

حمایت از حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی کشور با تمرکز بر قراردادهای اعتبار^۱

محمود باقری *

سعید رحمانی **

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۷/۰۴

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۱۰

چکیده

افزایش قدرت بنگاه‌های اقتصادی در نتیجه تحولات اقتصادی دهه‌های اخیر، توازن قدرت چانه‌زنی طرفین قراردادی را از بین برده است، به‌خصوص در رابطه بانک و مصرف‌کننده. در بحث ما اعتبار مصرف‌کننده عدم تعادلی ایجاد نموده که باعث شده است دیگر تکیه مطلق بر اصل آزادی قراردادی و حاکمیت اراده و به‌عبارتی بسنده کردن به قواعد سنتی حقوق قراردادهای، الزاماً عدالت معاوضی را در این‌گونه عقود در پی نداشته باشد. خصوصاً اینکه طبق ماده ۲۳ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار ۱۳۹۰ این قراردادها به‌صورت از پیش تهیه شده و بدون امکان تغییر به مصرف‌کننده عرضه می‌شوند. در نتیجه، برای حمایت از «طرف ضعیف‌تر»، علاوه بر استفاده از برخی دکترین حقوق عرفی همچون «اعمال نفوذ ناروا» و «غیرمنصفانه بودن» برای فسخ قرارداد یا اصلاح شروط قراردادی که در نظام قانونی و حقوقی کشور نیز نشانه‌هایی از پذیرش آنها به‌چشم می‌خورد، قانون‌گذار می‌تواند با اصلاح ماده ۲۳ قانون فوق‌الذکر، حسب مورد امکان ایجاد انعطاف قراردادی برای مصرف‌کننده در مقایسه با سایر مشتریان بانکی را ایجاد نماید.

کلید واژگان:

آزادی قراردادی، اعتبار مصرف‌کننده، حمایت مصرف‌کننده، دکترین غیرمنصفانه بودن، عدالت معاوضی.

۱. این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی با عنوان «حمایت مصرف‌کننده در نظام بانکی است» که با حمایت پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی صورت گرفته است.
* دانشیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

mahbagheri@ut.ac.ir

** دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حقوق تجاری اقتصادی بین‌المللی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه تهران
saeedrahmani@ut.ac.ir

مقدمه

در گذشته، قراردادها با رویارویی و مذاکره مستقیم بین طرفینی شکل می‌گرفت که از لحاظ اقتصادی در موقعیت نسبتاً برابری قرار داشتند. اما امروزه بر اثر تحولات اقتصادی، در اکثر قراردادها، خصوصاً قراردادهای بانکی، امکان مذاکره پیرامون شروط قراردادی وجود نداشته و یک طرف قرارداد (بانک) به دلیل برخورداری از «موقعیت برتر» قادر است شروط مورد نظر خود را به «طرف ضعیف‌تر» (مصرف‌کننده) تحمیل کند. ازین‌رو، آشکار است نحوه اداره چنین قراردادهایی که در آن نابرابری چشم‌گیری بین طرفین وجود دارد، نمی‌تواند با قراردادهای سنتی یکسان باشد و در واقع تکیه صرف بر قواعد سنتی حقوق قراردادها نادرست است، خصوصاً اینکه روابط قراردادی در بازار پول بر اساس قانون در چارچوب عقود معین تعریف شده و در قالب عقود استاندارد از پیش تهیه‌شده به مصرف‌کننده عرضه می‌شوند. لذا این سؤال مطرح می‌شود که آیا تعامل در قالب این عقود عدالت معاوضی^۱ در پی دارد؟ و اینکه قواعد سنتی حقوق قراردادهای کشور برای حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای اعتبار کفایت می‌کنند؟

در پاسخ باید اذعان نمود در ایران به دلیل فرض حقوقی عدالت مستتر در رعایت آزادی قراردادی و عقود معین، عملاً با کاستی حقوق خصوصی در نیل به عدالت در بازار مواجهیم. این نوع کاستی‌ها در بازار کار و بازار کالا با تمسک به قانون کار و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۸۸ اصلاح شده است. ولی در خصوص بازار پول نیاز به این نوع تحول در حقوق قراردادها هنوز به صراحت احساس نشده، شاید به این خاطر که قواعد حقوق قراردادهای سنتی کشور و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده در بازار پول نیز کافی می‌دانند. اما هرچند قانون مزبور مطابق ماده شش آن که از بانک‌ها به‌عنوان عرضه‌کننده خدمات نام برده، در بازار پول نیز لازم‌الاجراست، ولی کارایی لازم را در معاملات بانکی ندارد؛ چراکه اولاً علی‌رغم ماده شش و آئین‌نامه اجرایی آن، بانک‌ها را هم‌ردیف دستگاه‌های دولتی، عمومی و شهرداری‌ها قرار داده است؛ ازین‌رو، قانونی عام و دارای مقرراتی

۱. برای توضیحات بیشتر در خصوص عدالت معاوضی، رک: خدانی، سید پدram و محمد خاکباز، **تفسیر نظریه عدالت معاوضی در قلمرو قراردادها**، مطالعات فقه و حقوق اسلامی دانشگاه سمنان، ۱۳۹۲، شماره ۸، صص ۶۹-۸۴.

عمومی است و در خصوص اصول، قواعد و چارچوب ارائه خدمات مالی با رویکرد حمایت‌گرایانه از مصرف‌کننده حاوی قواعد و مقررات قابل اعمالی در نظام بانکی نیست. ثانیاً با توجه به کاستی‌هایی که حقوق قراردادهای سنتی در معاملات بانکی دارد و به‌خصوص با توجه به وجود قراردادهای متحدالشکل حاوی شروط غیرمنصفانه و غیر قابل مذاکره بودن آنها، همین‌طور نابرابری قدرت معاملاتی طرفین، حمایت و راه‌حلی ارائه نداده است.

از سوی دیگر، در قانون عملیات بانکی بدون ربا ۱۳۶۲ و قانون پولی و بانکی ۱۳۵۱ نیز توجهی به موضوع حمایت مصرف‌کننده نشده است. به‌علاوه، با توجه به جایگاه رفیع شرط در بستر حقوق قراردادهای سنتی - مطابق قاعده «المؤمنون عند شروطهم»، اشخاص باید نسبت به شروطی که متعهد می‌شوند، هرچند یک‌جانبه و غیرمنصفانه، ثابت و پایجا باشند. این‌ها همه حاکی از یک فقر نظری در حوزه حقوق قراردادهاست که قانون‌گذار کشور با اذعان به این بی‌عدالتی، در تلاش بوده است با وارد کردن عنصر «انصاف» در قراردادهای بانکی به این معضل بپردازد. ولی متأسفانه روشی که برگزیده است، خود دچار اشکال است و محکوم به شکست. مطابق ماده ۲۳ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار ۱۳۹۰ «به‌منظور ایجاد تراضی و عادلانه نمودن قراردادها» شورای پول و اعتبار در مصوبات جداگانه‌ای فرم‌های متحدالشکل عقود مختلف بانکی تخصیص اعتبار را به بانک‌ها ابلاغ نمود، اما در عمل، این قراردادها نه تنها منجر به تحقق عدالت نشده‌اند که اصولاً تجویز فرم قراردادی برای همه بانک‌ها و برای همه نوع «مشتری» در نظام اقتصاد بازار غیرممکن و غیرعملی است؛^۱ زیرا حسب مورد چارچوب قراردادی باید انعطاف لازم را داشته باشد.^۲

بدین ترتیب، اولین فرضیه تحقیق عبارت از این است که با توجه به نابرابری قدرت چانه‌زنی بانک و مصرف‌کننده، آزادی قراردادی صرف نمی‌تواند عدالت معاوضی را در عقود بانکی به همراه داشته باشد و قانون‌گذار می‌تواند میان مشتریان بانکی تمایز قائل شده، به منظور تحقق این عدالت امکان تغییر شرایط و شروط استاندارد عقود بانکی را فراهم نماید. در وهله بعد نیز

۱. حتی این ماده هم به‌طور کامل اجرا نشده است. رک:

معاونت پژوهش‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی، گزارش نظارتی درباره اجرای قوانین مربوط به بهبود محیط کسب و کار (۴ گزارش عملکرد قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار)، کد ۲۲۰، ۱۳۹۶، موجود در:

<http://rc.majlis.ir/fa/report/show/1040220>

2. Fridman, GHL "Freedom Of Contract", *Ottawa Law Review*, 2 (1968): 9.

می‌توان گفت همان‌طور که برخی عقود در شرایط ویژه‌ای که در آن قرار می‌گیرند، تخصیص خورده‌اند، همچون قراردادهای بین کارگر و کارفرما در بازار کار، قراردادهای بانکی نیز با توجه به ویژگی‌های خاص نظام مزبور نیازمند رویکرد ویژه حقوق قراردادهای و نظام عدالت اصلاحی می‌باشند. لذا در ادامه و بعد از بیان پیشینه تاریخی تحقیق و مشخص نمودن اصول حمایت اعتبار مصرف‌کننده، با استفاده از روش توصیفی-تحلیلی در زیربخش دوم به این موضوع می‌پردازیم که کاستی‌های حقوق قراردادهای سنتی در اعتبار مصرف‌کننده کدام‌اند و راهکارهای اصلاح این نارسایی‌ها را با بررسی یک‌سری ابزارهای حقوقی جدید از جمله «دکترین غیرمنصفانه بودن» (که البته سال‌هاست در کشورهای دارای نظام حقوقی عرفی اجرا می‌شود)^۱ و استفاده متفاوت از برخی ابزارهای حقوقی موجود به منظور اصلاح این ساختار ناعادلانه در زیربخش سوم بیان خواهیم کرد.

۱. پیشینه تاریخی تحقیق

حمایت از حقوق مصرف‌کننده به طور کلی ادبیات وسیعی به خود اختصاص داده است؛ خصوصاً از سال ۱۹۶۲ به بعد و با آغاز شکل مدرن حمایت از حقوق مصرف‌کننده،^۲ مطالعات مفصلی به جوانب مختلف این موضوع پرداخته‌اند. اما برعکس مطالعات خارجی، به ندرت تحقیق داخلی مستقلی در خصوص حمایت مصرف‌کننده در نظام بانکی و اعتبار مصرف‌کننده وجود دارد. از جمله این موارد می‌توان به پژوهش عامری (۱۳۸۹)^۳ اشاره کرد که در تحقیق خود با بررسی مفهوم اعتبار مصرف‌کننده، الزامات قانونی اعتباردهنده را بیان کرده و بیشتر بر موضوع انواع اعتبار در حقوق ایران و انگلیس و تطبیق این قراردادها با یکدیگر پرداخته است. جمالی (۱۳۹۳)^۴

1. Dorfman, rosalee, "The Regulation of Fairness and Duty of Good Faith in English Contract Law: A Relational Contract Theory Assessment," *Leeds Journal of Law & Criminology* 1 (2013), p.1.

2. Gerhard Peters and John T. Woolley, **John F. Kennedy Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest**, The American Presidency Project (1962). Available at: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108> (Last Seen On: 10/10/2018)

۳. عامری، مریم، «بررسی تطبیقی قراردادهای اعطای اعتبار به مصرف‌کننده در حقوق انگلیس و ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه قم، ۱۳۸۹.

۴. جمالی، مرتضی، «بررسی حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۹۳.

نیز بدون توجه به کاستی‌های حقوق قراردادها برای حمایت مصرف‌کننده در نظام بانکی یک راه‌حل سه مرحله‌ای، شامل شناسایی حقوق مصرف‌کننده، اجرای مقررات موجود و پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی و حل اختلاف، را معرفی می‌نماید.

اما در مطالعات خارجی، پژوهش‌های بسیاری درباره این موضوع و ابعاد مختلف این حمایت صورت گرفته است؛ از جمله کارترایت (۲۰۰۴)^۱ که در مطالعه خود همچون جانسون و شرادن (۲۰۰۷)^۲ و نورث (۲۰۱۸)^۳ کاستی‌های بازاری را دلیل اصلی دخالت حقوق در نظام بانکی معرفی کرده است و ایجاد یک نهاد نظارتی مؤثر به همراه یک نظام آموزش مالی کارآمد به منظور افزایش سواد مالی و آگاهی مصرف‌کننده را از ارکان اصلی یک نظام حمایتی کارآمد می‌داند. گوپتا (۲۰۰۶)^۴، رینچیانو و آنیکا (۲۰۱۰)^۵ و زومیرا (۲۰۱۶)^۶ که حمایت مصرف‌کننده را در حوزه بانکداری الکترونیکی بررسی نموده‌اند و نتیجه می‌گیرند که برای حمایت مصرف‌کننده در اینجا یک نظام حمایتی چندلایه احتیاج است و با این حال، ارائه اطلاعات در مورد محصولات و ریسک‌های آنها رکن اساسی این حمایت محسوب می‌شود. آردیک (۲۰۱۱)^۷ نیز بر اساس مطالعه تطبیقی مقررات حمایتی ۱۴۲ کشور در بازار خدمات بانکی (اعتبار و سپرده) نشان می‌دهد که علی‌رغم وجود قوانین حمایتی، خلأ قدرت‌های اجرایی و نظارتی و همین‌طور نبود سازوکارهای حل اختلاف بی‌طرف و مستقل منجر شده تا قوانین مزبور کارایی نداشته باشند. به هر حال، برخلاف مطالعات فوق که بر کاستی‌های بازاری متمرکزند، آنچه در این پژوهش به آن

1. Cartwright. Peter, Banks, Consumer And Regulation. Oxford: Hart Publishing, 2004.
2. Johnson E & sherraden M. "From Financial Literacy to Financial Capability among Youth", *The Journal of Sociology & Social Welfare* 3 (2007):pp 119-145.
3. North, G, "Small Amount Credit Contract Reforms: Have Transparency and Competition Concerns Been Forgotten?", *Competition & Consumer Law Journal* 101 (2017):pp 1-23.
4. Gupta A. " Data Protection in consumer E-Banking", *Journal of Internet Banking and Commerce* 1 (2006):pp 36-54.
5. Vrñcianu m & Liana Anica. " Considerations Regarding The Security And Protection Of E-Banking Services Consumers' Interests", *The Amfiteatru Economic Journal* 28 (2010):pp 388-403.
6. Dzomira sh. "Financial consumer protection: internet banking fraud awareness by the banking sector", *Banks and Bank Systems* 4 (2016):pp 127-134.
7. Ardic, O P, Joyce A I and Nataliya Mylenko. **Consumer protection laws and regulations in deposit and loan services: A cross-country analysis with a new data set**, The World Bank, (2011), available at: <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5536>

می‌پردازیم، یک رویکرد حمایتی با پیشنهاد اصلاح و گذر از قواعد سنتی حقوق قراردادهاست که در آن از برخی دکترین حقوق عرفی نیز بهره برده‌ایم.

۲. اصول حمایت اعتبار مصرف‌کننده

قرض‌دهندگان و قرض‌گیرندگان نهایی معمولاً از طریق بانک‌ها که قسمت اعظم بازار پول را تشکیل می‌دهند، اقدام به مبادله می‌کنند و به‌همین خاطر آنها را به‌عنوان واسطه‌هایی بین استفاده‌کننده و پس‌اندازکننده سرمایه در این بازار معرفی می‌کنند^۱ که به ارائه خدمات بانکی و اعطای اعتبار می‌پردازند. اعتبار از نظر لغوی به معنای اعتماد و باور داشتن به دیگری است^۲ و در متون قانونی کشورهای مختلف نیز تعاریف تقریباً مشابهی از آن ارائه شده است. شاید جامع‌ترین تعریف را قانون «قراردادهای اعتبار و تأمین مالی مصرف‌کننده ۲۰۰۳»^۳ نیوزیلند ارائه کرده است که مطابق ماده ۳۳ آن، «اعتبار عبارت از حقی است بر: الف. تعویق پرداخت بدهی یا ب. قبول دین و تعویق در پرداخت آن یا ج. خرید هر نوع مال یا خدمت به‌همراه تعویق در پرداخت ثمن». لذا می‌توان گفت اعتبار به معنای تعویق توافقی پرداخت بدهی است^۴ که این توافق در بانکداری متعارف در قالب «قرارداد اعتبار»^۵ و در بانکداری اسلامی در قالب عقود اسلامی صورت می‌گیرد و زمانی که دریافت‌کننده اعتبار مصرف‌کننده باشد، قرارداد مزبور «اعتبار مصرف‌کننده» نامیده می‌شود. مصرف‌کننده در اینجا شخصی حقیقی است که در سمت خصوصی خود اقدام به دریافت اعتبار می‌کند؛^۶ بدین معنی که برای نیازهای مصرفی و تأمین نیازهای مالی زندگی

1. Federal Reserve Bank of New York, "Special Issue: The Evolution of Banks and Financial Intermediation, Economic Policy Review", *Economic Policy Review* 18 (2012), p.8. Available at: <https://www.newyorkfed.org/research/epr/2012.html> (Last Seen On: 8/19/2018).

2. Oxford University Press, *Complete Oxford Dictionary 11*. Volume 1 of Complete Oxford Dictionary 11, Oxford University Press, Bukupedia, 2011.

3. **Credit Contracts and Consumer Finance Act 2003 of New Zealand.**

4. Martin, Elizabeth, *Oxford dictionary of law*, Oxford, Oxford University Press, Sixth Edition, 2006, P.139.

5. Credit Contract or Credit Agreement

6. Cartwright. Peter, Ibid, pp.3-4.

۷. در اینجا میان مصرف‌کننده به ما هو سرمایه‌گذار و مصرف‌کننده اعتبار تمایز قائل می‌شویم. برخی از مصرف‌کنندگان برای دریافت اعتبار و برخی دیگر برای سپرده‌گذاری و استفاده از سایر خدمات بانکی اقدام می‌کنند که بحث ما بیشتر متمرکز بر مصرف‌کننده اعتبار است. ←

شخصی اقدام کرده و اهداف تجاری را دنبال نمی‌کند. مردمی عادی که اکثریت جامعه را تشکیل می‌دهند و برخلاف تجار و بنگاه‌های اقتصادی، برای پیشبرد زندگی خود به خدمات و تسهیلات بانکی احتیاج دارند و از قدرت چانه‌زنی^۱ برخوردار نیستند یا قدرت چانه‌زنی ضعیفی دارند. ازین‌رو به منظور حمایت اعتبار مصرف‌کننده، علاوه بر اینکه برخی قواعد کلی و سیاست‌های حمایتی مشترک با سایر بخش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد (از جمله مهم‌ترین آنها اصولی است که در سال ۱۹۸۵ با عنوان «راهنمای سازمان ملل برای حمایت مصرف‌کننده»^۲ توسط سازمان ملل متحد ارائه شد و برخی نیازهای مصرف‌کننده را معرفی کرد که انعکاس‌دهنده حقوق اساسی وی از جمله حق انتخاب، حق ایمنی، حق برخورداری از آموزش، حق دریافت اطلاعات و حق دادخواهی هستند)، در متون بین‌المللی اصول مختلفی نیز مطرح شده است که به‌طور خاص در تنظیم چارچوب حمایت مصرف‌کننده در بازار بانکی باید در اولویت قرار بگیرند.^۳ جالب اینکه برخلاف ایران، حتی در برخی کشورهای آسیایی و در حال پیشرفت نیز سال‌هاست اصول حمایت مصرف‌کننده بانکی رعایت می‌شود؛ از جمله در عربستان که اصول مزبور در سال ۲۰۱۳ توسط سازمان پولی این کشور تدوین شد و اکنون تمام بانک‌ها به رعایت آنها ملزم‌اند.^۴ مهم‌ترین این اصول که الهام‌بخش بسیاری از کشورها قرار گرفته است و در خلال مباحث قصد پرداختن به آنها را داریم، عبارت از رفتار منصفانه، شفافیت و افشای اطلاعات، آموزش مالی، حمایت در برابر تقلب و سوءاستفاده، سازوکارهای مناسب رسیدگی به شکایات و حل اختلاف‌اند که در نظام بانکی کشور بیشترین خلأ را دارند و در عین حال می‌توانند چارچوب حمایت مصرف‌کننده را تشکیل دهند.

←Dimitriu, D. "Customers Categories And Types of Banking Services", *Annals Of The University Of Petroșani, Economics* 12 (2012), p.2.

1. Bargaining Power

2. The United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP).

۳. همچون:

Good Practices for Financial Consumer Protection of World Bank 2012.

G20 High-Level Principles On Financial Consumer Protection 2011.

4. Banking Consumer Protection Principles In The Kingdom Of Saudi Arabia.

۳. چالش‌های چارچوب سنتی حقوق قراردادها

مطابق حقوق قراردادهای سنتی، اصل آزادی قراردادی، استقلال فردی^۱ را توسعه داده، طرفین قرارداد را قادر می‌سازد در خصوص نوع قراردادی که می‌خواهند منعقد کنند و نیز شروط آن، به طور مستقل تصمیم بگیرند. به علاوه اگر قراردادی منعقد گردید، نتایج قانونی تأخیر یا عدم انجام آن از طریق اصول عدالت اصلاحی^۲ محقق می‌گردد. حقوق قراردادهای سنتی کشور این دو مورد (آزادی قراردادی و عدالت اصلاحی) را برای دستیابی به عدالت معاوضی در تمام روابط قراردادی کافی می‌داند. اما این فرضیه به‌ویژه در روابط قراردادی بانک و مصرف‌کننده صحیح نخواهد بود؛ چراکه بانک اولاً به‌خاطر نابرابری اطلاعاتی^۳ و سایر شرایط شخصی و بازاری قدرت چانه‌زنی بیشتری نسبت به مصرف‌کننده دارد^۴ و می‌تواند شرایط مد نظر خود را به مصرف‌کننده تحمیل کند؛ ثانیاً ممکن است بدون اینکه بر مصرف‌کننده خسارت مالی وارد کند، منافعی ناروا از قرارداد به دست آورد. بنابراین، اگر مطابق رویه جبران خسارت معمول اقدام گردد، هیچ جبران خسارتی در کار نخواهد بود.

قراردادهای جعله^۵ تخصیص اعتبار، مثال مناسبی در این خصوص اند که در آنها علاوه بر اینکه پرداخت جعل بر عهده جاعل قرار می‌گیرد، انجام خدمت موضوع جعله نیز بر عهده خود وی قرار خواهد گرفت؛ به عبارتی، قرارداد جعله حالتی صوری و کاملاً یک‌طرفه پیدا می‌کند. بنابراین، در چنین شرایطی آزادی قراردادی صوری شده است و مصرف‌کننده نمی‌تواند اراده خود را «آگاهانه» و «آزادانه» اعلام کند؛ به خصوص اینکه قرارداد مزبور در فرم‌های استاندارد^۶ از

1. Individual Autonomy

2. Corrective Justice

3. Rodl. F. "Contractual Freedom, Contractual Justice, And Contract Law (Theory)," *Law And Contemporary Problems* 76 (2013):pp 3-4.

ارسطو عدالت اصلاحی را تئوری اعتدال (Mean) می‌داند. به عقیده وی «عدالت یا برابری، اعتدال بین کمتر و بیشتر است». زمانی که مشخص شد شخصی بیشتر از آنچه باید، به دست آورده، می‌بایست مازاد را به طرف مقابل تسلیم کند. رک:

Altawil, T. "Corrective Justice And Deterrence: Can They Co-Exist?," *European Journal Of Legal Studies*, 6(2013):pp 109-125.

4. Information Asymmetry

۵. این اصطلاح نخستین بار توسط «دنینگ» (Denning) قاضی انگلیسی به کار برده شد.

Lloyds Bank Ltd v. Bundy, 1974 All E.R.3 757, 1975 Q.B. p 326 (1974).

6. Boilerplate Contracts

سوی بانک بر اساس «یا قبول کن یا هیچی» به مصرف‌کننده ارائه می‌گردند و یک نوع آزادی به مصرف‌کننده می‌دهند که به عقیده برخی، فقط سرپوشی از آزادی در توجیه قدرت است.^۱ به‌علاوه، بنابر قاعده «المؤمنون عند شروطهم» و دکترین فرض آگاهی و قصد مفروض^۲ نیز شخصی که یک قرارداد الحاقی را امضا می‌کند (هرچند غیرعادلانه)، باید به آن پایبند باشد.^۳ این فرض مبتنی بر این باور است که اشخاص آزاد و برابر، منافع خود را به‌طور کامل حفظ می‌کنند؛^۴ ازین‌رو، اصلاح یا اعلام عدم نفوذ شروط قراردادی فی‌مابین از سوی دادگاه، نمی‌تواند منجر به افزایش رفاه گردد؛ چراکه طرفین قرارداد نسبت به دادگاه از اطلاعات بیشتری در مورد منافع خود برخوردارند.^۵

در این چارچوب، نسبت به همه رفتار یکسانی اعمال می‌شود، صرف‌نظر از اینکه طرفین قرارداد چه کسانی‌اند و رابطه آنها با یکدیگر و موضوع قرارداد چیست. بدین معنی که نظریه قراردادی سنتی جوهر عدالت را «برابری» می‌داند. به این دیدگاه، اغلب «انصاف شکلی»^۶ یا «عدالت صوری»^۷ گفته می‌شود؛ چراکه آن را منصفانه می‌دانند؛ به این خاطر که با همه به یک شکل رفتار می‌شود.^۸

اساس این دیدگاه، از اعتقاد به عدم مداخله در بازار کامل^۹ ناشی می‌شود. اما بازار بانکی از بازار کامل فاصله دارد؛ چرا که در این بازار با انبوه مصرف‌کنندگان ناآگاهی مواجهیم که در مورد شرایط اعتباری که دریافت می‌کنند، اطلاعات بسیار ناچیزی دارند و در مقابل بانک بسیار آسیب‌پذیرند. به‌علاوه، روابط مشارکتی که در بانکداری اسلامی در قالب عقود مضاربه و مشارکت

۱. کاتوزیان، ناصر، **تفسیر قرارداد**، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، ۱۳۸۴، شماره ۷۰، ص. ۱۰.

2. Doctrine of presumption of intent

۳. خروشی عبدالعظیم و میرحسین عابدیان، **تعهدات پیش قراردادی بیمه‌گر و جای خالی آن در لایحه بیمه تجاری**، تحقیقات حقوقی، ۱۳۸۸، شماره ۵۰، ص. ۷.

این در حالی است که مطابق ماده یک قانون عملیات بانکی بدون ربا، روابط پولی باید بر معیار حق و عدالت استوار باشد که در نظام مالی اسلامی می‌توان از اصولی همچون «حرمت اکل مال به باطل» استنباط کرد.

۴. باقری، محمود، مرجان فاضلی، **حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای بیمه بر اساس عدالت معاوضی**، مجلس و راهبرد، ۱۳۹۲، شماره ۷۴، ص. ۵.

5. Posner. E. A. "Economic Analysis Of Contract Law After Three Decades: Success Or Failure?," *The Yale Law Journal* 112 (2003):p 27.

6. Procedural Fairness

7. Formal Justice

8. Elliott, Catherine, and Frances Quinn. *contract law*. 7th edition. London: Pearson Longman, 2009, p.5.

9. Perfect Market

اجرا می‌شوند، به این بی‌عدالتی دامن زده‌اند؛ با این توضیح که اگر بپذیریم سرمایه نقدی (پول) یک نهاد تولیدی کمیاب است، تصور قیمت صفر برای آن از لحاظ اقتصادی نادرست می‌گردد،^۱ ولی چنین مبنایی برای بازار پول با آموزه‌های اسلامی، خصوصاً به‌خاطر وجود شبهه ربا، در تناقض است. ازین‌رو، برای حذف بهره بانکی و دوری از شبهه شرعی ربا، ایده مشارکت در سود و زیان مطرح شده است.^۲ روابط مشارکتی از جنس سرمایه‌گذاری بوده، اقتضائات خاص سرمایه‌گذاری دارد^۳ و بیشتر با بازار سرمایه مرتبط است. هرگونه استفاده‌ای از پول که آن را از نقدشوندگی کامل دور کند، ما را از بازار پول به بازار سرمایه خواهد کشاند.^۴ در حالی‌که در سرمایه‌گذاری، مسائلی همچون ریسک سرمایه‌گذاری و ضرورت ارزیابی و سنجش ریسک‌های مختلف و غیره مطرح است، واسطه‌گری بانک در بازار پول فارغ از این مسائل و دغدغه‌هاست^۵ که این موضوع بحث عدالت را در معاملات مزبور با چالش همراه می‌سازد. نگاهی به قراردادهای موجود که مورد استفاده بانک‌ها قرار می‌گیرد، نیز حکایت از یک اغتشاش در اهداف و بی‌نظمی در طراحی یک قرارداد منصفانه و عادلانه دارد و آنچه باعث تداوم استفاده از آنها شده است، اعتبار اقتصادی بانک‌ها و نیاز به سرمایه از سوی متقاضیان است.^۶ با وجود این، برای اصلاح این کاستی‌ها و بی‌عدالتی‌ها راهکارهایی ارائه شده است که در ادامه بیان می‌شود.

۴. راهکارهای اصلاح کاستی‌ها

مهم‌ترین راهکارهای اصلاح کاستی‌های بازاری و حقوق قراردادهای سنتی در اعتبار مصرف‌کننده را به‌طور کلی می‌توان به شرح زیر به سه قسمت تقسیم نمود.

۱. غنی‌نژاد، موسی، *بررسی برخی نظریه‌های مربوط به بانکداری بدون بهره*، مجموعه مقالات پانزدهمین همایش بانکداری اسلامی، ۱۳۸۳، صص ۶-۵.
۲. سلطانی، محمد، *حقوق بانکی*، تهران: میزان، چاپ دوم، ۱۳۹۳، ص ۳۳.
۳. باقری، محمود و مصطفی بستانی، *تحلیل اقتصادی عقود مضاربه و مشارکت در چارچوب بانکداری اسلامی*، تحقیقات حقوقی، شماره ۶۷، ۱۳۹۳، صص ۱۴-۱۳.
۴. غنی‌نژاد، موسی، پیشین، ص ۹.
5. Andersen, Jen B And Lars Risbjerg And Morten Spange, Money, Credit And Banking, Danmarks National bank Monetary Review, 3rd Quarter, 2014, P.79. available on Danmarks National bank's website: www.nationalbanken.dk (Last Seen on: 8/22/2018).
۶. باقری، محمود و مصطفی بستانی، پیشین، ص ۱۴.

۴.۱. مداخله نظارتی

اولین راهکار یا به عبارت بهتر «ضرورت»، مداخله نظارتی است که به دلایل و اهداف مختلفی صورت می‌گیرد. این مداخله در ادوار قدیم بیشتر بر جلوگیری از ضمانت‌اجراهای بسیار سنگین از جمله مقابله با تهدید بردگی و برقراری سقف نرخ بهره متمرکز بوده است.^۱ اما امروزه بیشتر برای جلوگیری از پول‌شویی، وضع سیاست‌های رقابتی،^۲ برقراری انصاف در قراردادهای^۳ و خصوصاً: الف) تأمین سلامت و امنیت بانک‌ها و نظام مالی (کاهش ریسک سیستمی)^۴ و ب) حمایت از مصرف‌کنندگان صورت می‌گیرد.^۵ مصرف‌کنندگان نیز به دو دلیل به حمایت نظارتی نیاز دارند: اول، به‌عنوان سپری در مقابل ناتوانی آنها در فهم کامل قراردادهای اعتبار و دوم، به‌منظور پرهیز از رفتارهای نامناسب که ممکن است از سوی بانک‌ها در بازار نسبت به آنها صورت گیرد^۶ که در این خصوص مقررات رفتار تجاری و احتیاطی مختلفی خصوصاً درباره انواع ریسک توسط بانک مرکزی وضع شده است. اما در خصوص مورد اول که به آموزش مالی، شفافیت و افشای اطلاعات مربوط می‌شود و برای یک سیاست مؤثر حمایت مصرف‌کننده اهمیت بسیاری دارند، خلأ نظارتی وجود دارد.

به‌عبارتی، بانک‌ها در بازاری شامل مصرف‌کنندگان آگاه و ناآگاه فعالیت می‌کنند که تمایلی به افشای تمام اطلاعات و چگونگی تأثیرگذاری آنها ندارند.^۷ اندک اطلاعاتی هم که معمولاً به

۱. در گذشته یکی از ضمانت‌اجراهای عدم پرداخت دین، به بردگی گرفتن مدیون یا یکی از اعضای خانواده وی بوده است. رک:

Andreau, Jean. *Banking And Business In The Roman World*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, P. 12.

2. Cranston, ross. *Principles of banking law*. 2nd ed, new york: oxford university press, 2002.

۳. به‌عنوان مثال، ابلاغ فرم استاندارد عقود بانکی توسط بانک مرکزی بر اساس ماده ۲۳ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

۴. قسمت دوم قانون پولی و بانکی کشور .

5. Goodhart. Charles, And Philipp Hartmann, David T. Llewellyn, Liliana Rojas-Suarez, Steven Weisbrod. *Financial Regulation: Why, How And Where Now?*. London: Routledge, 1998, p.5.

6. Murphy, E. V. **who regulates whom and how? An overview of U.S. financial regulatory policy for banking and securities markets**. The Federation of American Scientists, (2015), p.12. Available at: <https://fas.org/sgp/crs/misc/R44918.pdf> (Last Seen On: 12/08/2017).

7. Li, Sanxi and Martin Peitz and Xiaojian Zhao, Information Disclosure and Consumer Awareness, *Journal of Economic Behavior & Organization* 128 (2014):p 29.

مصرف‌کننده عرضه می‌شود، غیرجامع، پیچیده و ناکافی است. همچنین بعد از انعقاد قرارداد اعتبار، در اکثر موارد، مصرف‌کنندگان با هزینه‌هایی روبرو می‌شوند که هرگز از وجود آنها اطلاع نداشته‌اند. اما با وجود چنین مسائلی، معمولاً مصرف‌کنندگان اقدام به طرح شکایت نمی‌کنند و یا اینکه نمی‌دانند چگونه باید شکایت کنند. ازین‌رو، در کنار سایر ابزارهای حمایتی، وجود شفافیت نیز لازم و ضروری است؛^۱ تا جایی که اصول اساسی بازل در خصوص نظارت بانکی مؤثر^۲ و نیز بانک جهانی^۳ به این موضوع پرداخته و بیان کرده است، طرفی که موقعیت برتر دارد، باید حداکثر تلاش خود را نسبت به شفاف‌تر نمودن شروط قرارداد به کار گیرد تا اولاً مصرف‌کننده بتواند بررسی کند آیا اعتباری که دریافت می‌کند، ارزش هزینه‌ای که برای آن پرداخت می‌کند را دارد یا خیر؛ دوم اینکه بتواند در یک بازار رقابتی دست به انتخاب بزند و سوم اینکه با وجود قراردادهای متحدالشکل، بیان شفاف اراده باید به‌عنوان پیش‌شرطی برای لازم‌الاجرا بودن و اعتبار قرارداد تلقی شود؛ چراکه در این قراردادها مصرف‌کننده معمولاً شروط قرارداد را نمی‌خواند.^۴ باین‌حال، مقرراتی که در ایران بر اساس «ضوابط ناظر بر حداقل استانداردهای شفافیت و انتشار عمومی اطلاعات توسط مؤسسات اعتباری ۱۳۹۳» مصوب شورای پول و اعتبار راجع به شفافیت وجود دارد، چنین اطلاعاتی را شامل نمی‌شود و بیشتر بر اطلاعات مربوط به حاکمیت شرکتی، صورت‌های مالی و مدیریت ریسک تمرکز دارد که مصرف‌کننده برای فهم آنها نیاز به آموزش دارد. لذا بخش مهمی از بحث حمایت اعتبار مصرف‌کننده، آموزش مالی مصرف‌کننده است. اینکه مصرف‌کنندگان دانش نسبتاً کاملی نسبت به وضعیت بانک، محصولات بانکی، حقوق و تعهدات قراردادی خود داشته باشند، هم برای سلامت مالی خود آنها و هم برای عملکرد مؤثر بازار مالی از اهمیت برخوردار است. مصرف‌کنندگانی که چنین دانشی ندارند، آن را از طریق برنامه‌های آموزش مالی افزایش می‌دهند، اما برخی دیگر چنین توانایی یا رغبتی ندارند و حمایت مصرف‌کننده برای این گروه وارد عمل می‌شود.^۵

1. North, G, Ibid :p 1.

2 Basel Committee, Core Principles For Effective Banking Supervision, Pillar3.

3. The World Bank Policy On Access To Information 2010, Policy On Disclosure Of Information 2011.

4. Korobkin, R. Bounded Rationality, Standard Form Contracts, and Unconscionability, *The University of Chicago Law Review* 70 (2003):p 15.

5. OECD. Improving financial literacy: Analysis Issues and Polices. Paris: OECD publishing, 2005, pp.26 – 27.

قبل از بحران مالی ۲۰۰۸ تخمین زده شد، سالانه ۱۵۰ میلیون مصرف‌کننده جدید وارد بازار خدمات مالی جهانی می‌شوند.^۱ با این حال، این رشد با بهبود در دانش مالی یا اقدامات نظارتی حمایتی هماهنگ نبود. نمونه بارز آن اعطای وام به کسانی بود که توانایی بازپرداخت آن را نداشتند و باعث شروع بحران مالی جهانی شدند و ثابت کردند افشای اطلاعات به تنهایی کافی نیست و علاوه بر آن، آموزش مالی هم نیاز است. لذا امروزه دیگر دانش مالی یک امر مطلوب نیست، بلکه یک پیش شرط ضروری برای ایفای نقش مصرف‌کننده آگاه است.^۲

با این حال، مداخله نظارتی نمی‌تواند همه بخش‌های حمایتی را پوشش دهد و ابزارهایی که در ادامه بیان می‌شوند نیز باید برای متعادل ساختن رابطه قراردادی مورد استفاده قرار گیرند که هر یک بر موضوع خاصی تمرکز دارند تا در راستای تحقق عدالت معاوضی، خلأهایی را که به بانک امکان سوءاستفاده می‌دهند، از بین ببرند.

۴.۲. مداخله در قرارداد

این مداخله برای اداره قرارداد به منظور حمایت مصرف‌کننده هم می‌تواند به منظور اصلاح، فسخ یا ابطال قراردادهای یک طرفه با استفاده از برخی قواعد و دکترین صورت گیرد و هم می‌تواند با هدف تفسیر هدف‌دار این قراردادها به شیوه‌ای که در ادامه بیان می‌شود، انجام شود.

۴.۲.۱. کاربردپذیری برخی دکترین حقوق عرفی

یکی از این ابزارهای حقوقی با عنوان «اعمال نفوذ ناروا»^۳ در سال ۱۸۰۷ در رویه قضایی انگلستان مطرح شد^۴ که برگرفته از انصاف است و هرچند ارائه تعریفی جامع از آن دشوار است، می‌توان گفت به معنای «تحصیل غیرمنصفانه منفعت از طریق تسلط بر اراده طرف ضعیف‌تر با

1. Rutledge, S. L, **consumer protection and financial literacy: lessons from nine country studies**, world bank group, (2010), p.2. Available at: <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5326> (Last Seen On: 12/08/2017).

2. Lord, N, **summing up: bridging the financial literacy divide**, citizensadvice, (2001), p.1. available at: https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/summing-up-bridging-the-financial-literacy-divide.pdf (Last Seen On: 12/08/2017).

3. Undue Influence

4. Huguenin v. Baseley, 14 Ves. 273 (Supreme Court 1807).

استفاده از اعمال غیرمنصفانه» می‌باشد.^۱ دو نوع اصلی آن عبارت از اعمال نفوذ ناروای واقعی^۲ و مفروض^۳ است^۴ که مورد آخر نیز خود به دو دسته تقسیم می‌شود: دسته اول منحصرأ بر مبنای ماهیت رابطه خاص طرفین شکل می‌گیرد و دسته دوم بر مبنای سایر حقایق قابل اثبات حادث می‌شود.^۵

این دکتین در حقوق عرفی اهمیت بسیاری دارد؛ تا جایی که به طرفی که به اصطلاح مورد سوءاستفاده قرار گرفته، امکان ابطال قرارداد را می‌دهد و در واقع مربوط به موقعیتی است که در آن یک رابطه اعتمادی و اطمینانی بین دو طرف وجود دارد، اما مستعد سوءاستفاده است؛^۶ همچون رابطه بانک و مصرف‌کننده که در آن مصرف‌کننده غالباً از دانش مالی و اطلاعات لازم و کافی برای اتخاذ تصمیمات آگاهانه برخوردار نیست و در نتیجه به ناچار به گفته‌های کارمندان بانکی در انعقاد قرارداد اعتماد می‌کند. بانک نیز بر اثر این اعتماد، نفوذ خود را نسبت به مصرف‌کننده اعمال کرده و برای ترغیب وی به انعقاد قراردادی غیرمنصفانه سوءاستفاده می‌کند. از جمله زمانی که مقداری از اعتبار پرداختی به مصرف‌کننده تا زمان بازپرداخت کامل اعتبار، توسط بانک مسدود می‌شود.

چنانچه پیداست، عنصر اساسی این دکتین، سوءاستفاده از موقعیت برتر است که می‌تواند برخلاف اکراه، حتی بدون هیچ‌گونه تهدید یا فشاری تحقق یابد.^۷ چارچوب شکلی حقوق قراردادهای کشور نیز مانعی برای چنین اعمال نفوذی تدارک ندیده و درباره آن ساکت است. با این حال، نزدیک‌ترین نهاد در نظام حقوقی کشور اضطرار اکراهی و ماده ۱۷۹ قانون دریایی است؛^۸ بدین بیان که سوءاستفاده از اضطرار نیز اکراه محسوب می‌شود^۹ و قراردادی که بر این

1. Yee, Tina. "The Etridge Influence On Undue Influence: Attempts At Fusion With Duress And Unconscionability", Master Diss, University of Canterbury, 2008, p.27.

2. Actual Undue Influence

3. Presumed Undue Influence

4. Mckendrick, Ewan. *Contract Law: Text, Cases, And Materials*, Oxford, Oup Oxford, 2012, P.672.

۵. این تقسیم‌بندی اولین بار در پرونده زیر صورت گرفت:

Barclays Bank PLC v. O'Brien, 1994 A.C.1 180 (1994).

6. Cartwright, peter, Ibid, p.157.

۷. حسن زاده، حیدر، *بررسی اعمال نفوذ ناروا و اثر آن بر معاملات در حقوق انگلستان و مقایسه آن با حقوق ایران*، فصلنامه تحقیقات حقوقی آزاد دانشکده حقوق واحد تهران مرکز، ۱۳۸۸، شماره ۴، ص.۲۳.

۸. همان، ص.۲۷.

۹. کاتوزیان، ناصر، *قواعد عمومی قراردادها*، جلد ۱، تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ دوازدهم، ۱۳۹۳، ص.۵۱۱.

مبنا منعقد شده باشد، با یک تفسیر موسع و بر اساس ماده فوق قابل ابطال یا اصلاح است. در این ماده، قرارداد امداد و نجاتی را که «در حین خطر و تحت تأثیر آن» و به عبارتی در شرایط اضطراری منعقد شده باشد، قابل اصلاح یا ابطال دانسته است. علاوه بر آن، به «شرایط غیرعادلانه» نیز اشاره کرده است که نزدیکی این ماده با دکترین «غیر منصفانه بودن»^۱ را نشان می‌دهد؛ دکترینی که نقش برجسته‌ای در اعتبار مصرف‌کننده ایفا می‌کند، مربوط به شروط و قراردادهای غیرمنصفانه بوده و با خیار غبن مقایسه شده است.

قانون‌گذار ایران، خیار غبن را به‌عنوان یکی از موارد فسخ قرارداد در نتیجه بر هم خوردن تعادل عوضین به رسمیت شناخته و در مواد ۴۱۶ تا ۴۲۱ قانون مدنی شرایط حصول و اعمال آن را بیان کرده و به آگاهی مغبون از قیمت معامله، فاحش بودن میزان غبن، برابری و تعادل عوضین توجه نموده است. در حقوق عرفی، دکترین غیرمنصفانه بودن را می‌توان با خیار غبن مقایسه کرد. این دکترین ریشه در رویه قضایی دادگاه‌های انگلیس دارد که بعدها توسط قوانین متعددی در کشورهای مختلف نیز به رسمیت شناخته شد و در نظام قانونی ایران همچون ماده ۱۷۹ قانون دریایی ۱۳۴۳ نیز نشانه‌هایی از آن به چشم می‌خورد.^۲

در اعتبار مصرف‌کننده، رابطه طرفین به‌طور بالقوه شامل چندین شکل بی‌انصافی می‌گردد: قبل از انعقاد قرارداد از طریق بازاریابی یا رویه‌های عرضه غیرمنصفانه، وجود شروط غیرمنصفانه در خود قرارداد، ضمانت‌های غیرمنصفانه‌ای که برای تضمین قرارداد اخذ می‌شود، غیرمنصفانه بودن رویه‌های وصول مطالبات و گزارش‌های اعتباری. در این میان، شروط غیرمنصفانه جایگاه ویژه‌ای دارد؛ تا جایی که در برخی کشورها حتی قانون مجزایی به آن اختصاص داده شده است، همچون «مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده ۱۹۹۹»^۳ انگلیس که هر شرطی را که به‌طور جداگانه پیرامون آن مذاکره نشده و منعقد شده باشد، غیرمنصفانه می‌داند.^۴ شرط پیش‌نویسی که مصرف‌کننده نمی‌تواند بر مفاد آن تأثیر بگذارد، نیز همیشه به‌عنوان شرطی

1. The Unfairness Doctrine

۲. همین‌طور بند پنج ماده یک قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، بند ط ماده ۴۵ قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴، ماده ۴۰ قانون کار و ماده ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی.

3. Unfair Terms In Consumer Contract Regulation

4. Art 5(1).

در نظر گرفته می‌شود که پیرامون آن به‌طور جداگانه، مذاکره صورت نگرفته است؛^۱ حتی زمانی که مصرف‌کننده حق انتخاب شروط پیش‌نویس را داشته باشد یا بخشی از قرارداد به‌طور جداگانه مورد مذاکره قرار گرفته باشد.^۲ لذا تمام شروط قراردادی مندرج در عقود بانکی که به‌صورت پیش‌نویس به مصرف‌کننده، صرفاً برای امضا ارائه می‌شود، مطابق این مقررات غیرمنصفانه محسوب می‌شوند.

در رویه قضایی انگلیس، قاضی دنینگ^۳ در پرونده لویدز بانک علیه بانندی^۴ شروط سنگین و گزافی^۵ را که بدون دریافت مشاوره مستقل پذیرفته شده باشند، غیرمنصفانه خوانده است. در کشورهای دیگر و اتحادیه اروپا نیز از این دکتترین استفاده شده است^۶ و معمولاً شرطی را غیرمنصفانه تلقی می‌کنند که اولاً برخلاف ملزومات حسن‌نیت باشد و ثانیاً عدم تعادل قابل توجهی بین حقوق و تعهدات طرفین به ضرر مصرف‌کننده ایجاد کند.^۷

در خیار غبن نیز قانون‌گذار برای جلوگیری از ضرر ناروایی که ناعادلانه به یکی از طرفین تحمیل شده، به وی حق فسخ داده است. با بررسی غبن به این نتیجه می‌رسیم که در واقع ممکن است عقد آزادانه منعقد شده باشد، اما لزوماً عادلانه نباشد^۸ یا حاوی شروط غیرمنصفانه باشد. بنابراین، از آنجاکه غبن از تلاقی دو اراده آزاد ممانعت می‌کند و ضرر ناروایی را به طرف ضعیف‌تر وارد می‌سازد، با نظریه فوق شباهت دارد، اما باید گفت تفاوت‌هایی نیز بین آنها وجود دارد: اول اینکه غبن مربوط به عدم تعادل در عقود معوض ذاتی و بین دو «عوض اصلی» معامله

۱. همین‌طور در اتحادیه اروپا مطابق بند دوم ماده سه دستورالعمل ۹۳.۱۳ شورای اروپا.

2. Art 5(3)

3. Lord Denning

4. Lloyds Bank Ltd v. Bundy, Ibid.

5. Extortionate Terms

۶. همچون مالزی در قانون Islamic Financial Services Act 2103 یا دستورالعمل ۹۳.۱۳ شورای اروپا (Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer) (contracts).

۷. از جمله مطابق ماده سه دستورالعمل ۹۳.۱۳ شورای اروپا، ماده ۲۴ (۲) قانون شروط قراردادی غیرمنصفانه ۲۰۱۰ استرالیا (unfair contract terms laws)، ماده ۶۲ (۴) قانون حقوق مصرف‌کننده ۲۰۱۵ انگلیس (Consumer Rights act) و ماده ۱۳۲ (۱) قانون مصرف‌کننده ۲۰۱۵ فرانسه (Consumer Code or) (Code de la consommation).

۸. نورائی، یوسف، سیدمجتبی حسین نژاد و حسین شکربران امیری، امکان‌سنجی حقوقی: سقوط خیار غبن با پرداخت تفاوت قیمت، آموزه‌های فقه مدنی، ۱۳۹۶، شماره ۱۵، ص. ۲.

است. به علاوه خیار غبن فوری است^۱ و اثر آن ایجاد حق فسخ برای مصرف‌کننده است و نمی‌توان از آن برای اصلاح قرارداد اعتبار یا حذف شروط قراردادی غیرمنصفانه استفاده کرد. از سوی دیگر، در قراردادهای اعتبار، عقد صلحی با مصرف‌کننده منعقد می‌کنند و در آن درج می‌شود که مصرف‌کننده علاوه بر اینکه تمامی مفاد و شرایط قرارداد اعتبار را پذیرفته، حق فسخ قرارداد را نیز از خود سلب می‌کند. همچون ماده شش فرم استاندارد عقد مباحثه^۲ که در آن بیان شده است: «متقاضی کلیهٔ اختیارات خصوصاً خیار عیب و غبن را از خود ساقط نمود». بنابراین در اعتبار مصرف‌کننده به سختی می‌توان به خیار غبن استناد کرد.

در چنین موقعیتی از قاعدهٔ لاضرر که نهادی مشابه است، نیز نمی‌توان استفاده کرد. بر اساس این قاعده که مبتنی بر انصاف است، اضرار به غیر نهی شده است و عملی که به قصد زیان رساندن به دیگران باشد، صحیح نخواهد بود.^۳ این در حالی است که در بیشتر موارد بانک بدون اینکه ضرری به مصرف‌کننده وارد نماید، منافی ناروا از قرارداد کسب می‌کند. همچون استفاده از قراردادهایی که در آن شروط غیرمحسوس^۴ و عبارات نامفهوم به کار برده شده، از افراد محروم و بی‌سواد بهره‌کشی می‌شود؛ اینها قراردادهایی هستند که همواره غیرمنصفانه در نظر گرفته می‌شوند.^۵ نمونهٔ بارز این قراردادها فروش اقساطی و کالتی است که قسمت موضوع قرارداد به تنهایی حاوی شروط غیرمحسوس راجع به موضوع قرارداد است و از عبارات نامفهوم همچون «ضمن عقد خارج لازم» در آن استفاده شده که برای مصرف‌کننده محروم بدون سواد حقوقی کاملاً نامأنوس است. در اینجا اگر «اعطای اعتبار» را یکی از حقوق بانک در نظر بگیریم، می‌توانیم از نظریهٔ «منع سوءاستفاده از حق» استفاده کنیم.^۶ این نظریه مربوط به زمانی است که حقی وجود داشته باشد و در هدف اجرای حقوق اخلال ایجاد شود و هدف اصلی صاحب حق،

۱. ماده ۴۲۰ قانون مدنی.

۲. مصوب جلسه ۱۲۱۴ مورخ ۱۳۹۴.۱۱.۱۳ شورای پول و اعتبار.

۳. موسوی، سید ابراهیم، **قاعدهٔ لاضرر**، مجله حقوقی دادگستری، ۱۳۷۸، شماره ۲۸، صص ۱ و ۱۴.

4. Inconspicuous Clauses

به شروطنی اطلاق می‌شود که معنای آن به آسانی قابل درک نیست.

5. Wille v. Southwestern Bell Tel. Co., 549 P.2d 903, 219 Kan. 755, 219 Kan. App. 755 (1976).

۶. ریشه‌های آن را می‌توان در اصل ۴۰ قانون اساسی جستجو کرد.

استفاده از آن با هدف اضرار به غیر باشد.^۱ اما اعطای اعتبار طبق ماده دو قانون عملیات بانکی بدون ربا، «وظیفه» بانک محسوب می‌شود که باید در چارچوب قانون انجام گیرد. به طور کلی، حمایت‌های قانونی موجود برای مصرف‌کنندگان، خصوصاً در قراردادهای اعتبار علیه رویه‌های غیرمنصفانه بسیار محدود بوده، عموماً قراردادهای لازم‌الاجراست، حتی اگر غیرمنصفانه محسوب شوند. لذا باید اذعان کرد که حمایت‌های کنونی از طریق خیار غبن یا قاعده لاضرر که یک تأثیر باطل‌کننده یا بلااثرکننده قرارداد دارند، کافی نیست و باید بر اساس هنجارهای اجتماعی توسعه یابند.

۴.۲.۲. تفسیر به نفع طرف ضعیف‌تر

موضوع دیگر مربوط به تفسیر اعتبار مصرف‌کننده است. مطابق ماده ۲۲۴ قانون مدنی و قاعده فقهی «الْمُؤْمِنُونَ عِنْدَ شُرُوطِهِمْ»، در تفسیر قرارداد باید به دنبال قصد واقعی و مشترک طرفین باشیم و اگر بخواهیم در اعتبار مصرف‌کننده نیز بر اساس چنین دیدگاهی اقدام کنیم، یا تفسیر به نفع بانک خواهد بود یا اینکه به نتیجه نخواهیم رسید؛ چراکه در این نوع اعتبار، با توجه به اینکه مصرف‌کننده نمی‌تواند اراده خود را آزادانه و آگاهانه ابراز نماید، قصد مشترک وجود ندارد. بنابراین، شیوه جدیدی در تفسیر قرارداد ایجاد می‌شود که در تفسیر شروط گزاف نیز از آن استفاده می‌کنند و در آن به دنبال تفسیر عادلانه شروط قراردادی و بر مبنای مصالح اجتماعی‌اند. شیوه‌ای که در آن به «اداره قرارداد» می‌پردازند و از آن به «تفسیر آزاد و علمی» یاد می‌کنند. در این روش، دیگر قرارداد را قانون طرفین نمی‌دانند، از آن چارچوب خشک و شکلی حقوق قرارداد استی فاصله گرفته‌اند و سایر مسائل اخلاقی و اجتماعی از جمله عدالت و انصاف را در تفسیر قرارداد مورد استفاده قرار می‌دهند.^۲

علاوه بر این، از دکتترین تفسیر علیه انشاکننده قرارداد یا اصل تفسیر به زیان تنظیم‌کننده نیز می‌توان استفاده کرد که با هدف حمایت از طرف ضعیف‌تر، ایجاد شفافیت در متن قرارداد و عدالت توزیعی بنا شده است و به‌خصوص در عقود استاندارد کاربرد دارد. بدین ترتیب که در

۱. ره پیک، سیامک، **منع سوء استفاده از حق در نظریه‌های حقوقی و مفاهیم قرآنی**، مطالعات

اسلامی، ۱۳۸۳، شماره ۶۲، ص. ۴.

۲. کاتوزیان، ناصر، پیشین، صص ۱۶-۱۸.

صورت اختلاف، ابهامات و خألهای قراردادی علیه انشاکننده قرارداد و ابهامات ناشی از شروط قرارداد، علیه انشاکننده آن شروط تفسیر خواهد شد.^۱ برخی مینای آن را بر اساس اصل عدم توجیه کرده‌اند و عقیده دارند می‌توان از موارد ۱۳۰۱ و ۱۳۰۴ قانون مدنی نیز چنین اصلی را استنباط کرد.^۲ به هرحال، روشن است منع قانونی برای استفاده از آن در تفسیر اعتبار مصرف‌کننده وجود ندارد.

۴.۳. حل اختلاف و جبران خسارت مصرف‌کننده

چنانچه در زیربخش یک گفته شد، یکی از اصول اساسی حمایت مصرف‌کننده دسترسی به سازوکارهای مناسب رسیدگی به حل اختلاف است. مصرف‌کنندگان باید به سازوکارهای مناسب برای ارائه شکایت (هرچند جزئی) و حل اختلاف دسترسی داشته باشند تا در صورت ارائه محصولات غیرمنصفانه یا تخطی از قرارداد فرصت اعتراض داشته باشند و بتوانند از کسب منفعت نامشروع توسط عرضه‌کننده جلوگیری کنند، در غیر این صورت، مصرف‌کننده با بازاری غیرمنصفانه و غیررقابتی روبرو می‌شود که اعتماد خود را به آن از دست داده، پیامدهای منفی این عدم اعتماد گریبان‌گیر کل نظام بانکی خواهد شد.^۳

در بسیاری کشورها همچون برزیل، ایرلند و کویت منحصراً بانک مرکزی به‌عنوان مقام نظارتی، به شکایات مصرف‌کنندگان بانکی رسیدگی می‌کند. اما در برخی دیگر، سازوکارهای جایگزین حل اختلاف^۴ مستقلی نیز به‌عنوان روشی ارزان، سریع و آسان جایگزین دعوای قضایی می‌شوند؛ از جمله «دفتر حمایت مالی مصرف‌کننده»^۵ در انگلستان که بعد از بحران مالی در سال ۲۰۱۱ شروع به کار کرد یا «خدمت بازرسی مالی»^۶ استرالیا و «فین-نت»^۷ در میان اعضای

۱. در حقوق ایران نیز از این دکتترین استفاده شده است: ماده ۱۷ آیین‌نامه شماره ۸۱ شورای عالی بیمه در خصوص مقررات تعیین حق بیمه کلیه رشته‌های بیمه‌ای ۱۳۹۱.

سربازیان، مجید و سروش رستم‌زاده، **مبانی و کارکرد قاعده تفسیر علیه انشاکننده در حقوق قراردادهای**، دانش حقوق مدنی، ۱۳۹۶، شماره ۱۱، ص ۳.

۲. موسوی، سید فضل‌الله، سید مهدی موسوی، محمدحسین وکیلی مقدم و مهدی غلامی، **مطالعه تطبیقی اصول تفسیر قرارداد**، پژوهش حقوق خصوصی، ۱۳۹۱، شماره ۱، ص ۲۲.

3. UNCTAD, Ibid, p.83.

4. Alternative Dispute Resolution

5. Consumer Financial Protection Bureau

6. The Financial Ombudsman Service

7. Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET).→

منطقه اقتصادی اروپا^۱ که بر اساس قانون و آنچه منصفانه است، به حل اختلافات مصرف‌کنندگان و بنگاه‌های مالی می‌پردازند.

در ایران، مطابق دستورالعمل «نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری ۱۳۹۳»، مقرراتی در باب رسیدگی به شکایات «مشتریان» وضع شده است. مطابق دستورالعمل مذکور، مشتریان در صورت هرگونه اعتراض، ابتدا باید شکایت خود را به بانک مطرح نمایند و اگر از پاسخ بانک رضایت نداشته باشند، باید شکایت خود را به «معاونت نظارتی بانک مرکزی» ارائه نمایند. در این صورت، نهاد مزبور اقدام به صدور دستور می‌نماید که برخلاف مشتری، بانک حق اعتراض به این دستور را دارد. در این روش، به‌طور مجزا به شکایات مصرف‌کنندگان رسیدگی نمی‌شود و اصلاً رویه اعتراض نسبت به نظر بانک مشخص نیست؛ چرا که رویه رسیدگی شفافیت نداشته و در خصوص آن آگاهی‌رسانی صورت نگرفته است.

از سوی دیگر، با توجه به ویژگی‌های سازوکارهای جایگزین حل اختلاف، شاید بتوان شوراهای حل اختلاف را به‌عنوان یک روش جایگزین و خارج از دادگاه برای رسیدگی به اختلافات بانک و مصرف‌کننده عنوان کرد؛ به‌خصوص اینکه مطابق ماده یک قانون شوراهای حل اختلاف ۱۳۹۴، فلسفه وجودی شورای حل اختلاف این است که پرونده‌هایی که زیاد پیچیده نیستند، با رویکردی سازشی در این مرجع رسیدگی و حل و فصل شوند. اما محدودیت‌هایی نیز در این حوزه وجود دارد، از جمله حدود صلاحیت شوراهای حل اختلاف،^۲ محدودیت در شیوه‌های طرح شکایت یا تشریفات پیچیده دادرسی. با این حال، در صورت هموارسازی مسیر اقامه دعوا و برطرف نمودن موانع ذکرشده، شورای تخصصی حل اختلاف می‌تواند نهاد حل اختلاف مؤثری در دعاوی مصرف‌کننده محسوب گردد.

→ این نهاد در سال ۲۰۰۱ توسط کمیسیون اروپا تشکیل شد و هدف آن ارتقای همکاری میان نهادهای حل اختلاف خدمات مالی کشورهای عضو و تسهیل دسترسی مصرف‌کنندگان به نهادهای جایگزین حل اختلاف (ADR) در زمینه خدمات مالی بوده است.

1. The Countries Of The European Economic Area.

۲. بند الف ماده نه قانون شوراهای حل اختلاف ۱۳۹۴.

نتیجه‌گیری

هم‌زمان با افزایش قدرت و نقش بانک‌ها در اقتصاد و زندگی مردم از یک‌سو و نیاز مردم به استفاده از خدمات آنها از سوی دیگر، آزادی قراردادی و حاکمیت اراده مصرف‌کنندگان در عقود بانکی به دلیل قدرت بالای معاملاتی بانک‌ها به قدری کم‌رنگ شده است که مصرف‌کننده تنها حق امضا یا عدم امضای قرارداد را دارد و دیگر اثری از عدالت معاوضی در این قراردادها به چشم نمی‌خورد. در کشورهای پیشرو در زمینه حمایت اعتبار مصرف‌کننده برای مقابله با این شرایط به اخلاق و انصاف رجوع شده است و دکترونی ارائه شده که در حقوق کشور ما نیز با توجه به نشانه‌های استفاده از آنها در قوانین، رویه قضایی و حتی قواعد فقهی همچون لاضرر، به کارگیری آنها نه تنها بلامانع، بلکه ضروری است. خصوصاً اینکه قوانین و قواعد موجود، راهکاری مؤثر و جامع برای اصلاح کاستی‌های حقوق قراردادهای سنتی کشور در عقود بانکی ارائه نمی‌دهند. در نتیجه با توجه به پذیرش انصاف در نظام حقوقی و قانونی کشور، علاوه بر ضرورت استفاده از دکترونی اعمال نفوذ ناروا و غیرمنصفانه بودن در رویه قضایی و متون قانونی کشور که سال‌هاست در حقوق عرفی مطرح شده‌اند، پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

الف) قراردادهای متحدالشکل ارائه شده به وسیله بانک مرکزی به خاطر عدم وجود انعطاف در شروط قراردادی، راه حل نابرابری‌های بین بانک و مصرف‌کننده نیست. لذا اصلاح ماده ۲۳ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار فوق و سایر مقررات مربوط به قراردادهای متحدالشکل، به شکلی که حسب مورد، چارچوب قراردادی انعطاف لازم را داشته باشد، پیشنهاد می‌شود.

ب) برقراری نهادی مؤثر و مناسب به عنوان نهاد جایگزین حل اختلاف و به عبارتی ایجاد نهادی برای حل تنازعات مصرف‌کنندگان با بانک‌ها در بازار پول، به گونه‌ای که جبران خسارتی سریع و ارزان برای مصرف‌کننده فراهم گردد؛ با تأکید بر استقلال و بی‌طرف بودن نهاد مزبور.

ج) تأسیس تشکل‌های مردم‌نهاد و غیردولتی، از جمله انجمن‌های مصرف‌کنندگان در بازار پول که به نمایندگی جمعی از مصرف‌کنندگان و به منظور اجرای سیاست‌های حمایتی و دفاع از حقوق آنان اقدام نمایند و بر فعالیت بانک‌ها نیز نظارت داشته باشند.

د) استفاده از معیارهای سنجش و شناسایی شروط غیرمنصفانه و مقابله با آنها هم در قوانین و مقررات و هم در محاکم و توسط قضات.

ه) ایجاد زیرساخت‌های لازم برای آموزش مالی، ارائه مشاوره و توصیه، همین‌طور تدوین مقررات مربوط به شفافیت و ارائه اطلاعات مورد درخواست مرتبط و مؤثر در انجام معامله، به همراه ارائه مشخصات دقیق هر معامله و هزینه‌های آن به مصرف‌کننده.

فهرست منابع

الف) منابع فارسی

کتاب

۱. سلطانی، محمد، **حقوق بانکی**، تهران: میزان، چاپ دوم، ۱۳۹۳.
۲. کاتوزیان، ناصر، **قواعد عمومی قراردادها**، جلد ۱، تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ دوازدهم، ۱۳۹۳.

مقاله

۳. باقری، محمود و مرجان فاضلی، **حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای بیمه بر اساس عدالت معاوضی**، مجلس و راهبرد، ۱۳۹۲، شماره ۷۴.
۴. باقری، محمود و مصطفی بستانی، **تحلیل اقتصادی عقود مضاربه و مشارکت در چارچوب بانکداری اسلامی**، مجله تحقیقات حقوقی دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۹۳، شماره ۶۷.
۵. حسن زاده، حیدر، **بررسی اعمال نفوذ ناروا و اثر آن بر معاملات در حقوق انگلستان و مقایسه آن با حقوق ایران**، فصلنامه تحقیقات حقوقی آزاد دانشکده حقوق واحد تهران مرکز، ۱۳۸۸، شماره ۴.
۶. خروشی، عبدالعظیم و میرحسین عابدیان، **تعهدات پیش قراردادی بیمه گر و جای خالی آن در لایحه بیمه تجاری**، تحقیقات حقوقی، ۱۳۸۸، شماره ۵۰.
۷. خندانی، سید پدram و محمد خاکباز، **تفسیر نظریه عدالت معاوضی در قلمرو قراردادها**، مطالعات فقه و حقوق اسلامی دانشگاه سمنان، ۱۳۹۲، شماره ۸.
۸. ره پیک، سیامک، **منع سوء استفاده از حق در نظریه‌های حقوقی و مفاهیم قرآنی**، مطالعات اسلامی، ۱۳۸۳، شماره ۶۲.
۹. سربازیان، مجید و سروش رستم‌زاده، **مبانی و کارکرد قاعده تفسیر علیه انشاء کننده در حقوق قراردادها**، دانش حقوق مدنی، ۱۳۹۶، شماره ۱۱.

۱۰. غنی‌نژاد، موسی، **بررسی برخی نظریه‌های مربوط به بانکداری بدون بهره**، مجموعه مقالات پانزدهمین همایش بانکداری اسلامی، ۱۳۸۳.
۱۱. کاتوزیان، ناصر، **تفسیر قرارداد**، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، ۱۳۸۴، شماره ۷۰.
۱۲. موسوی، سید ابراهیم، **قاعده لاضرر**، مجله حقوقی دادگستری، ۱۳۷۸، شماره ۲۸.
۱۳. موسوی، سید فضل‌الله، سید مهدی موسوی، محمدحسین وکیلی مقدم و مهدی غلامی، **مطالعه تطبیقی اصول تفسیر قرارداد**، پژوهش حقوق خصوصی، ۱۳۹۱، شماره ۱.
۱۴. نورائی، یوسف، سیدمجتبی حسین نژاد و حسین شکریان امیری، **امکان سنجی حقوقی: سقوط خیار غبن با پرداخت تفاوت قیمت**، آموزه‌های فقه مدنی، ۱۳۹۶، شماره ۱۵.

پایان‌نامه

۱۵. جمالی، مرتضی، «بررسی حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۹۳.
۱۶. عامری، مریم، «بررسی تطبیقی قراردادهای اعطای اعتبار به مصرف‌کننده در حقوق انگلیس و ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه قم، ۱۳۸۹.

منبع الکترونیک

۱۷. معاونت پژوهش‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی، **گزارش نظارتی درباره اجرای قوانین مربوط به بهبود محیط کسب و کار (۴. گزارش عملکرد قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار)**، کد ۲۲۰، دی‌ماه ۱۳۹۶، موجود در:

<http://rc.majlis.ir/fa/report/show/1040220>

ب) منابع انگلیسی

Books

18. Andreau, Jean. *Banking And Business In The Roman World*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
19. Cartwright. Peter, *Banks, Consumer And Regulation*. Oxford: Hart Publishing, 2004.
20. Cranston, Ross. *Principles Of Banking Law*. 2nd Edition, New York: Oxford University Press, 2002.

21. Elliott, Catherine, And Frances Quinn. *Contract Law*. Seventh Edition. London: Pearson Longman, 2009.
22. Goodhart, Charles, And Philipp Hartmann, David T. Llewellyn, Liliana Rojas-Suarez, Steven Weisbrod. *Financial Regulation: Why, How And Where Now?*. London: Routledge, 1998.
23. Martin, Elizabeth, *Oxford Dictionary Of Law*. Sixth Edition, Oxford: Oxford University Press, 2006.
24. Mckendrick, Ewan, *Contract Law: Text, Cases, And Materials*. Oxford: Oup Oxford, 2012.
25. OECD. *Improving Financial Literacy: Analysis Issues And Policies*. Paris: OECD Publishing, 2005.
26. Oxford University Press, *Complete Oxford Dictionary 11*. Volume 1 of Complete Oxford Dictionary 11, Oxford University Press, Bukupedia , 2011.

Articles

27. Altawil, T. "Corrective Justice And Deterrence: Can They Co-Exist?", *European Journal Of Legal Studies* 6 (2013).
28. Diener, K. "The Doctrine Of Unconscionability: A Judicial Business Ethic", *University Of Puerto Rico Business Law Journal* 8 (2017).
29. Dimitriu, D. "Customers Categories And Types Of Banking Services", *Annals Of The University Of Petroşani, Economics* 12 (2012).
30. Dorfman, R. "The Regulation Of Fairness And Duty Of Good Faith In English Contract Law: A Relational Contract Theory Assessment," *Leeds Journal Of Law & Criminology* 1 (2013).
31. Dzomira sh. "Financial consumer protection: internet banking fraud awareness by the banking sector", *Banks and Bank Systems* 4 (2016).
32. Edwards, c. "Freedom of Contract and Fundamental Fairness for Individual Parties: The Tug of War Continues", *Umkc La W Review* 77 (2009).
33. Fridman, GHL. "Freedom Of Contract", *Ottawa Law Review* 2 (1968).
34. Gupta A. " Data Protection in consumer E-Banking", *Journal of Internet Banking and Commerce* 1 (2006).
35. Johnson E & sherraden M. "From Financial Literacy to Financial Capability smong Youth", *The Journal of Sociology & Social Welfare* 3 (2007).
36. Korobkin, R. "Bounded Rationality, Standard Form Contracts, and Unconscionability", *The University of Chicago Law Review* 70 (2003)..

37. Li, Sanxi and Martin Peitz and Xiaojian Zhao, "Information Disclosure and Consumer Awareness", *Journal of Economic Behavior & Organization* 128 (2014).
38. North, G. "Small Amount Credit Contract Reforms: Have Transparency and Competition Concerns Been Forgotten?", *Competition & Consumer Law Journal* 101 (2017).
39. Posner E. A. "Economic Analysis Of Contract Law After Three Decades: Success Or Failure?," *The Yale Law Journal* 112 (2003).
40. Rodl. F. "Contractual Freedom, Contractual Justice, And Contract Law (Theory)," *Law And Contemporary Problems* 76 (2013).
41. Stiglitz, J. The Contribution Of The Economics Of Information To Twentieth Century Economics, *The Quarterly Journal Of Economics* 115 (2000).
42. Vr̄ncianu m & Liana Anica. "Considerations Regarding The Security And Protection Of E-Banking Services Consumers' Interests", *The Amfiteatru Economic Journal* 28 (2010).

Cases

43. Barclays Bank PLC v. O'Brien, 1994 A.C.1 180 (1994).
44. Huguenin v. Baseley, 14 Ves. 273 (Supreme Court 1807).
45. Lloyds Bank Ltd v. Bundy, 1974, All E.R.3 757, 1975 Q.B. 326 (1974).
46. Wille v. Southwestern Bell Tel. Co., 549 P.2d 903, 219 Kan. 755, 219 Kan. App. 755 (1976).
47. Wingrove v. Wingrove, 11 P.D. 81 (1885).

Internet sites

48. Andersen, Jen B And Lars Risbjerg And Morten Spange, **Money, Credit And Banking**, Danmarks National bank Monetary Review, 3rd Quarter, (2014). available on Danmarks Nationalbank's website: www.nationalbanken.dk (Last Seen on: 8/22/2018).
49. Ardic, O P, Joyce A I and Nataliya Mylenko. **Consumer protection laws and regulations in deposit and loan services: A cross-country analysis with a new data set**, The World Bank, (2011), available at: <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5536>.
50. Federal Reserve Bank of New York, **Special Issue: The Evolution of Banks and Financial Intermediation**, *Economic Policy Review*, *Economic Policy Review* 18 (2012). Available at:

- <https://www.newyorkfed.org/research/epr/2012.html> (Last Seen On: 8/19/2018).
51. Gerhard Peters and John T. Woolley, **John F. Kennedy Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest**, The American Presidency Project (1962). Available at: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108> (Last Seen On: 10/10/2018).
52. Lord, N, **Summing Up: Bridging The Financial Literacy Divide**, Citizensadvice, (2001). Available At: https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/summing-up-bridging-the-financial-literacy-divide.pdf (Last Seen On: 8/12/2018).
53. Murphy, E. V. **Who Regulates Whom And How? An Overview Of U.S. Financial Regulatory Policy For Banking And Securities Markets**. The Federation Of American Scientists, (2015). Available At: <https://fas.org/sgp/crs/misc/R44918.pdf> (Last Seen On: 8/12/2018).
54. Rutledge. S. L, **Consumer Protection And Financial Literacy: Lessons From Nine Country Studies**, World Bank Group, (2010). Available At: <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5326> (Last Seen On: 8/12/2018).
55. World Bank Group. **Good Practices for Financial Consumer Protection**, 2017 Edition. World Bank, Washington, DC. World Bank, (2017). Available At: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/28996> (Last Seen On: 12/19/2018).
56. Yee, Tina. **The Etridge Influence On Undue Influence: Attempts At Fusion With Duress And Unconscionability**, master did, University of Canterbury, (2008).

