشتری مسئولیتی ندارد، اما اگر مشتری ظرف این مهلت، موضوع را گزارش ندهد، مسئولیت او به میزان مبلغی

۱- ابزار پرداخت (access device) به هرگونه وسیله ای اطلاق می گردد که دارنده آن می تواند نسبت به انتقال وجوه از طریق آن اقدام نماید. بند ۱۲ ماده ۱ مقررات ناظر بر ارائه دهندگان خدمات پرداخت.

است که از حساب او برداشت شده است و بانک، این خسارت را جبران نمی‌کند (Comptroller of the Currency, 2011: 9).

در این مقررات، تأکید شده است که مسئولیت مشتری فقط محدود به مبالغ مذکور است، چون این قاعده جنبه حمایتی دارد، امری است و هیچ عاملی از جمله عوامل زیر نمی‌تواند دلیلی برای افزایش مسئولیت مشتری باشد:

اثبات تقصیر مشتری مثل نوشتن رمز عبور روی کارت خودپرداز.

توافق بانک و مشتری برای افزایش مسئولیت مشتری.

مقرر کردن مسئولیت بیشتر برای مشتری به موجب قوانین ایالتی (ibid: 24).

در نظام حقوقی ایران، هیچ سقفی برای مسئولیت مشتری، اعلام نشده است و اگر مصرف‌کننده نتواند تقصیر بانک را اثبات کند، نمی‌تواند خسارتی مطالبه کند.

۷-۵- قانون حاکم و دادگاه صالح

ممکن است هنگام انجام عملیات نقل و انتقال الکترونیکی وجوه، در اثر بروز اشتباه یا عوامل دیگر، خسارتی به مشتری وارد شود، در این موارد، این سؤال پیش می‌آید که اگر محل اقامت مشتری درخواست‌کننده تراکنش و ذینفع تراکنش و محل بانک آغازکننده و بانک ذینفع، متفاوت باشد، این دعوا براساس قانون کدام کشور حل می‌شود و چه دادگاهی صالح به رسیدگی است.

در غالب نظامهای حقوقی از جمله ایران و فرانسه، تعهدات ناشی از عقود، تابع قانون محل وقوع عقد است مگر اینکه طرفین، آن را تابع قانون دیگری قرار داده باشند. ماده ۹۸۶ قانون مدنی ایران در این خصوص مقرر کرده است: «تعهدات ناشی از عقود، تابع قانون محل وقوع عقد است مگر اینکه متعاقدین، اتباع خارجه بوده و آن را صریحاً یا ضمناً تابع قانون دیگری قرار داده باشند» محل انعقاد عقد در تراکنش‌های الکترونیکی، محل ارسال قبولی است (Mafi, 2013:165) و طبق ماده ۲۶ قانون تجارت الکترونیکی، ارسال زمانی صورت می‌گیرد که قبولی از سامانه رایانه‌ای قبول‌کننده ارسال شود. اما اجرای این قاعده در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، مناسب به نظر نمی‌رسد زیرا در این نوع تراکنش‌ها، فضای فیزیکی گاه بی‌ارتباط و تصادفی است و این ابهام، ممکن است منجر به حکومت قانونی شود که مصرف‌کننده نسبت به آن بی‌اطلاع است. از این رو،

جهت حمایت از مشتری، قانون نمونه انتقال بین‌المللی اعتبار آنسیترال، معیار جدیدی ارائه کرده و در ماده ۱۷ آورده است: «حقوق و تعهدات ناشی از دستورپرداخت، تابع قانونی است که طرفین، آنرا انتخاب کرده‌اند و در صورت نبود چنین توافقی، قانون کشور بانک دریافت‌کننده، حاکم بر دعواست». با توجه به آنکه، دریافت‌کننده وجه، ذینفع اصلی و مصرف‌کننده خدمات است، این حکم، جهت حمایت از وی، وضع شده است. لازم به ذکر است که قوانین حمایت از مصرف‌کننده، مرتبط با نظم عمومی هستند، به همین جهت، اگر قانونی غیر از قانون مقر دادگاه صالح به رسیدگی باشد و آن قانون خارجی، با قوانین حمایت از مصرف‌کننده مقر دادگاه، متعارض باشد، به دلیل تعارض با نظم عمومی، قانون خارجی اعمال نشده و قوانین داخلی، جایگزین آن خواهند شد (Almasi, 2005:160).

رویکرد حمایت از مصرف‌کننده باید در تشخیص دادگاه صالح نیز لحاظ شود. استفاده از راهکارهای سستی برای تشخیص دادگاه صالح از جمله انتخاب دادگاه محل انعقاد و اجرای قرارداد و محل اقامت خواننده، در خصوص تراکشن‌های الکترونیکی و جوه صحیح نیست زیرا در این صورت، ممکن است مصرف‌کننده مجبور شود در دادگاهی کیلومترها دورتر از محل سکونت خود، برای دادرسی حضور یابد و یا برای پرهیز از این دشواری، به کلی از احقاق حق خود صرفنظر کند. با توجه به این مراتب، در مقررات اتحادیه اروپا، ماده ۱۶ آئین‌نامه بروکسل راجع به صلاحیت، شناسایی و اجرای احکام مدنی و تجاری^۱ مقرر کرده است که اگر مصرف‌کننده بخواهد به عنوان خواهان برای مطالبه حقوق خود اقامه دعوا کند، می‌تواند این دعوا را در دادگاه کشوری که خواننده در آنجا مقیم است یا در دادگاهی خود وی در آن اقامت دارد اقامه نماید. در دعاوی که مصرف‌کننده به عنوان خواننده طرف دعوا قرار می‌گیرد، طبق بند دوم این ماده، دادگاه محل اقامت مصرف‌کننده، صالح به رسیدگی است. به موجب ماده ۱۵ این آئین‌نامه، قاعده مذکور در صورتی قابل اجراست که طرف قرارداد، کشور محل اقامت مصرف‌کننده را هدف قرار داده باشد یعنی بانک مذکور، در کشور محل اقامت مصرف‌کننده، فعال بوده و یا فعالیت و تبلیغات خود را نسبت به ساکنان آن کشور جهت‌دهی کرده باشد؛ در غیر این صورت،

1- Council Regulation (EC) No [44/2001](#) of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters.

این حق برای مصرف‌کننده وجود ندارد (Bakhtiarvand, 2010:89). به عنوان مثال، اگر بانک، سایتی برای ارائه خدمات به مشتریان راه‌اندازی کرده و حق اتصال و دسترسی ساکنان برخی از کشورها به آن را ممنوع کرده باشد، به آن معناست که کشورهای مزبور را هدف قرار نداده است (Ibid:91).

در قوانین ایران، هیچ قاعده‌ای برای حمایت از مصرف‌کنندگان در این خصوص مقرر نشده است؛ در نتیجه، همان قواعدی که در مواد ۱۱ و ۱۳ قانون آئین دادرسی مدنی ذکر شده است، لازم‌الاجراست. این مواد، دادگاه محل اقامت خواننده یا دادگاه محل انعقاد و اجرای عقد را صالح به رسیدگی می‌داند و پیشنهاد می‌شود موادی مشابه آئین‌نامه بروکسل جهت حمایت از مصرف‌کنندگان مقرر شود.

جمع بندی و نتیجه‌گیری:

مصرف‌کننده، به عنوان طرف ضعیف قرارداد، همواره نیاز به حمایت دارد. در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، به دلیل پیچیدگی فرایند تراکنش و بی‌اطلاعی مصرف‌کننده نسبت به این نوع خدمات، این نیاز، بیشتر احساس می‌شود. در حقوق خارجی، مقررات حمایتی مستقل در این زمینه تصویب شده است. در حقوق ایران، ماده ۴۹ قانون تجارت الکترونیک، تعیین مقررات راجع به حقوق مصرف‌کننده در عرصه بانکداری الکترونیکی را موقوف به تصویب مقرراتی کرده که تاکنون به تصویب نرسیده و تنها مقررات موجود در این زمینه، قانون حمایت از مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸ است. در این قانون، اگرچه راهکارهای حمایتی کلی ارائه شده اما این راهکارها، نه فقط در خدمات بانکی، بلکه در تمام مواردی که شخصی از کالا یا خدمات استفاده می‌کند، اعمال می‌شود و اقتضانات خاص این نوع تراکنش‌ها را در نظر نگرفته است.

مهمترین راهکارهایی که برای حمایت از مشتریان در این نوع تراکنش‌های الکترونیکی وجوه ارائه شده است، لزوم اطلاع‌رسانی به مشتری، منع تبلیغات خلاف واقع، منع تبانی و انحصارگری، حفظ اطلاعات خصوصی مشتری، انتقال بار اثبات دعوا به بانک و محدود کردن سقف مسئولیت مشتری است. مقررات ایران در این زمینه دارای نواقصی است از جمله اینکه در حقوق ایران، برخلاف حقوق آمریکا، بانک مکلف به ابلاغ هشدارهای و ابلاغ صورتحساب دوره‌ای به مشتری

نیست. حاصل این عملکرد، این است که اگر به دلایلی پرداخت نادرستی اتفاق بیفتد، ممکن است مشتری متوجه آن نشده یا پس از گذشت مدتی از این امر آگاهی یابد و در فرصت جلوگیری از گسترش خسارت یا شناخت شخص متقلب و مطالبه خسارت از وی، از دست برود. در نتیجه، مقررات ایران در این زمینه مغایر با استانداردهای رایج در زمینه اطلاع‌رسانی است. به علاوه، مقررات ایران در خصوص قانون حاکم و دادگاه صالح در دعاوی مصرف‌کننده، قاعده حمایتی خاصی مقرر نکرده و این موضوع، مشمول همان مقررات عمومی است. در حالیکه قانون نمونه انتقال بین‌المللی اعتبار آنسیترال، در صورت فقدان قانون منتخب، قانون کشور بانک دریافت‌کننده را حاکم دانسته، همچنین در حقوق خارجی از جمله اتحادیه اروپا، دادگاه محل اقامت مصرف‌کننده صالح به رسیدگی است و شایسته است مقررات ایران در این خصوص، متناسب با این قوانین مورد اصلاح قرار گیرد.

همچنین، برخی مفاد قراردادهای نمونه رایج در نظام بانکی کشور، حقوقی را که قانون برای مشتریان در نظر گرفته، از جمله حق لغو دستور پرداخت قبل از انتقال را نقض کرده و برای بانک، معافیت‌هایی قائل شده است اما با توجه به الحاقی بودن این قراردادها، مشتری برای استفاده از خدمات بانکی، ناگزیر از پذیرش این شروط است که این امر، مغایر تعهد بانک مبنی بر منع تحمیل شرایط به مشتریان است و لازم است این مفاد اصلاح شود.

References:

- [1]- Almasi, Nejad Ali. (2013).private International Law. Tehran: Mizan (in Persian).
- [2]- Badini, Hasan. (2005).Tort Liability. Tehran:Sherkat Sahami Enteshar (in Persian).
- [3]- Bakhtiarvand, Mostafa. (2006). The Competent court in the Consumer Electronic contract. Fasnameh Hoghoogh, Vol.40, no.3 (In Persian).
- [4]- Katoozian, Naser.(2004),Civil law, principle of Contract, vol.1, 7 edition, Tehran: sherkat sahami enteshar (In Persian).
- [5]- Katoozian, Naser, (2008), tort law, vol.2, 7 editions, Tehran: Tehran University press (In Persian).
- [6]- Mafi, homayon, (2013).Comparative Study of enforceable law of electronic contract concluded in cyber space. Comparative law study magazine, vol.4, no.1 (in persian).
- [7]- Australian E. Payment Code (2012). Available at: www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/List-of-EFT-Code

- [8]- Budniz, Mark E, (2008). *Technology as the Driver of Payment System Rules*, Chicago-Kent law and review, vol.83.2.
- [9]- Cartwright. (2004). *Banks, Consumer and Regulation*. Hurt Publication.
- [10]- Clever, Katrina, (1993). *Overcoming the Obstacles to Implementation of Point-of-Sale Electronic Fund Transfer Systems: EFTA and the New Uniform Payments Code*, *Virginia Law Review*, Vol. 69, No. 7, pp. 1351-1379, Available at: <http://www.jstor.org/stable/1072866>.
- [11]- Comptroller of the Currency, Administrator of National Banks. (2011). *Comptrollers Handbook of Regulation E*.
- [12]- Ebers, Martin. (2005). *Consumer Law Compendium*.
- [13]- Glickson, S. (1997). *Commerce in Cyberspace*, *Computer Law & Security Report*, vol.13.
- [14]- Kilonzo, Kethi. D. (2007). *An Analysis of the Legal Challenges Posed by Electronic Banking*. *Kenya Law Review*, 1,3232.
- [15]- Rubin, Edward. 1990 *Electronic Banking and the Consumer-The European Dimension* by Jeremy Mitchell Review by: *The American Journal of Comparative Law*, Vol. 38, No.
- [16]- Shick, Blair C, (2010). *Some Impacts of Electronic Funds Transfers on Consumer Transactions*. Available at: www.bostonfed.org/economic/conf/conf13/conf13j.pdf.
- [17]- United National Commission In International Commerce Law (UNCITRAL), *UNCITRAL Model Law On International Credit Transfers*, 19994.
- [18]- United National Commission in International Commerce Law, *UNCITRAL Legal Guide on Electronic Funds Transfers*, 1987.
- [19]- *Code of Federal Regulation, Regulation E (12 CFR 205)*1996.