



پژوهشکده پولی و بانکی  
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

(۳۰۸)

## حمایت از حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی

محمود باقری  
سعید رحمانی

پاییز ۱۳۹۶

|                      |                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه              | : باقری، محمود، ۱۳۴۴ -                                               |
| عنوان و نام پدیدآور  | : حمایت از حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی / محمود باقری، سعید رحمانی. |
| مشخصات نشر           | : تهران: پژوهشکده پولی و بانکی، ۱۳۹۶.                                |
| مشخصات ظاهری         | : ۱۱۷ ص.                                                             |
| فروست                | : پژوهشکده پولی و بانکی: ۳۰۸.                                        |
| شابک                 | : ۲۴-۵ - ۷۷۹-۶۰۰-۹۷۸-۱۶۰,۰۰۰ ریال                                    |
| وضعیت فهرست‌نویسی    | : فیپا                                                               |
| یادداشت              | : کتابنامه.                                                          |
| موضوع                | : مصرف‌کنندگان -- ایران -- حمایت                                     |
| موضوع                | : Consumer Protection -- Iran                                        |
| موضوع                | : بانک و بانکداری -- ایران -- خدمات مشتری                            |
| موضوع                | : Banks and banking -- Customer services -- Iran                     |
| موضوع                | : مصرف‌کنندگان -- حمایت -- قوانین و مقررات -- ایران                  |
| موضوع                | : Consumer Protection -- Law and legislation -- Iran                 |
| شناسه افزوده         | : رحمانی، سعید، ۱۳۴۷ -                                               |
| شناسه افزوده         | : پژوهشکده پولی و بانکی                                              |
| شناسه افزوده         | : Monetary and Banking Research Academy                              |
| رده‌بندی کنگره       | : HCV۹ / م۶ ب۲ ۱۳۹۶                                                  |
| رده‌بندی دیویی       | : ۳۸۱/۳۴۰۹۵۵                                                         |
| شماره کتاب‌شناسی ملی | : ۴۹۵۳۷۰۰                                                            |

حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در نظام بانکی  
نویسندگان: محمود باقری (انشیاء) / شکیله حقوق دانشگاه تهران، سعید رحمانی  
ویراستار: اکرم نوری  
صفحه‌آرا: زهره محمدیان  
طراح جلد: علی عبدی  
ناشر: پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران  
چاپ اول: پاییز ۱۳۹۶  
بها: ۱۶۰,۰۰۰ ریال  
شمارگان: ۷۰۰ نسخه

قطع: وزیری

نشانی: تهران، میدان آرژانتین، ابتدای بزرگراه افریقا، پلاک ۱۰  
کدپستی: ۱۵۱۴۹۴۷۱۱۱ صندوق پستی: ۷۹۴۹-۱۵۸۷۵

تلفن: ۸۸۶۵۷۴۵۰-۵۴

تلفن واحد فروش: ۸۸۶۵۷۴۳۴ دورنگار: ۸۸۶۵۷۳۹۹

پست الکترونیک: publications@mbri.ac.ir

ISBN: 978-600-7796-24-5

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۹۶-۲۴-۵

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

مسئولیت مطالب بر عهده نویسنده است و لزوماً دیدگاه‌های پژوهشکده پولی و بانکی را منعکس نمی‌کند.

ای نام تو بهترین سرآغاز      بی نام تو نامه کی کنم باز

پژوهشکده پولی و بانکی بازوی تحقیقاتی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران شمرده می شود که به منظور تمرکز و گسترش پژوهش های دامنه اقتصاد و مدیریت سرمایه (پولی، ارزی، بانکی، مالی) با رویکرد کاربردی، به سال ۱۳۶۹ خورشیدی، نخست با نام مؤسسه تحقیقات پولی و بانکی بنیاد گرفت؛ و پس از بالیدن و به دست آوردن کامیابی های پژوهشی، برای پیش بردن سیاست های بهبود یافته اقتصادی، از سال ۱۳۸۰، با پروانه وزارت علوم، تحقیقات، و فن آوری فعالیتهای خود را با نام کنونی دنبال کرد.

پژوهشکده پولی و بانکی به مدای عضای هیئت علمی و پژوهشگران خود و نیز برخوردار از همکاری اعضای هیئت علمی سایر محیط های آموزشی و پژوهشی و کارشناسان اقتصادی و پژوهشگران و دیگران شایسته و کوشا تاکنون در راه انجام طرح های پژوهشی و عرضه خدمات مشاوره ای، نهادهای حاکمیتی، بخش عمومی، و بخش خصوصی و برگزاری همایش ها (ملی یا بین المللی، مستقل یا مشترک) و کارگاه های پژوهشی و تولید و انتشار کتاب ها و مجله ها، می دهمند، در حوزه های اقتصاد و بانکداری و مالی (اقتصاد کلان، اقتصاد اسلامی، اقتصاد مالی، اقتصاد پولی، بانکداری مرکزی، بانکداری اسلامی، بانکداری متعارف، تجارت بین الملل)، گام های بلندی برداشته است؛ و امید دارد که با پیشگامی در پژوهش های بنیادی، تبیین و توصیف مسائل نظری و تجربی و سیاستی، تحلیل و پیش بینی روندها، نظریه پردازی، تصمیم سازی (تعیین سیاست ها)، پژوهش های کاربردی، پرورش کارشناسان زبردست، و پشتیبانی از طرح ها و پژوهش های مبتکرانه، بتواند در بهینه اقتصاد و مدیریت دارایی، به عنوان یک مرجع علمی معتبر، به گونه ای درخور انجام وظیفه کند.

انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی، به جز انجام مراحل ویرایش و نمونه خوانی و صفحه آرایی و طراحی محصولات علمی پژوهشکده و نیز منابع علمی و کاربردی مورد تأیید سازمان، وظیفه چاپ و انتشار آنها را بر عهده دارد. انتشار چندصد عنوان کتاب،

گزارش پژوهشی، لوح فشرده، و چند فصل‌نامه تخصصی و علمی-پژوهشی، هم‌چنین برگزاری نمایشگاه‌های ادواری کتاب و نشریات اقتصادی، و راه‌اندازی و ارتقاء و به‌روزرسانی سامانه اینترنتی انتشارات پژوهشکده (با قابلیت فروش برخط)، چکیده کارنامه انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی است. پیش‌نها‌دها و انتقادهای صاحب‌نظران و خوانندگان ارجمند را به دیده منت می‌پذیریم.

### پژوهشکده پولی و بانکی

(بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران)

## فهرست مطالب

|                                                                         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| پیشگفتار.....                                                           | سیزده  |
| مقدمه.....                                                              | پانزده |
| فصل ۱: کلیات؛ بررسی مفاهیم اعتبار، بانک، و مصرف‌کننده.....              | ۱      |
| ۱-۱ مقدمه.....                                                          | ۱      |
| ۲-۱ مصرف‌کننده.....                                                     | ۲      |
| ۳-۱ واسطه‌گری بانک در بازار پول.....                                    | ۴      |
| ۱-۳-۱ تاریخچه ظهور بانک و اعتبار.....                                   | ۴      |
| ۲-۳-۱ تعریف بانک و ماهیت واسطه‌ای بانکداری.....                         | ۶      |
| ۳-۳-۱ ظهور بانک و چالش‌های عدالت در حقوق قراردادهای.....                | ۸      |
| ۴-۳-۱ عدم تعلق عقود مشارکتی به بازار پول.....                           | ۱۲     |
| ۴-۱ حقوق اساسی مصرف‌کننده.....                                          | ۱۴     |
| ۵-۱ قراردادهای اعتبار مصرفی.....                                        | ۱۸     |
| ۶-۱ جمع‌بندی.....                                                       | ۲۶     |
| ۱-۵-۱ تعریف و اهمیت قراردادهای اعتبار مصرفی.....                        | ۱۸     |
| ۲-۵-۱ ویژگی‌های اختصاصی قراردادهای اعتبار مصرفی.....                    | ۲۰     |
| ۳-۵-۱ مبانی حمایت مصرف‌کننده در قراردادهای اعتبار.....                  | ۲۲     |
| فصل ۲: کاستی‌های حقوق قراردادهای سنتی در قراردادهای اعتبار مصرفی.....   | ۲۹     |
| ۱-۲ مقدمه.....                                                          | ۲۹     |
| ۲-۲ آزادی قراردادی، استقلال فردی، و عدالت اصلاحی در اعتبار مصرفی.....   | ۳۲     |
| ۱-۲-۲ آزادی قراردادی و استقلال فردی در اعتبار مصرفی.....                | ۳۳     |
| ۲-۲-۲ مفهوم توافق آزادانه و داوطلبانه در عقود بانکی.....                | ۳۶     |
| ۳-۲-۲ جبران خسارت و عدالت اصلاحی در بازار پول.....                      | ۳۸     |
| ۳-۲ نابرابری قدرت چانه‌زنی بین بانک و مصرف‌کننده.....                   | ۴۰     |
| ۱-۳-۲ حمایت از طرف ضعیف‌تر.....                                         | ۴۲     |
| ۲-۳-۲ نارسایی حقوق قراردادهای سنتی در فرم‌های متحدالشکل عقود بانکی..... | ۴۴     |
| ۳-۳-۲ شروط غیرمنصفانه در عقود بانکی.....                                | ۴۷     |
| ۴-۲ نابرابری اطلاعاتی بین بانک و مصرف‌کننده.....                        | ۵۱     |
| ۱-۴-۲ بی‌کفایتی بازار بانکی در ارائه اطلاعات.....                       | ۵۵     |
| ۲-۴-۲ اطلاعات مورد نیاز مصرف‌کننده اعتباری.....                         | ۵۸     |

|     |                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| ۶۱  | ۲-۴-۱ اطلاعات محصولی                                             |
| ۶۱  | ۲-۴-۲ اطلاعات نهادی                                              |
| ۶۳  | ۳-۴-۲ برخی مشکلات اطلاعاتی                                       |
| ۶۳  | ۲-۴-۳-۱ نظریه جست و جو                                           |
| ۶۵  | ۲-۴-۲ تعهد به دادن اطلاعات                                       |
| ۶۶  | ۲-۴-۳-۱ ارائه اطلاعات و مشاوره                                   |
| ۶۷  | ۲-۴-۳-۲ ارائه اطلاعات غلط و گمراه کننده                          |
| ۷۰  | ۵-۲ جمع بندی                                                     |
| ۷۳  | ۳-۱ اصلاح کاستی های بازاری و حقوق قراردادهای سنتی در اعتبار سنتی |
| ۷۳  | ۱-۳ مقدمه                                                        |
| ۷۵  | ۲-۳ اصول حمایت مصرف کننده در نظام بانکی                          |
| ۸۱  | ۳-۳ شیوه های حمایت مؤد از مصرف کننده در عقود بانکی               |
| ۸۱  | ۳-۳-۱ مداخله در قراردادهای اعتبار مصرفی                          |
| ۸۴  | ۳-۳-۱-۱ اعمال نفوذ و اسرار مصرفی                                 |
| ۸۹  | ۳-۳-۱-۲ دکتربین نامعقول بودن اعتبار مصرفی                        |
| ۹۳  | ۳-۳-۱-۳ خیار غبن و دکتربین غبن نامعقول بودن در اعتبار مصرفی      |
| ۹۳  | ۳-۳-۱-۳-۱ استفاده از خیار غبن                                    |
| ۹۴  | ۳-۳-۱-۳-۲ نظریه غیر منصفانه بودن محملی رای غبن در اعتبار مصرفی   |
| ۱۰۲ | ۳-۳-۱-۳-۳ انصاف در قوانین موضوعه کشور                            |
| ۱۰۳ | ۳-۳-۱-۴ افشای اطلاعات و شفافیت در عقود بانکی                     |
| ۱۰۹ | ۳-۳-۱-۵ تفسیر به نفع طرف ضعیف تر                                 |
| ۱۱۰ | ۳-۳-۲ مقام نظارتی، مقررات گذاری و وضع مقررات در نظام بانکی       |
| ۱۱۳ | ۳-۳-۱-۲ مبنای مداخله دولتی و مفهوم مقررات بانکی                  |
| ۱۱۶ | ۳-۳-۲-۲ مقررات گذاری و مقام نظارتی                               |
| ۱۱۶ | ۳-۳-۲-۱-۲ مقررات گذاری روابط بانک و مصرف کننده                   |
| ۱۲۱ | ۳-۳-۲-۲-۲ مقام نظارتی                                            |
| ۱۲۶ | ۳-۳-۲-۳ خود انتظام                                               |
| ۱۲۸ | ۳-۳-۲-۱-۳ نقاط قوت خود انتظام                                    |
| ۱۲۹ | ۳-۳-۲-۲-۳ نقاط ضعف خود انتظام                                    |
| ۱۳۰ | ۳-۳-۳ آموزش مالی مصرف کننده                                      |

|              |                                                          |     |
|--------------|----------------------------------------------------------|-----|
| ۳-۴          | برقراری عدالت از طریق جبران خسارت و حل اختلاف مصرف‌کننده | ۱۳۶ |
| ۳-۴-۱        | وظیفه مقام نظارتی                                        | ۱۳۷ |
| ۳-۴-۲        | رویه داخلی بانک‌ها برای رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان    | ۱۴۱ |
| ۳-۴-۳        | روش‌های حل اختلاف جایگزین                                | ۱۴۴ |
| ۳-۴-۴        | دعوی قضایی                                               | ۱۴۹ |
| ۳-۵          | جمع‌بندی                                                 | ۱۵۱ |
| فصل ۴:       | نتیجه‌گیری                                               | ۱۵۵ |
| فصل ۵:       | پیشنهادهای                                               | ۱۵۹ |
| منابع و مأخذ |                                                          | ۱۶۳ |
| نمایه        |                                                          | ۱۷۳ |

## پیشگفتار

فقدان نظریه عمومی قراردادهای بانکی بر مفاهیم حمایت از حقوق مصرف‌کننده موجب شده است رفتار بانک‌ها در قبال مصرف‌کنندگان بر مبنای تبعیض باشد و اطلاعات شفاف و کاملی از چگونگی عرضه خدمت به مصرف‌کنندگان ارائه ندهند. به علاوه، هرچند تعامل بانک و مصرف‌کننده در قالب قراردادهایی صورت می‌گیرد که بنا بر اصول و قواعد حقوق قراردادهای سنتی باید محترم شمرده شوند. شرایطی وجود دارد که به تحمیل قراردادهای بسیار یک‌طرفه‌ای به مصرف‌کننده منجر می‌شود به صورتی که وی فقط می‌تواند قرارداد را امضا کند و حق مذاکره، تعدیل، یا تغییر شرایط مندرج را نخواهد داشت. این امر بی‌عدالتی، معاوضی، توزیعی، و اجتماعی را گسترده‌تر ساخته و دسترسی برابر به منابع مالی را محدود کرده است. لذا در عصر حاضر، دفاع از افراد ضعیف در بازار پول به منظور حمایت از مصرف‌کننده به یک ضرورت تبدیل شده است؛ در واقع، احترام به قرارداد جای خود را به حمایت از مصرف‌کننده داده است.

در پژوهش حاضر بعد از بررسی مفاهیم اساسی مرتبط با موضوع حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای اعتبار، کاستی‌های بازاری و از کاستی‌های حقوق قراردادهای سنتی را در اعتبار مصرفی شناسایی و بررسی، و اثبات می‌کنیم برقراری عدالت معاوضی در بازار پول و قراردادهای بانکی - به‌ویژه قراردادهای تخصیص منابع - بر مبنای نظام حقوقی سنتی که مبتنی بر اصل «آزادی قراردادی» است نه تنها امکان‌پذیر نیست، بلکه با بروز مفاهیم جدید از قبیل «قدرت چانه‌زنی» یا نظریه «غیرمنصفانه‌بودن»، بر بی‌عدالتی در رابطه قراردادی طرفین نیز من می‌زند. لذا در بخش پایانی، راهکارهای مقابله با این بی‌عدالتی‌ها و در واقع اصلاح نارسایی‌های بازاری و قراردادی را که در سایر نظام‌های حقوقی و کشورهای پیشرو در زمینه حقوق بانکی و حقوق مصرف‌کننده به کار گرفته می‌شود، با در نظر گرفتن نظام بانکی، حقوقی، و قانونی کشور بررسی می‌کنیم تا آشنایی که قابلیت استفاده و بهره‌برداری در نظام بانکی کشور را دارا هستند، شناسایی کنیم و پیشنهاد دهیم.

محمود باقری

سعید رحمانی

## مقدمه

فارغ از اینکه از نظر حقوقی مبنای تفکیک بازار پول از بازار سرمایه چندان روشن نیست و اصولاً وجود چنین بازاری ممکن است با مبنای حقوقی ما در تعارض باشد،<sup>۱</sup> به فرض وجود عملی و واقعی بازار برای پول به عنوان یک کالا، یک رابطه قراردادی را می طلبد که این رابطه قراردادی در ایران در چهارچوب عقود معین تعریف می شود. حال، پرسش حقوقی که مطرح می شود این است که آیا تعامل در قالب این عقود به عدالت معاوضی<sup>۲</sup> منجر می شود یا خیر.

عدالت در هر بازاری ناگزیر باید بر اساس نظام هنجاری حاکم بر یک جامعه مورد توجه قرار گیرد. در حقوق و بی ایران از جمله در عقود معین که به ظاهر بستر بازار پول را فراهم می آورند، عدالت بر اساس رعایت شکلی چهارچوبهای عقود معین و احراز ابراز اراده طرفین تحقق پذیر است. اما، واقعیت آن است بازاری به نام «بازار پول» وجود دارد که در آن نهادی به اسم «بانک» واسطه این بازار است. البته، بدون بانک هر چنان بازاری می تواند با هزینه بیشتری وجود داشته باشد، اما بانک به عنوان واسطه هزینه معاملات را در جهت کاهش می دهد، ولی در عین حال نوعی انحصار را در بازار پول به ضرر طرفین غرضی معاملات بازار پول ایجاد می کند. در ایران به دلیل فرض حقوقی عدالت مستتر در رعایت عقود معین، غالباً با کاستی بازار و کاستی حقوق خصوصی در نيل به عدالت در بازار پول مواجه ایم. این بی عدالتی امری است عرفی و از بسیاری گلايه‌ها و نیز حيف و ميل اعتبارات و فساد و تبعیضی که در دسترسی به منابع پولی وجود دارد، منعکس شده است. در واقع در عقود بانکی، دخالت پاره‌ای عوامل موجب شده است تأمین منافع بانک‌ها به عنوان یکی از طرفین قرارداد به سهولت امکان پذیر باشد، اما منافع مصرف کنندگان اعتباری به سبب قدرتی که بانک‌ها در تحمیل شروط قراردادی به آنها دارند، به خوبی تأمین نشود. نادانری قدرت،

<sup>۱</sup> ماهیت و فلسفه وجودی بازار پول نشان می دهد به دلیل برخی ویژگی‌ها از جمله به کارگیری معاملات ربوی، تعاملات حقوقی ها با چهارچوب‌های اسلامی در تعارض است. در ادامه در فصل ۱، به تفصیل به این موضوع پرداخته ایم.

<sup>۲</sup> حاکمیت اراده بدون مداخله دولت را در قراردادهای معوض اشخاص که به ابراز دقیق و ایجاد توازن در حقوق قراردادی آنها و در نهایت عادلانه شدن مفاد قرارداد منجر می شود، عدالت معاوضی می نامند. برای توضیحات بیشتر، نگاه کنید به:

خندانی، س. پ. و خاکباز، م. (۱۳۹۲). تفسیر نظریه عدالت معاوضی در قلمرو قراردادهای مطالعات فقه و حقوق اسلامی، ۵ (۸)، صص. ۶۹-۸۴؛

راعی، م. و مولایان، م. (۱۳۹۳). رویکرد فقه امامیه به عدالت معاوضی و تأثیر آن بر عقود الحاقی. حقوق اسلامی،

۱۱ (۴۰)، صص. ۱۳۵-۱۶۵.

دشواری‌های مربوط به جبران خسارت، و مشکلات اطلاعاتی که مصرف‌کنندگان با آن مواجه‌اند از جمله این عوامل است.

این نوع کاستی بازار و کاستی حقوق خصوصی در بازار کار و بازار کالا با تمسک به قانون کار و قانون حمایت از مصرف‌کننده جبران شده، ولی در خصوص بازار پول نیاز به این نوع تحول در حقوق قراردادها به صراحت پیدا نشده است؛ چنان‌که بی‌عدالتی در دسترسی به منابع پولی و شروط قراردادهای تأمین مالی تجدیدنظر در مبانی حقوق قراردادها و عقود معین را اجتناب‌ناپذیر کرده است.

فازن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۸۸ که در راستای حمایت از منافع طرف ضعیف‌تر قراردادها به وضع مقرراتی در نظام حقوقی ایران پرداخته است،<sup>۱</sup> کارایی لازم را نسبت به تأمین منافع مصرف‌کنندگان در معاملات بانکی ندارد، زیرا نخست باوجود ماده شش و آیین‌نامه اجرایی آن، بانک‌ها را هم ضعیف دستگاه‌های دولتی، عمومی، و شهرداری‌ها قرار داده است، از این رو قانونی عام و دارای مقیاس عمومی است؛ درحالی‌که تعاملات بانکی به سبب حساسیت، ساختار منحصر به فرد خود، و بیگانگی نه در اقتصاد و اجتماع دارند، نیازمند مقررات خاصی برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده‌اند. دوم اینکه در خصوص اصول، قواعد، و چهارچوب ارائه خدمات مالی با رویکرد حمایت‌گرایانه از مصرف‌کننده و نیز تأمین منافع آنها در بازار مالی، حاوی قواعد و مقررات قابل‌اعمالی در نظام بانکی نیستند. سوم، با توجه به کاستی‌هایی که حقوق قراردادهای سنتی در تعاملات بانکی دارد و بر همین اساس رعایت انصاف در این‌گونه عقود را لازم می‌نماید، به‌ویژه با توجه به وجود قراردادهای متحدالسنک و غیرقابل‌مذاکره بودن آنها، در مورد شروط غیرمنصفانه و رعایت اصل انصاف شرایط و ضوابطی تعیین شده است.

همین‌طور بند یک ماده یک قانون عملیات بانکی بدون ربا و ۱۳۶۲ از جمله اهداف نظام بانکی کشور را استقرار نظام پولی و اعتباری بر مبنای «حق و عدالت» ترفی کرده است که نشان می‌دهد باید به موضوع عدالت در بازار پول و خصوصاً در معاملات اعتباری توجه بیشتری شود. به‌علاوه مطابق بند ۳ ماده دو قانون مزبور، اعطای وام و اعتبار بدون ربا طبق «قانون و مقررات» از جمله وظایف نظام بانکی شمرده شده است. اما متأسفانه در مقررات مربوط به اعطای اعتبار، به موقعیت ضعف مصرف‌کننده توجهی نشده و به عبارتی هدف برقراری عدالت در نظام بانکی کشور مذکور در ماده یک قانون عملیات بانکی بدون ربا تا به حال از این جهت محقق نشده است.

<sup>۱</sup> از جمله اینکه وظایف عرضه‌کننده کالا و خدمات را در قالب حقوق مصرف‌کنندگان تعیین کرده و تکالیفی را بر عهده عرضه‌کنندگان گذاشته است.

در قانون پولی و بانکی کشور مصوب ۱۳۵۱ نیز تنها ماده‌ای که شاید بتوان گفت در جهت حمایت از منافع مصرف‌کنندگان وضع شده بند ج ماده ۳۵ است که عنوان می‌کند هر بانک در مقابل خساراتی که بر اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد جبران خواهد بود. هرچند به نظر می‌رسد این بند می‌تواند در جهت حمایت از منافع مصرف‌کنندگان عمل کند، ذکر چند نکته ضروری است: نخست اینکه با ذکر عبارت مشتریان، بین مصرف‌کنندگان و سایر مشتریان از جمله بنگاه‌های اقتصادی تمایز قائل نشده است؛<sup>۱</sup> و دوم، فقط به بازگویی یک تعهد قانونی (جبران خسارت) پرداخته است که مشتری برای درخواست اجرای آن باید به مراجع قضایی مراجعه کند و مدت زیادی برای احقاق حق خود در انتظار بماند و در آخر نیز به حصول حق خود اطمینان نداشته باشد. همین‌طور در مورد بهره جبران خسارت و مراجعی که مصرف‌کننده می‌تواند از طریق آنها اقدام کند نیز شفاف‌سازی صورت نگرفته است. از این رو، تأمین منافع مصرف‌کنندگان، برقراری عدالت معاوضی، و رعایت انصاف در نظام بانکی بر اساس قوانین موجود به‌سادگی امکان‌پذیر نیست. از سوی دیگر، باید یادآور شد که در معاملات در بستر حقوق قراردادهای سنتی دارای جایگاه رفیعی است که اسلام نیز از این عند بر بستر بوده است. مطابق قاعده «المؤمنون عند شروطهم»، اشخاص باید در برابر شروطی که می‌شوند ثابت و پابرجا باشند؛ یعنی در صورتی که شرایط صحت درج شروط ضمن عقد از جمله اینکه دارای غرض عقلایی باشد، مخالف کتاب و سنت نباشد، یا مجهول نباشد به رعایت شما، الزام به آن مستقر می‌گردد و در واقع ثبوت و استقرار شرط، ترتیب اثر دادن به آن، و فرار از آن از عمل طبق التزام تعهد را نشان می‌دهد. بنابراین، در صورتی که طرفین با اراده آزاد و مستقل به انعقاد قرارداد اعتبار مصرفی مبادرت کنند، مطابق قاعده مزبور ملزم به قرارداد خواهند بود و باید به تعهدات قراردادی خود هرچند یک‌جانبه و غیرمنصفانه عمل کنند.

اما حقوق قراردادهای به‌عنوان چهارچوب صوری و شکلی قطعاً از یک منبای نظری و هنجاری حکایت می‌کند و نمی‌تواند به صرف رعایت شکل و صورت و حتی احراز آزادی اراده طرفین حکم

---

<sup>۱</sup> ایجاد تمایز بین مصرف‌کنندگان و بنگاه‌های اقتصادی به‌عنوان مشتریان بانکی به این سبب حائز اهمیت است که قدرت چانه‌زنی و اطلاعاتی این دو قابل مقایسه با یکدیگر نیست و به دلیل همین وجه تمایز است که حمایت قانونی بیشتری از مصرف‌کننده ضرورت دارد؛ به‌ویژه اینکه در قوانین کشورهای مختلف – چنان‌که در ادامه در تعریف مصرف‌کننده بیان می‌کنیم – مصرف‌کننده را شخصی حقیقی می‌دانند که با هدفی غیر از کسب‌وکار خویش اقدام می‌کند. لذا، باید مصرف‌کننده را جدا از اشخاص حقوقی در نظر بگیریم.

به عادلانه بودن قرارداد کند. نظام هنجاری ما که برگرفته از کلام اسلامی و نظریه حسن و قبح عقلی و نهایتاً متکی بر عدالت به عنوان محور پذیرش چهارچوب‌های حقوقی است،<sup>۱</sup> ظرفیت آن را دارد که ناکامی نظام بازار و عقود معین را در نیل به عدالت از روش‌های دیگر جبران کند.

به دلیل فقر نظری در حوزه حقوق قراردادهای قانونگذار ایرانی با اذعان به این بی‌عدالتی در تلاش بوده است با وارد کردن عنصر «انصاف» در قراردادهای بانکی به این معضل بپردازد، که متأسفانه روشی که برگزیده است خود دارای اشکال و محکوم به شکست است. ماده ۲۳ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار ۱۳۹۰ در تبصره خود جهت نیل به عدالت و همین‌طور تزییق انصاف به قراردادهای بانکی اعلام می‌کند:

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مکلف است ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون فرم‌های یکپارچه‌ای برای هریک از عقود اسلامی که منجر به اعطای تسهیلات می‌شود، همچنین نحوه اعطای تسهیلات شیوه‌های اخذ ضمانت‌نامه از بخش‌های خصوصی و تعاونی متناسب با اعتبارسنجی مشاوران را تهیه کنند و به تصویب شورای پول و اعتبار برساند و بر حسن اجرای آن نظارت نماید.

لذا، شورای پول و اعتبار در مصوبات جداگانه‌ای فرم‌های متحدالشکل عقود مختلف اسلامی تخصیص اعتبار را به بانک‌ها ابلاغ کرد. اما در عمل، این قراردادها نه تنها به تحقق عدالت منجر نشده‌اند که اصولاً تجویز فرم قراردادی برای همه بانک‌ها و برای همه نوع مشتری در نظام اقتصاد بازار ناممکن و غیرعملی است، زیرا حسب مورد چهارچوب قراردادی باید انعطاف لازم را داشته باشد.

لذا، استفاده از یک‌سری ابزارهای حقوقی به منظور اصلاح این ساختار ناعادلانه اجتناب‌ناپذیر است، که «حقوق قراردادهای بانکی» با رویکرد حمایت‌تراپا،<sup>۲</sup> از آن‌ها صرف‌کننده مناسب‌ترین روش بازگرداندن تعادل به قراردادهای بانکی محسوب می‌شود که در زیرگروه «مجموعه قواعد و

<sup>۱</sup> برای توضیحات بیشتر، نگاه کنید به:

میراحمدی‌زاده، م. (۱۳۸۰). رابطه فقه و حقوق. قم: مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.

کعبی، ع. (۱۳۸۲). تطبیق نظام حقوقی اسلامی با حقوق وضعی معاصر. فقه اهل بیت، ۳۶.

نقیبی، س. ا. (۱۳۸۸). نسبت و رابطه دانش فقه و علم حقوق در نظام حقوقی ایران. آموزه‌های فقهی، ۲.

حسینی، س. ا. (۱۳۸۵). نظام حقوقی اسلامی (مبانی، منابع، ساختار و ویژگی‌ها). معرفت، ۱۰۶.

<sup>۲</sup> از جمله، فرم قرارداد «مشارکت مدنی» مصوب ۱۱۶۵مین جلسه شورای پول و اعتبار مورخ ۱۳۹۲/۰۶/۲۶؛ فرم

قرارداد «قرض الحسنه» مصوب ۱۱۹۴مین جلسه شورا مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۱؛ فرم قرارداد «مضاربه» مصوب

۱۲۱۰مین جلسه شورا مورخ ۱۳۹۴/۰۸/۱۹؛ فرم قراردادهای «اجاره به شرط تملیک»، «خرید دین»، «مربحه»،

«مزارعه»، «مساقات»، «استصناع»، «جعاله»، و «سلف»، مصوب ۱۲۱۴مین جلسه شورا مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۱۳.

سازوکارهای حقوقی- اقتصادی برقراری عدالت معاوضی است. از سوی دیگر، از بین بردن نابرابری اطلاعاتی جدی که در این نظام وجود دارد نیز باید به تعادل اطلاعاتی بین بانک‌ها و مصرف‌کنندگان تبدیل شود. به همین سبب، خلأ موجود در قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده کنونی با برقراری اصول حقوق قراردادهای بانکی و وضع مقرراتی که به شفافیت و برخورداری از «اطلاعات کامل و ضروری» منجر می‌شوند و در تصمیم‌گیری مصرف‌کننده مؤثرند تا حد زیادی جبران‌پذیر است؛ چنان‌که سایر کشورها<sup>۱</sup> نیز چنین مقررات و اصولی را در بازار مالی خود به‌کار برده‌اند.

به‌عنوان نمونه، می‌توان به «قانون حمایت اعتباری مصرف‌کننده»<sup>۲</sup> در کشورهای مختلف همچون انگلستان و آلمان اشاره کرد که حاوی اصول و قواعد قابل‌اقتباسی برای سایر کشورهاست و طیف وسیعی از تعهدات پیش‌فرازی، رابطه قراردادی طرفین، و شفافیت اطلاعاتی را پوشش می‌دهد. علاوه‌براین، لزوم رعایت اصل انصاف در قراردادهای و جریان تعهدات اطلاع‌رسانی، بی‌اثر دانستن شروط غیرمنصفانه در قراردادهای بانکی، و استفاده از این تفسیر قرارداد بانکی به‌نفع مصرف‌کنندگان نیز از هم مواردی است که در این راستا باید مورد توجع قرار گیرد.

بهره‌گیری از این اصول در حقوق قراردادهای بانکی در ایران می‌تواند متضمن منافع چشمگیری در نظام بانکی باشد. اصول حمایت از حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی در حصول اهداف موردنظر نیز کمک شایانی خواهد کرد، زیرا این اصول در مورد همه فعالیت‌های بانکی و نیز اشخاص ثالثی که بانک‌ها با آنها برای انجام برخی فعالیت‌ها تعامل دارند، اعمال می‌شود. برخی از این اصول کلی عبارت است از معامله منصفانه و عادلانه، افشای اطلاعات، آموزش، حمایت از طرف ضعیف‌تر، و شفافیت. در نهایت، الزام بانک‌ها به فراهم کردن استانداردهای لازم در خصوص عدالت و نیز انصاف در نظام بانکی اجتناب‌ناپذیر است که به‌کارگیری ابزارهای حقوقی یادشده در این راستا و برای دستیابی به این هدف کمک شایان توجهی خواهند کرد.

در ادامه، نخست برای تعیین دایره شمول موضوع تعریف دقیقی از مصرف‌کننده ارائه می‌دهیم و سپس به بررسی ماهیت اعتبار (که در قالب قراردادهای بانکی بروز می‌کند)<sup>۳</sup>، بانک‌ها و شکل‌گیری آنها به‌عنوان واسطه مالی، و نیز اهمیت فعالیت‌های بانکداری در نظام اقتصادی می‌پردازیم تا دید درستی از جایگاه و نقش بنگاه‌هایی به‌دست آوریم که مردم عادی هرروزه ناگزیرند

<sup>۱</sup> consumer credit protection act

<sup>۲</sup> هسته مرکزی محصولات و فعالیت‌های بانکی را اعتبار تشکیل می‌دهد؛ اما در کنار آن، محصولات دیگری ارائه می‌شود که همگی در قالب قراردادهای بانکی ارائه می‌شوند و در این قراردادهای به‌علت نابرابری اطلاعاتی و نابرابری قدرت، تعادل قراردادی به سود بانک و به ضرر مصرف‌کننده به‌هم می‌خورد.

با آنها به اشکال گوناگون در تعامل باشند. همین‌طور مبانی حمایت از حقوق مصرف‌کننده در عقود بانکی را بررسی می‌کنیم تا کاستی‌های حقوق قراردادهای سنتی در قراردادهای کنونی اعتبار مصرفی، که موضوع فصل ۲ است، قابل‌شناسایی باشد. در نهایت، به بررسی راهکارهای اصلاح کاستی‌های مزبور و چگونگی برقراری عدالت توزیعی و معاوضی در این معاملات خواهیم پرداخت.

www.ketab.ir