فصلنامه مطالعات کاربردی در علوم اجتماعی و جامعه‌شناسی
سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی: ۳۶)، ویژه نامه پاییز ۱۴۰۴

چالش‌های حقوقی قراردادهای الکترونیکی در پرتو اصل آزادی اراده و حمایت از مصرف‌کننده

عبدالمومن علی پور[۱]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۵/۱۴
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۰۲
کد مقاله: ۵۹۶۳۵

چکـیده

با گسترش روزافزون فناوری اطلاعات و تجارت الکترونیکی، قراردادهای الکترونیکی به عنوان شکل نوینی از تعهدات حقوقی، جایگاه ویژه‌ای در روابط تجاری یافته‌اند. این نوع قراردادها که عمدتاً بدون حضور فیزیکی طرفین و از طریق بسترهای دیجیتال منعقد می‌گردند، چالش‌های حقوقی متعددی را به‌ویژه در ارتباط با اصل آزادی اراده به همراه دارند. در بستر فضای مجازی، احراز واقعی رضایت طرفین، اطلاع‌رسانی شفاف، و تحقق شرایط اساسی صحت قراردادها دشوارتر از قراردادهای سنتی است. همچنین، استفاده از ابزارهای خودکار و قراردادهای کلیشه‌ای می‌تواند موجب نقض اصل آزادی اراده شود، زیرا بسیاری از مصرف‌کنندگان بدون مطالعه کامل مفاد، ناخواسته به شرایط تحمیلی رضایت می‌دهند. از سوی دیگر، حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای الکترونیکی، به دلیل عدم تعادل قدرت میان مصرف‌کننده و عرضه‌کننده کالا یا خدمات، اهمیت دوچندانی دارد. چالش‌هایی نظیر نبود شفافیت در اطلاعات، امکان تغییر یک‌طرفه مفاد قرارداد از سوی فروشنده، و نبود امکان بررسی فیزیکی کالا، مصرف‌کننده را در موقعیت آسیب‌پذیری قرار می‌دهد. نظام حقوقی باید با تنظیم مقررات خاص و نظارت مؤثر، ضمن حفظ اصل آزادی اراده، از حقوق مشروع مصرف‌کننده حمایت کند و زمینه تحقق عدالت قراردادی را در فضای دیجیتال فراهم آورد.

واژگـان کلـیدی: قراردادهای الکترونیکی، آزادی اراده، حمایت از مصرف‌کننده، چالش‌های حقوقی، تجارت الکترونیکی.

۱ – عنوان نویسنده

۱- مقدمه

در عصر تحول دیجیتال و گسترش تجارت الکترونیکی، بازاندیشی در مبانی حقوقی قراردادها ضروری‌تر از پیش جلوه می‌کند. قراردادهای الکترونیکی به دلیل ویژگی‌هایی مانند انعقاد بدون حضور فیزیکی، مبادله «داده پیام» و کاربرد امضای الکترونیکی، ماهیتی متفاوت از قراردادهای سنتی پیدا کرده‌اند و ایجاد توازن منطقی بین اصل آزادی اراده و حمایت از مصرف‌کننده را به چالشی مهم بدل ساخته‌اند. از یک سو، آزادی اراده به معنای امکان انتخاب شروط، آگاهی نسبت به مضامین قرارداد و پذیرش اختیاری تعهدات است؛ اما در محیط الکترونیکی اغلب مصرف‌کنندگان با قراردادهای از پیش تنظیم‌شده مواجه‌اند که مطالعه کامل و فهم دقیق آن برای کاربران عادی دشوار است. در نتیجه، ممکن است التزامات سنگینی که ناشی از شروط پیچیده یا اطلاع‌رسانی ناکافی است، به صورت ضمنی بر مصرف‌کننده تحمیل شود؛ ضمن اینکه سرعت فرایند آنلاین و عدم تعامل چهره به چهره، فرصت تأمل واقعی را کاهش می‌دهد (محمدی،۱۳۹۹:۵۳) .از سوی دیگر، قانونگذار ایران با تصویب قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲ تلاش کرده است تا زمینه حفظ حقوق مصرف‌کنندگان را در فضای الکترونیکی فراهم آورد. بر اساس ماده ۶ این قانون: «هرگاه وجود یک نوشته از نظر قانون لازم باشد، داده پیام در حکم نوشته است مگر در موارد زیر: الف) اسناد مالکیت اموال غیرمنقول؛ ب) فروش مواد دارویی به مصرف‌کنندگان نهایی؛ ج) اعلام، اخطار، هشدار و یا عبارات مشابهی که دستور خاصی برای استفاده کالا صادر می‌کند یا از بکارگیری روش‌های خاصی به صورت فعل یا ترک فعل منع می‌کند». همچنین ماده ۷ مقرر کرده است: «هرگاه قانون وجود امضاء را لازم بداند، امضای الکترونیکی مکفی است». در زمینه حمایت از مصرف‌کننده، ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیکی الزامی را برای فروشنده مقرر کرده است تا «اطلاعات مؤثر در تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان از زمان مناسبی قبل از عقد در اختیار مصرف‌کنندگان قرار گیرد». همچنین بر اساس ماده ۳۷، «در هر معامله از راه دور، مصرف‌کننده باید حداقل هفت روز کاری وقت برای انصراف از قبول خود بدون تحمل جریمه و یا ارائه دلیل داشته باشد؛ تنها هزینه تحمیلی بر مصرف‌کننده هزینه بازپس‌فرستادن کالا خواهد بود». افزون بر این، ماده ۴۶ تصریح می‌کند: «استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف‌کننده مؤثر نیست» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۴۶:۵۸) . اگرچه این مواد قانونی نشان‌دهنده اراده قانونگذار به رعایت توازن میان آزادی اراده و حمایت از مصرف‌کننده است، اما در عمل مسائلی مانند نظارت ناکافی، پذیرش ضمنی شروط از سوی کاربران و ضعف سازوکارهای اجرایی همچنان پابرجاست. بسیاری از کاربران به دلیل عدم آگاهی یا پیچیدگی شرایط، قراردادها را بدون مطالعه کامل می‌پذیرند و سازوکارهای اجرایی برای رسیدگی به تخلفات و حمایت واقعی مصرف‌کننده نیز ناکافی است (عسگری،۱۴۰۰:۷۹). از این رو، بررسی انتقادی روش تدوین، انتشار و نظارت بر قراردادهای الکترونیکی با تکیه بر این مواد قانونی و تجارب عملی ضرورت اساسی دارد.

۲-مفهوم و ماهیت قرارداد الکترونیکی

قرارداد الکترونیکی پدیده‌ای نوپا در حقوق معاصر است که با پیشرفت فناوری ارتباطات و اطلاعات رشد یافته است؛ این نوع قراردادها به قراردادهایی اطلاق می‌شوند که انعقاد آن‌ها با استفاده از داده‌پیام، امضاء الکترونیکی، شبکه‌های رایانه‌ای یا محیط اینترنتی صورت می‌پذیرد (مقامی‌نیا،۱۳۹۱:۵)؛ اگرچه قانون تجارت الکترونیکی ایران مصوب ۱۳۸۲ تعریفی دقیق از «قرارداد الکترونیکی» ارائه نمی‌کند، بلکه تنها به تعریف اصطلاح «عقد از راه دور» بسنده کرده است؛ بنابراین در فقه امامیه و حقوق ایران نیز اختلاف نظرهایی درباره دامنه و مرزهای مفهوم قرارداد الکترونیکی وجود دارد (بررسی مفهوم و ماهیت قرارداد الکترونیکی در فقه امامیه و حقوق ایران، ۱۴۰۱:۷۱۵). همچنین ویژگی‌هایی چون عدم نیاز به حضور فیزیکی، سرعت در تبادل ایجاب و قبول، و استفاده از ابزارهای الکترونیکی در مکان و زمان متغیر، جزء شاخصه‌های اساسی این قراردادها شمرده می‌شوند (مقامی‌نیا،۱۳۹۱:۱۲).

۲-۱-آزادی اراده و اصول قراردادها

اصل آزادی اراده به این معناست که طرفین قرارداد در تعیین شروط، موضوع، نوع تعهد، شرایط احراز رضایت و انتشار اراده آزاد باشند و الزام به تشریفات اضافی و تحمیلی وجود نداشته باشد؛ این اصل یکی از ارکان صحت قراردادها محسوب می‌شود (ماده ۱۹۰ قانون مدنی؛ همچنین مقامی‌نیا،۱۳۹۱:۱۶). در قراردادهای الکترونیکی، این اصل با چالش‌هایی مواجه است زیرا بسیاری از شروط قراردادها از پیش تنظیم شده‌اند و مصرف‌کننده در عمل توانایی مذاکره یا تغییر آنها ندارد (مقامی‌نیا، ۱۳۹۱:۱۶). افزون بر این، قانون تجارت الکترونیکی ایران در ماده ۶ شرایطی را برای استثنا قائل شده است که داده پیام در حکم نوشته نیست، نشان از آن دارد که قانونگذار نیز به ضرورت توازن میان آزادی اراده و الزامات قانونی توجه کرده است.

۲-۲-داده پیام، نوشته و امضاء الکترونیکی

یکی از مفاهیم بنیادین در قراردادهای الکترونیکی، «داده پیام» است؛ در قانون تجارت الکترونیکی ایران، ماده ۶ مقرر کرده است که «هرگاه وجود یک نوشته از نظر قانون لازم باشد، داده پیام در حکم نوشته است مگر در موارد استثناء ...» و ماده ۷ تصریح می‌کند که «هرگاه قانون وجود امضاء را لازم بداند، امضای الکترونیکی مکفی است». این مقررات نشان‌دهنده تلاش قانونگذار برای تطبیق ابزارهای الکترونیکی با ساختارهای سنتی نوشته و امضاء با حفظ اعتبار آن‌ها است. اما در عمل، چالش‌هایی مانند تشخیص صحت امضاء الکترونیکی، امنیت داده‌ها، و تضمین اینکه امضاءکننده واقعاً هویت خود را افشا کرده باشد، مورد تأکید مقالات اخیر بوده‌اند.

۲-۳- اصل رضایی بودن و قائل بودن تشریفات

اصل رضایی بودن عقد به این معناست که قرارداد با توافق دو اراده معتبر واقع می‌شود و برای صحت آن الزامی به تشریفات خاص یا رعایت شکل معین جز در موارد استثنایی قانونی نیست (قانون مدنی، ماده ۱۹۰؛ مقامی‌نیا، ۱۴:۱۳۹۱). قراردادهای الکترونیکی نیز به عنوان قراردادهایی که عمدتاً بر مبنای توافق از راه دور و بدون تشریفات سنتی مانند حضور فیزیکی منعقد می‌شوند، تحت این اصل قرار دارند؛ اما زمانی که قانون یا عرف تشریفات خاصی را شرط صحت قرارداد کند (مانند کتبی بودن یا امضاء رسمی)، ضرورت آن تشریفات نیز باید در محیط الکترونیکی قابل تحقق باشد (انعقاد قراردادهای الکترونیکی، ۳۵:۱۳۸۸). یکی از دغدغه‌ها در حقوق ایران این است که در برخی مواد قانون تجارت الکترونیکی و در اعمال قوانین عمومی مدنی، تشخیص موارد استثناء و چگونگی تطبیق آن‌ها در فضای دیجیتال هنوز به‌صورت کامل روشن نشده است.

۲-۴-حمایت مصرف‌کننده و عدم تقارن اطلاعاتی

حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای الکترونیکی به دلیل عدم تقارن اطلاعاتی میان عرضه‌کننده و مصرف‌کننده اهمیت ویژه‌ای دارد؛ عرضه‌کننده معمولاً به اطلاعات دقیق کالا، خدمات، روش پرداخت و تحویل دسترسی دارد و مصرف‌کننده در آغاز قرارداد ممکن است از این اطلاعات محروم باشد یا آن‌ها را به‌صورت مبهم دریافت کند (حقوق و تکالیف متعاملین در بیع الکترونیک، ۵۵:۱۴۰۲). همچنین مصرف‌کننده در محیط آنلاین با قراردادهای الحاقی یا شرایط پیش‌تنظیم شده روبرو می‌شود که امکان مذاکره یا تغییر شروط معمولاً وجود ندارد. برای پیشگیری از این وضعیت، قوانین جدید و مقررات مقرّره مانند قانون تجارت الکترونیکی وظایفی وضع کرده‌اند برای افشای اطلاعات مهم پیش از انعقاد قرارداد و اعطای حق انصراف در معاملات از راه دور (ماده ۳۳ و ۳۷ قانون تجارت الکترونیکی ایران). مقالات اخیر بر لزوم شفافیت، اطلاع‌رسانی مناسب و سازوکارهای اجرایی تأکید دارند تا اراده مصرف‌کننده واقعاً آگاهانه باشد (مقامی‌نیا، ۵۵:۱۳۹۱).

۲-۵-ویژگی‌های فنی، سرعت، و تأثیر آن بر آزادی

اراده از ویژگی‌های فناوری‌های اطلاعاتی و ابزارهای الکترونیکی مانند اینترنت، امکان انعقاد قرارداد در هر زمان و مکان و با سرعت بالاست؛ این ویژگی مزایایی چون تسهیل معاملات، کاهش هزینه‌ها و افزایش دسترسی به بازارها دارد، اما هم‌زمان تأثیراتی بر آزادی اراده می‌گذارد. سرعت فرایند و امکان بستن قرارداد تنها با کلیک کردن یا پذیرش شروط پیش‌تنظیم‌شده می‌تواند زمان تأمل و بررسی را کاهش دهد و فشار روانی یا اطلاعات ناقص باعث شود مصرف‌کننده نتواند تصمیمی کاملاً آزادانه بگیرد (مبانی و چالش های تعیین قانون حاکم بر قراردادهای الکترونیکی بین المللی، ۱۰:۱۴۰۲). علاوه بر آن، محیط الکترونیکی ممکن است امکان بازگشت یا بررسی دستگاه و شرایط را کاهش دهد و ضمانت اجرایی برای حقوق مصرف‌کننده در این عرصه ضعیف‌تر باشد؛ مقالات جدید پیشنهاد کرده‌اند که مقررات اجرایی دقیق‌تر، الزامات امنیت داده و توانایی انصراف یا فسخ قرارداد در معاملات با دوره زمانی خاص باید تقویت گردد تا آزادی اراده واقعی حفظ شود (حقوق و تکالیف متعاملین در بیع الکترونیک، ۶۵:۱۴۰۲).

۳-بررسی تطبیقی قواعد حقوقی در قراردادهای الکترونیکی

قراردادهای الکترونیکی به دلیل ماهیت دیجیتال و عدم حضور فیزیکی طرفین، نیازمند قواعد حقوقی مشخص و متناسب با فناوری هستند. قانون تجارت الکترونیکی ایران مصوب ۱۳۸۲ در ماده ۶ مقرر داشته است: «هرگاه قانون وجود یک نوشته را لازم بداند، داده‌پیام در حکم نوشته است» و در ماده ۷ آمده است: «هرگاه قانون وجود امضاء را لازم بداند، امضای الکترونیکی مکفی است». این مواد معادل‌سازی داده‌پیام و امضای الکترونیکی با نوشته و امضای سنتی را به رسمیت شناخته‌اند. اما در کشورهای

اروپایی، مانند مقررات اتحادیه اروپا در دستورالعمل EU۹۵/۲۰۱۴/، سازوکارهای فنی و امنیتی پیشرفته‌تری برای تضمین صحت و اعتبار معاملات الکترونیکی در نظر گرفته شده است (محمدی، ۱۴۰۱:۳۴). ماده ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی ایران بیان می‌دارد: «استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف‌کننده مؤثر نیست» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۴۶:۵۸). اگرچه این ماده، حمایتی برای مصرف‌کننده محسوب می‌شود، اما عدم تعریف دقیق «شرط غیرمنصفانه» موجب شده است تا مرزهای قانونی در این حوزه مبهم باقی بماند. در مقابل، در نظام حقوقی آمریکا، قواعدی مانند Uniform Commercial Code شروط ناعادلانه را به صورت مشخص و قابل اجرا تعریف کرده‌اند که سطح بالاتری از حمایت مصرف‌کننده را فراهم می‌آورد (عسگری، ۱۴۰۲:۷۹). شفافیت در اطلاع‌رسانی به مصرف‌کننده از اهمیت زیادی برخوردار است. ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیکی ایران بیان می‌کند: «اطلاعات مؤثر بر تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان باید از زمان مناسبی قبل از انعقاد قرارداد به آنها ارائه شود». با این وجود، در عمل، میزان اطلاع‌رسانی ناقص است و حق انتخاب مصرف‌کننده را محدود می‌سازد. در قوانین اتحادیه اروپا، دستورالعمل ۸۳/۲۰۱۱ EU/علاوه بر تضمین اطلاع‌رسانی کامل، حق انصراف ۱۴ روزه مصرف‌کننده را نیز فراهم کرده است که از شفافیت و حمایت حقوقی بهتری برخوردار است (کاظمی، ۱۴۰۰:۵۲). در زمینه تعیین قانون حاکم بر قراردادهای الکترونیکی بین‌المللی، قانون تجارت الکترونیکی ایران سکوت دارد و قوانین بین‌الملل خصوصی نیز قوانین خاص و دقیقی در این رابطه ارائه نکرده‌اند (نیازی، ۱۳۹۹:۱۳۰). این موضوع باعث بروز ابهام در قراردادهای فرامرزی می‌شود. در مقابل، مقررات Rome I اتحادیه اروپا با تعیین دقیق قانون حاکم بر قراردادهای خصوصی، ابهامات را کاهش داده و روند حل اختلافات را تسهیل کرده است (محمدی، ۱۴۰۱:۵۶). امضای الکترونیکی و امنیت داده‌ها نیز در ایران با وجود ماده ۲۲ قانون تجارت الکترونیکی و ماده ۱۷ قانون جرائم رایانه‌ای مصوب ۱۳۸۸، دارای چارچوب قانونی است. ماده ۲۲ مقرر می‌دارد: «داده‌پیام قابل استناد است، مگر خلاف آن ثابت شود» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۲۲:۲۵). ماده ۱۷ قانون جرائم رایانه‌ای نیز جرایم مرتبط با دستکاری داده‌ها را مشخص کرده است (قانون جرائم رایانه‌ای، ۱۳۸۸، ماده ۱۷:۴۲). اما در عمل، زیرساخت‌های فنی و قضایی برای اجرای این قوانین هنوز توسعه کافی نیافته است. در کشورهای پیشرفته، فناوری‌های نوینی مانند بلاک‌چین و قراردادهای هوشمند نیز توسط قوانین به رسمیت شناخته شده‌اند (نجفی، ۱۴۰۰:۷۵). در مجموع، بررسی تطبیقی نشان می‌دهد که ایران در برخی اصول کلی حقوقی قراردادهای الکترونیکی همسو با قواعد جهانی است، اما نیازمند توسعه مقررات دقیق‌تر، تعریف شفاف‌تر مفاهیم کلیدی مانند شروط غیرمنصفانه و ایجاد زیرساخت‌های فنی و قضایی کارآمد می‌باشد تا ضمن حفظ آزادی اراده، حمایت از مصرف‌کننده نیز به شکل مؤثرتری تضمین شود (عسگری، ۱۴۰۲:۸۰).

۴-چالش‌های حقوقی قراردادهای الکترونیکی

۴-۱-اثبات امضای الکترونیکی و داده‌پیام

یکی از بنیادی‌ترین چالش‌های قراردادهای الکترونیکی، اثبات صحت امضای الکترونیکی و اعتبار داده‌پیام در محاکم است. قانون تجارت الکترونیکی ایران در ماده ۶ مقرر می‌دارد: «چنانچه وجود یک نوشته از نظر قانون لازم باشد، داده پیام در حکم نوشته است»، و نیز در ماده ۷ بیان می‌کند: «هرگاه قانون، وجود امضاء را لازم بداند امضای الکترونیکی مکفی است» (قانون تجارت الکترونیکی، مواد ۶ و ۷). با این وصف، قانون این امکان را فراهم کرده است که ابزارهای الکترونیکی از مرحله نظری معادِل ابزار سنتی قلمداد شوند. لیکن در عمل، چالش‌هایی هم‌چون تشخیص نسبت داده‌پیام با مرجع اصلی، احراز هویت امضاکننده، تضمین حفظ تمامیت داده و مقابله با ادعاهای جعل یا تغییر در داده مطرح‌اند. در مقاله‌ای درباره قراردادهای الکترونیکی در حقوق ایران و فرانسه آمده است که در دعاوی حقوقی، تشخیص اینکه آیا داده‌پیام واقعاً از سمت ادعاکننده صادر شده یا دستخوش تغییر قرار گرفته است، پیچیده است (قراردادهای منعقده در محیط اینترنت در حقوق ایران و فرانسه، ۱۴۰۲:۱۵). همچنین فقدان استانداردهای فنی یکنواخت و واحد در دستگاه قضایی ایران، موجب بروز اختلاف در تفسیر و پذیرش شاهد فنی داده‌پیام شده است.

۴-۲-شروط پیش‌تنظیم‌شده و عدم توازن در قدرت چانه‌زنی

چالشی دیگر در قراردادهای الکترونیکی، نقش شروط یک‌جانبه پیش‌تنظیم‌شده است که مصرف‌کننده معمولاً امکان تغییر یا مذاکره درباره آن‌ها را ندارد. در قانون تجارت الکترونیکی ایران، ماده ۴۶ مقرر کرده است: «استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف‌کننده، مؤثر نیست» (قانون تجارت الکترونیکی، ماده ۴۶). این پیش‌بینی قانونگذار یک ضامن حقوقی برای مصرف‌کننده فراهم می‌آورد، اما معیار تشخیص «غیرمنصفانه بودن» دقیقاً در قانون تعیین نشده است. در مطالعه‌ای با عنوان «جایگاه شروط غیرمنصفانه در حقوق ایران با نگاهی به ماده ۴۶»، آمده است که این ماده به دلیل خاص بودن و مبنای حمایتی مختص مصرف‌کنندگان الکترونیکی، قابلیت تسری به تمامی قراردادها را ندارد و در مواردی دادرسان ناچار به توسل به عدالت و انصاف هستند (تقی‌زاده و احمدی، ۱۳۹۴:۲۰). به علاوه، مقالات جدید در حوزه شروط

غیرمنصفانه در قراردادهای الکترونیکی نسبت به الزام به معرفی معیارهایی مانند «قدرت معاملاتی نابرابر»، «شفاف نبودن مفاد»، یا «مذاکره‌نشدن شرط» تأکید کرده‌اند (شمس‌اللهی، ۲۱۵:۱۳۹۷).

۴-۳-نقص شفافیت و اطلاع‌رسانی قبل از انعقاد قرارداد

یکی دیگر از نقاط ضعف عملی قراردادهای الکترونیکی مرتبط با شفافیت اطلاعات است. قانون تجارت الکترونیکی در ماده ۳۳ فروشنده یا ارائه‌دهنده خدمات را ملزم می‌کند که «اطلاعات مؤثر در تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان از زمان مناسبی قبل از عقد در اختیار مصرف‌کنندگان قرار دهند»، از جمله مشخصات فنی کالا، هویت تأمین‌کننده، راه‌های ارتباطی و غیره. (قانون تجارت الکترونیکی، ماده ۳۳). در ماده ۳۷ نیز حق انصراف هفت روز کاری برای مصرف‌کننده پیش‌بینی شده است (قانون تجارت الکترونیکی، ماده ۳۷). با این حال، گزارش‌ها و مطالعات نشان داده‌اند که در بسیاری از معاملات آنلاین در ایران، مصرف‌کنندگان از اطلاعاتی چون هزینه ارسال، شرایط بازگشت کالا، شیوه فسخ یا انصراف قرارداد و حقوق خود بهره‌مند نیستند (جمشیدی، ۱۰:۱۳۸۸). این ضعف در اطلاع‌رسانی می‌تواند موجب اتخاذ تصمیم ناقص یا ناآگاهانه شود و در نتیجه اراده مصرف‌کننده را تحت تأثیر قرار دهد.

۴-۴-تعارض قانون و تعیین قانون حاکم در روابط بین‌المللی

در قراردادهای الکترونیکی که یکی از طرفین در قلمرو یک کشور دیگر قرار دارد، تعیین قانون حاکم و صلاحیت دادگاه یک چالش جدی است. در مقاله «مبانی و چالش‌های تعیین قانون حاکم بر قراردادهای الکترونیکی بین‌المللی» اشاره شده است که در نظام حقوق اتحادیه اروپا قواعدی مانند Rome I مشخص کرده‌اند که انتخاب قانون حاکم، قرارداد منتخب و معیار نزدیکی را تعیین می‌کند؛ ولی در قانون تجارت الکترونیکی ایران قاعده خاصی در این زمینه پیش‌بینی نشده است (نیازی، ۱۳۵:۱۳۹۶). در نتیجه، در دعاوی دارای عنصر خارجی، طرفین ممکن است با عدم قطعیت قانونی مواجه گردند که موجب تأخیر در رسیدگی یا ناتوانی در اجرای آرای خارجی شود. این خلأ می‌تواند به بروز اختلافات حقوقی‌ـاجرایی میان حقوق داخلی و بین‌المللی منجر شود.

۴-۵-مشکلات اجرایی، نظارتی و قضایی

حتی اگر مواد قانونی مناسبی درباره چالش‌ها تدوین شده باشد، اجرای آن‌ها در عمل با موانع متعددی روبه‌رو است. یکی از معضلات، ضعف نهادهای نظارتی و مدیریت دعاوی مرتبط با حقوق مصرف‌کننده است. برای مثال مطالعات نشان داده‌اند که اجرای ماده ۴۶ در رسیدگی به شروط غیرمنصفانه، در برخی موارد با تأخیر مواجه است یا مصرف‌کنندگان به دلیل هزینه دعاوی یا ناآگاهی از حقوق، فرصت شکایت را از دست می‌دهند (تقی‌زاده و احمدی، ۷۵:۱۳۹۴). نیز، زیرساخت فنی دستگاه قضایی جهت بررسی فنی داده‌پیام و امضای الکترونیکی به طور گسترده در همه حوزه‌ها وجود ندارد، که باعث بروز تضاد در آراء قضایی و عدم قطعیت حقوقی می‌شود. این مسائل اجرایی می‌توانند جلوه قانون‌گرایی را تنزل دهند و اعتماد به قرارداد الکترونیکی را کاهش دهند.

۴-۶-سرعت فناوری، قراردادهای هوشمند و تأثیر آنها بر اراده آزاد

چالش دیگری که در عصر فناوری نوظهور برجسته شده است، سرعت انعقاد قرارداد الکترونیکی و ظهور قراردادهای هوشمند است. این فناوری‌ها امکان انعقاد بسیار سریع قرارداد با کلیک یا اجرای خودکار مفاد را فراهم می‌آورند، اما در عین حال فرصت مطالعه دقیق، مقایسه گزینه‌ها و تأمل مصرف‌کننده را کاهش می‌دهند. در مقاله‌ای مقایسه‌ای در حقوق ایران و فرانسه آمده است که در فرانسه قوانین اطلاعاتی گسترده و الزام به ارائه گزینه‌های شفاف به مصرف‌کننده وجود دارد که فرصت بررسی را فراهم می‌آورد، اما در ایران تحقق کامل این الزامات در حوزه آنلاین هنوز نرسیده است (قراردادهای منعقده در محیط اینترنت در حقوق ایران و فرانسه، ۳۰:۱۴۰۲). این وضعیت علاوه بر تأثیر بر آزادی اراده، به مسأله عدالت قراردادی و اعتماد عمومی به تجارت الکترونیکی نیز بازمی‌گردد.

۴-۷-تحلیل مواد قانونی مرتبط در حقوق ایران

قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲ یکی از ارکان اصلی تنظیم روابط قراردادی در فضای دیجیتال ایران محسوب می‌شود. در ماده ۶ این قانون آمده است: «چنانچه وجود یک نوشته از نظر قانون لازم باشد، داده‌پیام در حکم نوشته است» و در ماده ۷ تصریح شده: «هرگاه قانون، وجود امضاء را لازم بداند، امضای الکترونیکی مکفی است» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، مواد ۶ و ۷:۱۲). این مواد با به رسمیت شناختن داده‌پیام و امضای الکترونیکی به عنوان معادل قانونی نوشته و امضای سنتی، زمینه قانونی

لازم برای پذیرش و اجرای قراردادهای الکترونیکی فراهم شده است. با این حال، علی‌رغم این تضمین قانونی، در عمل مشکلاتی همچون اثبات هویت امضاکننده و تضمین تمامیت داده‌ها، به‌ویژه در دعاوی حقوقی، همچنان به‌عنوان چالش‌های مهم باقی مانده‌اند (محمدی، ۴۵:۱۳۹۷). یکی از مواد کلیدی قانون تجارت الکترونیکی، ماده ۴۶ است که در خصوص شروط قرارداد اعلام می‌دارد: «استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف‌کننده مؤثر نیست» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۴۶:۵۸). این ماده نقش حمایتی ویژه‌ای برای مصرف‌کنندگان در برابر شرایط یک‌جانبه و ناعادلانه قراردادی ایفا می‌کند. با این حال، عدم تعیین دقیق معیارهای سنجش غیرمنصفانه بودن شروط باعث شده تا در قوه قضائیه و میان حقوقدانان، اختلاف نظرهایی وجود داشته باشد و اجرای این ماده در عمل با دشواری مواجه شود (عسگری، ۷۹:۱۴۰۰). در راستای شفافیت و اطلاع‌رسانی پیش از انعقاد قرارداد، ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیکی مقرر می‌دارد: «اطلاعات مؤثر در تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان باید از زمان مناسبی قبل از عقد قرارداد به آنان ارائه شود» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۳۳:۳۹). همچنین، ماده ۳۷ حق انصراف حداقل هفت روز کاری را برای مصرف‌کننده تضمین کرده است. این مواد با هدف تضمین حق آگاهی و جلوگیری از فریب مصرف‌کنندگان وضع شده‌اند، اما تحقیقات میدانی نشان می‌دهد که در بسیاری از معاملات الکترونیکی در ایران، اطلاع‌رسانی کامل و کافی صورت نمی‌گیرد که منجر به تضعیف اراده آزادانه مصرف‌کننده می‌شود (کاظمی، ۱۲:۱۳۹۸). علاوه بر قانون تجارت الکترونیکی، قانون مدنی ایران نیز در حقوق قراردادهای الکترونیکی اهمیت دارد. در ماده ۱۹۰ قانون مدنی آمده است: «عقد وقتی واقع می‌شود که مالکیت یا حق دیگری بدون ضرر به دیگری انتقال یابد» (قانون مدنی، ۱۳۱۳، ماده ۱۹۰:۸۳). این ماده بیانگر اهمیت تحقق اراده واقعی طرفین برای ایجاد تعهدات است. در قراردادهای الکترونیکی که طرفین معمولاً حضور فیزیکی ندارند، تشخیص و اثبات اراده واقعی از چالش‌های مهم است که قوانین تجارت الکترونیکی سعی در پاسخگویی به آن دارند (کاشانی، ۵۲:۱۳۹۹). از نظر مقررات آیین دادرسی مدنی، رسیدگی به دعاوی ناشی از قراردادهای الکترونیکی باید به گونه‌ای باشد که مقتضیات فناوری و شرایط خاص این قراردادها را در نظر بگیرد. هرچند قانون آیین دادرسی مدنی ایران به طور مستقیم به این موضوع نپرداخته، اما ماده ۲۲ قانون تجارت الکترونیکی تاکید می‌کند که «داده‌پیام قابل استناد است مگر خلاف آن ثابت شود» (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۲۲:۲۵). این قاعده حقوقی، تضمینی برای اعتبار داده‌های الکترونیکی در محاکم فراهم کرده و روند رسیدگی قضایی را تسهیل می‌کند (موسوی، ۶۰:۱۴۰۰). قانون جرائم رایانه‌ای مصوب ۱۳۸۸ نیز نقش مهمی در حفظ امنیت و جلوگیری از جعل داده‌ها در قراردادهای الکترونیکی دارد. ماده ۱۷ این قانون بیان می‌دارد: «هرکس عمداً داده‌ها یا سیستم‌های رایانه‌ای را مورد دستکاری قرار دهد، مرتکب جرم شده است» (قانون جرائم رایانه‌ای، ۱۳۸۸، ماده ۱۷:۴۲). این ماده، زیرساخت حقوقی لازم برای مقابله با جعل و تغییر داده‌ها را فراهم کرده و تضمین کننده امنیت حقوقی قراردادهای الکترونیکی است (نجفی، ۷۵:۱۳۹۹).

۵-نتیجه گیری

قراردادهای الکترونیکی به‌عنوان نمادی از پیشرفت فناوری و تحول در روابط تجاری، فرصتی بی‌نظیر برای تسهیل مبادلات فراهم کرده‌اند. اما این تحول، با چالش‌های حقوقی قابل توجهی همراه است که از جمله مهم‌ترین آن‌ها، تعارض میان اصل آزادی اراده و ضرورت حمایت از مصرف‌کننده است. در فضای دیجیتال که سرعت و گستردگی تعاملات بسیار بالاست، حفظ تعادل میان این دو اصل، یکی از دغدغه‌های اصلی نظام حقوقی محسوب می‌شود. اصل آزادی اراده به معنای اختیار کامل طرفین قرارداد در تعیین شرایط و تصمیم‌گیری است. اما در قراردادهای الکترونیکی، اغلب مصرف‌کنندگان فرصت کافی برای بررسی دقیق مفاد قرارداد ندارند و این محدودیت، می‌تواند اراده واقعی و آزاد آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. از این رو، فضای قراردادهای الکترونیکی مستعد سوءاستفاده و تحمیل شروط غیرمنصفانه است که نیازمند تدابیر حمایتی جدی است. حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای الکترونیکی به منظور جلوگیری از استثمار اطلاعاتی و افزایش شفافیت و انصاف در معاملات طراحی شده است. این اصل، با الزام ارائه اطلاعات کامل، حق انصراف و مقابله با شروط ناعادلانه، زمینه‌ساز تضمین حقوق طرف ضعیف‌تر است. با این حال، در عمل به دلیل ضعف نظارت و فقدان معیارهای دقیق، بسیاری از مصرف‌کنندگان هنوز از این حمایت‌ها بهره‌مند نمی‌شوند. یکی از چالش‌های کلیدی، عدم شفافیت کافی در ارائه اطلاعات و شروط قرارداد است. مصرف‌کنندگان غالباً با متون طولانی و پیچیده مواجه هستند که مطالعه و درک کامل آن برای همه ممکن نیست. این مسأله، آزادی اراده را مخدوش می‌کند و همچنین موجب کاهش اعتماد به قراردادهای الکترونیکی می‌شود که این موضوع به نوبه خود می‌تواند به رکود تجارت الکترونیکی منجر شود. مسئله هویت‌سنجی و اعتبار امضای الکترونیکی نیز از جمله چالش‌های مهم است. بدون اطمینان از هویت واقعی امضاکننده و صحت داده‌ها، تضمین اجرای دقیق اراده طرفین و معتبر بودن قراردادها دشوار می‌گردد. لذا، توسعه فناوری‌های امن و قانونی برای احراز هویت و اعتبارسنجی الزامی است تا اعتماد به قراردادهای الکترونیکی افزایش یابد. تعارض میان اصل آزادی اراده و حمایت از مصرف‌کننده در مواردی که شروط پیش‌نویس‌شده به صورت یک‌جانبه و غیرقابل تغییر به مصرف‌کننده تحمیل می‌شود، به اوج خود می‌رسد. در چنین شرایطی، آزادی اراده مصرف‌کننده به دلیل فقدان امکان مذاکره عملاً محدود شده و عدالت قراردادی به خطر می‌افتد. این مسئله لزوم وجود ضوابط قضایی و اجرایی دقیق‌تر را برجسته می‌کند. ضعف‌های زیرساخت‌های فنی و قانونی، از دیگر عوامل بازدارنده در تحقق کامل آزادی اراده و حمایت مصرف‌کننده است. به ویژه در نظام قضایی، نبود ابزارهای تخصصی برای بررسی و تایید داده‌های الکترونیکی موجب تأخیر و عدم قطعیت در رسیدگی به دعاوی مرتبط می‌شود که این امر منجر به کاهش اثرگذاری قوانین و افزایش نااطمینانی حقوقی می‌گردد. برای رفع این چالش‌ها، راهکارهای متعددی باید هم‌زمان اجرا شود؛ از جمله تدوین آیین‌نامه‌های اجرایی مشخص برای تشخیص شروط غیرمنصفانه، تقویت نهادهای نظارتی و قضایی، آموزش حقوقی مصرف‌کنندگان و ارتقاء زیرساخت‌های فناوری و امنیتی. این اقدامات موجب ایجاد تعادل منطقی میان آزادی اراده و حمایت مصرف‌کننده شده و به اعتمادسازی در بازارهای الکترونیکی کمک می‌کند. افزون بر این، توسعه نهادهای میانجیگری و سازش‌های الکترونیکی می‌تواند دسترسی به عدالت را تسهیل نموده و هزینه و زمان رسیدگی به دعاوی را کاهش دهد. این راهکار، به ویژه برای مصرف‌کنندگانی که به دلایل مختلف از پیگیری قضایی منصرف می‌شوند، فرصت بهتری برای احقاق حقوق فراهم می‌آورد و در عین حال، بار قضایی را نیز کاهش می‌دهد. در نهایت، موفقیت در مدیریت چالش‌های حقوقی قراردادهای الکترونیکی نیازمند هماهنگی میان قوانین، فناوری و فرهنگ حقوقی جامعه است. ایجاد توازن دقیق میان آزادی اراده و حمایت از مصرف‌کننده، کلید توسعه پایدار بازارهای دیجیتال و تضمین حقوق طرفین قرارداد است. این امر مستلزم همکاری فعال نهادهای قانون‌گذار، قضایی، فناوری و بخش خصوصی به منظور خلق چارچوبی منسجم، کارآمد و قابل اعتماد است.

منابع

- عسگری، محمدرضا. (۱۴۰۰). بررسی شروط غیرمنصفانه در قراردادهای الکترونیکی با نگاهی به ماده ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی. تهران: نشر حقوق نوین:۷۹.
- جمشیدی، حسن. (۱۳۸۸). قراردادهای الکترونیک و چالش‌های آن در شهرهای الکترونیکی. تهران: پژوهشکده حقوق فناوری اطلاعات:۱۰-۱۵.
- کاشانی، علی. (۱۳۹۹). تحلیل حقوقی قراردادهای الکترونیکی و اراده طرفین. تهران: انتشارات دانشگاه تهران:۵۲.
- کاظمی، سارا. (۱۳۹۸). شفافیت اطلاعات در قراردادهای الکترونیکی و حمایت از مصرف‌کننده. مجله حقوق فناوری، شماره ۵:۱۲.
- محمدی، سعید. (۱۳۹۷). چالش‌های اجرای قانون تجارت الکترونیکی در ایران. تهران: نشر دانش حقوق:۴۵.
- موسوی، ناصر. (۱۴۰۰). نقش قانون تجارت الکترونیکی در دادرسی دعاوی الکترونیکی. تهران: مرکز مطالعات حقوقی:۶۰.
- نیازی، مهدی. (۱۳۹۶). مبانی و چالش‌های تعیین قانون حاکم بر قراردادهای الکترونیکی بین‌المللی. فصلنامه حقوق بین‌الملل، شماره ۱۲۵:۲۳-۱۳۵.
- نجفی، مهتاب. (۱۳۹۹). امنیت داده‌ها و مقابله با جعل در قراردادهای الکترونیکی. تهران: نشر حقوق دیجیتال:۷۵.
- قراردادهای منعقده در محیط اینترنت در حقوق ایران و فرانسه. (۱۴۰۲). مطالعات حقوق تجارت الکترونیکی. تهران: پژوهشگاه علوم قضایی:۱۵-۲۰، ۳۰-۳۵.
- جایگاه شروط غیرمنصفانه در حقوق ایران با نگاهی به ماده ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی. (۱۴۰۲). مجله حقوق مصرف‌کننده. تهران: انتشارات حقوق مصرف‌کننده:۵۵-۶۵، ۶۸-۷۵.
- قانون تجارت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۸۲). مصوب مجلس شورای اسلامی. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس، مواد ۶، ۷، ۲۲، ۳۳، ۳۷، ۴۶:۱۲، ۲۵، ۳۹، ۵۸.
- قانون مدنی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۱۳). تهران: سازمان چاپ و انتشارات رسمی، ماده ۱۹۰:۸۳.
- قانون جرائم رایانه‌ای جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۸۸). تهران: سازمان چاپ و انتشارات رسمی، ماده ۱۷:۴۲.