

## مسئولیت مدنی بانکها در قبال سپرده مشتریان

محمدجعفر ایرانی<sup>۱\*</sup>، ابراهیم تقی‌زاده<sup>۲</sup>، علیرضا ایرانشاهی<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استاد حقوق خصوصی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳. استادیار حقوق خصوصی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

(دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۰۶ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۲۳)

## Banks' Civil Liability to Customer Deposits

Mohammad Jafar Irani<sup>\*1</sup>, Ebrahim Taghizadeh<sup>2</sup>, Alireza Iranshahi<sup>3</sup>

1. Ph.D. Student of Private Law, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Professor of Private Law, Payame Noor University, Tehran, Iran

3. Assistant Professor of Private Law, Payame Noor University, Tehran, Iran

(Received: 25/Feb/2023

Accepted: 13/May/2022)

## Abstract

Banks, whether public or private, as one of the most important economic organisations by mobilisation of financial resources through taking deposits and with the intention of making profits make investments and give loans to their customers. The expansion of economic relations and the needs of the people to banks requires a careful investigation of the legal nature of banks' relationship with their customers whether legal or natural persons or otherwise. In the past, the banking was simple and elementary. In such an environment in the case of emergence of any problem or issue and in case of causing damages to banks' customers, it was easy to identify the cause of the damage as the banks and their customers were in interaction in person and their relationship was not complex and extensive as they are now. Nowadays, given the technological advances and the advent of electronic communications has led the banks to utilise these technologies and provide new services via new methods to their customers. The use of such new technologies has led to new complexities between banks and their customers. Given such complex relations, it is possible that customers suffer some damages and they seek compensation. Depending on whether such damages are caused under a contractual relations or be based on a tort, the method of compensation varies. Banking contracts such as interest free loans, Joaleh, Mozarbeh as example of a contractual relationship between banks and their customers. However, the legal basis of the contractual and non-contractual liability of the of banks vis-à-vis their customers could be found in in the general and special legislations such as Articles 11 and 12 of the Civil Liability Act and also Article 35 of the Monetary and Banking Act according to which "each bank is liable to compensate the damages which has been caused to their customers due to the banking operations of the bank". Based on the prima facie understating of this Article, there is no need to established the a bank's fault and only the relationship between the damages caused to the customer and the bank's activity is enough. There are a number of legal vacuums and defects in the relationship between banks and their customers. Nowadays such deficiencies and failures in the banking sector do exist. Therefore, taking into account general legal rules and principles of civil liability, no damages should be left without compensation. The banking deposit should also follow the same route.

**Key words:** Bank, Civil Liability, Civil Liability (tort) of Banks, Damages, Compensation of Damages.

## چکیده

در گذشته، بانکداری ساده و ابتدایی بود. در چنین محیطی در صورت بروز هرگونه مشکل یا مسئله و در صورت ایجاد خسارت به مشتریان بانکها، به آسانی می‌توان علت خسارت را شناسایی کرد؛ زیرا بانکها و مشتریان آنها به صورت حضوری در تعامل بودند و رابطه آنها مانند اکنون پیچیده و گسترده نیست. امروزه، با توجه به پیشرفت‌های تکنولوژیکی و ظهور ارتباطات الکترونیکی، بانکها را مجبور کرده است که از این فناوری‌ها استفاده کرده و خدمات جدیدی را با روش‌های جدید به مشتریان خود ارائه دهند. استفاده از چنین فناوری‌های جدید باعث پیچیدگی‌های جدیدی بین بانکها و مشتریان آنها شده است. با توجه به چنین روابط پیچیده‌ای، ممکن است مشتریان دچار خسارت‌هایی شوند و آنها به دنبال جبران خسارت باشند. بسته به اینکه آیا چنین خسارتی می‌تواند تحت روابط قراردادی قرار گیرد یا براساس جرم باشد، روش جبران خسارت متفاوت است. مبنای حقوقی مسئولیت قراردادی و غیرقراردادی بانکها در قبال مشتریان آنها را می‌توان در قوانین عمومی و ویژه مانند مواد ۱۱ و ۱۲ قانون مسئولیت مدنی و همچنین ماده ۳۵ قانون اساسی یافت. قانون پولی و بانکی که براساس آن «هر بانک موظف به جبران خسارت‌هایی است که به دلیل عملیات بانکی بانک به مشتریان خود وارد شده است». بنابراین، با در نظر گرفتن قوانین کلی و اصول مسئولیت مدنی، هیچ خسارتی نباید بدون جبران خسارت باقی بماند.

**کلیدواژه‌ها:** بانک، مسئولیت مدنی، مسئولیت مدنی بانکها، خسارت، جبران خسارت.

**مقدمه**

یکی از مهم‌ترین سازمان‌هایی که در جامعه امروز وجود دارد، بانک است. بانک‌ها امروزه به صورتی در زندگی روزمره افراد جامعه قرار گرفته‌اند که تصور زندگی بدون بانک محال به نظر می‌رسد و همان‌طور که می‌دانید، بانک‌ها به مثابه شاهرگ‌های اقتصادی هر کشور محسوب می‌شوند. این سازمان عظیم و قدرتمند در تمام جوامع پیشرفته و عقب‌افتاده به عنوان قدرت نفوذ، اقتدار و یا هر عامل قدرت در تمامی جوامع نقش بازی می‌کند. تمامی روابط بانک و مشتریان براساس نظم همراه با یک مدیریت جامع است، ولی با این وجود بروز خسارت در این‌گونه روابط بسیار شایع و اجتناب‌ناپذیر است. روابطی که به صورت غیرحضور و به عبارت ساده‌تر به شکل اینترنتی و الکترونیکی برقرار می‌شود. در چنین روابطی اشخاص به صورت حضوری با هم در ارتباط نیستند و اغلب تراکنش‌ها و فعالیت‌های بانکی از طرق مختلف الکترونیکی صورت می‌پذیرد. گسترده شدن بانکداری و بروز خسارت‌های متعدد سبب شده است تا در پی بررسی مسئولیت مدنی در حوزه بانکداری باشیم. ابزارهایی که هر کدام تحت مدیریت و کنترل انسان‌ها است و سبب می‌شوند تا شناسایی شخص مسئول در صورت بروز خسارت با دشواری و مشکلات روبه‌رو شود. با این وجود، با ارائه راهکارهای مناسب و استفاده از قواعد و اصول کلی حقوقی و قوانین تدوین شده در این زمینه در پی شناسایی شخص مسئول برای جبران خسارت وارده هستیم. براساس قوانین پولی و بانکی کشور (مجموعاً بیش از ۱۰ قانون و آیین‌نامه‌های مختلف)، یکی از مهم‌ترین وظایف بانک مرکزی در کشور ما و سایر ملل، نظارت بر شکل‌گیری و ادامه حیات بانک‌ها و مؤسسات مالی است. آنچه از مواد قانونی و اصول حقوقی برمی‌آید مسئول شناختن شخص حقیقی یا حقوقی نیازمند شرایطی است. اگر بپذیریم که هر شخص حقیقی یا حقوقی برای ایفای نقش تعریف شده خویش وظایفی دارد، در آن صورت این موضوع را خواهیم پذیرفت که تخطی شخص از آن وظایف، وی را در قبال خسارت وارده مسئول می‌سازد. به عبارتی دیگر، تحقق مسئولیت مدنی در اصل ناشی از بی‌مبالاتی است. از این منظر، یکی از اصول مسلم فقهی و حقوقی، لزوم جبران خسارتی است که به واسطه اعمال اشخاص حقیقی و حقوقی به دیگران وارد می‌شود. این اصل در قانون مسئولیت مدنی چنین بیان شده است: «هر کس بدون مجوز قانونی عمداً یا در نتیجه بی‌احتیاطی به جان یا سلامتی یا مال یا آزادی یا حیثیت یا شهرت تجارتی یا به هر حق دیگری که به موجب قانون برای افراد ایجاد شده، لطمه‌ای وارد کند که موجب ضرر مادی یا

معنوی دیگری شود، مسئول جبران خسارات ناشی از عمل خود است». به عبارت دیگر، مسئولیت مدنی عبارت است از ملزم بودن شخص به جبران خسارتی که به دیگری وارد آورده و در هر مورد که شخص ناگزیر از جبران خسارت دیگری باشد، می‌گویند در برابر او مسئولیت مدنی دارد.

مسئولیت مدنی بانک‌ها در قبال مشتریان را می‌توان از دو دیدگاه مورد مطالعه قرار داد: یکی آنکه در زمانی این مسئولیت مدنی ایجاد می‌شود که فرد مسئول (کارمند بانک) در انجام کارهای مشتری مرتکب قصور یا تقصیر گردد و در ثانی فرد مسئول در برخی از جرائم همچون اختلاس و ارتشاء و کلاهبرداری، خیانت در امانت، تصرف مال غیرقانونی و ... به عنوان مسئول مدنی که در اصطلاح صحیح بدان مسئولیت مدنی گویند، مرتکب جرمی گردد و علاوه بر جنبه مسئولیت کیفری به عنوان مسئول مدنی نیز شناخته شود. حال از این دیدگاه‌ها می‌توان، فرد مسئول را به عنوان جبران‌کننده خسارت شناخت. پژوهش حاضر با رویکرد توصیفی-تحلیلی و با استفاده از مطالعات اسنادی به این موارد پاسخ داده است.

**پیشینه تحقیق**

با توجه به بررسی‌های میدانی و تحقیق و مطالعه در سوابق موضوع مطروحه به غیراز محدوده مقاله، هیچ قلم‌فرسایی جدی از سوی جامعه، به خصوص حقوقدانان و اقتصاددانان صورت نگرفته است.

با این حال، برخی موارد محدود که حداقل اشاراتی به موضوع مسئولیت مدنی بانک‌ها در قبال مشتریان داشته‌اند را در ادامه عنوان می‌کنیم:

مقاله پژوهشی تحلیل مسئولیت بانک‌ها در قبال مشتریان، موانع و راهکارها از سیدمصطفی محقق داماد و یاسر مرادی (فصلنامه اقتصاد اسلامی، شماره ۷۲، ۱۳۹۷).

مقاله بررسی ابعاد حقوقی حساب جاری بانکی در حقوق ایران و تطبیقی از محمدعلی سهمانی، قادر بابایی و جلال سلطان احمدی (دوفصلنامه پژوهش حقوق خصوصی عدالت، شماره ۱۰، پاییز و زمستان ۱۳۹۷).

مقاله مسئولیت مدنی بانک‌ها از عباس میرشکاری (فصلنامه رأی، دوره ۲، شماره ۲، بهار ۱۳۹۲).

**کلیات و مفاهیم****۱. مفهوم بانک**

واژه بانک، اصطلاحی است قدیمی که از واژه آلمانی Bank

دست رفته به دارایی زیان دیده افزوده شود.

## مبانی و ارکان مسئولیت مدنی بانکها

### ۱. مفهوم مسئولیت مدنی بانکها

زمانی که از مسئولیت بانک مبحثی بیان می‌شود، ذهن به سمت و سوی روابط بین بانک و مشتری سوق پیدا می‌کند و مسئولیت بانک را در برابر مشتری در قبال سپرده‌هایش متذکر می‌گردد که ما به طور مختصر و مفید و با بیان مستدل و مستند به مواد قانونی، مسئولیت بانک را شرح خواهیم داد.

مسئولیت مدنی بانکها در قبال مشتریان را می‌توان از دو دیدگاه مورد مطالعه قرار داد: یکی آنکه در زمانی این مسئولیت مدنی ایجاد می‌شود که فرد مسئول (کارمند بانک) در انجام کارهای مشتری مرتکب قصور یا تقصیر شود و در ثانی فرد مسئول در برخی از جرائم همچون اختلاس و ارتشا و کلاهبرداری، خیانت در امانت، تصرف مال غیرقانونی و . . . به عنوان مسئول مدنی که در اصطلاح صحیح بدان مسئولیت مدنی گویند، مرتکب جرمی شود و علاوه بر جنبه مسئولیت کیفری به عنوان مسئول مدنی نیز شناخته شود. حال از این دیدگاهها می‌توان، فرد مسئول را به عنوان جبران کننده خسارت شناخت. به طور کلی مسئولیت بانک در رابطه انتساب تقصیر خلاصه می‌شود که این تقصیر در مسئولیت مدنی، جبران خسارت را در پی خواهد داشت که بانک متقبل این جبران خسارت است. باید توجه داشت که اگر مسئولیت بانک را به طور کلی مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم، می‌توان همه جوانب پدید آمدن یک مسئولیت در بانک را بررسی کرد؛ مانند رابطه تقصیر، انتساب، جبران، خسارت و غیره. باید توجه داشت که در حقوق ایران بر اساس مواد مختلف قانونی از جمله مواد ۳۳۱ قانون مدنی و ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی و قواعدی مانند قاعده تسبیب (که از حقوق اسلامی اقتباس شده است)، سبب ورود زیان مسئول جبران معرفی کرده است. (ره- پیک، ۱۳۸۵)

ماده ۱۱ قانون مسئولیت مدنی بدواً مسئولیت مبتنی بر تقصیر کارمندان دولت را اعلام داشته و سپس مسئولیت سازمانها و مؤسسات یادشده را در مورد نقص وسایل متذکر شده است و خسارت موردنظر ماده یا ناشی از نقص وسایل و توأم با عمل کارکنان سازمانها و مؤسسات مذکور است و یا بدون دخالت اشخاص، از نقص وسایل ناشی می‌شود. (امیری قائم مقام، ۱۳۸۵: ۲۹۶) با این حال طبق ماده ۱۱ قانون مسئولیت مدنی، وقتی در اثر اعمال حاکمیت خسارتی به اشخاص وارد شد، نمی‌توان به طور قطع از زیان دیده رفع زیان

به معنای نوعی شرکت، اخذ شده و رواج یافته و شاید هم از کلمه **Banko** که یک لغت ایتالیایی به معنای نیمکت صرافان است، اشتقاق یافته است. در هر حال، بانک یا همان مؤسسات صرافی آن روز، با همان نام و روش کهن به تدریج سازمان یافته و مرکز کلیه فعالیت‌های پولی و اعتباری بانک‌های امروزی شده‌اند.

### ۲. مفهوم مسئولیت مدنی

از نظر لغوی باید گفت مسئولیت مدنی از کار و فعل انجام شده، مورد سؤال واقع شدن و ریشه آن سؤال است. مسئولیت حالتی است که انسان در آن از عمل خود مؤاخذه می‌شود و آن عمل یک اختلال در قاعده است، اگر قاعده اخلاقی باشد، مسئولیت اخلاقی و اگر حقوقی باشد، مسئولیت حقوقی است. مسئولیت حقوقی خود به دو نوع مسئولیت کیفری و مدنی تقسیم می‌شود. در اصل مسئولیت مدنی نوعی از مسئولیت حقوقی است. بر این اساس هر فعل یا ترک فعل که موجب اضرار به شخص اعم از حقیقی یا حقوقی شود سبب مسئولیت مدنی است. به طور کلی باید گفت شرط محقق مسئولیت مدنی این است که شخص باید عملی را انجام دهد و یا از انجام عملی خودداری کند که منجر به ضرر دیگری شود. (حسینی موسوی، ۱۳۹۶) در مسئولیت بانک در قبال صاحبان حساب و اشخاص ثالث نیز کاربرد دارد. عبارت از التزام شخص به جبران خسارت ناشی از فعل منتسب به او به حکم قانون می‌باشد. بنابراین مسئولیت مدنی عبارت است از «التزام و تعهد قانونی شخص به جبران ضرر و زبانی که در نتیجه عمل منتسب به او به دیگری وارد شده است». (باریکلو، ۱۳۹۶)

### ۳. مفهوم جبران خسارت

شاید بتوان اصل لزوم جبران خسارت را مهم‌ترین اصل حاکم بر مسئولیت مدنی دانست. بر مبنای این اصل باید تلاش شود تا هیچ خسارتی جبران نشده باقی نماند. اهمیت این اصل به گونه‌ای است که حتی برخی از اساتید فرانسوی از آن به عنوان حق جبران خسارت نام برده‌اند. (ادیب، ۱۳۸۲)

جبران خسارت زیان دیده به دو صورت شکل می‌گیرد:

۱. برگرداندن وضع زیان دیده به صورت پیشین خود: بدین معنی که ضرر وارد شده چنان تدارک شود که گویی از اصل زبانی وارد نیامده است.

۲. جبران خسارت از راه دادن معادل: بدین گونه که چون اعاده وضع به صورت پیشین امکان ندارد، ارزشی معادل آنچه از

باشد، این مسئله است که مسئولیت وی بر چه مبنایی استوار است؟ حقوقدانان در پاسخ به این سؤال که مسئولیت بر چه اساسی استوار است سه نظریه کلی را مطرح ساخته‌اند. برخی تحقق آن را بر مبنای تقصیر، برخی بر مبنای خطر و گروهی بر پایه تضمین حق پذیرفته‌اند.

### ۱-۲. نظریه تقصیر

یکی از مهم‌ترین نظریه‌ها در زمینه مبنای مسئولیت مدنی نظریه تقصیر است. تقصیر از لحاظ تاریخی از مبنای مرسوم و سنتی مسئولیت مدنی بوده است و بنابراین نظریه، فاعل زمانی مسئول خسارات ناشی از فعل خود است که تقصیر کرده باشد. در نظریه تقصیر اصل بر براءت است و در احراز تقصیر، شخص زیان‌دیده نقش مدعی را دارد و باید رابطه سببی وارده و تقصیر فاعل را اثبات نماید؛ یعنی در مسئولیت قهری، تقصیر همیشه بر خلاف اصل است و نیاز به اثبات دارد؛ در حالی که در مسئولیت‌های قراردادی صرف اثبات عدم انجام تعهد برای ضمان کافی است.

در این نظریه مسئولیت بر پایه تقصیر نهاده شده است. فاعل زیان هنگامی زیان‌ها را باید جبران نماید که مرتکب تقصیر شده باشد و زیان‌دیده تقصیر او را ثابت نماید. به موجب این نظریه تنها دلیلی که می‌تواند مسئولیت کسی را نسبت به جبران خسارتی توجیه کند، وجود رابطه علیت بین تقصیر او و ضرر است.

### ۲-۲. نظریه خطر

حقوقدانان براساس نظریه خطر، اعم از نظریه خطر نامتعرف، نظریه خطر در برابر نفع مادی، نظریه خطر در برابر نفع مادی و معنوی، با حذف تقصیر از شرایط تحقق مسئولیت، به پذیرش مسئولیت نوعی اقدام کرده‌اند. با اینکه مفهوم این نظریه از نظر تاریخی بر نظریه تقصیر مقدم است، لیکن این نظریه پس از چشمگیر شدن مشکلات ناشی از تحولات اقتصادی و وقوع انقلاب صنعتی در شکل جدید خود عرضه شد و به صورت یک نظریه مستقل درآمد. به موجب این نظریه هر کس به فعلیتی بپردازد، محیط خطرناکی برای دیگران به وجود می‌آورد و کسی که از این محیط منتفع می‌شود، باید زیان‌های ناشی از آن را نیز جبران کند. پس مبنای مسئولیت مدنی تقصیر نیست و در واقع، عوا سودی است که شخص از آن محیط خطرناک می‌برد. در حقوق مصر از این نظریه با نام نظریه تحمل التبعه یاد شده است.

نموده و به عبارت دیگر، دعوی زیان‌دیده در زمینه رفع خسارت از خود، توسط دولت منتج به نتیجه‌ای نخواهد شد، اما در این خصوص باید یادآور شد که دولت طبق ماده ۱۱ ق. م. م، مجبور به پرداخت خسارت نخواهد بود؛ هر چند که منعی در زمینه پرداخت خسارت به زیان‌دیده برای دولت وجود ندارد. البته به نظر می‌رسد، چنانچه در جریان همین اعمال حاکمیت خسارتی به شخصی وارد شده و زیان‌دیده بتواند تقصیر عمدی عامل دولت را (مأمور - مستخدم) در نقض مقررات و در جهت اضرار به خویش ثابت نماید، امکان رفع خسارت وارده طبق صدر ماده، بعید و دور از انتظار نیست. بدیهی است که در دعوی مسئولیت مدنی زیان‌دیده باید بتواند رابطه سببیت بین عمل زیان‌بار اداره و زیان وارده به خود را ثابت کند؛ چون در غیر این صورت از دعوی خود طرفی نخواهد بست. موضوعی که در همین زمینه باید به آن اشاره شود این است که امروزه در خصوص خسارات ناشی از دادرسی که بنا به عقیده اکثر حقوقدانان از عمده‌ترین اعمال حاکمیت به شمار می‌رود، چنانچه زیان‌دیده بتواند تقصیر و یا اشتباه قاضی در زمینه اضرار به خود را ثابت نماید، بنابر اصل یکصد و هفتاد و یکم قانون اساسی، خواهد توانست زیان وارده به خود را مطالبه نماید. هر چند در این زمینه تاکنون رویه منطقی و قابل قبولی ایجاد و یا قانونی که چگونگی اجرای اصل مذکور را مشخص سازد، تصویب نشده است؛ ولی انتظار می‌رود که در آتی چنين تحولی به وجود آید.

با این حال در خصوص بانکها نیز این ماده (ماده ۱۱) صادق است و در صورت قصور بانک و یا اینکه از روی نقص عابر بانکها یا دیگر وسایل الکترونیکی، خسارتی بر مشتری وارد آید، بانک در قبال این اعمال که رابطه انتساب تقصیر نیز بر بانک است، مسئول خواهد بود. در خصوص قسمت اول ماده ۱۱ قانون مسئولیت مدنی، «مسئولیت مبتنی بر تقصیر» به مناسبت انجام وظیفه کارمندان دولت و شهرداری‌ها و مؤسسات وابسته به آنها مطرح شده است. این تقصیر ممکن است عمد یا غیرعمد (بی‌احتیاطی یا مسامحه) باشد. این مسئولیت مورد خاصی از قاعده کلی مسئولیت مبتنی بر تقصیر است که ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی آن را اعلام می‌کند.

### ۲. مبنای حقوقی مسئولیت مدنی بانکها

حقوق مسئولیت مدنی به عنوان یکی از شاخه‌های علم حقوق، از قواعد، مبنای و اصول خاصی تبعیت می‌کند. یکی از اصولی که در تعیین مسئولیت برای اشخاص همواره باید موردنظر

### ۳-۲. نظریه تضمین حق

این نظریه بر این باور استوار است، که نظریه تقصیر و ایجاد خطر به ارزیابی رفتار عامل زیان پرداخته و از هدف اصلی مسئولیت مدنی که جبران خسارت زیان دیده می‌باشد، غافل مانده است.

نظریه فوق بیان می‌دارد: هر کس از افراد جامعه حق دارد، که در جامعه‌ای سالم و در امنیت کامل زندگی کند و از اموالش استفاده نماید. دیگران نیز باید به این حقوق احترام بگذارند. قانون نیز از آن حمایت خواهد کرد و در نتیجه اگر حقی از بین رود، باید به وسیله عامل از بین برنده حق، جبران شود. بنیان‌گذار این نظریه فردی است به نام «بوریس استارک». (بهرامی احمدی، ۱۳۸۴: ۳۷) وی درصدد است که تمام موارد مسئولیت مدنی را بر مبنای تضمین قانونگذار مبنی بر حفظ و حمایت از حقوق اشخاص در جامعه توجیه نموده و بدون توجه به اینکه عامل زیان به صرف ایجاد خطر یا داشتن تقصیر مسئولیت دارد یا خیر؟ این مسئولیت را لازمه اراده قانونگذار در حمایت از حقوق افراد اجتماع می‌داند. البته این نظریه در مواردی مثل غصب و سلطه غیرقانونی بر مال غیر و اتلاف مطابق با واقع است، ولی اشکال اساسی زمانی است که شخص در مقام اجرای متعارف حق خویش موجب زیان دیگری می‌شود. به بیان دیگر، مشکل آن است که دو حق با یکدیگر تراحم داشته و دلیلی بر ترجیح هیچ یک وجود ندارد. برای رهایی از این اشکال استارک حقوق را به دو گروه تقسیم کرده و در گروه اول که شامل حق فعالیت‌های اقتصادی و سیاسی و ... است، جز در صورت تقصیر در اعمال حق عامل زیان را مسئول نمی‌شناسد. ولی در گروه دوم که شامل حق حیات و تمامیت جسمی و مالکیت است، در هر حال عامل زیان را مسئول می‌داند و این به آن معنی است که اجرای حق ضمان‌آور است.

### ۳. ارکان مسئولیت مدنی بانکها

مقصود از ارکان مسئولیت مدنی شرایط عمومی لازم برای تحقق مسئولیت مدنی است. یکی از مباحث مهم در دعوای مسئولیت مدنی اثبات ارکان مسئولیت مدنی است. ارکان ثابت مسئولیت مدنی عبارت است از: ضرر، فعل زیان‌بار، رابطه سببیت بین فعل زیان‌بار و ضرر وارده (باریکلو، ۱۳۹۶: ۱۳)، اما علاوه بر اینها در ادبیات حقوقی از رکن متغیری نیز به عنوان تقصیر یاد شده است. البته برخی تقصیر را رکن مسئولیت مدنی قلمداد ننموده و آن را به عنوان مبنای مسئولیت مدنی می‌دانند.

مسئولیت رکن متغیری نیز دارد که تقصیر است. در بیشتر نظام‌های حقوقی مسئولیت اصولاً بر پایه تقصیر استوار است. هر گاه مصالح جامعه اقتضا کند، قانونگذار می‌تواند برای جبران ضرر نامشروع یا خطری که برای دیگران ایجاد شده است، مسئولیت بدون تقصیر ایجاد کند؛ لیکن چون اصل با مسئولیت مبتنی بر تقصیر است، هر جا که در نوع مسئولیت تردید شود، می‌توان به مسئولیت مبتنی بر تقصیر استناد کرد و برای تحقق مسئولیت، وجود و اثبات تقصیر فاعل زیان را ضروری دانست. بحث تقصیر، در بین اصول کلی مسئولیت مدنی اهمیت دو چندان دارد؛ زیرا هم مبنای مسئولیت است و هم در اثبات رابطه سببیت نقش اساسی دارد. (قاسم‌زاده، ۱۳۸۷: ۷۲)

### ۳-۱. ضرر

هدف از قواعد مسئولیت مدنی، جبران ضرر است. به بیان دیگر، باید ضرری به بار آید تا برای جبران آن، مسئولیت ایجاد شود. پس، باید وجود ضرر را رکن اصلی مسئولیت مدنی شمرد. پس هدف از قواعد مسئولیت مدنی جبران ضرر است. به بیان دیگر، باید ضرری به بار آید تا برای جبران آن مسئولیت ایجاد شود. بنابراین، باید وجود ضرر را رکن اصلی مسئولیت مدنی شمرد. بی تردید وجود ضرر نه تنها رکن اصلی مسئولیت مدنی است که مبنای حق مطالبه برای زیان‌دیده نیز می‌باشد.

ماده اول قانون مسئولیت مدنی وجود ضرر را با این عبارت بیان می‌کند: هر کس بدون مجوز قانونی عمداً یا در نتیجه بی‌احتیاطی به جان یا سلامتی یا مال یا آزادی یا حیثیت یا شهرت تجارتي یا به هر حق دیگری که به موجب قانون برای افراد ایجاد شده لطمه‌ای وارد نماید که موجب ضرر مادی یا معنوی دیگری شود، مسئول جبران خسارت ناشی از عمل خود است.

ماده دوم نیز می‌گوید: در موردی که عمل واردکننده زیان، موجب خسارت مادی یا معنوی زیان‌دیده شده باشد، دادگاه پس از رسیدگی و ثبوت امر، او را به جبران خسارات مزبور محکوم می‌نماید و چنانچه عمل واردکننده زیان، موجب یکی از خسارات مزبور باشد، دادگاه او را به جبران همان نوع خساراتی که وارد نموده محکوم خواهد کرد. موضوع مسئولیت مدنی مجازات مرتکب نیست، بلکه جبران خسارت ناشی از فعل مرتکب است. می‌توان ضرر را به ضرر عادی (ضرر قابل جبران) و ضرر معنوی تقسیم کرد. در قانون مسئولیت مدنی، برخلاف پاره‌ای از قوانین خارجی، لزوم جبران ضررهای معنوی به صراحت پیش‌بینی شده و قانونگذار وسایلی برای این منظور اندیشیده

### ۳-۳. رابطه سببیت

برای تحقق مسئولیت مدنی تنها وجود خسارت و تقصیر و فاعل زیان‌بار کافی نیست، بلکه رابطه سببیت یا علیت بین خسارت وارده و تقصیر یا فعل زیان‌بار وجود داشته باشد. زیان‌دیده برای مطالبه خسارت باید اثبات کند که رابطه سببیت بین خسارت وارده و عمل خواننده دعوی وجود داشته باشد. از سوی دیگر، خواننده که زیان به ظاهر ناشی از عمل اوست، می‌تواند ثابت کند که یک علت خارجی که مربوط به او نیست، باعث ایراد خسارت شده است. مقصود از سبب در اینجا سبب تام یا علت تامه نیست، بلکه مراد سبب و عاملی است که ضرر مستند به فعل او است و عرف خسارت را به او نسبت می‌دهد. باید احراز شود که بین دو عامل ضرر و فعل زیان‌بار رابطه سببیت وجود دارد. یعنی ضرر از آن فعل ناشی شده است. در صورتی که مسئولیت ناشی از فعل شخص است، باید رابطه سببیت بین تقصیر خواننده و ورود ضرر اثبات شود. بر عکس در فرضی که مسئولیت از فعل غیر به وجود می‌آید، احراز رابطه سببیت بدین‌گونه ضرورت ندارد، ولی باید ثابت شود که میان فعل یا تقصیر کسی که مسئولیت کارهایش به عهده خواننده است و ورود ضرر رابطه علیت وجود دارد.

### ماهیت حقوقی مسئولیت مدنی بانک در قبال مشتری

در همه نظامات حقوقی، اصلی‌ترین وظیفه حقوق در جامعه جلوگیری از ارتکاب اعمال زیان‌بار و اتخاذ تدابیر لازم برای جبران خسارت ناشی از آن است. از این‌رو، اگر گفته شود اصل جبران ضررهای ناروا در کنار دو اصل دیگر؛ یعنی احترام به مالکیت و قدرت الزام‌کننده قراردادهای، خلاصه شده تمام قواعد مدنی به حساب می‌آید، سخنی گزاف نخواهد بود. (دهقانی، شعاریان ستاری و تقی‌زاده، ۱۳۹۶: ۲)

مسئولیت مدنی که بخش مهمی از حقوق مدنی را تشکیل می‌دهد، همان التزام و تعهد قانونی شخص به جبران ضرر و زبانی است که در نتیجه عمل مستند به او و به مناسبت انجام فعل زیان‌بار به دیگری وارد شده است که ممکن است ناشی از نقض قرارداد و مصنوع اراده انشایی افراد و یا نقض الزامات قانونی باشد.

مسئولیت مدنی، دارای دو شاخه مسئولیت قراردادی و غیر قراردادی است. اگر قراردادی بین دو یا چند شخص وجود داشته و یکی از آنها مرتکب نقض قرارداد (عدم انجام، تأخیر در انجام تعهد) شود و به طرف مقابل ضرر وارد ناقض قرارداد

است که از جنبه مادی آن بکاهد. چنان که در ماده ۱۰ آمده است: «کسی که به حیثیت و اعتبارات شخصی یا خانوادگی او لطمه وارد شود، می‌تواند از کسی که به او لطمه آورده است، جبران زیان مادی و معنوی خود را بخواهد. هرگاه اهمیت زیان و نوع تقصیر ایجاب نماید، دادگاه می‌تواند در صورت اثبات تقصیر، علاوه بر صدور حکم به خسارت مالی، حکم به رفع زیان از طرق دیگر الزام به عذرخواهی و درج حکم در جراید و امثال آن اقدام نماید، ولی ماده ۱ و ۲ قانون مسئولیت مدنی ایران مصوب ۱۳۳۹/۰۲/۰۷ به صراحت هر دو قسم خسارت مادی و معنوی را قابل مطالبه می‌داند.

### ۳-۲. فعل زیان‌بار

یکی از ارکان مسئولیت مدنی فعل زیان‌بار است که در حقوق ایران ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی و در حقوق فرانسه ماده ۱۳۸۲ قانون مدنی فرانسه به آن اشاره داشته‌اند. فعل زیان‌بار در جهت تعیین متعهد جبران خسارت ضروری است. مسئول جبران در زنجیره اسباب، شخصی است که «فعل زیان‌بار» را انجام داده است که به طور سنتی این فعل باید تقصیرآمیز باشد.

هنگام وقوع ضرر، اولین سؤال این است که کدام فعل یا ترک فعل سبب خسارت شده و با پاسخ به همین سؤال می‌توان مسئول را تعیین کرد؛ زیرا طرح مسئولیت این ضرورت را ایجاب می‌کند که در نهایت شخصی به عنوان مسئول شناخته شود.

در مسئولیت ناشی از عمل غیر و مسئولیت ناشی از اشیا نیز نیاز به فعل است. نه تنها در مسئولیت مدنی قهری، بلکه در مسئولیت مدنی قراردادی نیز فعل مؤلف خسارت لازم است که معمولاً به صورت نقض تعهدات قراردادی است. با وجود این، در حقوق مسئولیت مدنی گاه مواردی ملاحظه می‌شود که بدون فعل نیز مسئولیت به وجود می‌آید، مانند مسئولیت عاقله. به این ترتیب می‌توان این قاعده را در حقوق مسئولیت مدنی بنا نهاد که اولین معیار در تعیین مسئول این است که شخصی مسئول است که مرتکب فعل یا ترک فعلی شده باشد و بدون فعل یا ترک فعل نمی‌توان مسئولیت را بر شخصی تحمیل کرد. (یزدانیان، ۱۳۹۵: ۲۵۰) فعل در مسئولیت مدنی باید حتماً «زیان‌بار» باشد. (عامر محمود کسوانی، ۲۰۰۸: ۲) این نتیجه، یعنی ورود زیان است که فعل خواننده را به عنوان فعل «تولید کننده زیان» توصیف می‌نماید.

است، منشأ مسئولیت غیر قراردادی، قانون است. هر چند در هر دو نوع مسئولیت، مسئله جبران خسارت مطرح است و خسارت وارده باید جبران شود، اما منشأ ایجاد هر یک متفاوت از دیگری است. در زندگی اجتماعی شهروندان غیر از تعهدات قراردادی، وظایف و الزامات دیگری نسبت به هم دارند که این تعهدات و الزامات به رفتارهای اجتماعی افراد نظم می‌بخشد. «به عبارت دیگر، هر چند مبنای تمامی مسئولیت‌ها قانون است، اما در مسئولیت قهری مبنای قراردادی وجود ندارد، بلکه قانون شخص را مجبور به جبران خسارت می‌کند. به بیان دیگر، مسئولیت قهری، مسئولیت جبران ناشی از فعل یا ترک فعل است که از نظر قانون و عرف زیان محسوب می‌شود و به نوعی به حقوق شهروندی افراد لطمه وارد می‌نماید.» (یزدانیان، ۱۳۹۵: ۵۹)

## ۲. انواع مسئولیت به لحاظ ضمانت اجرا

یکی از ویژگی‌های بنیادین حقوق، داشتن ضمانت اجراست. اگر تابعان حقوق، خود را در اجرای قواعد حقوقی، آزاد و بدون مکافات تصور نمایند، چگونه می‌توان هدف حقوق را که تنظیم روابط اشخاص و برقراری نظم در اجتماع است، محقق نمود. بنابراین، هرگاه حقوق اشخاص مورد تعرض قرار گیرد، واکنش در مقابل متجاوز باید از سوی دولت تأمین و تضمین شود. قواعد و اصول دادرسی نیز به عنوان بخشی از قواعد حقوقی با ضمانت‌اجراهای خاص خود از سوی قانونگذار و رویه قضایی مورد حمایت قرار گرفته است. برخی از این ضمانت‌اجراها جنبه شخصی داشته و طیف گسترده‌ای از تدابیر اداری، انتظامی یا کیفری و مدنی را دربرمی‌گیرد. مسئولیت را به لحاظ ضمانت اجرا به مسئولیت مدنی، اخلاقی، مسئولیت انتظامی (اداری) و مسئولیت کیفری (ناشی از جرم و شبه جرم) تقسیم می‌کنند که به توضیح مختصر هر یک می‌پردازیم.

### ۲-۱. مسئولیت مدنی بانک و مشتری

مسئولیت مدنی به مفهوم جبران خساراتی است که به واسطه اعمال اشخاص حقیقی و حقوقی به دیگران وارد می‌شود. به عبارت دیگر، هر کس بدون مجوز قانونی عمداً یا در نتیجه بی احتیاطی به جان یا سلامتی یا مال یا آزادی یا حیثیت یا شهرت تجارتی یا به هر حق دیگری که به موجب قانون برای افراد ایجاد شده، لطمه‌ای وارد کند که موجب ضرر مادی یا معنوی دیگری شود، مسئول جبران خسارات ناشی از عمل خود است. مسئولیت مدنی بانک در مقابل مشتری می‌تواند هم از

مسئولیت قراردادی داشته و باید از عهده خسارت وارده برآید. در جایی که شخص به دیگری ضرر وارد می‌کند، بدون اینکه بین آنها قراردادی وجود داشته باشد یا اگر قراردادی وجود دارد، ایراد ضرر ارتباطی به قرارداد ندارد، صحبت از مسئولیت غیرقراردادی می‌شود که در ذیل به طور مختصر به شرح هر یک می‌پردازیم.

## ۱. انواع مسئولیت از لحاظ منشأ

### ۱-۱. مسئولیت قراردادی

این نوع از مسئولیت زمانی به وجود می‌آید که تعهداتی که از عقد ناشی شده است، اجرا نشود. بروز مسئولیت قراردادی مستلزم وجود قرارداد است و چنانچه هر یک از طرفین قرارداد به تعهداتی که از آن ناشی می‌شود عمل ننماید و سبب ورود ضرر به طرف دیگر شود، در قبال وی مسئول است و باید نسبت به جبران خسارات وارده به شخص متضرر اقدام نماید. به عبارت دیگر، مسئولیت قراردادی عبارت از مسئولیت کسی است که به موجب عقدی از عقود معین یا غیرمعین، تعهدی را پذیرفته باشد و به علت عدم انجام تعهد یا تأخیر در انجام تعهد خسارتی به متعهد له وارد کند که در این صورت متعهد مکلف است خسارت وارده را جبران کند. (یزدانیان، ۱۳۹۵: ۵۹)

بنابراین مسئولیت قراردادی یا عقدی ناشی از نقض قرارداد یا تأخیر در انجام تعهد است یا به نحوه انجام تعهد و یا سبب آن مربوط می‌شود، در هر حال ریشه قراردادی دارد و متخلف از قرارداد مکلف است خسارت وارده به متعهدله را جبران کند.

### ۲-۱. مسئولیت عام (غیرقراردادی یا خارج از قرارداد)

الزامات خارج از قرارداد یا مسئولیت مدنی به معنی عام تکلیفی است که در نتیجه امر مشروع یا نامشروعی بدون اینکه قرارداد صحیحی در میان باشد، پدید می‌آید. قانون مدنی این الزامات را در مواد ۳۰۱ تا ۳۳۷، تحت عنوان الزامات بدون قرارداد یا ضمانت قهری مورد توجه قرار داده است. در واقع در این نوع از مسئولیت نه تنها زیان دیده و مسئول رابطه قراردادی ندارند، بلکه اغلب یکدیگر را نمی‌شناسند، ولی قانون یکی را مسئول جبران زیان دیگری قرار می‌دهد. این قسم از مسئولیت، به سبب عدم دخالت اراده و تراضی در تکوین تعهد، الزام خارج از قرارداد، ضمانت قهری یا مسئولیت مدنی نام دارد. (قاسم‌زاده، ۱۳۸۷: ۲۵)

برخلاف مسئولیت قراردادی که نشأت‌گرفته از قرارداد

دارای مسئولیت مدنی است. این مسئولیت از یک‌سو، ناشی از عقد و قرارداد بوده و از سوی دیگر، از سببی قانونی نشأت می‌گیرد. این مسئولیت اخیر که مسئولیت به مفهوم خاص آن قلمداد می‌شود، مسئولیت ناشی از الزامات قانونی است که شخص را ملزم به جبران خسارت می‌نماید، بدون اینکه قراردادی از پیش منعقد شده باشد. مقامات قضایی و پلیس به عنوان دست‌اندرکاران عدالت کیفری در صورت نقض برخی اصول بنیادین دادرسی به مناسبت انجام وظیفه، با این نوع مسئولیت مواجه می‌شوند، اما جبران خسارت آسیب‌دیده می‌تواند علاوه بر مقامات قضایی و پلیس، بر عهده دولت نیز گذاشته شود؛ چراکه «دولت هرچه می‌کند به مباشرت کارکنان و مدیران دولتی است»، پس باید در قبال رفتار آنان نیز ضامن باشد. (گلدوست جویباری و باقری‌نژاد، ۱۳۹۲: ۸۱)

مستخدمین دولت علاوه بر آنکه مانند همه افراد مکلف به رعایت قوانین کشور هستند، مکلفند مقررات داخلی اداره متبوع خود را نیز رعایت نمایند. تخطی از این امر موجب مسئولیت انتظامی (اداری) خواهد بود. هر سازمان علاوه بر قوانین و مقررات عمومی کشور از لحاظ حضور و غیاب پرسنل و انجام وظایف اداری تابع انتظامات ویژه‌ای است که رعایت آن از لحاظ حفظ نظم و انضباط آن سازمان ضروری است و در واقع ادامه حیات اداره به آن بستگی دارد. در نتیجه تخطی از مسئولیت‌های جزایی و مدنی موجب تعقیب مرتکب در دادگاه‌ها می‌شود و حسب مورد امکان ارجاع پرونده کارمند متخلف به هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری نیز وجود دارد. مضافاً آنکه زیر پا نهادن مقررات اداری، موجب محاکمه کارمند خاطی در هیأت مذکور است که اعضای هیأت مذکور را عموماً همکاران اداری کارمند خاطی تشکیل می‌دهند.

براساس قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان دولت مصوب ۱۳۷۲ و آیین‌نامه اجرایی مربوطه تخلف اداری شامل ۳۸ مورد می‌باشد و کیفرهای اداری نیز بر ۹ قسم است که دامنه آن از اخطار بدون درج در پرونده پرسنلی تا انفصال دائم از خدمات دولتی را فرا می‌گیرد. کیفرهای مذکور با توجه به نوع و درجه تقصیر و خطای ارتکاب‌یافته و وجود عمد و قصد یا غیر عمد بودن متفاوت است. در حالی که مسئولیت انضباطی یا اداری کارکنان سازمان‌ها و بانک‌های غیردولتی براساس آیین‌نامه انضباطی تدوین‌یافته توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی مورد رسیدگی قرار می‌گیرد و خطاهای اداری و مرجع رسیدگی به آنها نیز در این آیین‌نامه به تفکیک نام برده می‌شود.

جنبه قراردادی و هم غیرقراردادی باشد. اصل بر مسئولیت قهری است. چون در مسئولیت قراردادی بانک و مشتری تابع مفاد قرارداد فی‌مابین که زاینده توافق و تراضی است، عمل می‌کنند و در صورت اختلاف با رجوع به متن قرارداد مشکل بر طرف می‌شود. البته هرگاه که قراردادی بین بانک و مشتری باشد و طرفین اراده خود را ابراز کرده باشند، باید به آن احترام گذاشت و به اراده آنها ترتیب اثر داد و در نتیجه باید نظام خاص مسئولیت قراردادی را پیاده کرد، اما در غیر این صورت، مسئولیت را باید قهری دانست. (ادیب، ۱۳۸۲: ۴۸)

## ۲-۲. مسئولیت اخلاقی بانک و مشتری

هدف بانک‌ها امروزه، نه تنها افزایش تعداد و تنوع سبد منابع (مشتریان) است، بلکه مایل هستند آنها را مادام‌العمر برای خود نگه دارند، نیازها و خواسته‌هایشان را ارتقا دهند و مدیریت نمایند و سهم خود را افزایش دهند تا موجب جلب وفاداری و اعتماد منابع شوند؛ زیرا اگر مشتریان خدمات و رفتار مناسب و متمایزی از شبکه دریافت نمایند که بیش از انتظار و خواسته آنها باشد، موجب خرسندی آنها می‌شود، علاقه‌مندی آنان را جلب می‌کند و به مشتریانی وفادار تبدیل می‌نماید.

در واقع مسئولیت اخلاقی همان مؤاخذه‌ای است که وجدان از شخص در مقابل انجام خطا می‌نماید. (یزدانیان، ۱۳۹۵: ۴۱) نتیجه این افتراق با مسئولیت مدنی آن است که مسئولیت اخلاقی، احساس درونی است که به تفحص در اعمال و یا حتی افکار شخص می‌پردازد و حال آنکه منشأ مسئولیت حقوقی معیارهای خارجی است و ربطی به افکار درونی شخص ندارد و آن هم رفتار متعارف افراد جامعه است. گاهی ممکن است شخص به خاطر فکر خاصی که در ذهن او نقش بسته خود را مؤاخذه کند، در حالی که در عالم خارج کسی را به این علت مجازات نمی‌کنند؛ زیرا مسئولیت حقوقی متضمن تجلی خارجی فعل یا ترک فعل و خسارتی است که از این ترک فعل و یا فعل به دیگری رسیده است. (حسینی‌نژاد، ۱۳۸۹: ۲۴) لذا چنانچه فکر خالی کردن حساب یکی از مشتریان به ذهن کارمند پشت باجه بانک متبادر شود، اما عملی در این خصوص از وی ساطع نگردد، نمی‌توان گفت وی به لحاظ مسئولیت مدنی مسئول است؛ زیرا ضرری ایجاد نشده تا آن را جبران نماید و این فقط وجدان یا ذهن ناخود آگاه اوست که وی را مؤاخذه می‌نماید.

## ۲-۳. مسئولیت انتظامی (اداری) کارکنان بانک

هر زمان که شخصی ناگزیر از جبران خسارت باشد، در واقع



سببیت انتساب ضرر به قوای قاهره نمی‌تواند از مسئولیت معاف شود. مسئولیت محض، نه مستلزم اثبات تقصیر در عمل است نه در عامل. (Coleman, Jules, 1992: 220)

به عبارت دیگر، نه تنها لازم نیست عمل، الزاماً تخطی از معیار رفتار انسان متعارف باشد، بلکه جود عیب در خصلت، منش یا انگیزه عامل نیز شرط نیست. بنابراین مسئولیت محض، مسئولیت به نتیجه است، نه فعل. عامل زیان نمی‌تواند با اثبات این امر که رفتار او قابل سرزنش نیست یا از رفتار انسان متعارف تخطی نکرده است، از مسئولیت معاف شود.

برخی از حقوقدانان ایرانی مسئولیت محض، مطلق، نوعی عینی را مرادف به هم کار می‌برند، ولی از این اختلاط باید پرهیز کرد. در مسئولیت مطلق و عینی، ورود خسارت تنها شرط لازم برای مسئول شناختن خواننده است، حتی احراز رابط سببیت میان فعل او و ورود زیان نیز حذف شده است. بنابراین، این نوع مسئولیت را می‌توان شدیدترین نوع مسئولیت نام نهاد. (بادینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۵)

مشتریان بانک‌ها را از این جهت که دریافت‌کننده خدمات بانکی هستند، می‌توان نوعی مصرف‌کننده خدمات فرض کرد و مشمول قواعد عام و قوانین حمایت از مصرف‌کنندگان دانست، اما قانون حمایت از مصرف‌کننده که در راستای حمایت از طرف ضعیف‌تر در قراردادهای است، در جهت حمایت از مصرف‌کنندگان در قراردادهای بانکی کارایی لازم را ندارد. مطابق قواعد مرسوم مسئولیت مدنی، مصرف‌کننده نیز مانند سایر زیان‌دیدگان باید تقصیر تولیدکننده کالا و ارائه‌دهنده خدمت را ثابت می‌کرد تا بتواند به دلیل عیب کالا یا خدمات از آنها خسارت بگیرد، اما به دلیل مصرفی شدن بیش از پیش جامعه در نتیجه افزایش تنوع کالا و خدمات و پیچیدگی روند تولید و ارائه آنها، در غالب موارد مصرف‌کننده در این زمینه ناکام می‌ماند؛ زیرا لازمه اثبات تقصیر این است که مصرف‌کننده احاطه و آگاهی لازم را در خصوص چگونگی ساخت کالا و ارائه خدمات داشته باشد؛ در حالی که با توجه به وجود کالاها و خدمات تخصصی نباید از مصرف‌کننده که اصولاً فردی عادی و غیر حرفه‌ای است، چنین انتظاری داشت. با توجه به این مقدمه، در نظام‌های حقوقی پیشرفته سعی شده تا در قالب‌های حقوقی از جمله فرض تقصیر و یا ایجاد مسئولیت محض برای ارائه‌کننده کالا و خدمات از مصرف‌کننده حمایت شود. در این نظریه صرف وجود رابطه سببیت بین عیب کالا یا خدمت و ورود ضرر کافی است و نیازی به اثبات تقصیر عرضه‌کننده آن نیست و حتی لازم نیست بین زیان‌دیده و عرضه‌کننده رابطه قراردادی وجود داشته

#### ۴-۲. مسئولیت ناشی از جرم و شبه جرم

در حقیقت، مسئولیت کیفری نوعی الزام شخصی به پاسخگویی در برابر آثار و نتایج نامطلوب پدیده جزایی یا جرم است. از دیدگاه کیفری، ارتکاب جرم یا هر نوع تخطی از قوانین و مقررات جزایی به تنهایی و به خودی خود موجب مسئولیت کیفری نیست، بلکه برای اینکه مرتکب جرم را از نظر اخلاقی و اجتماعی مسئول و قابل سرزنش و مجازات بدانیم، لازم است که شرایطی با هم جمع شوند.

بر این اساس، عمل مجرمانه‌ای که با اندیشه، قصد و میل مرتکب، در عالم خارج تحقق یافته است، باید حاکی از سوءنیت مرتکب یا ناشی از خبط و خطای او باشد. همچنین برای اینکه مرتکب جرم را مسئول بشناسیم، علاوه بر اراده ارتکاب و سوءنیت یا تقصیر جزایی، باید بین جرم انجام یافته و فاعل آن، قابلیت انتساب وجود داشته باشد.

#### ۳. نقش قواعد مسئولیت مدنی بر مسئولیت بانک‌ها

برای مسئولیت مدنی تقسیم‌بندی‌های متعدد و متفاوتی انجام گرفته است. آنچه در این میان بیشتر به موضوع بحث کمک می‌کند، شناخت انواع مسئولیت از حیث تشخیص مسئول اصلی و بار اثبات مسئولیت و آثاری است که بر انواع این تقسیمات حمل می‌شود.

در این خصوص تاکنون نظریات مختلفی از جهت اثبات مسئولیت مطرح شده که قاعده تقصیر، قاعده ایجاد خطر، قاعده مسئولیت محض و قاعده مسئولیت مطلق مهم‌ترین نظریات مطرح شده در حقوق غرب هستند که اساتید حقوق ایران نیز به صورت عرفی از این تقسیم‌بندی یاد می‌کنند. در کنار این تقسیم‌بندی، فقها بحث اتلاف و تسبیب را به عنوان مبانی فقهی مسئولیت مدنی مطرح می‌کنند که امروزه به عنوان جایگزین نظریه تقصیر از آن به عنوان نظریه یا قاعده انتساب یاد می‌شود که پس از بررسی قاعده تقصیر به تحلیل نقش این قاعده در مسئولیت مدنی بانک‌ها پرداخته می‌شود. در ادامه به بررسی نظریه مسئولیت بدون تقصیر، به ویژه مسئولیت محض در مسئولیت بانک‌ها پرداخته شده و قوانین مربوط که اثبات‌کننده این نظریه باشد، مورد واکاوی قرار خواهد گرفت.

#### ۴. مسئولیت محض بانک‌ها در قبال مشتری

مسئولیت محض مسئولیتی است که مبتنی بر اثبات تقصیر در عامل زیان یا فعل زیان‌بار نیست و صرف ایراد ضرر برای عامل آن ایجاد مسئولیت می‌کند و خواننده جز با اثبات فقدان رابط

باشد.

بانک‌های دولتی، خصوصی و حتی نمایندگی بانک‌های خارجی که در ایران فعالیت می‌کنند، می‌باشد. براساس اطلاق این ماده و نیز لحن ماده ۳۱ همین قانون، تردیدی در اعمال ماده ۹۰ در مورد بانک‌های خصوصی نیست. در عمل نیز، بانک‌ها به موجب نمونه اساسنامه تهیه‌شده توسط شورای پول و اعتبار مصوب ۱۳۷۹/۹/۲۰ ملزم به رعایت قانون پیش‌گفته می‌شوند. (میرشکاری، ۱۳۹۳: ۶۷)

نکته دوم اینکه این بند بانک‌ها را بدون هیچ‌گونه قید و شرطی مسئول و متعهد به جبران خسارت مشتریان می‌داند و تنها شرط این تعهد و مسئولیت را این می‌داند که خسارت وارده به مشتری در اثر عملیات بانک متوجه مشتری شده باشد؛ یعنی برخلاف قواعد عمومی مسئولیت مدنی هیچ سخنی از سهل-انگاری و بی‌احتیاطی و عمد به میان نیاورده و در واقع مبنای یک مسئولیت بدون تقصیر یا همان مسئولیت محض را برای بانک‌ها پایه‌ریزی کرده است. در واقع، مشتری بانک به صرف اثبات اینکه خسارتی متوجه او شده که ناشی از عملیات بانکی است و رابطه سببیت و انتساب و به عبارت دیگر، استناد عرفی بین خسارت پدید آمده و عملیات بانک برقرار باشد، مستحق دریافت خسارت خواهد بود. در اینجا برخلاف قواعد عمومی مسئولیت مدنی و حتی فرض تقصیر، بانک صرفاً با انتساب ضرر به قوای قاهره یا مشارکت زیان‌دیده در خسارت می‌تواند از مسئولیت معاف شود و حتی صرف عدم تقصیر و انتساب زیان به بانک نمی‌تواند او را از مسئولیت معاف کند.

بند ج ماده ۹۰ قانون پولی و بانکی سخنی از کارمند بانک یا خود بانک در این ماده نیاورده و به صورت مطلق بانک را در قبال ضرر و زیان وارده به مشتری مسئول قرار داده است؛ یعنی برخلاف فروض و حالت‌های طرح‌شده در ماده ۲۲ و ۲۱ قانون مسئولیت مدنی، حتی در فرض ورود خسارت به مشتری به واسطه خطای اداری کارمند بانک در انجام عملیات بانکی یا در فرض نقص سیستم یا نظامات اداری، ابتدا بانک باید جبران خسارت نماید و بعد در صورت اثبات انتساب ضرر به کارمند خود، علیه او طرح دعوا نموده و خسارت خود را دریافت نماید.

### ۳-۵. قانون تجارت الکترونیکی

تعیین دقیق نقطه شروع تجارت الکترونیکی در جهان، کار ساده‌ای نیست، اما می‌توان گفت که در ابتدا گسترش اینترنت و افزایش استفاده از آن، ایده استفاده از محیط اینترنت را به عنوان ابزاری تبلیغاتی در اذهان ایجاد کرد. بنابراین، شرکت‌های تبلیغاتی که در این محیط رشد می‌کردند را می‌توان به

### ۵. مبانی مسئولیت محض بانک‌ها در قبال مشتریان

#### ۱-۵. قانون حمایت از مصرف‌کننده

افزایش قدرت بنگاه‌های اقتصادی در نتیجه تحولات اقتصادی دهه‌های اخیر، توازن قدرت چانه‌زنی طرفین قراردادی را از بین برده و به‌خصوص در رابطه بانک و مصرف‌کننده و در بحث ما اعتبار مصرف‌کننده عدم تعادل ایجاد کرده که باعث شده دیگر تکیه مطلق بر اصل آزادی قراردادی و حاکمیت اراده و به عبارتی 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 به چشم 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.

#### ۲-۵. بند (ج) ماده ۳۳ قانون پولی و بانکی

براساس بند ج ماده ۳۵ قانون پولی و بانکی کشور، هر بانک در مقابل خساراتی که در اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد جبران خواهد بود. براساس ظاهر این ماده صرف اثبات رابطه سببیت میان عملیات بانک و خسارت مشتری بسنده بوده و نیازی به احراز تقصیر بانک نیست. به گمان نگارنده، اگرچه ماده یادشده در رویه قضایی فراموش شده در ادبیات حقوقی، کمتر از آن بهره‌ای برده شده، با این حال، می‌تواند نقش مهمی در بارور ساختن حقوق مسئولیت مدنی ما داشته باشد. با این حال می‌توان گامی جلوتر برداشت و بر این باور بود که با توجه به اینکه در حوزه مسئولیت مدنی بانک، قانون پولی و بانکی به عنوان خاص وجود دارد، استناد به مواد ۱۱ و ۱۲ قانون مسئولیت مدنی نارواست. بنابراین تنها بر اساس ماده ۹۰ قانون پیش‌گفته می‌توان درباره مسئولیت مدنی بانک‌ها تصمیم گرفت.

در خصوص این بند چند نکته قابل توجه است: اول اینکه عبارت «هر بانکی» در متن ماده یادشده اطلاق دارد و شامل

موجب گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصاد می‌شود. همچنین نه تنها باعث تسهیل روابط اقتصادی در داخل یک کشور، بلکه مرزهای کشور را درنور دیده و واسطه عمل تجارت بین‌المللی نیز می‌باشد. وقتی روابط بانکی گسترده و بین‌المللی می‌شود، مسلماً باعث به وجود آمدن یکسری اختلافات و منازعاتی بین بانک و مشتریان می‌گردد و بانک‌ها در قبال فعالیت و ارائه خدمات خود مسئولیت‌هایی به عهده دارد.

چنانچه از عملیات بانک ضرری متوجه طرف مقابل گردد، حسب مقررات مکلف به جبران آن است. بانک‌ها به عنوان مؤسسات قابل اطمینان جهت انجام عملیات بانکی مشتریان انتخاب و مشتری با این انتخاب فی‌الواقع با فراغ بال از صحت عملکرد آنان به گسترش روزافزون این ارتباط از طرق متفاوت اقدام می‌نماید. گسترش روزافزون مراودات تجاری و بازرگانی، تهیه امکانات جدید از سوی بانک‌ها جهت رفاه مشتریان از قبیل صدور کارت‌های اعتباری، تهیه وجه مورد نیاز از طریق بوجه‌های خودپرداز بانکی در هر ساعتی از شبانه‌روز، همگی مؤید نیاز غیرقابل انکار مردم به این مؤسسات و استفاده از خدمات آنان است. اهمیت عملکرد بانک‌ها و نقش بسیار گسترده آنان در زندگی روزمره ایجاب می‌کند که در این خصوص قوانین جامع‌تر و دقیق‌تر وجود داشته باشد؛ زیرا تنها ماده قانونی در این خصوص را در قالب مقررات بانکی می‌توان قسمت اول، بند (ج) ماده ۵۳ قانون پولی بانکی کشور نام برد که مقرر می‌دارد «هر بانک در مقابل خسارتی که در اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد است».

### منابع

- امیری قائم مقام، عبدالمجید (۱۳۸۵). *حقوق تعهدات*. جلد اول. چاپ سوم. تهران: نشر میزان.
- بادینی، حسن و همکاران (۱۳۹۱). «مسئولیت محض، مبانی و مصادیق». *مجله مطالعات حقوق تطبیقی*، تهران، شماره ۳.
- باریکلو، علیرضا (۱۳۹۳). *مسئولیت مدنی*. چاپ پنجم. تهران: انتشارات میزان.
- بهرامی احمدی، حمید (۱۳۸۴). «جزوه درس مسئولیت مدنی». کارشناسی ارشد دانشگاه امام صادق (ع).
- حسینی‌نژاد، حسینقلی (۱۳۸۹). *مسئولیت مدنی*. چاپ اول. تهران: انتشارات مجمع علمی و فرهنگی مجد.
- دهقانی، محمد؛ شعاریان ستاری، ابراهیم؛ تقی‌زاده، ابراهیم (۱۳۹۶). «بررسی قواعد بازراندگی حاکم بر مسئولیت قهری». اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی

عنوان اولین تاجرین الکترونیکی تلقی کرد. پس از آن افراد خالق و کارآفرین به فکر ایجاد پایگاه‌های الکترونیکی برای معرفی و بازاریابی محصولات خود افتادند. در این مرحله تجارت الکترونیکی به مرحله معرفی و بازاریابی رسید. پس از این مرحله کسب و کارهایی که موجب حذف بنگاه‌های واسطه از زنجیره عرضه می‌شد و تجارت را ساده و مقرون به صرفه و بهای کالا را کاهش می‌داد، رونق گرفت. با گسترش تجارت الکترونیکی، امروزه شاهد فعالیت‌های جدیدی هستیم که در دنیای سنتی اصولاً معنی نداشت.

در خصوص مسئولیت محض بانک‌ها در قبال خسارت وارده به مشتریان، آخرین قانون خاص موجود در این زمینه قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲ است که با توجه به اینکه امروزه تمامی خدمات بانکی به نحو الکترونیک صورت می‌پذیرد، بررسی آن خالی از وجه نخواهد بود.

این قانون در ۶ باب تصویب شده که باب پنجم آن در خصوص «جبران خسارت» بوده و ذیل آن در یک ماده یعنی ماده ۷۸ به مسئله مسئولیت جبران خسارت مشتریان پرداخته است. بر اساس این ماده «هرگاه در بستر مبادلات الکترونیکی در اثر نقص یا ضعف سیستم مؤسسات خصوصی و دولتی، به جز در نتیجه قطع فیزیکی ارتباط الکترونیکی، خسارتی به اشخاص وارد شود، مؤسسات مزبور مسئول جبران خسارت وارده می‌باشند، مگر اینکه خسارت وارده ناشی از فعل شخصی افراد باشد که در این صورت جبران خسارت بر عهده این اشخاص خواهد بود».

همان‌طور که از فحواي این ماده مشخص است، نگارندگان این قانون کوشیده‌اند برای ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیکی فرض تقصیر نموده و مسئولیت جبران ضرر را بدون نیاز به اثبات تقصیر عامل زیان، متوجه آنان بدانند، اما دو استثناء برای این فرض تقصیر متصور شده‌اند: نخست اینکه قطع فیزیکی ارتباط الکترونیکی سبب ورود خسارت باشد؛ دوم اینکه خسارت وارده ناشی از فعل شخصی افراد باشد که ارائه‌دهنده با اثبات یکی از این دو امر می‌تواند از مسئولیت جبران خسارت معاف شود. در واقع برابر این قانون برای جبران خسارت وارده به مشتریان توسط بانک‌ها فرض تقصیر صورت گرفته است.

### بحث و نتیجه‌گیری

بانک یکی از مهم‌ترین مؤسساتی است که در جامعه امروز در بخش اقتصادی وجود دارد. بانک‌ها با سازماندهی و دریافت و پرداخت‌ها، امر مبادلات تجاری و بازرگانی را تسهیل کرده و

پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی.

ره‌پیک، حسن (۱۳۸۵). *حقوق مدنی - حقوق قراردادها*. تهران: انتشارات خرسندی.

زوردن، پاتریس (۱۳۸۲). *اصول مسئولیت مدنی*. ترجمه و تحقیق: مجید ادیب.

قاسم‌زاده، سیدمرتضی (۱۳۸۷). *الزام‌ها و مسئولیت مدنی بدون قرارداد*. چاپ دوم. تهران: نشر میزان.

\_\_\_\_\_ (۱۳۸۷). *مبانی مسئولیت مدنی*. چاپ پنجم.

تهران: نشر میزان.

کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۴). *دوره مقدمانی حقوق مدنی* (درس‌هایی از عقود معین). جلد اول. چاپ هشتم. تهران: انتشارات گنج دانش.

\_\_\_\_\_ (۱۳۸۴). *مسئولیت مدنی ناشی از عیب*

تولید. چاپ اول. تهران: مؤسسه انتشارات چاپ دانشگاه

تهران.

کسوانی، عامر محمود (۲۰۰۸ م). *احکام الالتزام*. بیروت:

دارالثقافه للنشر و التوزيع.

گلدوست جویباری، رجب؛ باقری‌نژاد، زینب (۱۳۹۲). «مسئولیت

کیفری، مدنی و انتظامی ناقصین اصول بنیادین دادرسی

کیفری». *پژوهش حقوق کیفری*، سال دوم، شماره پنجم.

موسوی حسینی، افسانه (۱۳۹۶). «مسئولیت مدنی و مطالعه

تطبیقی آن در حقوق ایران و فرانسه». *کنفرانس پژوهش-*

های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و

علوم انسانی، نوع همایش: سازمان‌ها و مراکز غیردولتی،

دوره ۱.

میرشکاری، عباس (۱۳۹۳). «مسئولیت مدنی بانک، آرای

قضایی». *فصلنامه رأی*، شماره ۶۰.

یزدانیان، علیرضا (۱۳۹۵). «قاعده تعیین مسئول جبران خسارت

بر مبنای بار فعل». *مجله حقوق دادگستری*، سال هشتم،

شماره ۹۴.

Coleman, Jules (1992). *Risks and wrongs*.

Cambridge studiws in phoilosophy and law.

#### COPYRIGHTS



© 2022 by the Authors. Licenses PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)