

مطالعات حقوق تطبیقی

دوره ۸، شماره ۲

پاییز و زمستان ۱۳۹۶

صفحات ۵۴۵ تا ۵۶۴

تحلیل تطبیقی وقوع اشتباه انسانی یا خطای فنی در پرداخت‌های مبتنی بر کارت بدهی در حقوق ایران و امریکا

مریم جلالی

دانشجوی دکتری حقوق خصوصی دانشگاه اصفهان
(jalali.d.maryam@gmail.com)

محمد مهدی الشریف*

دانشیار گروه حقوق دانشگاه اصفهان

علیرضا فصیحی زاده

استادیار گروه حقوق دانشگاه اصفهان
(fasihizadeh@ase.ui.ac.ir)

محمود جلالی

دانشیار گروه حقوق دانشگاه اصفهان
(dm_jalali@yahoo.com)

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۱۰ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۱۱)

چکیده

ماهیت حقوقی پرداخت‌های مبتنی بر کارت‌های بانکی همواره از مسائل چالش‌برانگیز در حقوق بانکی به‌شمار می‌آید. نگارندگان این جستار می‌کوشند با توجه به فراوانی استفاده از کارت بدهی در ایران و با رویکردی تطبیقی با حقوق ایالات متحده امریکا، اشتباه انسانی و خطای فنی در پرداخت‌های مبتنی بر کارت بدهی را تحلیل نموده، با بیان وجه تمایز آن دو با مفهوم انتقال غیرمجاز وجه، مسئولیت حقوقی بانک و دارندگان کارت را در فرض صدور اشتباه دستور پرداخت از جانب دارنده، و یا اجرای همراه با اشتباه و خطا از سوی بانک را در حقوق ایران بررسی کنند. به‌عنوان برون‌داد این مقاله، در فرض صدور اشتباه دستور پرداخت، حکم به عدم مسئولیت بانک در برابر دارنده کارت داده شده است و درمقابل پژوهشگران مقاله حاضر مسئولیت قراردادی و نیز مسئولیت مدنی محض برای بانک در برابر مشتری، ناشی از اشتباه و خطا در اجرای دستور پرداخت قائل شده‌اند.

واژگان کلیدی

اشتباه انسانی، خطای فنی، دارنده کارت بدهی، دستور پرداخت، کارت بدهی.

مقدمه

انتقال الکترونیکی وجوه^۱ به عنوان یکی از عناصر حیاتی تجارت الکترونیکی (O'Mahony, 2001, p.7)، نقشی بی بدیل در تسهیل و تسریع مبادلات اقتصادی دارد. این نوع از انتقال وجه در بخش نظام‌های پرداخت کلان (بین بانکی) با استفاده از ابزارهایی نظیر سوئیفت^۲ و شتاب^۳ و در بخش نظام‌های پرداخت خرد (بین بانک و مشتری) از طریق ابزارهایی همچون چک الکترونیکی^۴، پول الکترونیکی^۵ و کارت‌های بانکی^۶ محقق می‌شود.^۷ کارت‌های بانکی از نظر نحوه تسویه حساب به کارت اعتباری^۸ و کارت بدهی^۹ تقسیم می‌شوند. قسم اول کارتی است که به دارنده آن امکان می‌دهد تا کالا یا خدمتی را فقط به پشتوانه اعتباری که نزد صادرکننده کارت دارد، خریداری کند؛ سپس بهای آن را طی مدت زمان مشخصی به صادرکننده بپردازد (oxford law dictionary, 2016, credit card)؛ فرهنگ، ۱۳۷۱، ص ۴۴۱). اما کارت بدهی یا کارت برداشت از موجودی، مختص کسانی است که نزد بانک یا مؤسسه مالی صادرکننده کارت حساب دارند و می‌توانند با استفاده از کارت از موجودی حساب خود برداشت کرده یا بهای کالاها و خدمات خریداری شده را در حد موجودی حساب بانکی خود بپردازند (Gkoutzinis, 2006, p.40؛ موسویان، ۱۳۸۳، ص ۵۱).

امروزه با توجه به فراوانی استفاده از کارت بدهی و تنوع خدمات مبتنی بر آن، بروز اشتباه و خطا در پرداخت‌های مبتنی بر کارت بدهی امری متداول است که ممکن است پرداخت را غیرممکن سازد، آن را به تأخیر بیندازد یا موجب پرداخت ناروا به شکل پرداخت مجدد یا پرداخت

۱. کامل‌ترین و دقیق‌ترین تعریف انتقال وجوه را قانون متحدالشکل تجاری امریکا (U.C.C) در بند «a» 104 ماده ۸۴ ارائه کرده است: «انتقال وجوه به معنی مجموعه‌ای از تراکنش‌هایی است که با دستور پرداخت صادره توسط اصل‌ساز به منظور پرداخت وجه به ذی‌نفع دستور، آغاز می‌شود. این اصطلاح شامل هرگونه دستور پرداخت صادره توسط بانک اصل‌ساز یا بانک واسط در اجرای دستور پرداخت اصل‌ساز می‌باشد. انتقال وجه با قبول دستور پرداخت اصل‌ساز توسط بانک ذی‌نفع به سود ذی‌نفع کامل می‌گردد».

2. (Swift)

انجمن ارتباطات مالی بین بانکی جهانی که یک نظام پیام‌رسان مالی است و انتقال اطلاعات بین بانکی را تسهیل می‌کند.
۳. شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی. برای اطلاعات بیشتر، ر.ک. مقررات حاکم بر مرکز شتاب مصوب ۱۳۸۱ش.

4. Electronic Check.

5. Electronic Money.

۶. Banking Card «هر نوع کارت الکترونیکی است که استفاده از آن منجر به نقل و انتقال وجه یا برداشت از یک حساب سپرده و یا بدهکار شدن دارنده آن شده و یا به هر شکل دیگری قدرت خرید یا پرداخت را در اختیار دارنده آن قرار می‌دهد». دستورالعمل ضوابط صدور کارت پرداخت مصوب ۱۳۸۰ش ماده ۱.

۷. برای مطالعه بیشتر در این زمینه، ر.ک. ساردوئی نسب، ۱۳۹۳.

8. Credit Card

9. Debit Card

به غیر ذی‌حق شود (السان، ۱۳۹۰، ص ۵۹). در امریکا قانون انتقال الکترونیکی وجوه^۱ مصوب ۱۹۷۸م که قانونی فدرال، آمره و در راستای حمایت از اعتبار مصرف‌کننده است و در ایران دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه مصوب ۱۳۸۵ش بانک مرکزی، مقررات حاکم بر مرکز شتاب مصوب ۱۳۸۱ش در این زمینه مقرراتی وضع نموده‌اند. در این مقاله پس از تعریف و تمییز مفهوم اشتباه و خطا، اشتباه انسانی دارنده کارت و اشتباه یا خطای منسوب به بانک بررسی شده، وضعیت حقوقی آن‌ها با توجه به حقوق ایالات متحده آمریکا و ایران تشریح می‌شود.

تعریف مفاهیم اشتباه انسانی و خطای فنی و تمییز آن دو از انتقال

غیرمجاز وجه

هرچند در زبان رایج و حتی در زبان حقوقی ما میان اشتباه و خطا تفاوتی نیست، اما در حقوق امریکا، هم در معنای لغوی و هم در معنای اصطلاحی، میان این دو مفهوم تفاوت قائل شده‌اند؛ در تعریف لغوی، اشتباه (Mistake) عملی است ناصحیح که منشأ آن بی‌دقتی می‌باشد، و خطا (Error)، تفاوت برآورد شده میان مقدار محاسبه شده و مقدار واقعی است (Oxford dictionary, 2016, error/mistake). تعریف اصطلاحی این دو مفهوم در میان اندیشمندان حقوق بانکی نیز از تعریف لغوی آن‌ها به دور نیفتاده است: اگر صدور یا اجرای دستور پرداخت^۲ مبتنی بر کارت بدهی با قصد دارنده کارت منطبق نباشد، این عدم انطباق چنانچه ناشی از اشکال یا نقص در سامانه‌ها، نرم‌افزارها و دستگاه‌های بانک باشد، «خطا» و اگر ناشی از عدم آگاهی فرد و یا نقص در دانش وی باشد، «اشتباه» خوانده می‌شود^۳ (Laidlaw, 1992, p.91-92; حسینیان،

1. Electronic Fund Transfer Act (EFT ACT).

این قانون به‌عنوان فصل فرعی ششم از فصل اصلی چهارم و یکم از عنوان‌های پانزدهم کد ایالات متحده آمریکا محسوب می‌شود.

۲. قانون نمونه آنسیترال در خصوص انتقال‌های بین‌المللی اعتبار ۲ مصوب ۱۹۹۲م در بند «ب» ماده ۲ دستور پرداخت را چنین تعریف می‌کند: «دستور بدون قید و شرط صادره توسط ارسال‌کننده ۲ به بانک دریافت‌کننده ۲ دایر بر پرداخت مبلغ مشخص یا قابل تعیینی به ذی‌نفع ۲، مشروط بر اینکه اولاً مقرر باشد تأمین وجه برای بانک دریافت‌کننده دستور، بر اساس بدهکار نمودن حساب ارسال‌کننده یا دریافت مبلغ از وی صورت گیرد و ثانیاً مفاد دستور مقرر نکرده باشد که پرداخت بنا بر درخواست ذی‌نفع تحقق یابد».

۳. مسئولیت مدنی بانک یا دارنده کارت ناشی از خطا یا اشتباه در پرداخت منصرف از مسئولیت مدنی آی اس پی (Internet Service Provider) یا مسئولیت مدنی «رسا» در بانکداری اینترنتی است. (آی اس پی) یا ارائه‌کنندگان خدمات اینترنتی، شرکت‌ها یا مؤسساتی هستند که اقدام به ارائه مجموعه خدمات ارزش افزوده برخط و برون‌خط به کاربران خود می‌کنند و می‌توانند هر نوع خدمات و امکانات اطلاعاتی و ارتباطی را در

۱۳۹۰، ص ۱۱۸). البته یادآور می‌شود که برخی نویسندگان این دو مفهوم را گاه به‌جای یکدیگر نیز به‌کار برده‌اند (Algudah, 1993, p.217; رضایی، ۱۳۸۷، ص ۱۹۰؛ السان، ۱۳۹۰، ص ۶۱-۵۹). بنابراین برای تشخیص کامل این دو مفهوم می‌توان از اشتباه، به اشتباه انسانی و از خطا، به خطای فنی تعبیر کرد، و یادآور می‌شود که در پرداخت‌های مبتنی بر کارت بدهی آنچه از ناحیه دارنده کارت روی می‌دهد صرفاً اشتباه انسانی است؛ چراکه در صدور دستور پرداخت، تنها عملکرد شخص دخیل است، نه عملکرد نرم‌افزارها یا سیستم‌های بانکی، و نیز آنچه از طرف بانک روی می‌دهد عموماً خطای نرم‌افزارها و سامانه‌های بانکی است و به علت عدم دخالت نیروی انسانی بانک در فرایند پرداخت کارتی، رخ دادن اشتباه تقریباً منتفی است؛ مگر در مواردی خاص که مشتری با حضور در شعبه، دستور پرداخت کتبی مبنی بر انتقال یا برداشت وجه از حساب متصل به کارت را صادر کند و کارمند بانک در اثر اشتباه، مبلغ کمتر یا بیشتری نسبت به آنچه در دستور پرداخت درج شده است برداشت یا منتقل نماید و یا در وارد کردن شماره حساب مقصد دچار اشتباه شده، وجه موضوع دستور پرداخت به حساب شخصی غیر از آن که منظور دارنده کارت است، واریز شود.

در قانون انتقال الکترونیکی وجوه امریکا، در ماده 1693f به‌طور اختصاصی مقرراتی در خصوص اشتباه و خطا در چنین انتقالاتی وضع شده است. قانون تجارت الکترونیکی ایران^۱ نیز به‌موجب بند «ط» ماده ۲ و ماده ۳۰، میان این دو مفهوم تفاوت قائل شده و مفهوم اشتباه را در مورد فعل منتسب به شخص، و مفهوم خطا را برای عملکرد نرم‌افزار و سامانه به‌کار برده است؛ ولی طبق ماده ۴۹ همان قانون: «حقوق مصرف‌کننده در زمان استفاده از وسایل پرداخت الکترونیکی به‌موجب قوانین و مقرراتی است که توسط مراجع قانونی ذی‌ربط تصویب شده یا خواهد شد». به این ترتیب برای یافتن حکم وقوع اشتباه انسانی یا خطای فنی در پرداخت‌های مبتنی بر کارت بدهی در حقوق ایران به‌ناچار می‌بایست به مبانی مسئولیت مدنی و دستورالعمل‌های بانک مرکزی رجوع کرد.

حدود قوانین و مقررات ارائه نمایند. وجود چنین نهادی در بانکداری اینترنتی افزون بر طراحی دقیق شبکه، از نظر تجاری بودن عملیات بانکی، حفظ اسرار تجاری و حفظ حقوق مصرف‌کننده هم بسیار دارای اهمیت است. برای مطالعه بیشتر در این زمینه، ر.ک. میری، ۱۳۹۴؛ السان، ۱۳۹۲، ص ۱۲۸ و ۱۳۹۱، ص ۱۲۱ و نیز آیین‌نامه واحدهای ارائه‌کننده خدمات اطلاع‌رسانی و اینترنت (رسا) مصوب ۱۳۸۰ش شورای عالی انقلاب فرهنگی و نیز دستورالعمل اتحادیه اروپا راجع به تجارت الکترونیک مصوب ۲۰۰۰م (2000/31/EC).

۱. مصوب ۱۳۸۲.

۲. «رویه ایمن» (Secure Method) «رویه‌ای است برای تطبیق صحت ثبت «داده‌پیام، منشأ و مقصد آن با تعیین تاریخ و برای یافتن هرگونه خطا یا تغییر در مبادله، محتوا و یا ذخیره‌سازی «داده‌پیام» از یک زمان خاص...».

۳. «این قانون شامل موردی نیست که پیام از اصل‌ساز صادر نشده باشد و یا به‌طور اشتباه صادر شده باشد».

در خصوص تمییز مفهوم اشتباه و خطا از انتقال غیرمجاز وجه^۱ باید گفت، چنانچه دستور پرداخت از سوی دارنده کارت بدهی و یا مأذون از طرف او صادر شود، دستور پرداخت مجاز نامیده شده و در قانون متحدالشکل تجاری امریکا^۲ چنین تعریف شده است: «دستور پرداختی که توسط بانک صادرکننده، از شخصی که به‌عنوان صادرکننده احراز هویت شده، دریافت گردیده است دستور مجاز محسوب می‌گردد مشروط به اینکه شخص مذکور صدور چنین دستوری را مجاز نموده باشد و یا از نظر حقوق نمایندگی متعهد به آن باشد^۳». در مقابل، قانون انتقال الکترونیک وجوه مفهوم انتقال غیرمجاز را چنین تشریح کرده است: «انتقال الکترونیکی وجهی است که از حساب شخص مصرف‌کننده^۴ توسط شخص غیر از وی بدون اجازه واقعی صورت گرفته است و از انتقال مذکور سود و منفعتی عاید مصرف‌کننده نمی‌شود^۵». در همین راستا قانون‌گذار امریکا در سه فرض، انتقال الکترونیکی وجه را غیرمجاز نمی‌داند: الف) وقتی که انتقال وجه از طریق شخصی که دارای کارت، کد و سایر وسایل دسترسی به حساب است انجام شده باشد؛ مگر آنکه مصرف‌کننده به بانک ابلاغ نماید که دیگر چنین شخصی نماینده وی و مأذون از جانب وی نیست. ب) چنانچه انتقال وجه با قصد متقلبانه و فریبکارانه از سوی مصرف‌کننده یا نماینده وی انجام شود. ج) خطایی از سوی بانک رخ دهد^۶. به این ترتیب، قانون یادشده به‌صراحت میان خطا و انتقال غیرمجاز وجه تفاوت قائل شده است.

در حقوق ایران دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه به‌منظور جلوگیری از انتقال غیرمجاز وجه، درخواست صدور و تأیید دستور پرداخت را منحصرأ از سوی صادرکننده امکان‌پذیر دانسته است^۷ و تکلیف احراز هویت درخواست‌کننده دستور پرداخت را پیش از پذیرش آن برعهده مؤسسه مالی صادرکننده قرار داده^۸ و مؤسسه مالی را ملزم ساخته است چنانچه دستور پرداخت حاوی داده‌های نادرست باشد، مانند موردی که هویت دستوردهنده احراز نشود و یا مأذون و مجاز بودن وی در صدور دستور پرداخت از حساب شخص ثالث برای مؤسسه مالی مسجل نشود، از پذیرش و اجرای آن دستور پرداخت خودداری نماید^۹.

1. Unauthorized transfer.

2. Uniform Commercial Code (U.C.C), 1952.

3. U.C.C. § 4A. 202.A.

۴. به علت آنکه قانون یادشده زیرمجموعه قانون حمایت از مصرف‌کننده به‌شمار می‌رود، لذا به‌جای عبارت صادرکننده دستور پرداخت عبارت مصرف‌کننده به‌کار برده شده است.

5. §1693 a. 12.

6. §1693 a. 1-2 & Regulation E. CFR. ART. 205. 2 (1).

۷. ماده ۸ دستورالعمل.

۸. بند ۱ ماده ۱۲ دستورالعمل.

۹. ماده ۱۳ دستورالعمل.

اشتباه دارنده کارت در صدور دستور پرداخت

از رایج‌ترین اشتباهات در پرداخت‌های کارت، اشتباه دارنده کارت در تعیین مبلغ، شماره حساب مقصد و یا تعیین هویت ذی‌نفع است که «صدور اشتباه دستور پرداخت» نامیده می‌شود (Laidlaw, 1992, p.9)؛ به این ترتیب که دارنده، مبلغی بیش از آنچه که قصد دارد، برداشت یا منتقل می‌کند و یا شماره حساب مقصد را به اشتباه وارد کرده، در نتیجه پول به حساب شخصی غیر از آنکه مورد نظر دارنده است، واریز می‌شود.

در حقوق آمریکا، قانون انتقال الکترونیکی وجوه تنها در خصوص اشتباه یا خطای بانک در اجرای دستور پرداخت اظهار نظر نموده است، لیکن در موضوع صدور اشتباه دستور پرداخت ساکت است. تنها در فرضی که قرارداد افتتاح حساب یا صدور کارت حاوی قواعد مشخصی در این مورد باشد، بانک موظف است به‌موجب ماده 1693C آن قانون، مشتری را آگاه سازد. قانون متحدالشکل معاملات الکترونیکی آمریکا (یوتا^۱)، که قانونی نمونه و پیشنهادی است، از سوی کنفرانس ملی نمایندگان رسمی برای تصویب قوانین متحدالشکل ایالات متحده^۲ به تصویب رسیده و حاوی مقررات حمایت از مصرف‌کننده در معاملات الکترونیکی است، و تنها در مواردی که قانون انتقال الکترونیکی وجوه ساکت است، اجازه رجوع به یوتا از آن نظر که قانون عام است، داده شده است.^۳ بر اساس مقررات Section 10-3، اشتباه مصرف‌کننده در وارد کردن اطلاعات، مسئولیتی برای طرف مقابل ایجاد نمی‌کند، بلکه این «تغییر» اطلاعات واردشده از سوی واسطه الکترونیکی یا انجام «خطا» از جانب آن است که می‌تواند در مواردی پیام را از اعتبار ساقط کند.^۴ بانک‌ها نیز در نمونه قرارداد صدور کارت بدهی، در مقابل هرگونه اشتباه ارتكابی در صدور دستور پرداخت از سوی دارنده کارت، خود را از مسئولیت مبرا دانسته، لیکن در بازگرداندن وجوهی که به‌وسیله اشتباه در صدور دستور، از حساب مشتری کسر شده

1. Uniform Electronic Transactions Act (UETA), 1999.

2. National Conference of Commissioners on Uniform State Laws (NCCUSL).

۳. گفتنی است قانون متحدالشکل معاملات اطلاعات رایانه‌ای آمریکا^۳ موسوم به «یوسیتا» شامل تراکنش‌های الکترونیکی وجوه نمی‌شود؛ چراکه با توجه به Section 102-a-10 و نیز بند ۹ تفسیر رسمی ارائه‌شده از آن ماده، قلمرو قانون یادشده تنها دربرگیرنده معاملاتی است که موضوع آن‌ها انتقال برنامه‌های کامپیوتری، محصولات چندرسانه‌ای، نرم‌افزار، قرارداد دسترسی، قراردادهای توسعه محصولات چندرسانه‌ای و قراردادهای تحصیل اطلاعات است و صرف اینکه طرفین توافق کنند قرارداد خود را به شکل دیجیتال منعقد نمایند، قرارداد یادشده را مشمول این قانون قرار نمی‌دهد. همچنین Section 103-d-1، به‌صراحت قراردادهای راجع به سرویس‌های مالی را از شمول این قانون استثناء کرده است.

4. UETA. Section 10- 1 & 2.

است، تلاش می‌کنند به دارنده کارت یاری رسانند و البته هزینه خدماتی را که در این راستا ارائه می‌کنند، از مشتری دریافت خواهند نمود (Amerian Bank, 2016, p.11).

بنابر آنچه پیش‌تر بیان شد، در حقوق امریکا اشتباه دارنده کارت بدهی در صدور دستور پرداخت، مسئولیتی را متوجه بانک نخواهد کرد و دارنده مجبور است بر اساس قواعد عمومی نظیر نهاد دارا شدن ناعادلانه، چنانچه امکان رجوع به ذی‌نفع وجود داشته باشد، برای استرداد وجوهی که به اشتباه به حساب وی واریز شده است، مراجعه نماید (Sullivan, 2012, p.228).

در حقوق ایران ماده ۱۳ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه مقرر می‌دارد: «چنانچه دستور پرداخت ناقص یا حاوی اطلاعات نادرست باشد، مؤسسه مالی می‌باید از پذیرش و اجرای آن خودداری کند». به عبارت دیگر، مؤسسه مالی مکلف است هر دستور پرداخت را از نظر «کامل بودن» و نیز «صحت» مندرجات بررسی کند. الزام مؤسسه مالی به بررسی اطلاعات دستور پرداخت از نظر کامل بودن آن‌ها و همچنین تکلیف به بررسی صحت اطلاعات وارده از حیث صحت شماره حساب، درستی رمز و جعلی نبودن کارت نیز الزامی منطقی و در حیطه امکانات و اختیارات مؤسسه مالی است. لیکن اگر منظور ماده ۱۳ از عبارت «صحت اطلاعات»، انطباق اطلاعات وارد شده با قصد دارنده کارت باشد، امری محال و تکلیفی مالایطاق به نظر می‌رسد؛ چراکه مبرز خارجی در دستور پرداخت‌های کارتی لفظ نیست، بلکه تنها وسیله احراز قصد دارنده کارت، مفاد دستور پرداخت وی است و به این ترتیب، احراز انطباق مفاد آن با محتوای قصد امکان‌پذیر نیست.

به نظر می‌رسد در حقوق ایران، حکم یادشده تابعی از شروط قراردادی فی‌مابین است. در قراردادهای صدور کارت بدهی که بانک‌های ایرانی با مشتریان خود منعقد می‌کنند، به صراحت قید شده است که در صورت وقوع اشتباه از طرف دارنده کارت، بانک هیچ‌گونه مسئولیتی در این خصوص ندارد. به موجب این بند که در تمام قراردادهای صدور کارت بدهی - با اندکی تفاوت در عبارت - آمده است، چنانچه دارنده کارت در زمان انتقال وجه از طریق هر یک از درگاه‌ها، در ورود اطلاعات شماره حساب/ شماره کارت مقصد یا مبلغ مورد نظر اشتباهی کند، بانک مسئولیتی نخواهد داشت و مشتری حق هرگونه اعتراض و ایرادی را در این خصوص از خود سلب می‌نماید. بنابراین، دارنده کارت حق رجوع به بانک را ندارد، لیکن چنانچه وی در واریز وجه به حساب شخص ثالث مبلغی بیش از آنچه را که قصد داشته است، واریز نموده باشد، اگر مبلغ واریزی بیش از مبلغ تعهد وی باشد و یا پول به حساب شخصی واریز شده باشد که دارنده کارت در مقابل وی هیچ‌گونه تعهدی نداشته است، دارنده کارت می‌تواند با استفاده از

1. <http://www.americanbank.com/business/banking/cards/payroll-card>.

نهاد دارا شدن بلاجهت (مواد ۳۰۱ و ۳۰۳ ق.م) و نیز با استناد به مفاد ماده ۲۶۵ آن قانون و اثبات مدیون نبودن خود، نسبت به استرداد وجوه اضافی اقدام نماید؛ چراکه بر اساس مبانی ماده اخیر، هر پرداخت، اماره بر وجود دینی بر ذمه پرداخت کننده است و پرداخت کننده باید استحقاق خود را برای استرداد آن اثبات کند (ابهری و رحیمی، ۱۳۹۳، ص ۳۰).

اشتباه و خطای بانک در اجرای دستور پرداخت

چنانچه کارمندان بانک در اجرای دستور پرداخت دارنده کارت دچار اشتباه شوند، و یا خطایی ناشی از نقص در نرم افزارها و سامانه های بانکی به وقوع بپیوندند، مسئله «اجرای اشتباه یا اجرای همراه با خطای دستور پرداخت» در هر یک از نظام های حقوقی ایالات متحده و ایران تابع قواعد خاصی است که به صورت جداگانه بررسی می شود:

۱. اشتباه و خطای بانک در اجرای دستور پرداخت در حقوق امریکا

در حقوق امریکا بر اساس بند f ماده 1693f قانون انتقال الکترونیکی وجوه، مصادیق خطا عبارتند از:

- انتقال الکترونیک وجه به صورت نادرست از حساب یا به حساب مشتری
- حذف اعلامیه دوره ای یک انتقال الکترونیک وجه مؤثر از حساب مشتری
- خطای محاسباتی به وسیله مؤسسه مالی
- دریافت وجه به صورت نادرست از سوی مشتری از یک ترمینال الکترونیکی
- سایر خطاهایی که مقررات دفتر حمایت مالی مصرف کننده^۱ آن ها را تحت پوشش قرار می دهد.

از آنجا که ماده یاد شده از سوی حقوق دانان تمثیلی دانسته شده است، افزون بر موارد پیش گفته، مواردی نظیر قرار دادن اطلاعات نادرست در اختیار مصرف کننده، عملکرد نامناسب برنامه های کامپیوتری، تراکنش نادرست یا اشتباه و نیز سوء عملکرد ماشین ها، از جمله دستگاه نقطه فروش، و نیز قصور و یا هرگونه فعلی که انجام یک معامله یا تراکنش را با اختلال مواجه می سازد، از موارد خطا و مشمول ماده یاد شده برشمرده شده است (Brandle & Olliff, 1979, p.553). با توجه به این مصادیق، به نظر می رسد قانون پیش گفته خطای سامانه های بانکی و نیز

1. Bureau of Consumer Financial Protection

اشتباه کارمندان بانک را ذیل عنوان خطا مطرح کرده و مقررات یکسانی برای هر دو وضع نموده است؛^۱ چراکه ارتکاب قصور و یا انجام فعل تنها از سوی اشخاص ممکن است. بر اساس قانون اخیر، چنانچه مشتری بروز اشتباه یا خطایی را در انجام عملیات الکترونیکی بانکی اطلاع دهد، بانک متعهد به بررسی درخواست وی است و به این ترتیب، مشتری بدون نیاز به مراجعه به مراجع قضایی فرصت پیگیری و بررسی خطا را خواهد داشت (Taffer, 1979, p.231). مؤسسه مالی مکلف است با بیانی ساده، فرایند رسیدگی به ادعای خطا و حقوق مشتری در این خصوص را برای وی تشریح کرده، اطلاعات یادشده را در طول یکسال، حداقل یکبار به مشتری منعکس نماید.^۲ مصرفکننده برای استفاده از این حق و شروع فرایند بررسی خطا، باید ظرف مدت ۶۰ روز از تاریخی که مؤسسه مالی اسناد مثبت خطای مورد ادعا نظیر صورتحسابهای دوره‌ای را برای مشتری ارسال کرده است، به صورت کتبی یا شفاهی^۳ وقوع خطا را به بانک خود ابلاغ نماید.^۴ البته ممکن است مؤسسه مالی به‌واسطه شرط ضمن عقد، ابلاغ کتبی مفاد اطلاع شفاهی را ظرف مدت مشخصی الزامی بداند.^۵ چنانچه مصرفکننده‌ای در مهلت مقرر از ابلاغ مراتب خطا قصور نماید، این قصور به‌منزله اعراض از حقوقش، نظیر حق الزام به استرداد وجوهی که به‌ناحق از حسابش کسر شده است، نخواهد بود، بلکه صرفاً از حق دسترسی به فرایند بررسی خطا خودداری نموده است؛ چراکه علت پیش‌بینی فرایند یادشده برای مصرفکننده، تأمین حقوق اضافی برای آنان است، نه اینکه این مقررات بخواهد حقوق آنان را محدود کند (Baker & Brandel, 1992, p.1361). مصرفکننده در زمان ابلاغ مراتب خطا باید اطلاعات لازم در خصوص هویت خود، شماره حسابی که خطای ادعایی در آن رخ داده است و حتی‌المقدور میزان و تاریخ خطا و دلایل خود در خصوص ادعای وقوع خطا را اعلام نماید.^۶ چنانچه ابلاغ مصرفکننده مبهم یا غیردقیق باشد، از مؤسسه مالی انتظار می‌رود با لحاظ حسن‌نیت، برای تشخیص و رفع خطا تلاش نماید (Ibid). پس از دریافت ابلاغ، مؤسسه مالی مکلف است فوراً بررسی را شروع کرده، در مهلت‌های قانونی ۱۰ یا ۴۵ روزه، فرایند بررسی خطا را به پایان رساند. بررسی‌های انجام‌شده باید به نفع یا اثبات خطا منتج گردد.^۷ چنانچه مؤسسه مالی روش بررسی ۱۰ روز را انتخاب نماید، مکلف

۱. این نظر با توجه به Regulation E, 12 CFR, § 205.2 (m) (3) که عملیات بانک و کارمندان را تحت یک عنوان بیان نموده است، تقویت می‌شود.

2. U.S.C §1693c (a) (7)

3. Regulation E, 12 CFR. § 205.11(b) (1) U.S.C §1693f (a) (3)

4. U.S.C §1693f (a). Regulation E, 12 CFR. § 205.11 (b) (1) (i)

5. U.S.C §1693f (a). Regulation E, 12 CFR. § 205.11 (b) (2).

6. Regulation E, 12 CFR. § 205.11 (b) (1).

7. U.S.C §1693f (a).

است مصرف‌کننده را حداکثر ظرف ۱۰ روز کاری از نتایج بررسی خطا آگاه سازد.^۱ اگر مؤسسه مالی به زمانی بیش از ۱۰ روز برای بررسی خطا نیاز داشته باشد، در این صورت از روش ۴۵ روزه استفاده کرده، مکلف است ظرف ۱۰ روز کاری از تاریخ دریافت ابلاغ خطا، حساب مصرف‌کننده را به اندازه مبلغ خطای ادعایی اعتبار بخشد^۲ و مصرف‌کننده را مجاز نماید در طول دوره بررسی (حداکثر ۴۵ روز) از مبلغ یادشده استفاده کند.^۳

مؤسسه مالی در نهایت موظف است ظرف مهلت‌های مقرر بررسی خطا را خاتمه داده، نتیجه را به مصرف‌کننده اعلام کند. چنانچه احراز شود خطای ادعایی یا خطایی غیر از خطای مورد ادعا، یا مبلغی کمتر یا بیشتر از آنکه مورد ادعای مصرف‌کننده بوده (Baker & Brandel, 1992, p.1362)، رخ داده است، مؤسسه مالی مکلف است ظرف یک روز از زمان حصول نتیجه، آن را اصلاح نماید.^۴ اگر وجه موضوع بررسی در حسابی باشد که به آن سود تعلق می‌گیرد، مؤسسه مالی باید کل سود متعلق به وجه یادشده را نیز به حساب مصرف‌کننده واریز نماید.^۵ همچنین کلیه هزینه‌ها و مخارجی که در نتیجه خطا به مصرف‌کننده وارد شده است، باید به وسیله مؤسسه مالی جبران شود.^۶

چنانچه مؤسسه مالی تشخیص دهد که خطایی رخ نداده، مکلف است ضمن ابلاغ نتیجه به مصرف‌کننده، یادآور شود که وی دارای حق بازبایی و مشاهده مدارک اتکالی بانک است؛^۷ مگر مدارکی که حفظ حقوق سایر مصرف‌کنندگان مستلزم افشا نکردن آن‌ها باشد. همچنین مؤسسه مالی مجاز است در صورتی که حساب مصرف‌کننده را در طول فرایند بررسی اعتبار بخشیده است، اکنون به همان میزان بدهکار کند و مصرف‌کننده را از این اقدام خود آگاه سازد.^۸ مفاد قرارداد صدور کارت بدهی میان بانک و مشتری نیز قائل به مسئولیت بانک و الزام به تصحیح در فرض اشتباه یا خطای بانک در اجرای دستور پرداخت و تقبل هزینه‌های این تصحیح است:

بانک پرداخت را مطابق با مفاد درخواست مشتری انجام خواهد داد،... چنانچه مفاد دستور دقیقاً اجرا نشود، بانک در مقابل دارنده، مسئول تصحیح خطا و بازگرداندن وجه به حساب دارنده کارت به همراه بهره تعلق گرفته به وجه موضوع دستور پرداخت از تاریخ صدور دستور تا

1. U.S.C §1693f (a).

2. Regulation E, 12 CFR. § 205.11. (c)(2).

3. U.S.C §1693f (c).

4. U.S.C §1693f (b). Regulation E, 12 CFR. § 205.11. (c).

5. U.S.C §1693f (b). Regulation E, 12 CFR. § 205.11. (c).

6. Ibid.

7. U.S.C §1693f (d). Regulation E, 12 CFR. § 205.11. (d). (1)

8. Regulation E, 12 CFR. § 205.11. (d) (1) & (2).

تاریخ تصحیح و پوشش کلیه هزینه‌های این تصحیح خطا خواهد بود... گویی که تراکنشی از جانب دارنده کارت صورت نگرفته است (Amercian Bank, 2016, p.12).

با توجه به آنچه گذشت، به نظر می‌رسد در حقوق امریکا، صرف مستند بودن خطا و خسارات وارده به عملکرد نرم‌افزارها و یا کارمندان بانک، شرط کافی برای مسئولیت بانک شناخته شده است و نیازی به اثبات تقصیر از جانب بانک نیست. بنابراین باید گفت مبنای حقوقی مسئولیت بانک در مقابل مشتریان، افزون بر مسئولیت قراردادی، مسئولیت قهری بر پایه نظریه «مسئولیت محض^۱» است که بر اساس آن صرف وجود انتساب عرفی، صرف نظر از وجود یا نبود تقصیر، موجب مسئولیت شخص است و تنها با اثبات وجود قوه قاهره می‌توان از مسئولیت بری شد؛ امری که رویه قضایی نیز بر آن تأکید دارد و بارها در احکام دادگاه‌های ایالات مختلف به آن استناد شده است (-Clarke & Zywicki, 2013; Furletti, 2005, p.10; 2014, p.277).

۲. اشتباه و خطای بانک در اجرای دستور پرداخت در حقوق ایران

در ایران، برگرفته از بند «ج» ماده ۳۵ قانون پولی و بانکی کشور که مقرر می‌دارد: «هر بانک در مقابل خسارتی که در اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد جبران خواهد بود»، اشتباه کارمندان بانک و خطای نرم‌افزارها و سامانه‌های بانکی مشمول حکمی واحد است؛ چراکه منظور از مسئولیت هر بانک ناشی از عملیات آن، مسئولیت ناشی از اعمال کارمندان و یا سامانه‌های بانکی است که همگی منتسب به بانک خواهد بود و مقررات موجود در هر دو صورت به مسئولیت بانک در مقابل مشتری حکم داده‌اند.^۲

چنانچه مشتری با خطا یا اشتباهی منتسب به بانک مواجه شود، نظیر آنکه مبلغ دستور پرداخت دوبار از حساب آنان کسر گردد یا مبلغ انتقال یافته کمتر یا بیشتر از میزان مندرج در دستور پرداخت باشد، در این صورت اگر تراکنش از نوع درون‌بانکی^۳ باشد، سوئیچ^۴ بانک مربوط

1. Strict Liability

۲. بر اساس بخشنامه ۵۵۹۰ مورخ ۱۹ مهر ۱۳۷۵: «...چنانچه خسارت وارده ناشی از قصور هر یک از کارکنان باشد، بانک موظف است بدو نسبت به پرداخت خسارت [به مشتری] اقدام و سپس نسبت به وصول خسارت وارده از کارمند خاطی اقدام نماید».

۳. «دستور پرداختی که مؤسسات مالی صادرکننده و ذی نفع آن یکی باشند» بند ۲۲ ماده ۱ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه.

۴. سامانه سرویس‌دهنده به پایانه‌ها و کانال‌های عامل تراکنش‌های الکترونیکی مبتنی بر کارت است. این سامانه قابلیت پذیرش تراکنش‌های کارت، پردازش آن‌ها و مسیره‌ی آن‌ها را در صورت لزوم دارد (جهان و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۱۷۶).

مکلف به یافتن مغایرت حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت کاری به صورت خودکار با استفاده از نرم‌افزارهای مغایرت‌یاب بدون نیاز به اعلام مشتری به بانک بوده، در اسرع وقت آن را اصلاح خواهد نمود؛ چراکه تراکنش‌های درون‌بانکی مجاز به عبور از شتاب نیستند^۱ و صرفاً باید از طریق سوئیچ هر بانک پردازش و عملیاتی شوند. چنانچه سوئیچ بانک یادشده موفق به یافتن خطا نشود، مشتری باید به صورت حضوری یا اینترنتی گزارش مغایرت را در بانک خود به ثبت رساند.

اگر تراکنش^۲ از نوع تراکنش بین بانکی یا تراکنش دستگاه‌های نقطه فروش^۳ و به‌طور کلی از نوع تراکنش شتابی باشد^۴، هر عضو شتاب مکلف است با مقایسه روزانه حجم تراکنش‌های صورت‌گرفته و مبالغ پرداخت‌شده از سوی پایانه‌های خودپرداز و نیز خطاهای پدیدآمده ناشی از اشکال در عملکرد سوئیچ، پایانه‌ها و تجهیزات مربوط به خود و مغایرت‌ها را به‌همراه کلیه اسناد، مدارک و گزارش‌های مربوط^۵ در اسرع وقت به بانک مرکزی^۶ اعلام نماید.^۷ در صورتی که مرکز شتاب تشخیص دهد پایانه عضو دچار اشکال است، عضو موظف است نظر مرکز شتاب را پذیرفته^۸، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال و اصلاح خطا اقدام کند.^۹ در این حالت، الزامی به به اعلام مغایرت و بروز خطا از سوی مشتری به بانک نخواهد بود، لیکن مشتری می‌تواند از طریق شماره تلفن‌ها و یا درگاه اینترنتی اختصاصی موسوم به «سیستم امداد شتاب بانک مرکزی»، مغایرت‌های شتابی را اعلام و پیگیری نماید.^{۱۰} چنانچه خطای ادعایی در ظرف مهلت پیش‌گفته رفع نشود، مشتری با حضور در یکی از شعب بانک صادرکننده کارت به پر کردن فرم اعلام مغایرت شامل شماره کارت‌های مبدأ و مقصد، مبلغ و زمان انجام تراکنش اقدام می‌کند.

۱. ماده ۳۰ و نیز بند ۳ ماده ۳۱ مقررات حاکم بر مرکز شتاب.

۲. یک پیام الکترونیکی که بنابه تقاضای مشتری در یکی از درگاه‌های ارائه خدمات بانکی نظیر خودپرداز و یا پایانه فروش، ایجاد و به شبکه الکترونیکی بانکی ارسال می‌شود. بند «د» ماده یک آیین‌نامه بانکداری الکترونیکی مصوب ۲۲ اسفند ۱۳۸۶.

۳. کلیه تراکنش‌های شاپرک از سامانه شتاب عبور کرده، پردازش می‌شوند و در این خصوص میان تراکنش‌های درون‌بانکی که دستگاه پوز و کارت بدهی متعلق به یک بانک باشد و برون‌بانکی که دستگاه پوز و کارت متعلق به دو بانک مختلف باشد، تفاوتی نیست.

4. <http://ebinews.com/fa/news/20613/>

۵. بند ۱۱ ماده ۴ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب.

۶. از آنجا که شتاب، سوئیچ بانک مرکزی محسوب می‌شود، اعلام مغایرت‌ها از جانب اعضا باید به بانک مرکزی صورت گیرد.

۷. بند ۷ و ۶ ماده ۴ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب.

۸. بند ۱۲ ماده ۴ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب.

۹. بند ۸ ماده ۴ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب.

۱۰. دارندگان دستگاه‌های نقطه فروش نیز به‌منظور اعلام خطا می‌توانند با «مرکز امداد شاپرک» تماس بگیرند.

اگر مغایرت اعلامی در مرکز شتاب تشخیص داده شود، به وسیله سامانه «سروش» که سیستم رفع مغایرت شتاب است، نسبت به اصلاح آن و برگشت وجه به حساب مبدأ اقدام خواهد شد. همچنین بر اساس دستورالعمل بانک مرکزی، به منظور جبران خسارت مشتریانی که با مغایرت شتابی روبرو می‌شوند، کلیه بانک‌ها موظفاند از تاریخ وقوع مغایرت تا زمان رفع آن، معادل ۳۴ درصد سالانه مبلغ مغایرت به علاوه مبلغ ده هزار ریال به صورت ثابت، محاسبه و از محل صندوق جبران خسارت مشتریان به همراه اصل مبلغ مغایرت، از طریق سامانه سروش به حساب مشتریان خود (دارندگان کارت) واریز نمایند.^۱ با توجه به اینکه این نحوه و میزان جبران خسارت صرفاً یک دستورالعمل بوده و داخل در تراضی طرفین نشده است، مشتری امکان مطالبه جبران خسارتی بیش از این مبلغ را از طریق اقامه دعوا و البته با رعایت قواعد مسئولیت مدنی خواهد داشت.

برخی از شروط ضمن قرارداد صدور کارت بدهی نیز در بردارنده حق مراجعه در صورت بروز اشتباه و خطا در اجرای دستور پرداخت است:

مشتری اقرار و اعتراف کرد چنانچه در اجرای تمامی عملیات انجام شده مندرج در مقررات حاضر اشتباهی به وجود آید، بانک حق دارد به صورت یک طرفه نسبت به اصلاح آن اقدام کند. چنانچه اشتباه در واریز به حساب شخص ثالث از سوی بانک باشد، بانک رأساً به برداشت از حساب شخص ثالث اقدام و به حساب مشتری ذی‌نفع واریز می‌کند.

در صورتی که در اثر خرابی دستگاه‌های عابر بانک یا قصور بانک، مبلغی از محل سپرده مشتری کسر و یا برداشت شود، بانک متعهد است معادل مبلغ کسری و یا برداشت شده را جبران نماید و در صورتی که به هر دلیل از جمله خرابی دستگاه عابر بانک، موجباتی فراهم شود که مشتری وجوهی بیش از موجودی حساب خود دریافت نماید، مشتری متعهد است به محض اعلام بانک ظرف مدت دو روز کاری معادل مبلغ یادشده را به بانک بازگرداند. در صورت خودداری، افزون بر این مبلغ، روزانه معادل ۳۰ درصد وجه اضافه دریافتی به عنوان خسارت از تاریخ استفاده وجه تا زمان ایفای تعهد به عهده مشتری است.

واضح است که تکلیف مشتری به بازگرداندن اضافه دریافتی به همراه خسارات یادشده، به مبانی استیفای ناروا و ماده ۳۰۳ قانون مدنی بازگشت دارد.

اما راجع به مبانی حقوقی مسئولیت بانک در ایران در اثر خطا و اشتباه، قوانین و دستورالعمل‌ها ساکت است. نوشته‌های حقوق دانان نیز اندک و رویه قضایی هم به شدت ضعیف است و مهم‌ترین پرسشی که باید به آن پاسخ داده شود، این است که آیا مسئولیت بانک در این

۱. دستورالعمل شماره ۹۳/۵۲۷۴۳ و نیز ۹۳/۹۷۹۰۷ بانک مرکزی.

باره، قهری است یا قراردادی؟ به نظر می‌رسد که مسئولیت بانک در این خصوص هم ریشه در مسئولیت قهری و هم مسئولیت قراردادی دارد؛ چراکه بر اساس ماده ۲۱^۱ مقررات حاکم بر مرکز شتاب و به خصوص با عنایت به ماده ۱۴^۲ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه و صرف نظر از مفاد و شروط قرارداد صدور کارت بدهی، قانون‌گذار بانک را به قبول و اجرای صحیح دستور پرداخت مکلف نموده است. بدیهی است نقض حکم قانون‌گذار به ایجاد مسئولیت قهری برای بانک می‌انجامد (یزدانیان، ۱۳۸۶، ص ۴۹).

افزون بر این، مسئولیت بانک چهره قراردادی نیز دارد، چراکه بنا به مقتضای موضوع عقد، لوازم عرفی و شروط ضمنی قرارداد صدور کارت بدهی، تعهد به قبول و اجرای دستور پرداخت مشتری، از جمله تعهدات قراردادی بانک صادرکننده کارت بدهی است و بی‌گمان این تعهد ناظر به اجرای صحیح و دقیق دستور پرداخت است. توضیح اینکه زمانی که مشتری از بانک خود تقاضای صدور کارت بدهی می‌کند، موضوع قرارداد او و بانک همان کارت بدهی موصوف در قوانین با ویژگی‌ها و شرایط مندرج در آن‌ها است.^۳ به بیان دیگر، حتی اگر در قرارداد منعقدشده میان بانک و مشتری، ویژگی‌ها، شرایط و تعهدات حاکم بر کارت بدهی بیان نشده باشد، قرارداد منصرف به آن است. مشتری با انعقاد چنین قراردادی می‌خواهد خود را در معرض استفاده از کارتی با امتیازات معین قانونی قرار دهد و در صدد استفاده از مزایای قرارداد شتاب و الزامات ناشی از مقررات حاکم بر مرکز شتاب و نیز الزامات ناشی از دستورالعمل برعهده بانک صادرکننده کارت و به نفع خود است. به بیان دیگر وجود چنین تعهداتی برای بانک در حوزه تراضی طرفین عقد وارد شده و مقتضای موضوع قرارداد و نیز به‌مثابه شرط ضمنی و لوازم عرفی قرارداد است که بر اساس مفاد ماده ۲۲۰ قانون مدنی برای طرفین الزام‌آور است. بنابراین، اشتباه و خطا در اجرای دستور پرداخت، نقض مفاد قرارداد است و مستند به ماده ۲۲۱ قانون مدنی سبب ایجاد مسئولیت قراردادی برای بانک می‌شود. ماده یادشده در خصوص شرایط ایجاد مسئولیت قراردادی مقرر می‌دارد: «اگر کسی تعهد اقدام به امری را بکند یا تعهد نماید که از انجام امری خودداری کند، در صورت تخلف، مسئول خسارت طرف مقابل است، مشروط

۱. کارت‌های پرداخت معتبر از دیدگاه مرکز شتاب باید بدون تبعیض و بدون قائل شدن هرگونه امتیاز از سوی اعضا پذیرفته شود و همچنین اعضا موظف‌اند شرایطی را فراهم کنند که دارندگان کارت‌های صادره از کلیه پایانه‌های آن‌ها استفاده نمایند.

۲. مؤسسه مالی مکلف است کلیه دستور پرداخت‌های کامل و صحیح صادرکنندگان را پذیرفته، در تاریخ مؤثر اجرا نماید.

۳. دستورالعمل ضوابط صدور کارت بدهی، ماده ۳۲۱ مقررات حاکم بر مرکز شتاب، ماده ۴ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب و ماده ۱۴ دستورالعمل.

بر اینکه جبران خسارت تصریح شده و یا تعهد عرفاً به منزله تصریح باشد و یا برحسب قانون موجب ضمان باشد». این ماده از لحاظ آنکه دریافت غرامت قراردادی را منوط به اشتراط ضمن عقد و یا دلالت عرفی یا قانونی نموده و فقط در این سه صورت مطالبه خسارت قراردادی را امکان پذیر دانسته است، به باور برخی حقوق دانان نه تنها در نظام حقوقی فرانسه، بلکه در سایر نظام های حقوقی نیز بی نظیر است (کاتوزیان، ۱۳۸۷، ج ۴، ص ۳۰۷). اگرچه ماده یادشده از سوی برخی استادان در تبیین مباحث مسئولیت مدنی قراردادی نادیده انگاشته شده است (یزدانیان، ۱۳۸۶، ص ۱۳۰) و بعضی با توجه به گستردگی ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی، شروط ذیل ماده ۲۲۱ را بیهوده دانسته اند (کاتوزیان، ۱۳۷۸، ص ۳۰۶)، لیکن در خصوص مبانی این ماده به اختصار باید گفت فقه امامیه اصولاً مسئولیت مدنی را در حد «اتلاف و تسبیب و غصب» که آن هم منحصر به از بین رفتن «مال موجود» است، محدود می سازد، ولی در خصوص مسئولیت مدنی ناشی از تخلف از اجرای تعهد قراردادی که نوعاً ناشی از عدم النفع است، با توجه به اینکه قاعده اتلاف و تسبیب نسبت به آن شمول ندارد، می توان قلمرو مسئولیت را با استفاده از نهاد شرعی «شرط ضمنی» و با استناد به عموم ادله نفوذ عقد و شرط و یا ضمان ناشی از تخلف از حکم قانون گذار گسترش داد^۱ (محقق داماد و عیسایی تفرشی، ۱۳۸۱، ص ۱۰).

با توجه به آنچه در خصوص ماده ۲۲۱ قانون مدنی آمد، به نظر می رسد بانک به صرف خطا یا اشتباه در انتقال وجوه، به استناد شرط ضمن قرارداد صدور کارت بدهی و نیز مفاد دستورات عمل های بانک مرکزی، مسئولیت قهری و قراردادی دارد و نویسندگان این مقاله یادآور می شوند که مسئولیت قراردادی متمایز از تعهد قراردادی است. مراد از تعهد قراردادی، عمل به مفاد عقد و شروط آن است؛ در حالی که مراد از مسئولیت قراردادی جبران خسارت ناشی از نقض قرارداد است. از طرف دیگر چنانچه با وجود قرارداد، رجوع به مسئولیت قهری جایز دانسته شود، می توان گفت در حقوق ایران مبنای مسئولیت مدنی بانک در این خصوص از مبنای عام مسئولیت مدنی در حقوق ایران و فقه اسلامی که «نظریه استناد عرفی» است (باریکلو، ۱۳۸۷، ج ۲، ص ۵۵) پیروی می کند. این نظریه بیان می دارد هر شخص مسئول جبران خساراتی است که عرفاً به وی مستند است؛ خواه مرتکب تقصیر شده باشد یا خیر. این نظریه که «مسئولیت محض» نیز نامیده می شود (بادینی و دیگران، ۱۳۹۱، ص ۲۱)، مبنای منتخب قانون گذار در تبیین مسئولیت بانک در مقابل مشتریان بوده است. بر اساس بند «ج» ماده ۳۵

۱. برای مطالعه بیشتر در زمینه مبانی مسئولیت مدنی در فقه و حقوق ایران، ر.ک. محقق داماد، سید مصطفی و عیسایی تفرشی، محمد (۱۳۸۱)، قلمرو مسئولیت مدنی ناشی از تخلف از اجرای تعهد، مجله نامه مفید، ش ۳۳ و نیز بیگدلی، سعید (۱۳۹۳)، تطبیق دیدگاه «آندره تنک» در خصوص مبنای مسئولیت مدنی و قراردادی با موضع قانون مدنی ایران، پژوهشنامه حقوق اسلامی، سال یازدهم، ش ۲، ص ۱۶۰-۱۳۳.

قانون پولی و بانکی کشور، «هر بانک در مقابل خسارتی که در اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد جبران خواهد بود». بنابراین، استناد به نظریه تقصیر قراردادی^۱ در خصوص مسئولیت بانک در انتقال الکترونیکی وجه که برخی متعرض آن شده‌اند (احمدی‌راد، ۱۳۹۱، ص ۱۱۶)، جایگاهی ندارد.

به این ترتیب در تراکنش‌های مبتنی بر کارت بدهی، صرف مستند بودن خسارت وارده به کارمندان یا سامانه‌های بانکی برای الزام بانک به جبران خسارت کفایت می‌کند و اثبات بی‌تقصیری یا تأثیر عوامل خارجی از جمله نفوذ هکرها موجب برائت بانک از مسئولیت نخواهد شد. ماده ۱۴ مقررات حاکم بر مرکز شتاب تمامی اعضا را مکلف نموده است سوئیچ داخلی خود را به نحوی تنظیم نمایند که از دسترسی افراد غیرمجاز و نفوذ خرابکاران نرم‌افزاری مصون باشد و اعضا را از انجام هر عملی که باعث کاهش امنیت کل یا بخشی از سیستم شود منع کرده است. همچنین بر اساس ماده ۱۶ همان مقررات، اعضا در مقابل کلیه پیام‌های ارسالی و دریافتی خود مسئولیت دارند. بانک مرکزی در تعیین حدود مسئولیت بانک‌ها در مقابل مشتریان به این میزان اکتفا نکرده و ضمن سلب هرگونه مسئولیت از خود در قبال دارندگان کارت‌های پرداخت و تحمیل مسئولیت بر بانک‌های عضو شتاب در قبال تسویه نهایی با دارندگان و پذیرندگان کارت‌های پرداخت^۲، در ماده ۲۶ مقررات یادشده آورده است: «قطع احتمالی خدمات شتاب نافه مسئولیت هریک از اعضا در قبال ارائه خدمات به کارت‌های صادره عهده خود نخواهد بود».

همان‌گونه که از مفاد مقررات پیش‌گفته هویداست، مسئولیت بانک به سبب انجام خدمات بانکی در مقابل مشتریان از نوع مسئولیت محض است و تنها چیزی که بانک را معاف خواهد کرد، اثبات قوه قهریه است. ماده ۱۱ نمونه قرارداد استفاده از خدمات مرکز شتاب در صورت وقوع حوادث قهریه، مهلت انجام تعهدات قراردادی را تا رفع حوادث یادشده تمدید کرده، امکان پرداخت خسارت به طرف دیگر را در این صورت نفی نموده است. همچنین در قراردادهای صدور کارت بدهی در خصوص مسائلی که در حکم قوه قهریه برای بانک محسوب شده، چنین آمده است: از آنجایی که ارائه خدمات الکترونیکی منوط به برقراری ارتباط مخابراتی است، بنابراین در شرایط برقرار نشدن ارتباط از سوی عوامل پیش‌گفته که در اختیار بانک نیست، بانک مسئولیتی در قبال ارائه خدمات الکترونیکی نخواهد داشت.

۱. برخی حقوق‌دانان مبنای مسئولیت مدنی قهری و قراردادی را در حقوق ایران نظریه تقصیر دانسته‌اند. ایشان در توجیه این نظریه و شمول آن نسبت به مسئولیت قراردادی معتقدند؛ در مسئولیت قراردادی، صرف نقض عهد اماره بر تقصیر است. برای مطالعه بیشتر در این خصوص، ر.ک. کاتوزیان، ۱۳۸۶، ص ۱۳۰ به بعد.

۲. ماده ۲۹ مقررات حاکم بر مرکز شتاب.

هم‌زمانی اشتباه دارنده کارت با خطا یا اشتباه بانک

ممکن است اشتباه و خطای صورت‌گرفته در یک تراکنش مبتنی بر کارت بدهی هم‌زمان منتسب به دارنده کارت و نیز بانک صادرکننده کارت بدهی باشد؛ برای مثال دارنده کارت شماره کارت یا حساب مقصد را به اشتباه وارد کرده، مبلغ دستور پرداخت را یک میلیون تومان تعیین می‌کند. بانک صادرکننده کارت بدهی در اجرای دستور پرداخت یادشده، مبلغ یک میلیون و پانصد هزار تومان را به حساب مقصد واریز می‌نماید. در این تراکنش، دارنده در مرحله صدور دستور پرداخت دچار اشتباه شده و اجرای دستور پرداخت با خطای بانک توأم است. پرسشی که باید به آن پاسخ داده شود، این است که آیا در چنین فرضی مشارکت دارنده کارت و بانک در مسئولیت مطرح است؟

به‌نظر می‌رسد پاسخ منفی است. اگرچه قوانین و دستورالعمل‌های بانکی در حقوق ایران و امریکا در این خصوص ساکت است، اما رجوع به مبانی مسئولیت مدنی نشان می‌دهد که مشارکت در مسئولیت زمانی مطرح می‌شود که دو یا چند فاعل با ارتکاب فعل زیان‌بار واحدی سبب ورود یک ضرر شده باشند (یزدانیان، ۱۳۸۶، ص ۳۵۰)، لیکن در فرض یادشده فعل زیان‌بار واحد نیست؛ اشتباه دارنده کارت در ورود شماره کارت یا حساب مقصد باعث ورود ضرر به مبلغ یک میلیون تومان به خود شده است و حق مراجعه به بانک را نخواهد داشت و از طرف دیگر خطا یا اشتباه بانک به واریز وجهی اضافه‌تر از مبلغ دستورپرداخت منجر شده است و به مسئولیت بانک در مقابل مشتری نسبت به میزان اضافی (پانصد هزار تومان) خواهد انجامید. به‌طور خلاصه می‌توان گفت چنانچه منشأ خطای بانک اشتباه مشتری باشد و به‌اصطلاح بین این دو رابطه طولی وجود داشته باشد، بانک مسئولیتی ندارد و تمام مسئولیت متوجه مشتری است. اما اگر در کنار اشتباه مشتری، خطا یا اشتباهی از بانک سرزند که مستقل از اشتباه مشتری بوده، مترتب بر آن نباشد و به‌اصطلاح در طول آن نباشد، بانک و مشتری هرکدام باید زیان متفرع بر خطا یا اشتباه خود را به‌طور مستقل بر دوش بگیرند و طبیعتاً در این‌گونه موارد، نتیجه مسئول شمرده شدن مشتری، ناممکن بودن مراجعه وی به بانک و تحمیل ضرر بر خود وی از باب اقدام می‌باشد.

نتیجه

با توجه به فراوانی استفاده از کارت‌های بدهی، وقوع اشتباه در صدور دستور پرداخت از جانب دارنده کارت یا خطای سامانه‌های بانکی و یا اشتباه کارمندان بانک در اجرای دستور پرداخت شایع است. رجوع به قوانین ایالات متحده امریکا و ایران در این زمینه نشان می‌دهد از آنجا که

در فرض وقوع اشتباه از جانب دارنده کارت، قانون انتقال الکترونیکی وجوه امریکا و نیز قوانین و دستورالعمل‌های بانکی ایران، برای بانک هیچ‌گونه الزام قانونی در خصوص تحقیق پیرامون انطباق مفاد دستور پرداخت با قصد دارنده مقرر نکرده‌اند، لذا چنانچه بانک بر مبنای دستور پرداختی عمل کند که متضمن اشتباه دارنده کارت در خصوص تعیین مبلغ یا هویت ذی‌نفع است، هیچ‌گونه مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود. در صورت اجرای اشتباه یا اجرای همراه با خطای دستور پرداخت از سوی بانک، بنابر قوانین و دستورالعمل‌های حاکم بر بانکداری الکترونیکی، از جمله قانون انتقال الکترونیکی وجوه امریکا و مقررات حاکم بر شبکه شتاب در ایران، قواعد عام مسئولیت مدنی و نیز شروط قرارداد صدور کارت بدهی در هر دو نظام حقوقی ایران و امریکا، مسئولیت بانک در مقابل مشتری قطعی است و در نتیجه بانک ملزم به جبران خسارات وارده خواهد بود. به نظر می‌رسد در این خصوص مبنای مسئولیت مدنی بانک در مقابل مشتری در حقوق امریکا و ایران یکسان و مبتنی بر مسئولیت قهری بر پایه مسئولیت محض و نیز مسئولیت قراردادی باشد. با توجه به نوپا بودن حقوق بانکداری الکترونیکی در ایران، بررسی‌های تطبیقی از این دست می‌تواند در تدوین قوانینی اختصاصی و جامع برای قانون‌گذار راهگشا بوده، قضات را در حل عادلانه دعاوی بانکداری الکترونیکی یاری نماید.

منابع و مأخذ

الف) فارسی

۱. احمدی‌راد، حمید (۱۳۹۱)، آثار حقوقی انتقال الکترونیک وجوه در ارتباط با مؤسسات مالی، پایان‌نامه دکتری حقوق خصوصی، به راهنمایی میرقاسم جعفرزاده، دانشگاه شهید بهشتی.
۲. ابهری، حمید و رحیمی، ساناز (۱۳۹۳)، «بررسی حقوقی و فقهی ماده ۲۶۵ قانون مدنی»، فصلنامه پژوهش‌های فقه و حقوق اسلامی، سال ۱۰، شماره ۳۶، ص ۳۲-۱۱.
۳. السان، مصطفی (۱۳۹۰)، حقوق پرداخت‌های بانکی، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
۴. (۱۳۹۱)، حقوق تجارت الکترونیکی، تهران: سمت.
۵. (۱۳۹۲)، حقوق بانکداری اینترنتی، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
۶. بادینی، حسن؛ شعبانی کندسری، هادی؛ رادپرور، سجاد (۱۳۹۱)، «مسئولیت محض؛ مبانی و مصادیق»، مجله مطالعات حقوق تطبیقی، دوره ۳، ش ۱، ص ۳۶-۱۹.
۷. باریکلو، علیرضا (۱۳۸۷)، مسئولیت مدنی، تهران: میزان.

۸. بیگدلی، سعید (۱۳۹۳)، «تطبیق دیدگاه «آندره تنک» در خصوص مبنای مسئولیت مدنی و قراردادی با موضع قانون مدنی ایران»، پژوهشنامه حقوق اسلامی، سال یازدهم، ش ۲، ص ۱۶۰-۱۳۳.
۹. جهان، زهرا؛ کمیجانی، محمد؛ کراری، مهدی (۱۳۹۲)، «پیش‌بینی کوتاه‌مدت و میان‌مدت تراکنش‌های بانکی با بهره‌گیری از شبکه‌های عصبی مصنوعی»، مجموعه مقالات دومین همایش بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی، ص ۱۲۶-۱۰۵.
۱۰. حسینیان، اکرم (۱۳۹۰)، حمایت از مصرف‌کنندگان خدمات بانکداری الکترونیکی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته حقوق اقتصادی، با راهنمایی عباس قاسمی حامد، دانشگاه شهید بهشتی.
۱۱. رضایی، علی (۱۳۸۷)، حقوق تجارت الکترونیکی، تهران: میزان.
۱۲. ساردوئی نسب، محمد (۱۳۹۳)، اسناد تجاری الکترونیکی (برات سفته و چک الکترونیکی)، تهران: میزان.
۱۳. فرهنگ، منوچهر (۱۳۷۱)، فرهنگ بزرگ علوم اقتصادی، تهران: البرز.
۱۴. کاتوزیان، ناصر (۱۳۷۸)، مسئولیت مدنی (ضمان قهری)، چ ۲، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۱۵. (۱۳۸۷)، قواعد عمومی قراردادها، ج ۱ و ۳ و ۴، تهران: شرکت سهامی انتشار.
۱۶. محقق داماد، سید مصطفی و عیسیایی تفرشی، محمد (۱۳۸۱)، «قلمرو مسئولیت مدنی ناشی از تخلف از اجرای تعهد»، مجله نامه مفید، ش ۳۳، ص ۴۰-۲۱.
۱۷. موسویان، عباس (۱۳۸۳)، «کارت‌های اعتباری در بانکداری بدون ربا»، فصلنامه اقتصاد اسلامی، ش ۱۳، ص ۷۴-۴۳.
۱۸. میری، حمید (۱۳۹۴)، مسئولیت مدنی ارائه‌کنندگان خدمات اینترنتی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش.
۱۹. یزدانیان، علیرضا (۱۳۸۶)، قواعد عمومی مسئولیت مدنی، ج ۱، تهران: میزان.

ب) خارجی

20. Aljudah, Fayyad (1992), The liability of banks in electronic fund transfer transaction. Phd thesis, University of Edinburgh.
21. American Bank (2016), «Framework contract for payment services», available at: <https://www.americanbank.com.2017/02/15>

22. Baker, Donald I. Brandel, Roland E. (1992), «Reviewed Work: The Law of Electronic Fund Transfer Systems», Review by: William B. Davenport, *The Business Lawyer*, Vol. 47, No. 3, pp. 1361-1394.
23. Brandel, Roland E.; Olliff, Eustace A. (1979), «The Electric Fund Transfer Act: A Primer», *Ohio State Law Journal*, vol. 40, no. 3, pp. 531-567.
24. Brindle. Micheal, Cox. Raymond (2004), *Law of Bank Payments*, Third edition London: Sweet & Maxwell.
25. Clarke, robert & Zywicki, Todd j (2013-2014), «Payday Lending, Bank Overdraft Protection, and Fair Competition at the CFP», *Review Of Banking & Financial Law* Vol. 33,PP.235-281.
26. «Code of Federal Regulation» (C.F.R) (1937) last update(2014), executive departments and agencies of the federal government of the United States. Available at: <http://www.ecfr.gov/cgi-bin/ECFR?page=browse>.2016/06/11.
27. «Electronic Fund Transfer Act»(E.F.T). 15 U.S. Code Subchapter VI. (1978) Congress of United States of America.Available at: <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1693>. 2016/06/05.
28. Furletti, Mark (2005), «The Laws, Regulations, and Industry Practices That Protect Consumers Who Use Electronic Payment Systems: Policy Considerations», *Payment Cards Center, Federal Reserve Bank of Philadelphia*.PP.1-23.
29. Gkoutzinis, Apostolos (2006), *Internet Banking and the law in Europe*, England: Cambrige university press.
30. Laidlaw, Andrew (1992), «EFT and EDI - Legal Consequences of Fraud, Malfunctions and Mistakes in Payment Card Transactions», *International year book of law computers and technology*, Volume6.
31. O'Mahony, Dinal; Peirce, Michel; Tewari, Hitesh (2001), *Electronic Payment Systems for E-commerce*, UK, London, Artech house.
32. *Oxford English Dictionary* (last update2016), Oxford University Press. Available at: <http://www.oed.com/>.2017/01/17
33. Sullivan, Richard J. (2010), «The Changing Nature of U.S Card Payment Fraud: Industry and Public Policy Options», *Economic Review*, Second quarter 2010, Federal Reserve Bank of Kansas City.
34. Taffer, Lewis M. (1979), «The Making of the Electronic Fund Transfer Act: A Look At Consumer Liability and Error Resolution». *University of San Francisco Law Review*, Vol.13, Num.2, P. 231.
35. «Uniform commercial code» (U.C.C). (1952), Last seen (07/05/2016). *The American Law Institute and the National Conference of Commissioners on Uniform State Laws*. Available at: <https://www.law.cornell.edu/ucc>.2016/05/07
36. UNCITRAL Model Law of International Credit Transfer. (1987), United Nation. New York: United Nation Publication.
37. *Uniform Computer Information Transaction Act (UCITA)*. (1999), Last reform 2000. National Conference of Commissioners on Uniform State Laws (NCCUSL).
38. *Uniform Electronic Transactions Act (UETA)*, (1999), National Conference of Commissioners on Uniform State Laws (NCCUSL).