

قراردادهای استانداردها (الحاقی) در حقوق کامن لو با تأکید بر حقوق انگلستان و آمریکا*

دکتر عبدالحسین شیروی**

امروزه اکثر شرکتها به جای مذاکره با تک تک مشتریان و انعقاد قرارداد با آنها، قراردادهای و شروط استاندارد و نمونه‌ای را تهیه کرده و به صورت عام به مشتریان ارایه می‌نمایند. استفاده از این قراردادهای به دلیل صرفه اقتصادی و تسریع در مبادلات روز به روز گسترش بیشتری پیدا می‌کند. از جهت دیگر، این قراردادهای در عمل به نتایج نامطلوبی را برای مشتریان در پی داشته که دخالت دادگاه‌های کامن لو و قانونگذار در حمایت از مشتریان را به دنبال داشته است. بعضی از این نوع قراردادهای با عنوان قراردادهای الحاقی شناخته می‌شوند. دادگاه‌های کامن لو در رویارویی با شروط غیر منصفانه و غیر قابل انتظار مندرج در قراردادهای استاندارد سعی نموده‌اند اولاً، مشخص نمایند آیا شروط مزبور واقعاً پاره‌ای از قرارداد منعقد شده بین طرفین را تشکیل می‌دهد. ثانیاً، با فرض ثبوت این که شروط مزبور جزئی از قرارداد است، در این

*. این پژوهش مستخرج از بخشی از طرح «قواعد عمومی قراردادهای در سیستم حقوقی کامن لو با تأکید بر حقوق فعلی انگلستان و آمریکا» به شماره ۴۲۲/۴/۷۰۵ می‌باشد که با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه تهران (مجمع آموزش عالی قم) انجام شده است.
** دانشیار مجتمع آموزش عالی قم.

صورت دادگاه‌ها از طریق تفسیر به نفع طرف مقابل و به ضرر تنظیم کننده تلاش نموده‌اند تأثیرات نامطلوب این نوع شروط را نسبت به مشتریان محدود نمایند. ثالثاً، در صورتی که مشخص شود شروط مزبور گزاف و غیرمنصفانه است، با استفاده از نظریه شروط غیرمنصفانه و گزاف تلاش شده که از اجرای چنین شروطی خودداری نموده و یا آن‌ها را تعدیل نمایند.

واژگان کلیدی: قرارداد استاندارد، قراردادهای الحاقی، شروط استاندارد، کامن لو، شروط غیرمنصفانه و گزاف، مصرف کننده، حقوق آمریکای، حقوق انگلستان، اصل آزادی قراردادی، دخالت در قراردادهای خصوصی.

مقدمه

امروزه استفاده از قراردادهای استاندارد رواج بسیار یافته است، به صورتی که برخی نویسندگان ادعا نموده‌اند بیش از ۹۰٪ قراردادهای انعقاد یافته، از طریق قراردادهای استاندارد انجام می‌پذیرد (اسلوسون^۱، ۱۹۷۱، ص ۵۲۹) وقتی بلیط قطار، هواپیما یا اتوبوس خریداری می‌شود، زمانی که حسابی در بانک افتتاح می‌گردد و یا از تسهیلات بانکی استفاده می‌شود، هنگامی که تقاضای انشعاب آب، برق، گاز، فاضلاب یا تلفن می‌شود، یا حتی وقتی لباس خود را برای شست‌وشو به خشک‌شویی تحویل می‌دهیم، با قراردادها و شروطی از قبل تنظیم شده روبه‌رو می‌شویم که موضوع مذاکره قرار نگرفته و تغییر آن‌ها در عمل غیر ممکن می‌باشد. عرضه‌کنندگان آن کالاها و خدمات از طریق قراردادهای استاندارد که از قبل تنظیم شده است شرایط خود را جهت ارایه کالاها و خدمات به اطلاع مشتریان می‌رسانند و مشتریان اختیار دارند که کالاها و خدمات مذکور را با شرایط مقرر در قرارداد استاندارد قبول نمایند و یا برای معامله بهتر به سایر عرضه‌کنندگان مراجعه نمایند.

اصولاً هر کسی حق دارد که شرایط ارایه کالاها و خدمات خود را تعیین نماید. از این‌رو عرضه‌کنندگان می‌توانند شروط خود را از قبل تهیه و تنظیم کرده و به صورت

1. Slawson.

مکتوب و چایی در معرض دید مشتریان خود قرار دهند تا مشتریان با آگاهی از شرایط عرضه کننده به انجام معامله مبادرت نمایند. تنظیم شروط قراردادی و استاندارد کردن آن‌ها موجب صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها شده و رویه واحدی را در قبال مشتریان متعدد ایجاد خواهد کرد که در نهایت به صرفه اقتصادی و سرعت در مبادلات تجاری منجر خواهد شد. عرضه کنندگان کالاها و خدمات، نه تنها قیمت محصولات خود را تعیین کرده و به صورت برجسب یا غیره به اطلاع افراد می‌رسانند بلکه ممکن است از طریق رایبه قراردادهای از قبل تهیه شده، نصب اطلاعیه‌ها یا پلاکارت‌ها و غیره، محدوده و میزان تعهدات و مسئولیت‌های خود را در قبال رایبه کالاها و خدمات معین نموده و یا سایر شروط خود در مورد چگونگی رایبه کالاها و خدمات را تعیین نموده و به اطلاع مشتریان برسانند.

با وجود این، در حقوق کامن لو دادگاه‌ها نسبت به قراردادهای استاندارد که در مبادلات داخلی مورد استفاده قرار می‌گیرند (به خصوص قراردادهایی که به مصرف کنندگان رایبه می‌شود) حساسیت نشان داده و اعتبار و لازم الاجرا بودن برخی از این قراردادها را منتفی دانسته‌اند. علاوه بر این، قانون‌گذار نیز در برخی از موارد دخالت نموده و مقررات ویژه‌ای را در خصوص حمایت از مشتریان مقرر داشته است.

این مقاله تلاش دارد با بیان مفهوم قراردادهای استاندارد که در مبادلات داخلی مورد استفاده قرار می‌گیرند دلایل ضرورت دخالت دادگاه‌ها و قانون‌گذار در این قراردادها را مورد بررسی قرار دهد. ضمن این‌که در بخش دیگر، برخورد دادگاه‌های انگلستان با قراردادهای استاندارد مورد بررسی قرار گرفته و بیان می‌گردد که در چه مواردی قانون‌گذار در این مورد دخالت نموده است. در بخش پایانی نیز موضوع از دیدگاه حقوق آمریکا مورد بحث قرار می‌گیرد.

مفهوم قراردادهای استاندارد

معاملاتی که در حقوق کامن لو تحت عنوان «قراردادهای استاندارد» موضوع بررسی دخالت دادگاه‌ها قرار گرفته است شامل قراردادهای زیادی است که رایبه یک تعریف

جامع که در برگیرنده کلیه قراردادهای مزبور باشد ساده به نظر نمی‌رسد (جاکوب^۱، ۱۹۸۳، ص ۲۲۸-۲۲۷). به طور کلی می‌توان گفت «قرارداد استاندارد» یک متن از پیش تنظیم شده است که حاوی جزئیات قراردادی از قبیل حقوق، تعهدات و مسئولیت‌های طرفین، موارد نقض قرارداد، ضمانت اجرای نقض تعهدات و چگونگی حل و فصل اختلافات می‌باشد که یکی از طرفین قرارداد به طرف مقابل ارائه می‌نماید و به او امکان داده نمی‌شود که شروط مزبور را مورد بحث و مذاکره قرار داده و یا آن‌ها را تغییر دهد و در نتیجه، انعقاد قرارداد به پذیرش کلیه شروط مزبور منوط می‌باشد.

به جای ارایه تعریف از قراردادهای استاندارد که ممکن است مورد نقض قرار گیرد، مشخصات این قراردادها به شرح زیر بیان می‌گردد:

۱) متن مزبور یا مکتوب است که حاوی شروطی است که به روشنی بیان می‌دارد این فرم یک قرارداد است، یا شروط مزبور جزء قرارداد تلقی می‌گردد. مثلاً جهت افتتاح یک حساب بانکی، یک فرم چاپی توسط بانک به مشتری ارائه می‌شود که قرارداد استاندارد محسوب می‌شود. هم‌چنین قراردادهای استاندارد شامل اطلاعیه‌های نصب شده در پارکینگ‌ها، گاراژهای تعمیر اتومبیل، خشک‌شوی‌ها، محل فروش بلیط هواپیما و غیره است که پذیرش اتومبیل، لباس، یا ارایه بلیط و غیره را به شروطی منوط کرده است. به عبارت دیگر، صاحب پارکینگ در محدوده شروط ذکر شده در آن اطلاعیه می‌پذیرد که افراد اتومبیل خود را در آن محل پارک نمایند.

۲) متنی که قبلاً تهیه و تنظیم شده است توسط یکی از طرفین مورد استفاده قرار گرفته و به طرف دیگر ارائه می‌گردد. این متن ممکن است توسط شخص ارایه‌کننده تهیه و تنظیم شده باشد و یا توسط سایر شرکت‌ها تنظیم شده و در نهایت توسط ارایه‌کننده مورد استفاده قرار گرفته باشد.

۳) ارایه‌کننده متن مزبور، معاملات زیادی را در روند عادی فعالیت‌های اقتصادی خود انجام می‌دهد. بنابراین چنان‌چه فردی به صورت موردی اقدام به فروش اتومبیل خود کند و فرمی را جهت انعقاد قرارداد به خریدار ارایه نماید، چنین قراردادی از شمول

مباحث مربوط به قراردادهای استاندارد خارج می‌باشد.

۴) متن مذکور با این تلقی ارایه شده است که به جز چند مورد معین مثل مشخصات کالا، قیمت یا نحوه پرداخت، طرف ارایه کننده در صورتی قرارداد را می‌پذیرد که کلیه شروط مذکور در متن بدون هیچ‌گونه تغییر توسط طرف مقابل پذیرفته شود.

۵) بعد از توافق طرفین در مورد موضوعات قابل مذاکره، فرم مذکور توسط طرف مقابل امضا شده و یا قرارداد بر اساس شروط مزبور منعقد می‌گردد.

۶) بر خلاف طرف ارایه کننده که معمولاً معاملات مشابه زیادی را منعقد می‌کند، طرف مقابل به صورت موردی چنین معاملاتی را انجام می‌دهد.

۷) اصولاً تعهد اصلی طرف مقابل پرداخت پول به طرف ارایه کننده قرارداد یا شروط استاندارد می‌باشد.

این تلقی از قراردادهای استاندارد در پرونده *McCrone v. Boots Farm Sales Ltd* مورد تأیید لرد *Dunpark* قرار گرفت و وی اظهار نمود که اصطلاح «قراردادهای استاندارد» قابلیت دارد کلیه قراردادهایی را که به شکلی متضمن برخی از شروط از قبل تعیین شده و موضوع مذاکره و تغییر قرار نگرفته می‌باشد را در بر گیرد ولو این که قرارداد مزبور به صورت شفاهی منعقد شده باشد و تنها شروط مزبور به صورت مکتوب ارایه گردیده باشد.

دلایل لزوم دخالت در قراردادهای استاندارد

همان‌گونه که در مقدمه اشاره شد، عرضه کنندگان کالاها و خدمات می‌توانند فروش کالاها و یا ارایه خدمات خود را به شروط خاصی منوط کنند. این شروط در واقع تعیین کننده میزان وظایف و مسئولیت‌های طرفین می‌باشد که بر اساس آن ارزش اقتصادی قرارداد سنجیده می‌شود. وضعیت اقتصادی قرارداد و سودآور بودن آن منوط به تعیین وظایف و تکالیف طرفین می‌باشد. فرض کنید فردی تصمیم دارد اثاثیه خود را به فرانسه ارسال نماید و در این ارتباط به یک متصدی حمل بار مراجعه می‌کند و در مورد هزینه حمل مذاکره می‌نماید. از آن‌جا که شروط قراردادی تأثیر مستقیم بر قیمت دارد، متصدی

حمل بار قیمت پیشنهادی خود را بر اساس شروط مشخصی ارایه می‌نماید که از جمله این شروط، محدودیت مسئولیت متصدی حمل نسبت به خسارات وارده به اثاثیه می‌باشد. حال چنانچه شروط مزبور در متنی از قبل تنظیم شده باشد و در قالب یک قرارداد استاندارد به مشتری ارایه گردد و به امضای وی برسد، در این صورت قرارداد مزبور مطابق با اصل آزادی اراده منعقد شده و صرف استاندارد بودن قرارداد نباید دستاویزی برای دادگاه‌ها جهت دخالت در قرارداد خصوصی افراد بوده و یا زمینه دخالت قانون‌گذار برای تصویب مقررات خاص حمایتی را فراهم آورد.

در تجارت بین‌الملل استفاده از قراردادهای استاندارد وسیله مؤثری جهت تعیین مفاد قرارداد، پیش‌بینی آثار قراردادی و ایجاد ثبات در حقوق و تعهدات طرفین و تسهیل اجرای قرارداد می‌باشد. برخی از این قراردادها انعکاس دهنده عرف‌های موجود در آن تجارت می‌باشد که در نتیجه انجام تجارت و اشتغال به کسب و کار در طول سال‌های متمادی به این صورت تدوین و تنظیم شده است. بارنامه‌ها، اجاره‌نامه کشتی‌ها، بیمه نامه‌ها، اسناد اعتبار اسنادی، فروش کالا، قراردادهای ساخت و پیمان‌کاری و صدها قرارداد استاندارد دیگر در نتیجه سال‌ها مذاکره بین طرفین (عرضه‌کنندگان و مشتریان) ذی‌نفع حاصل شده و به طور گسترده مورد پذیرش تجار بین‌المللی قرار گرفته است (شیروی، ۱۳۷۸، ص ۶۱).

با توجه به موارد بالا، این بحث مطرح می‌شود که چه دلایلی باعث شده که دادگاه‌ها درباره قراردادهای استاندارد نقش پلیس را ایفا کرده و در قراردادهای خصوصی دخالت نمایند. این حساسیت تا حدی بوده که در بعضی موارد، قانون‌گذار عکس‌العمل دادگاه‌های کامن‌لو را در این خصوص کافی ندانسته و از طریق مقررات خاص، از مشتریان در قبال ارایه‌کنندگان قراردادهای استاندارد حمایت نموده است. موضوع مهمی که در این جا باید به آن پرداخت این است که چرا این قراردادها نیاز به پلیس دارد؛ چرا اصل آزادی قراردادی کم‌رنگ می‌شود و چرا دادگاه‌ها و قانون‌گذار در این قراردادها دخالت می‌نمایند. دلایل فراوانی برای پاسخ به این پرسش‌ها وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها در ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد:

همان‌طور که اشاره شد، شروط قراردادی بر روی قیمت کالا یا خدمات تأثیرگذار می‌باشد. بنابراین هر چه شروط قراردادی نسبت به عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات مطلوب‌تر باشد و مسئولیت‌های کم‌تری را به آن‌ها تحمیل نماید و در مقابل، تکالیف بیش‌تری را مصرف‌کننده تحمیل نماید، هزینه‌ها کم‌تر شده و در نتیجه قیمت‌ها کاهش پیدا می‌کند. بنابراین عرضه‌کنندگان می‌توانند با محدود کردن تعهدات و مسئولیت‌های خود و افزایش مسئولیت‌های مشتریان، قیمت تمام شده را کاهش داده و کالاها و خدمات خود را ارزان‌تر و قابل رقابت‌تر ارائه نمایند. در صورتی که این شروط قبل از انعقاد قرارداد به طور واضح و روشن به اطلاع مشتری برسد و او با آگاهی کامل قرارداد را منعقد نماید، چنین قراردادی محترم بوده و دادگاه‌ها نباید در آن دخالت نمایند. موضوع قابل توجه این است که عرضه‌کنندگان، نسبت به مصرف‌کنندگان از شرایط اقتصادی برتر، تجربه و مهارت برخوردار هستند، در حالی که مشتریان نسبت به عرضه‌کنندگان در وضعیت آسیب‌پذیری قرار دارند. عرضه‌کنندگان با شناسایی موقعیت برتر خود و وضعیت آسیب‌پذیر مشتریان شروطی را به نفع خود و به ضرر طرف مقابل در قراردادهای استاندارد درج می‌کنند. در این‌جا این وضعیت‌ها که مستلزم دخالت دادگاه‌ها و قانون‌گذار است مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱) برخی از عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات اداری دارای قدرت اقتصادی انحصاری یا نیمه انحصاری هستند و کنترل کامل بازار در دست آن‌ها است. معمولاً در یک شهر عرضه آب، برق، فاضلاب و مانند آن در کنترل انحصاری شرکت‌های خاصی است که آن‌ها شروط قراردادی را تنظیم و به مشتریان دیکته می‌کنند و مشتریان یا باید قرارداد ارائه شده را با کلیه شروط مندرج در آن بپذیرند و یا خود را از آن تسهیلات و خدمات محروم نمایند. بد همین دلیل برخی عنوان نموده‌اند که قراردادهای استاندارد در واقع یک قرارداد متکی به رضایت و توافق طرفین نیست. این قراردادها در واقع «قراردادهای الحاقی»^۱ هستند که به جای این که مشتریان بتوانند با توافق با عرضه‌کنندگان آن را ایجاد

1. Adhesion Contract.

در حقوق فرانسه این اصطلاح (Contract d'adhésion) ابتدا توسط سالی (Saleilles) به کار گرفته شد و سپس وارد حقوق کامن لو شد و در حقوق کشورهای انگلستان و آمریکا مورد استفاده قرار گرفت. هر چند این

کنند، مجبور هستند به وضعیتی که از قبل آماده شده است ملحق شوند تا بتوانند از کالاها و خدمات مزبور بهره‌مند شوند. بدین جهت برخی از نویسندگان، تنظیم این نوع قراردادها را یک نوع قانون‌گذاری خصوصی که در صدد تنظیم روابط اجتماعی می‌باشد تلقی نموده‌اند؛ به این معنا که هر کس نیاز به آب، برق، تلفن و غیره دارد باید این نظم ایجاد شده توسط شرکت مزبور را بپذیرد (مکولی^۱، ۱۹۶۶، ص ۱۰۵۱).

۲) در بسیاری از موارد ولو این که عرضه کالاها و خدمات در اختیار انحصاری یک شرکت نیست، ولی شرکت‌های محدودی این کالاها و خدمات را با شرایط یکسانی عرضه می‌کنند، به طوری که مشتریان هر جا که مراجعه کنند شرایط بهتری پیدا نخواهند کرد. بنابراین عرضه‌کنندگان به صورت غیررسمی در بازار ایجاد انحصار کرده و شرایط خود را به مشتریان تحمیل می‌کنند. مثل این که کلیه شرکت‌های حمل و نقل هوایی در بلیط‌های خود شروطی را می‌گنجانند که مسئولیت‌های متصدی حمل و نقل را محدود می‌سازد. معمولاً در تهیه قراردادهای استانداردهای از بهترین مشاوران حقوقی استفاده می‌شود بدون این که مصرف‌کنندگان و یا سازمان‌های حامی آن‌ها در تهیه و تنظیم این قراردادها مورد مشورت قرار گیرند و یا حقوق آن‌ها مورد توجه قرار گیرد.

۳) بسیاری از عرضه‌کنندگان، از بی‌سوادی و عدم تخصص مشتریان خود بهره‌مند شده و شروطی را به طور تخصصی تنظیم می‌کنند که افراد عادی قادر نیستند مفاهیم و تبعات آن را تشخیص دهند. مثلاً در مورد یک فرد عادی که یخچالی را جهت مصرف شخصی خود خریداری می‌نماید و برگ خریدی به او ارایه می‌شود که در آن به صورت کاملاً تخصصی بیان شده است که مشتری کافه‌خوارات خود را ساقط نموده است، توقع بی‌جایی است که انتظار داشته باشیم بتواند چنین شروطی را فهمیده، آثار و عواقب آن را تشخیص دهد.

۴) در بسیاری از موارد شروط به شکلی نوشته و یا ارایه می‌شوند که مشتری وقت و حوصله لازم برای خواندن آن را پیدا نمی‌کند و ارایه‌کننده مطلع است که مشتری بدون

اصطلاح در حقوق کامن لو به کار می‌رود ولی هنوز استفاده از «قراردادهای استاندارد» و «شروط استاندارد» رواج و مقبولیت بیش‌تری دارد (سالی (Sales) ۱۹۵۳، ص ۳۱۹-۳۱۸).

خواندن و آگاهی از مفاد آن، آن را می‌پذیرد. مثلاً در پشت بلیط هواپیما شروط زیادی به صورت ریز چاپ شده که افراد عادی حوصله و وقت خواندن آن را پیدا نمی‌کنند. یا در برخی قراردادها آمده است که این قرارداد منوط به شروطی است که تفصیل آن شروط در دفتر فروشگاه یا بنگاه تجاری قابل رؤیت است و یا تفصیل شروط در دستورالعملی گنجانده شده که قابل خرید است. این توقع بی‌جایی است که از مردم کوچه و بازار انتظار رود که مثلاً جهت خرید یک بلیط و تعیین آثار و نتایج آن به دنبال آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها و غیره بروند تا پس از مطالعه و تعیین مفاد آن‌ها به خرید بلیط مبادرت نمایند.

۵) در برخی از موارد مشتری زمانی از آن شروط مطلع می‌شود که امکان بازگشت و انتخاب برای وی فراهم نیست. مثلاً فردی جهت پارک اتومبیل خود وارد پارکینگی می‌شود که به صورت اتوماتیک کار می‌کند. ورود به پارکینگ منوط به انداختن پول در یک دستگاه و اخذ بلیط است. فرض کنید کنار دستگاه مزبور آگهی بزرگی نصب شده که مقرر می‌دارد صاحب پارکینگ در قبال خسارات وارده به اتومبیل هیچ مسئولیتی ندارد. در چنین وضعیتی حتی اگر آن فرد این شرایط رافع مسئولیت را غیر قابل قبول بداند، قدرت انتخاب برای وی وجود ندارد، زیرا راه بازگشت تنها از طریق پرداخت پول، اخذ بلیط و خروج از درب خروجی امکان‌پذیر است.

۶) در برخی از موارد فرد پس از انعقاد قرارداد، به شروط قراردادی آگاهی پیدا می‌کند. فرض کنید فردی برای خرید بلیط اتوبوس به یک آژانس مسافرتی مراجعه می‌کند که روی دیوار قیمت بلیط اتوبوس برای شهرهای گوناگون نصب شده است. مشتری با پرداخت قیمت مذکور بلیط اتوبوس مورد نظر خود را خریداری می‌کند و پس از اخذ بلیط متوجه می‌شود که در پشت بلیط شروطی گنجانده شده است که در زمان انعقاد قرارداد نسبت به آن مطلع نشده است. یا در همین مثال، مشتری پس از سوار شدن به اتوبوس با آگهی نصب شده در داخل اتوبوس روبه‌رو می‌شود که بر اساس آن شرکت مسافربری نسبت به کلیه خسارات وارده به اموال مسافرین از خود سلب مسئولیت نموده است.

۷) در برخی از موارد، شروط قراردادی به طریقی بیان می شود که مشتری انتظار ندارد که مسایل مهم قراردادی به این شکل بیان شود و بنابراین نسبت به آن توجه لازم نخواهد داشت. فرض کنید فردی جهت خرید یک ساعت به فروشگاه می رود که قیمت کلیه اجناس روی آن ها نصب شده است و توسط دستگاه کامپیوتری خوانده می شود. مشتری ساعت مورد نظر خود را انتخاب می کند و به میز فروش مراجعه می نماید و پول ساعت را مطابق با قیمت الصاق شده پرداخت می کند و از فروشنده رسید آن را دریافت می نماید. در این جا مشتری انتظار ندارد که برگه رسید حاوی شروط مهم قراردادی باشد که در روابط بعدی فروشنده و خریدار مؤثر واقع می شود. به همین خاطر است که افراد عموماً بدون ملاحظه برگه رسید، آن را در جیب خود و یا در پاکت خرید کالا گذاشته و یا روی زمین رها می کنند.

۸) در قراردادهای غیراستاندارد مفاد و شروط قرارداد به اقتضای هر مورد و متناسب با مشخصات هر قرارداد و خصوصیات فردی هر مشتری تنظیم می گردد، در صورتی که در قراردادهای استاندارد به مشخصات خاص هر قرارداد و خصوصیات فردی مشتری توجه نمی شود، بلکه قرارداد بر اساس نگاه به یک قرارداد عام و یک مشتری نمونه تنظیم می گردد که در عمل ممکن است با قرارداد منعقد شده تفاوت اساسی داشته باشد.

از نمونه ها و موارد بالا این حقیقت روشن می شود که حقوق نمی تواند نسبت به چنین قراردادهایی که در قالب فرم های استاندارد ارایه می شود بی تفاوت بوده و در لوای اصل آزادی قراردادی این شعار را سر دهد که هر فردی مسئول اعمال خویش است و در نتیجه باید منافع خود را حفظ کند و چنانچه فردی فاقد تجربه لازم بوده و یا دقت کافی نداشته باشد و یا قرارداد را بدون مطالعه دقیق یا بدون مشورت لازم بپذیرد و آن قرارداد حاوی شروط نامطلوب و یا احمقانه ای باشد، در این صورت خود فرد باید سرزنش شود که کار احمقانه ای کرده است و دادگاه نباید دخالت نموده و نقش یک مذاکره کننده را در قراردادهای خصوصی ایفا نماید.

آنچه این شعارها را کم رنگ می کند و به قاضی جسارت می بخشد که در قراردادهای

خصوصی افراد دخالت نماید این است که اولاً، در بعضی از موارد مشتریان حق انتخاب واقعی ندارند و تقریباً مجبور هستند قراردادهای مذکور را با شروط مورد نظر قبول نمایند. ثانیاً، مشتریان معمولاً در تصمیم‌گیری‌های خود صرفاً روی قیمت‌ها تمرکز کرده و به شروط قراردادی توجه نمی‌کنند. ثالثاً، حتی در صورت توجه به شروط مزبور، بسیاری از مردم عادی قادر به فهم تبعات و نتایج احتمالی شروط مزبور نیستند تا انتخاب صحیح انجام دهند. رابعاً، این شروط ممکن است زمانی به اطلاع مشتری برسد که برای انتخاب خیلی دیر باشد. ارایه‌کنندگان فرم‌های استاندارد که معمولاً از وضعیت اقتصادی و معاملی برتری برخوردار هستند و به مشاوره‌های حقوقی دسترسی دارند با شناسایی نقاط ضعف مشتریان و میزان آسیب‌پذیری آنان، از وضعیت موجود به نفع خود بهره‌مند می‌شوند. خامساً، موارد بالا را نمی‌توان مضمول عناوین اکراه، تدلیس و اشتباه به معنای مرسوم آن قلمداد کرد تا بتوان از ضمانت اجراهای مقرر در خصوص اکراه، تدلیس و یا اشتباه بهره‌مند شد.

از مطالب بالا این امر روشن می‌شود که نگرانی دادگاه‌ها و قانون‌گذار در مورد قراردادهای استاندارد، مربوط به قیمت کالا و یا سایر شروط اساسی قرارداد که مورد مذاکره طرفین قرار می‌گیرد نمی‌باشد. در این موارد دادگاه‌ها ترجیح می‌دهند در قراردادهای خصوصی افراد دخالت نکنند، زیرا اصولاً طرفین با آگاهی از موضوع معامله و قیمت آن اقدام می‌نمایند. مشکل اصلی مربوط به شروطی گنجانده شده در این نوع قراردادها می‌باشد که بعضی از آنها نتایج غیرقابل قبول و ناعادلانه و گزافی را به طرف مقابل تحمیل می‌نماید و در مقابل، طرف ارایه‌دهنده را از قبول مسئولیت‌های متعارف و منطقی خود بی‌نیاز می‌سازد. این شروط بسیار متنوع هستند ولی در مجموع یا مسئولیت طرف ارایه‌کننده را نسبت به تخلفات قراردادی یا غیرقراردادی محدود و یا منتفی می‌نماید و امتیازات غیرمتعارفی را برای وی در نظر می‌گیرد و یا در ازای کوچک‌ترین تخلف طرف مقابل، تعهدات و تبعات سنگین و گزافی را به وی تحمیل می‌نماید. برخی از این شروط غیرمنصفانه و گزاف عبارت‌اند از:

● انتفای مسئولیت فروشنده (ارایه‌کننده قرارداد استاندارد) در قبال عدم کارایی

کالای خریداری شده؛

● انتفای مسئولیت ارایه کننده قرارداد استاندارد نسبت به خسارات عمدی وارد شده به طرف مقابل؛

● ایجاد حق فسخ برای طرف ارایه کننده قرارداد استاندارد در قبال تخلف جزئی طرف مقابل، مثل گنجاندن حق فسخ در اجاره به شرط تملیک در صورت تخلفات جزئی طرف مقابل؛

● افزایش میزان اجاره بها در ماه‌های بعدی به میزانی که ارایه کننده قرارداد استاندارد تشخیص می دهد؛

● کاهش حق الزحمه کارگر در ماه‌های بعدی به میزانی که ارایه کننده قرارداد استاندارد تشخیص می دهد؛

● گنجاندن شرط داوری یا سایر راه‌های حل و فصل اختلافات که نتیجه آن از قبل به ضرر طرف مقابل قابل پیش‌بینی است.

از مطالب بالا مشخص می شود که اولاً، اصطلاح «قراردادهای استاندارد» شامل قراردادهایی است که کلیه شروط قراردادی یا برخی از آنها از قبل تهیه و تنظیم شده و به طرف مقابل ارایه می شود و به او فرصت بحث و مذاکره در مورد آن شروط داده نمی شود. ثانیاً، دادگاه‌ها و قانون‌گذار نسبت به این قراردادهای حساسیت نشان داده، در جهت حمایت از مشتریان و مصرف‌کنندگان (که طرف ضعیف قرارداد تلقی می شوند) در این نوع قراردادهای دخالت می نمایند. ثالثاً، دخالت دادگاه‌ها و قانون‌گذار اصولاً به مسایل مورد مذاکره در این نوع قراردادهای تسری پیدا نمی کند. از این رو، دخالت دادگاه‌ها برای این نیست که خریدار، کالایی را گران نخرد، بلکه برای این است که شروط غیرقابل انتظار و یا غیرمنصفانه‌ای به وی تحمیل نگردد.

پس از روشن شدن مفهوم قراردادهای استاندارد و تعیین حدود بحث، برخورد حقوق انگلستان و آمریکا با این نوع قراردادهای مورد بررسی قرار می دهیم.

حقوق انگلستان

الف - رویه قضایی

همان‌طور که گفته شد، شرط مندرج در یک قرارداد استاندارد را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم کرد: دسته اول شروطی است که درصدد تعیین میزان تکالیف و مسئولیت‌های ارایه‌کننده فرم استاندارد در قبال قیمت پیشنهادی می‌باشد، مثل این که شرکت بیمه با درج شروطی در قرارداد، میزان مسئولیت خود در قبال بیمه‌گزار را متناسب با نرخ بیمه تعیین می‌نماید. بدیهی است هر چه مسئولیت شرکت بیمه زیادتر باشد، نرخ بیمه افزایش پیدا می‌کند. دسته دوم شروطی است که ارایه‌کننده فرم با در نظر گرفتن وضعیت اقتصادی برتر خود و آسیب‌پذیری طرف مقابل، در قرارداد می‌گنجاند و از این راه امتیازات ویژه‌ای را برای خود به وجود می‌آورد و به عنوان یک سپر دفاعی، تخلفات قراردادی خود را توجیه می‌نماید.

این که آیا شروط مندرج در یک قرارداد استاندارد از نوع اول یا دوم است، به عوامل متعددی وابسته است که هر مورد باید جداگانه بررسی شود. با وجود این، تلقی دادگاه‌ها از شروط مندرج در چنین قراردادهایی، به خصوص زمانی که به مصرف‌کنندگان ارایه می‌شود، این است که تنظیم‌کننده درصدد برقراری امتیازات ویژه و یا ایجاد یک سپر دفاعی برای توجیه تخلفات خود می‌باشد. از این رو، دادگاه‌ها درصدد هستند تا تأثیرات چنین شروطی را به خصوص در قراردادهای منعقد شده با مصرف‌کنندگان محدود نمایند. دادگاه‌ها در برخورد با قراردادهای استاندارد این قراردادها را به چند دسته تقسیم می‌کنند:

۱- قراردادهای استاندارد امضا شده

زمانی که فردی قرارداد استاندارد را امضا می‌کند فرض این است که مطالب مندرج در آن قرارداد را مطالعه کرده و با آگاهی آن را امضا نموده است و اصولاً ادعای قبول‌کننده مبنی بر این که شروط مزبور را ندیده و یا مطالعه نکرده است مورد قبول دادگاه‌ها

قرار نمی‌گیرد. در پرونده *L' Estrange v Graucob* خواهان که صاحب یک کافه بود یک دستگاه اتوماتیک فروش سیگار را از طریق امضای یک قرارداد استاندارد از شرکت خواننده خریداری می‌کند. دستگاه مزبور به شکل مطلوب کار نمی‌کرد، از این رو خواهان علیه شرکت فروشنده اقامه دعوا نمود مبنی بر این که شرکت مزبور دستگاهی فروخته است که جهت مقاصد مورد نظر مناسب نبوده و بنابراین تعهدات قراردادی خود را در این خصوص نقض نموده است. شرکت مزبور به شرط موجود در قرارداد استاندارد استناد می‌کرد که بر اساس آن، در قبال بد کار کردن دستگاه مبرای از مسئولیت بود. خواهان اظهار نمود که به چنین شرطی آگاهی نداشته و بدون مطالعه دقیق، قرارداد مزبور را امضا نموده است. دادگاه رأی داد که چاپ ریز شروط مندرج در قرارداد نمی‌تواند به تنهایی مبنایی باشد که بر اساس آن بتوان شروط قراردادی را که فرد امضا کرده است بی‌اثر ساخت. قاضی لرد *Scrutton* بیان داشت وقتی سندی که حاوی شروط قراردادی است امضا می‌شود، امضاکننده به مفاد آن شروط متعهد است مگر این که تدلیس و یا تقلب در کار باشد و این اساساً یک امر بی‌ربط است که بحث شود آیا امضا کننده سند مزبور را مطالعه کرده است یا نه. این اظهار نظر قاطع و غیر قابل انعطاف دادگاه در خصوص قراردادهای استاندارد امضا شده در آرای بعدی تعدیل شده است. در مباحث بعدی به برخی از این آرا اشاره خواهیم نمود.

در صورتی که این امضا از طریق تقلب و یا تدلیس تحصیل شده باشد، دادگاه چنین قراردادی را قابل ابطال تلقی می‌کند. در پرونده *Curtis v Chemical Cleaning and Dying Co Ltd.* (خواهان) لباسی را جهت شست و شو به یک خشک‌شویی (خواننده) تحویل می‌دهد. خواننده از خواهان تقاضا می‌کند که سندی را امضا کند که حاوی شرط عدم مسئولیت خواننده در برابر کلیه خسارات وارده که به هر طریق ممکن است به لباس مزبور وارد شود می‌باشد. خواهان از یکی از کارکنان سؤال می‌کند که به چه دلیل باید چنین سندی را امضا کند. کارمند مزبور به خواهان توضیح می‌دهد که این بدین جهت است که اگر در هنگام تمیز کردن لباس به دکمه‌ها و یا پولک‌های آن خساراتی وارد شود، خشک‌شویی مسئول نباشد. لباس (و نه دکمه‌ها و یا پولک‌های آن) در مرحله

تمیز کردن دچار خسارت شده و خواهان علیه خوانده اقامه دعوا می‌نماید. خوانده به شرط مندرج در سند مزبور استناد می‌کند، ولی دادگاه این استناد را به جهت بیان نادرست و گمراه‌کننده^۱ به خواهان در زمان امضای سند رد می‌کند و به مسئولیت خوانده در قبال خسارت وارده رأی می‌دهد (چیشیر^۲، ۱۹۷۶، ص ۱۵۲).

۲- قراردادهای استاندارد امضا نشده

در بسیاری از موارد، قراردادهای استاندارد به صورتی نیست که فرد آن را امضا کند بلکه فرد با اخذ آن یا با مشاهده آن بدان متعهد می‌شود. مثل این که کسی بلیطی را تهیه می‌کند که در پشت آن شروطی درج شده است، یا فردی اتومبیل خود را در پارکینگی پارک می‌کند که در آن، شرایط پارک کردن و مسئولیت متصدی پارکینگ ذکر شده است. تقریباً بیش از دو قرن است که دادگاه‌های کامن‌لو با این نوع قراردادها روبه‌رو بوده و تلاش نموده‌اند تا حد ممکن و از طریق گوناگون با این نوع قراردادها برخورد نمایند. در برخورد با این نوع از قراردادهای استاندارد، دادگاه‌ها این بحث را مطرح نموده‌اند که آیا شروط مزبور واقعاً مورد رضایت طرفین قرار گرفته و جزئی از قرارداد را تشکیل می‌دهد. در برخی از موارد، این شروط پس از انعقاد قرارداد به سمع و نظر طرف قرارداد می‌رسد و یا در مواردی نیز که قبل از زمان انعقاد قرارداد ارایه شده است به صورتی نبوده است که شخص قبل از انعقاد قرارداد به آن توجه نموده باشد. در این دو دسته از قراردادها، شروط مزبور جزئی از قرارداد تلقی نشده و بنابراین لازم الاجرا نمی‌باشند. این دو گروه در ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد:

اطلاع بر شروط پس از انعقاد قرارداد

مطابق با اصول کلی مربوط به ایجاب و قبول، شروطی جزء قرارداد تلقی می‌شوند که قبل از امضای قرارداد مورد توجه طرفین قرار گرفته و بر اساس آن شروط، قرارداد مزبور منعقد شده باشد. بنابراین چنانچه طرفین پس از انعقاد قرارداد به وجود برخی از شروط

1. Misrepresentation.

2. Cheshire.

مطلع شوند، آن شروط جزء قرارداد مزبور تلقی نشده و لازم الاجرا نخواهند بود. در پرونده *Olley v Malborough Court* یک زن و شوهر به هتلی مراجعه کرده و اتاقی را به مدت یک هفته اجاره نموده و پول آن را از قبل پرداخت نمودند. روی دیوار اتاق‌های هتل آگهی‌ای با این عبارت الصاق شده بود که: «صاحبان هتل در قبال اموالی که گم شده و یا دزدیده شود مسئول نخواهند بود مگر این که این اموال به مدیر هتل تحویل داده شود». زن درب اتاق را بسته و کلید را به مسئول پذیرش تحویل می‌دهد. بر اثر عدم مراقبت کافی نسبت به جعبه کلیدها، فردی کلید را برداشته و برخی از وسایل زن را می‌دزدد. زن علیه صاحبان هتل اقامه دعوا نموده و آن‌ها به آگهی الصاق شده روی دیوار اتاق استناد می‌کنند. رأی دادگاه چنین بود که: با پرداخت پول به مسئول پذیرش، قرارداد منعقد شده است و آگهی بعدی نمی‌تواند شرط قرارداد تلقی شود (بتسون^۱، ۱۹۹۸، ص ۱۶۱).

عدم انجام اقدامات لازم جهت جلب توجه طرف قرارداد به شروط قراردادی قبل از انعقاد آن

در بسیاری از موارد، تنظیم کننده شروط استاندارد ادعا می‌کند که قبل از انعقاد قرارداد، طرف مقابل نسبت به آن شروط آگاهی داشته و با اطلاع از وجود چنین شروطی اقدام به انعقاد معامله نموده است. اصولاً به عهده تنظیم کننده است که ثابت نماید طرف مقابل قبل از انعقاد قرارداد، به شکل مقتضی از آن شروط آگاه شده است. از آن جا که «آگاهی طرف قرارداد» یک امر «شخصی»^۲ است که اثبات آن بسیار مشکل است، دادگاه‌ها جهت تشخیص این امر از ملاک «نوعی»^۳ استفاده می‌نمایند. بر اساس این ملاک، دادگاه به این واقعیت توجه می‌نماید که آیا اقدامات منطقی و متعارف انجام شده است که این شروط قبل از انعقاد قرارداد به آگاهی و توجه طرف مقابل برسد یا نه. چنانچه اقدامات منطقی و متعارفی جهت جلب توجه طرف دیگر انجام شده باشد - که

1. Beatson.
2. Subjective.
3. Objective.

نوفاً چنین اقداماتی باعث می‌شود که طرف مقابل نسبت به شروط مزبور و اهمیت آن مطلع گردد. در این صورت فرض این است که طرف قرارداد به آن شروط آگاه بوده است. دادگاه‌های کامن‌لو برای تشخیص منطقی و متعارف بودن اقدامات انجام شده، ملاک‌های زیر را مد نظر قرار می‌دهند:

(۱) آیا نوع وسیله‌ای که جهت جلب توجه طرف دیگر مورد استفاده قرار گرفته است از دیدگاه یک فرد عادی و متعارف جهت انجام چنین امری مورد انتظار بوده است؟ در پرونده *Chapelton v. Barry U.D.C*، دادگاه وسیله‌ای را که توسط تنظیم‌کننده متن استاندارد به کار گرفته شده بود تا توجه طرف مقابل به شروط قراردادی جلب شود را مورد توقع ندانسته و لذا آگاهی وی را مفروض تلقی نکرد. در این پرونده، شورای شهر مکانی را در ساحل دریا جهت استفاده عموم آماده کرده، نیمکت‌هایی را در آن نصب نموده بود. بر روی یک پارچه قابل رؤیت بیان شده بود که هر نیمکت برای دو نفر و حداکثر به مدت سه ساعت به قیمت دو پنی (Penny) می‌باشد که لازم است پول آن به مسئول پذیرش پرداخت شده و رسید آن تا آخر وقت نگهداری شود. خواهان به میز پذیرش مراجعه کرده و در ازای پرداخت دو پنی یک نیمکت را برای سه ساعت اجاره می‌کند. و رسید آن را گرفته و بدون مطالعه در جیب خود می‌گذارد. در ضمن استفاده، نیمکت شکسته و خواهان مجروح می‌شود. وی علیه شورای شهر اقامه دعوی خسارت می‌کند و شورای شهر به شروط مندرج در رسید استناد می‌کند که مقرر می‌داشت شورای شهر مسئول خسارات وارده به افراد نخواهد بود. دادگاه مقرر نمود که هیچ فرد متعارفی از برگ رسید جز رسید پرداخت پول انتظاری ندارد و اطلاعیه منصوب در آن محل ایجاب و پرداخت پول توسط خواهان قبول تلقی شده و با پرداخت پول، قرارداد منعقد گردیده است. بنابراین نمی‌توان عنوان نمود که رسید مزبور، سند قرارداد تلقی شده و شروط مندرج در آن شروط قرارداد تلقی می‌گردد (جیلیز^۱، ۱۹۹۲، ص ۱۶۵).

در پرونده *Burnett v. Wesminster Bank, Ltd*، خواهان چندین سال در دو شعبه بانک خوانده حساب داشته و دسته‌چک صادره توسط بانک را برای هر دو شعبه

به کار می برد. از سوی شعبه (الف) دسته چک جدیدی که توسط کامپیوتر خوانده می شد. به خواهان داده می شود، بدون این که برای او توضیح داده شود که این دسته چک صرفاً برای همان شعبه قابل استفاده است. خواهان بدون مطالعه مندرجات دسته چک جدید، چکی را به مبلغ ۲/۳۰۰ پوند صادر نموده و عبارت «شعبه (الف)» را خط زده و به جای آن «شعبه (ب)» را یادداشت می نماید. متعاقباً خواهان به شعبه (ب) اطلاع می دهد که از پرداخت مبلغ چک خودداری نماید، اما کامپیوتر قادر به خواندن خط خواهان در خصوص تغییر شعبه نبوده و در نتیجه پول را پرداخت می کند و حساب خواهان را بستن کار می نماید. خواهان علیه بانک اقامه دعوا می نماید و بانک به متن چاپ شده روی دسته چک استناد می کند که این استدلال توسط دادگاه رد می شود. دادگاه مقرر می دارد که به طور متعارف دسته چک سندی تلقی نمی شود که حاوی شروط قراردادی باشد و خواننده توجه خواهان را به شروط جدید قید شده در دسته چک جلب ننموده است و اقدامات مشخصی را جهت این امر انجام نداده است. بنابراین خواننده در صدد بوده است مفاد قرارداد قبلی خود با خواهان را بدون اخطار لازم و در نتیجه بدون رضایت وی تغییر دهد (گیست^۱، ۱۹۹۴، ص ۵۶۴).

(۲) آیا با در نظر گرفتن کلیه شرایط و اوضاع و احوال، به طرف قرارداد فرصت معقول و متعارفی اعطا شده که بتواند عکس العمل مناسبی نسبت به قبول یا رد شروط مزبور اتخاذ نماید؟ در پرونده Thornton v. Shoe Lane Parking Co. Ltd خواهان برای اولین بار اتومبیل خود را جهت پارک به داخل یک پارکینگ هدایت می کند. برای این که بتواند وارد پارکینگ شود، لازم بود از یک دستگاه که در کنار درب ورودی پارکینگ نصب شده بود بلیط دریافت نماید. بر روی این بلیط که خواهان آن را نخوانده بود به خط ریز نوشته شده بود که این بلیط مشروط به شروطی صادر شده است. بر روی ستون مقابل دستگاه نیز اطلاعیه ای با این مضمون نصب شده بود که شرکت صاحب پارکینگ (خواننده) نسبت به ایراد هرگونه خسارت به وسیله نقلیه و جراحت به مشتریان مسئولیت ندارد. در ضمن پارک کردن اتومبیل یک بلوک سیمانی بر روی آن می افتد و در

نتیجه خواهان مجروح می‌شود. دادگاه اظهار می‌دارد که شرایط و اوضاع و احوال پارکینگ به صورتی نبوده است که به خواهان فرصت اطلاع از مفاد شروط مورد استناد و در نتیجه انتخاب و تصمیم داده شود. خواهان با گرفتن بلیط از دستگاه، وارد پارکینگ شده و راه بازگشت برای وی وجود نداشته است، زیرا او مجبور بوده که از این مسیر وارد و از آن طرف پارکینگ خارج شود و ورودی وی نیز منوط به اخذ بلیط بوده است. بنابراین حتی اگر نگوییم خواهان پس از انعقاد قرارداد از شرط مزبور مطلع شده است، می‌توانیم استدلال کنیم که فرصت متعارف و معقولی به او داده نشده است که در صورت عدم رضایت بتواند تصمیم لازم را اتخاذ نماید. هیچ موقع انتظار نمی‌رود کسانی که وارد پارکینگ می‌شوند ابتدا اطراف و اکناف آن را برای یافتن شروطی احتمالی جست‌وجو کنند. بنابراین دادگاه رأی داد که خواهان نمی‌تواند به شرط مزبور استناد کند (تری تل^۱ ۱۹۹۵، ص ۲۰۰).

لرد Denning در این خصوص بیان داشت:

مشتری پول را پرداخت کرده و بلیط دریافت نموده است. او قادر نیست که پول خود را باز پس گیرد. او ممکن است نسبت به دستگاه اعتراض کند و یا حتی سر آن داد بکشد، ولی دستگاه هیچ عکس‌العملی نشان نمی‌دهد. او بدون بازگشت تعهد خود را انجام داده است. او در لحظه‌ای که پول خود را در دستگاه قرار داده تعهد خود را انجام داده است و قرارداد در همان لحظه منعقد شده است. این قرارداد ممکن است به نحو زیر به ایجاب و قبول تحلیل شود. ایجاب زمانی انجام شده است که مالک، دستگاه مزبور را جهت دریافت وجه آماده ساخته است. قبول زمانی تحقق پیدا می‌کند که مشتری پول را در دستگاه می‌اندازد. در اطلاعیه‌ای که نزدیک دستگاه نصب شده است، شرایط ایجاب و این که پول در ازای چه چیزی پرداخت می‌شود بیان شده است. مشتری تنها در صورتی به شرط مزبور متعهد است که این شروط قبل از انعقاد قرارداد به نحو مقتضی و کافی به اطلاع او رسیده باشد. مشتری به شروط مندرج روی بلیط متعهد نیست، زیرا این شروط زمانی به اطلاع او رسیده است که قرارداد منعقد شده است.

۳) آیا شروط قراردادی به طور واضح و روشن و در عبارات ساده و قابل فهم ارایه شده است؟ در پرونده *Interfoto Picture Library Ltd v. Stiletto Visual Programmes Ltd*، خواننده جهت مقاصد تبلیغاتی به یک سری از عکس‌های دهه ۱۹۵۰ نیاز داشت و از خواهان که این عکس‌ها را در اختیار داشت تقاضا کرد که آن را به وی امانت دهد. خواهان ۴۷ عکس را به همراه یک یادداشت که تاریخ برگشت را مشخص می‌کرد برای خواننده ارسال نمود. از جمله مواردی که در یادداشت مزبور ذکر شده بود این بود که به ازای هر روز تأخیر در بازگرداندن هر عکس ۵ پوند جریمه تعلق می‌گیرد. خواننده موضوع امانت عکس‌ها را فراموش می‌کند و در نتیجه عکس‌ها را با تأخیر عودت می‌دهد. خواهان طبق شروط موجود در یادداشت مزبور تقاضای ۳۷۸۳/۵۰ پوند جریمه از خواهان می‌نماید. دادگاه رأی داد که شرط جریمه مذکور جزء قرارداد قرار نگرفته است، زیرا تلاش کافی جهت جلب توجه خواننده به شرط مزبور به عمل نیامده است. هم‌چنین دادگاه اظهار نمود که هر چه شرط سنگین‌تر باشد، اقدامات بیش‌تری جهت تضمین این که طرف دیگر از آن شرط آگاه شده است مورد نیاز می‌باشد. چنان‌چه مطابق با توضیحات مذکور، شروط مورد بحث جزء قرارداد تلقی گردد، در این صورت این شروط اصولاً لازم الاجرا تلقی شده و طرف بدان متعهد می‌گردد. با این وجود، دادگاه‌های کامن لو تلاش نموده‌اند از طریق تفسیر قرارداد و استناد به نظریه شروط غیرمنصفانه و گزاف، شروط مزبور را تا حدی تعدیل نمایند. این دو مبنا در ذیل با تفصیل بیش‌تری مورد بررسی قرار می‌گیرد:

تفسیر به نفع طرف مقابل

در صورتی که شروط مزبور از جهت مفاد و قلمرو ابهام داشته باشد، دادگاه آن را به ضرر تنظیم‌کننده و به نفع طرف مقابل تفسیر می‌کند. در پرونده *Warrick & Co., Ltd v. John White*، خواهان دوچرخه‌ای را از خواننده اجاره می‌کند. در حالی که خواهان سوار دوچرخه است، صندلی آن می‌شکند و او به زمین پرتاب شده و مجروح می‌گردد. قرارداد اجاره دوچرخه به روشنی بیان داشته بود که خواننده در قبال خسارات وارده به مستأجر ضامن نیست. اما در عین حال خواهان می‌توانست هم به استناد مسئولیت

قراردادی (نقض قرارداد) و هم به استناد مسئولیت مدنی (تقصیر در ارایه دوچرخه معیوب به مستأجر) تقاضای خسارت نماید. شرط مذکور در اجاره نامه ابهام داشت و مشخص نبود که آیا تنها نفی کننده مسئولیت قراردادی است و یا این که حتی مسئولیت مدنی را نیز نفی می نماید. دادگاه تجدیدنظر رأی داد که این شرط رافع مسئولیت فقط ناظر به مسئولیت قراردادی است و در نتیجه خواهان می تواند مطابق با مقررات مربوط به مسئولیت مدنی تقاضای خسارت نماید.

در پرونده *Hollier Rambler Motors Ltd*، خواهان تلفنی به مدیر تعمیرگاه اطلاع می دهد که اتومبیل وی نیاز به تعمیر دارد و متعاقب آن اتومبیل به تعمیرگاه منتقل می گردد. در دو مرتبه قبلی که خواهان اتومبیل خود را جهت تعمیر به آن تعمیرگاه آورده بود، قرارداد نمونه ای توسط خواهان امضا شده بود که بر اساس آن تعمیرگاه هرگونه مسئولیت در قبال خسارات ناشی از آتش سوزی را از خود سلب نموده بود. بر اثر بی احتیاطی مدیر تعمیرگاه، آتش سوزی شده و اتومبیل مزبور خسارت می بیند و خواهان علیه مدیر تعمیرگاه اقامه دعوا می نماید. مدیر تعمیرگاه به رویه ایجاد شده بین طرفین استناد می کند که مسئولیت تعمیرگاه را در قبال خسارات ناشی از آتش سوزی نفی نموده بود. دادگاه با این فرض که انعقاد دو قرارداد استاندارد قبلی بین طرفین ایجاد رویه کرده است، نظر داد که شرط مزبور به قدر کافی واضح نیست که بتواند شامل مواردی نیز گردد که آتش سوزی ناشی از تقصیر و یا بی احتیاطی صاحب تعمیرگاه می باشد.

نظریه غیر منصفانه و گزاف بودن شروط قراردادی

در صورتی که برخی از شروط مذکور در قراردادهای استاندارد گزاف و غیر منصفانه باشد، دادگاه ها ممکن است به استناد نظریه گزاف و غیر منصفانه بودن، از اجرای چنین شروطی خودداری نمایند. لازم به توضیح است که مفهوم شروط غیر منصفانه و خلاف وجدان از قرن ۱۷ مورد توجه دادگاه های انگلستان قرار گرفته است ولی تنها در موارد بخصوصی به آن استناد شده و بر اساس آن کل قرارداد و یا برخی از شروط آن کنار گذاشته شده است. این نظریه در کامن لو عمومیت پیدا نکرده است و عدم ضرورت

ایجاد آن تا حدی به این واقعیت مربوط می‌شود که قانون‌گذار از طریق وضع قوانین موضوعه هرگونه نیاز برای ایجاد قاعده را برطرف نموده است (تری‌تل، ۱۹۹۵، ص ۳۸۴-۳۸۳). از این رو دخالت دادگاه‌ها به استناد شروط غیرمنصفانه و گزاف عمدتاً در قوانین موضوعه مطرح شده است که در بخش بعدی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

ب - قوانین موضوعه

در این جا لازم است قوانین موضوعه ناظر به شروط مندرج در قراردادهای استاندارد مورد بررسی اجمالی قرار گیرد:

۱- قانون شروط غیرمنصفانه قراردادی

یکی از قوانینی که به دادگاه‌ها صلاحیت داده که در قراردادهای خصوصی منعقد شده دخالت کنند، «قانون شروط غیر منصفانه قراردادی مصوب ۱۹۷۷»^۱ می‌باشد. این قانون ناظر به کلیه قراردادهایی است که در مواقع تجارت و کسب و کار با مصرف کنندگان منعقد می‌شود. از آن جا که قراردادهای مزبور عمدتاً به صورت استاندارد ارایه می‌گردد، بنابراین قراردادهای استاندارد موضوع اصلی این قانون است. عنوان این قانون این تلقی را به وجود می‌آورد که درصدد برخورد با کلیه شروط قراردادی غیرمنصفانه و گزاف می‌باشد، در حالی که این قانون عمدتاً درصدد حمایت از مصرف کنندگان در قبال شروط محدودکننده مسئولیت و یا شروط رافع مسئولیت می‌باشد.^۲

مطابق با مقررات این قانون، شروط زیر لازم الاجرا نمی‌باشد:

۱- سلب یا محدود کردن مسئولیت نسبت به مرگ و یا خسارات بدنی ناشی از تقصیر ارایه کننده قرارداد؛^۳

۲- سلب یا محدود کردن مسئولیت فروشنده و یا تولید کننده کالاهای مصرفی در

1. Unfair Contract Terms Act of 1977.

متن این قانون در سایت زیر موجود است:

<http://www.ntu.edu.sg/nbs/bl/legislation/88s11-15.htm>

2. Exemption Clauses of Exclusion Clauses.

3. Section 2(1) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.

ضمانت‌نامه مربوط، در قبال خسارات وارده به مصرف‌کننده و یا اموال وی که ناشی از عیوب کالا بوده و این عیوب ناشی از تقصیر سازنده و یا پخش‌کننده باشد؛^۱

۳- سلب یا محدود کردن مسئولیت در قبال نقض تعهدات مربوط به در اختیار داشتن مالکیت بلاعارض کالا در قراردادهای فروش کالا، اجاره به شرط تملیک^۲ و سایر قراردادهای عرضه کالا^۳.

در قراردادهای استاندارد، شروط زیر باید متعارف و منطقی باشد، در غیر این صورت لازم الاجرا نخواهد بود:

- ۱- سلب یا محدود کردن مسئولیت نسبت به خسارات ناشی از تخلفات قراردادی و غیرقراردادی ارایه‌کننده قرارداد استاندارد^۴؛
- ۲- شرطی که بر اساس آن ارایه‌کننده قرارداد استاندارد بتواند تعهد مزبور را به شیوه‌ای کاملاً متفاوت با آنچه معمولاً مورد انتظار طرف است انجام دهد^۵؛
- ۳- شرطی که بر اساس آن ارایه‌کننده قرارداد استاندارد بتواند کل تعهدات قراردادی یا بخشی از آن را انجام ندهد^۶؛
- ۴- سلب یا محدود کردن مسئولیت در قبال نقض تعهدات مربوط به مطابقت کالا با مشخصات ارایه‌شده و کارایی نسبت به مقاصد مورد نظر در قراردادهای فروش کالا، اجاره به شرط تملیک و سایر قراردادهای عرضه کالا^۷.

بند ۲ ماده ۱۱ قانون مزبور جهت تشخیص متعارف و منطقی بودن شروط مندرج در قراردادهای استاندارد، دادگاه‌ها را به معیارها و ضوابطی توجه می‌دهد که در جدول شماره ۲ آن قانون ذکر شده است. طبق این جدول، معیارهایی که ممکن است در تشخیص متعارف و معقول بودن شروط محدود‌کننده مسئولیت مدنظر قرار گیرد

1. Section 5 of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
2. Section 6(1) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
3. Section 7 of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
4. Section 3(2)(a) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
5. Section 3(2)(b)(i) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
6. Section 3(2)(b)(ii) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.
7. Section 6(3) and Section (7)(3) of the Unfair Contract Terms Act of 1977.

عبارت‌اند از:

- وضعیت معاملی و قدرت چانه‌زنی طرفین نسبت به یکدیگر؛
- آیا مصرف‌کننده برای انعقاد قرارداد با چنین شروطی انگیزه خاصی داشته است و آیا این امکان برای وی فراهم بوده است که این قرارداد را بدون آن شروط منعقد نماید؛

- آیا مصرف‌کننده به وجود و مفاد آن شروط مطلع بوده است یا نه؛
- آیا شروط محدودکننده مسئولیت منوط به رعایت اموری بوده که در زمان انعقاد قرارداد امکان رعایت آن وجود داشته است؛
- آیا کالاها به سفارش خاص مصرف‌کننده و برای رفع نیاز بخصوص وی ساخته، پرداخته و یا تهیه شده است؟

۲- مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده

«دستورالعمل شورای اتحادیه اروپا»^۱ مورخ پنجم آوریل سال ۱۹۹۳، کلیه کشورهای عضو (از جمله انگلستان) را موظف نموده است که حداکثر تا ۳۱ دسامبر ۱۹۹۴ قوانینی را در جهت رعایت دستورالعمل مذکور به تصویب رسانند. این دستورالعمل از ۱۱ ماده و یک دیباچه طولانی تشکیل شده است که مطالب مطرح در دیباچه می‌تواند در تفسیر مواد مورد توجه قرار گیرد.^۲

مطابق با دستورالعمل فوق «مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده ۱۹۹۴»^۳ به تصویب رسید و از تاریخ اول ژانویه ۱۹۹۵ لازم‌الاجرا گردید. جهت مطابقت بیش‌تر با دستورالعمل جامعه اروپا، این مقررات در سال ۱۹۹۹ مورد تجدیدنظر قرار گرفت و با عنوان «مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده

1. EC Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts.

۲. متن دستورالعمل شماره ۹۳/۱۳/EEC جامعه اروپا در سایت اینترنتی زیر وجود دارد:

<http://www.europefesco.org/DOCUMENTS/DIRECTIVE/Dir-93-6.PDF>

3. Unfair Terms in Consumer Contract Regulations 1994.

متن این قانون در سایت اینترنتی زیر وجود دارد:

<http://www.dti.gov.uk/access/unfair/contents.htm>

۱۹۹۹»^۱ به تصویب رسید و از ابتدای اکتبر سال ۱۹۹۹ لازم الاجرا شد. با توجه به این که طبق ماده ۸ دستورالعمل، کشورهای عضو می‌توانند مقررات شدیدتری را نسبت به شروط غیرمنصفانه برقرار نمایند، تصویب «مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده» نفی‌کننده «قانون شروط غیرمنصفانه قراردادی ۱۹۹۷» که مقررات شدیدتری را در خصوص شروط محدودکننده مسئولیت مقرر نموده است نخواهد بود. «مقررات شروط غیرمنصفانه در قراردادهای مصرف‌کننده» صرفاً ناظر به قراردادهایی است که اشخاص حقیقی مصرف‌کننده با اشخاص حقیقی و یا حقوقی فروشنده و یا عرضه‌کننده منعقد می‌کنند و ناظر به قراردادهای تجاری نخواهد بود و لو این که طرف این قراردادها کسبه جزء و یا شرکت‌های کوچک باشند. این «مقررات» صرفاً ناظر به شروطی است که در قراردادهای استاندارد بوده و طرفین در مورد آن مذاکره قرار نکرده باشند. البته بار اثباتی این که چنین شروطی مورد مذاکره قرار گرفته است به عهده فروشنده و یا عرضه‌کننده می‌باشد.^۲ بنابراین چنانچه قرارداد و یا برخی از شروط آن قبلاً تنظیم شده باشد و مصرف‌کننده در تغییر و یا تعدیل آن نقشی نداشته باشد، چنین تلقی می‌شود که این شرط به طور مشخص مورد مذاکره قرار نگرفته و مشمول «مقررات» خواهد بود.

با این که به نظر می‌رسد «مقررات» ناظر به کلیه شروط قراردادی است، ولی شروط اساسی قرارداد^۳ که در مقام بیان محدوده موضوع قرارداد و یا درصد تعیین میزان قیمت متناسب با مقدار، نوع و کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده می‌باشد، مشمول ارزیابی و بررسی جهت تشخیص منصفانه بودن قرار نمی‌گیرد، مشروط به این که چنین شروطی به طور واضح و روشن تنظیم شده و ابهام نداشته باشد. با وجود این، برای تشخیص منصفانه بودن سایر شروط قراردادی، به این شروط اساسی نیز توجه می‌شود.

1. Unfair Terms in Consumer Contract Regulations 1999.

متن این قانون در سایت اینترنتی زیر وجود دارد:

http://www.hmso.gov.uk/si/si_1999/19992083.htm

2. The Unfair Terms in Consumer Contract Regulations 1994, Paragraph 3(5).

3. Core Terms.

در عمل تمایز بین شروطی که در ارزیابی مدنظر قرار نمی‌گیرند با آن دسته از شروطی که مشمول ارزیابی منصفانه قرار می‌گیرند مشکل خواهد بود، به خصوص اگر ترکیبی از شروط اساسی و سایر شروط وضعیت غیرمنصفانه‌ای را برای مصرف‌کننده ایجاد کرده باشد. البته این سؤال اساسی همواره باقی خواهد ماند که چرا در شروط اساسی - مثل قیمت - رعایت انصاف ضرورتی ندارد ولی در سایر شروط، انصاف باید رعایت گردد (کلین^۱، ۱۹۹۵).

به طور خلاصه، شروطی غیرمنصفانه تلقی می‌شود که با حسن نیت در معاملات منافات داشته و نابرابری فاحشی بین تعهدات و حقوق طرفین به وجود آورد که به ضرر مصرف‌کننده باشد. در تشخیص این که آیا حسن نیت رعایت شده یا نه، ضرورت دارد به سه نکته توجه شود: قدرت معاملی و چانه‌زنی طرفین معامله در زمان انعقاد قرارداد؛ این که آیا مصرف‌کننده در انعقاد قرارداد با چنین شروط غیرمنصفانه‌ای دلیل و انگیزه خاصی داشته است؛ و این که آیا کالاها و خدمات موضوع قرارداد به ازای سفارش خاص مصرف‌کننده ارایه شده است یا نه.

حقوق آمریکا

حقوق کامن لو در آمریکا در مقایسه با حقوق کامن لو در انگلستان تقریباً شیوه مشابهی را در برخورد با قراردادهای استانداردهای استاندارد اتخاذ نموده است. در برخورد با قراردادهای استانداردهای استاندارد، در مرحله اول دادگاه‌ها به این موضوع توجه می‌نمایند که آیا شروط مزبور مورد تراضی طرفین قرار گرفته و بخشی از قرارداد را تشکیل می‌دهد یا نه. چنانچه برای دادگاه ثابت گردد که شروط مزبور به صورت مقتضی مورد تراضی طرفین قرار گرفته و بخشی از قرارداد را تشکیل می‌دهد، دادگاه وارد مرحله بعدی شده و مشخص می‌نماید که آیا شروط مزبور غیرمنصفانه و گزاف می‌باشد یا نه. لازم به توضیح است که به صورت سنتی، دادگاه‌های آمریکا در رویارویی با قراردادهای استاندارد تنها

به مرحله اول اکتفا می‌کردند ولی در حقوق مدرن آمریکا مرحله دوم نیز پس از طی مرحله اول مورد توجه قرار گرفته است (راکف^۱، ۱۹۸۳، ص ۱۱۹۰). در این جا ابتدا مباحث مربوط به مرحله اول مورد بررسی قرار می‌گیرد و سپس موضوع غیرمنصفانه و گزاف بودن شروط مندرج در قراردادهای استاندارد بررسی خواهد شد.

الف - آیا شروط مزبور جزئی از قرارداد تلقی می‌شود؟

مهم‌ترین موضوع مطرح در قراردادهای استاندارد تشخیص این امر است که آیا شروط مورد استناد، در تراضی طرفین قرار گرفته و جزئی از قرارداد را تشکیل داده است یا نه. در جهت تشخیص این امر، دادگاه‌های آمریکا قراردادهای استاندارد را به چندین گروه تقسیم نموده‌اند که در ذیل به اختصار مورد بررسی قرار می‌گیرد:

گروه اول

شخصی که ایجابی را بر اساس شروط استاندارد قبول می‌کند و آن شروط به طور مشخص به سمع و نظر وی می‌رسد، در این صورت وی به آن شروط متعهد می‌باشد. هر چند اصولاً قرارداد بدون رضایت منعقد نمی‌شود، چنانچه فردی مطابق با اصول و موازین حقوقی رضایت خود را - ولو به ظاهر - ابراز کرده باشد، در این صورت او به قرارداد مزبور ملزم می‌باشد ولو این که رضایت واقعی وجود نداشته باشد. این امر مفروض تلقی می‌گردد که هر کس قراردادی را منعقد می‌نماید به مفاد آن آگاهی داشته و با اطلاع از آن به انعقاد قرارداد مبادرت نموده است، زیرا ایجاب به خودی خود هیچ تعهدی را به مخاطب ایجاب (قابل) تحمیل نمی‌کند و حتی لازم نیست که قابل نسبت به ایجاب، عکس‌العمل (مثبت یا منفی) نشان دهد. بنابراین، زمانی که قرارداد استنادی ارایه می‌گردد و طرف مقابل آزادانه آن را می‌پذیرد، به قرارداد مزبور متعهد می‌باشد و ادعای عدم آگاهی به مفاد و محتوای قرارداد استاندارد قابل استماع نخواهد بود.

گروه دوم

چنانچه فردی ایجابی را بر اساس شروط استاندارد قبول کرده باشد، در صورتی که شروط مزبور در قرارداد مکتوبی بوده و به امضای او رسیده باشد، امضا کننده به آن شروط متعهد می‌باشد ولو این که ادعا نماید از آن شرط مطلع نبوده و یا به زبان قرارداد آشنایی نداشته است. در پرونده‌های زیادی این امر مورد تأکید قرار گرفت که در صورت فقدان تدلیس و تقلب، طرفین که مفاد قراردادی را به صورت مکتوب درآورده و آن را امضا نموده‌اند به مفاد و شروط قرارداد ملزم می‌باشند مشروط به این که شروط مزبور به صورت واضح و روشن ارایه شده باشد و چاپ ریز شروط مزبور اشکالی نخواهد داشت. از این رو چنانچه یکی از طرفین ادعا نماید که قرارداد مزبور را مطالعه نکرده، مفاد آن را نفهمیده و یا به آن رضایت نداشته است، ادعای او مسموع نخواهد بود.^۱ در پرونده *Lewis v. Great Western Railway* که مورد تأیید دادگاه‌های آمریکا قرار گرفته است این امر به صراحت بیان شده است که هرگاه کسی قراردادی را امضا کند و آن را به طرف مقابل تحویل دهد، می‌بایست فهمیده باشد که این امضا برای مقاصدی بوده و تحویل آن به معنای تنظیم روابط قراردادی طرفین بوده است، از این رو نمی‌تواند ادعا نماید که بدون مطالعه و آگاهی از شروط و یا در اثر بی‌دقتی، آن را نفهمیده امضا کرده است.^۲

در پرونده *Thibodeaux v. Meaux's Auto Sales, Inc.* فروشنده این شرط را در قرارداد استاندارد گنجانده بود که خریدار به این وسیله از گارانتی مربوط به مناسب بودن و کارایی موضوع معامله و گارانتی مربوط به شروط ضمنی مقرر توسط قانون‌گذار اعراض می‌نماید. دادگاه رأی داد با توجه به این که شروط مزبور به صورتی تنظیم شده است که تنها حقوق دانان می‌توانند مفاد آن را بفهمند و مشتری که فردی با تحصیلات دوره ابتدایی می‌باشد قادر نبوده اصطلاحات حقوقی و لاتین مورد استفاده را درک

۱. برای مطالعه برخی از این پرونده‌ها رک: ویلستون (Williston)، ۱۹۳۶، پاراگراف A ۹۰.

۲. به عنوان مثال در حقوق آمریکا پرونده‌های زیر مفاد پرونده *Lewis* را مورد تأیید قرار داده است:

Upton v. Tribilcock, 91 U.S.45, 50 (1875); *Hoshaw v. Cosgriff*, 247 F. 22, 26 (8th Cir. 1917);

Cohen v. Santoianni, 330 Mass. 187, 193, 112 N.E.2d 267, 271 (1953); and *National Bank*

v. Equity Investors, 81 Wash. 2d 886, 912-13, 506.

P. 2d 20, 36-37 (1973) (en banc).

نماید، بنابراین شرط مزبور به صورت واضح و غیر مبهم ارایه نشده است تا مشتری به آن پایبند باشد (هرسبرگن^۱، ۱۹۹۲، ص ۷).

گروه سوم

هرگاه کسی قراردادی را بر اساس شروط استاندارد ارایه کرده و مورد قبول طرف مقابل قرار گرفته باشد ولی متن آن به امضای او نرسیده باشد و وی بعداً اظهار نماید که به آن شروط آگاهی نداشته است، در این صورت چنانچه اقدامات مقتضی توسط ارایه کننده شروط جهت جلب توجه طرف مقابل به شروط مزبور انجام نپذیرفته باشد، طرف مقابل به آن شروط متعهد نمی‌باشد.

در پرونده St. Louis Cordage Mills v. Western Supply Co. مقادیری کابل خریداری شده و بعداً مشخص شده بود که کابل‌ها کیفیت مناسبی ندارد. خریدار علیه فروشنده اقامه دعوا می‌نماید و فروشنده به یک برچسب که به برخی از کابل‌ها متصل شده بود استناد می‌کند که بر اساس آن هرگونه مسئولیت در قبال کیفیت کالاها را از خود سلب نموده بود. دادگاه اظهار نظر نمود که این شرط توسط فروشنده قابل استناد نیست، زیرا وی دلایلی به دادگاه ارایه ننموده است که ثابت نماید شرط رافع مسئولیت مزبور را به شکل مقتضی به اطلاع خریدار رسانده است. لازم به توضیح است که در پرونده Henningsen v. Bloomfield Motors, Inc، دادگاه با بررسی و طرح برخی از مهم‌ترین آرای دادگاه‌های آمریکا در خصوص این موضوع، مقرر نمود که استناد کننده به شروط استاندارد باید ثابت نماید که به شکل مقتضی شروط مزبور را به اطلاع طرف مقابل رسانیده است.

گروه چهارم

چنانچه شروط مندرج در قراردادهای استاندارد غیر معمول و غیر قابل انتظار باشد، در این صورت ارایه کننده قرارداد استاندارد (که بعداً به آن شروط استناد می‌کند) باید ثابت نماید که اقدامات خاصی در خصوص جلب توجه طرف مقابل به شروط مزبور و

1. Hersbergen.

اهمیت آن انجام داده است. با توجه به این که شروط مزبور غیر معمول است و طرف مقابل انتظار ندارد که چنین شرطی در چنین قراردادی گنجانده شود، در این صورت رایبه کننده قرارداد استاندارد باید ثابت کند که اخطار لازم و متعارف به طرف مقابل داده شده است. در تشخیص این که اخطار لازم و متعارف داده شده است یا نه، دادگاه به این واقعیت توجه می‌کند که آیا رایبه کننده قرارداد استاندارد به شکل مقتضی و متعارف تلاش نموده است که شروط مزبور را به اطلاع طرف مقابل برساند یا نه. هرگاه رایبه کننده قرارداد استاندارد بتواند دلایلی ارائه نماید که شروط مزبور به اطلاع طرف مقابل رسیده است یا اقدامات متعارف و معقولی در خصوص جلب توجه طرف مقابل به شروط مزبور انجام شده است، در این صورت طرف مقابل ملزم به پذیرش آن شروط خواهد بود ولو این که به دلایلی، از آن‌ها مطلع نشده باشد. دادگاه‌ها برای تعیین متعارف و معقول بودن اقدامات انجام شده جهت جلب توجه طرف مقابل، به کلیه اوضاع و احوال توجه می‌کند، مثل این که اصولاً چه کسانی طرف قرارداد هستند، آیا آنان سواد کافی دارند، آیا آن‌ها وقت کافی جهت آگاهی از شروط دارند، تا چه حدی افراد عادی، با هوش، متوسط قادر هستند به اهمیت این شروط و اخطار داده شده توجه کنند و تا چه حدی شروط مزبور تعهدات غیر قابل انتظاری را تحمیل می‌کند. چنانچه دادگاه با توجه به کلیه اوضاع و احوال و با در نظر گرفتن یک فرد عادی تشخیص دهد که اقدامات انجام شده جهت جلب طرف مقابل و اخطار لازم به او کافی و متعارف نبوده است، شروط مزبور را جزء قرارداد ندانسته و طرف مقابل را بری از مسئولیت می‌داند (اسلاسون^۱، ۱۹۸۴).

ب - آیا شروط مزبور غیر منصفانه و گزاف هستند؟

پس از طی مرحله اول و تشخیص این که شروط مورد استناد جزء تراضی طرفین قرار گرفته است، دادگاه وارد مرحله دوم شده و این موضوع را مطرح می‌کند که آیا شروط مزبور غیر منصفانه، خلاف وجدان و گزاف هستند یا نه. در صورت اثبات این امر، دادگاه

1. Slawson.

شروط مزبور را نادیده گرفته و یا به شکل مقتضی آن را در جهت منصفانه کردن تعدیل می‌نماید (مایر^۱، ۱۹۸۴، ص ۲۴۷). قرارداد غیرمنصفانه و خلاف وجدان به قراردادهایی اطلاق می‌شود که: «از یک طرف، هیچ فرد با وجدانی که دچار تدلیس نشده حاضر نباشد آن را تقبل نماید و از طرف دیگر، هیچ فرد منصف و درست‌کاری چنین قراردادی را پیشنهاد نمی‌دهد» (پرونده Earl، ص ۱۰۰). در سال ۱۹۵۱ دادگاه تجدید نظر ایالت نیویورک اظهار نمود که قرارداد غیرمنصفانه و خلاف وجدان به قراردادی اطلاق می‌شود که «با در نظر گرفتن عرف و رویه حاکم در زمان و مکان انعقاد قرارداد، به حدی غیرمعقول و غیرمتعارف است که نمی‌توان به اجرای مفاد آن حکم نمود» (پرونده Mandel، ص ۹۴).

ماده ۲-۳۰۲ قانون متحدالشکل تجاری به عنوان مهم‌ترین قانون موضوعه در این خصوص مقرر می‌دارد:

به عنوان یک امر حقوقی اگر دادگاه متوجه شود که قرارداد یا شرطی از آن در زمان انعقاد قرارداد گزاف و خلاف وجدان بوده است، ممکن است از اجرای آن خودداری کند یا سایر شروط قرارداد را به استثنای شرط خلاف وجدان اجرا نماید یا اجرای چنین شرط غیرمنصفانه‌ای را به شکلی محدود نماید که از نتیجه خلاف وجدان آن اجتناب گردد. چنانچه ادعا شود یا بر دادگاه معلوم گردد که قرارداد یا بعضی از شروط آن گزاف و خلاف وجدان بوده است، باید به طور متعارف به طرفین فرصت داده شود تا جهت کمک به تصمیم‌گیری دادگاه دلیلی را در خصوص وضعیت اقتصادی، هدف و تأثیر آن به دادگاه ارایه نمایند.

نتیجه‌گیری

قراردادهای استاندارد به قراردادهایی اطلاق می‌شود که تمام یا بعضی از شروط آن از قبل تنظیم شده و توسط یکی از طرفین به طرف دیگر ارایه می‌گردد و طرف مقابل در

شرایطی نیست که بتواند شروط ارایه شده را مورد مذاکره و جرح و تعدیل قرار دهد. او یا باید شروط ارایه شده را بدون تغییر قبول کند و یا از خرید کالاها و خدمات موضوع قرارداد صرف نظر کند. با این که دادگاه‌های کامن لو چه در انگلستان و چه در آمریکا اصولاً از دخالت در قراردادهای خصوصی اجتناب می‌کنند، ویژگی‌های قراردادهای استاندارد باعث شده که در هر دو کشور، دخالت در قراردادهای استاندارد چه از طریق دادگاه‌ها و چه از طریق قانون‌گذار روز به روز افزایش پیدا کند. مهم‌ترین دلایل این دخالت عبارت‌اند از این که اولاً، در بعضی از موارد، مشتریان حق انتخاب واقعی ندارند و تقریباً مجبور هستند قراردادهای مذکور را با شروط مورد نظر قبول نمایند. ثانیاً، مشتریان معمولاً در تصمیم‌گیری‌های خود صرفاً روی قیمت‌ها تمرکز کرده و به شروط قراردادی توجه لازم نمی‌نمایند. ثالثاً، حتی در صورت توجه به شروط مزبور، بسیاری از مردم عادی قادر به فهم تبعات و نتایج احتمالی شروط مزبور نیستند تا انتخاب صحیح انجام دهند. رابعاً، این شروط ممکن است زمانی به اطلاع مشتری برسد که برای انتخاب خیلی دیر باشد. ارایه کنندگان فرم‌های استاندارد که معمولاً از وضعیت اقتصادی و معاملی برتری برخوردار هستند و به مشاوره‌های حقوقی دسترسی ندارند با شناسایی نقاط ضعف مشتریان و میزان آسیب‌پذیری آنان، از وضعیت موجود به نفع خود بهره‌مند می‌شوند. خامساً، موارد بالا را نمی‌توان مشمول عناوین اکراه، تدلیس و اشتباه به معنای مرسوم آن قلمداد کرد تا بتوان از ضمانت اجراهای مقرر در خصوص اکراه، تدلیس و یا اشتباه بهره‌مند شد.

در رویارویی با قراردادهای استاندارد، به خصوص وقتی که طرف مقابل آن یک مصرف‌کننده باشد، حقوق آمریکا و انگلستان تقریباً رویه واحدی را پیش گرفته‌اند. در هر دو کشور دادگاه‌ها ابتدا تلاش نموده‌اند تا مشخص نمایند آیا شروط مورد ادعا واقعاً مورد تراضی طرفین قرار گرفته و جزئی از قرارداد بوده است یا نه. با این شیوه بسیاری از شروط غیرمنصفانه و غیرقابل انتظار در قراردادهای استاندارد توسط دادگاه‌ها کنار گذاشته شده است. در مواردی که شروط مزبور جزء قرارداد تلقی می‌شود دادگاه‌ها به نظریه غیرمنصفانه و گزاف بودن آن استناد کرده و این شروط را کنار گذاشته یا تعدیل

نموده‌اند. در حقوق انگلستان، کنار گذاشتن یا تعدیل شروط غیرمنصفانه و گزاف در قراردادهای استاندارد بیش‌تر متکی به قوانین موضوعه و تحت تأثیر «دستورالعمل شورای اتحادیه اروپا» می‌باشد، در صورتی که در آمریکا مقررات خاصی نسبت به قراردادهای استاندارد در قانون متحدالشکل تجاری پیش‌بینی نشده است و کمیته تنظیم مقررات وابسته به کنفرانس ملی در یکسان‌سازی حقوق ایالت‌ها^۱ متن اصلاحی ماده ۲۰۷-۲ را پیشنهاد داده است که در واقع جمع‌بندی و تنظیم مطالبی است که دادگاه‌های آمریکا در خصوص قراردادهای استاندارد اعمال می‌نمایند (ویسکف^۲، ۱۹۹۶، ص ۲۵۷).

1. Drafting Committee of the National Conference on Uniform State Laws.

2. Weiskopf.

هم‌چنین سایت اینترنتی زیر حاوی آخرین پیشنهادات و تحولات در این خصوص است:

<http://www.law.berkeley.edu/institutes/bcilt/events/ucc2b/draft/207.html>

مآخذ

۱- شیروی، عبدالحسین، نقش قراردادهای استاندارد (نمونه) در تجارت بین‌المللی و مقایسه آن با قراردادهای الحاقی در حقوق داخلی، مجله مجتمع آموزش عالی قم، شماره ۲، بهار ۱۳۷۸.

2- Beatson, J, "Anon's Law of Contract" (New York, Oxford University Press, 1998).

3- Cheshire, G.C. and Fifoot, "Law of Contract" (London, Butterworths, 9th ed, 1976).

4- Collins, Brian St J, "Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations" (1995) Web Journal of Current Legal Issues, <http://www.ncl.ac.uk/~nlawwww/articles3/collins3.html>.

5- Gillies, Peter, "Business Law" (4th ed: Australia, the Federation Press, 1992).

6- Hersbergen, Ronald L., "Contracts of Adhesion under the Louisiana Civil Code", Louisiana Law Review, Vol. 43, (1992).

7- Jacobs, E.J., "Written Standard Terms of Business", Journal of Business Law (1983).

8- Macaulay, Macheil, "Private Legislation and the Duty to Read Business Run by IBM Machine, the Law of Contracts and Credit Cards", Vand Law Review, Vol. 19 (1966).

9- Mair, Steven E., "Unconscionability and the Enforcement of Standardized Contracts in Commercial Transactions", Pacific Law Journal, Vol. 16 (1984).

10- Rakoff, Todd D., "Contracts of Adhesion: An Essay in Reconstruction", Harvard Law Review, Vol. 96 (April, 1983).

11- Sales, H.B., "Standard Form Contracts", *The Modern Law Review*, Vol. 16 (1953).

12- Slawson, David, "The New Meaning of Contract: The Transformation of Contracts Law by Standard Forms", *University of Pittsburgh Law Review*, Vol. 46 (1984).

13- Slawson, W. David, "Standard Form Contracts and Democratic Control of Law Making Power" *Harvard Law Review*, Vol. 84 (1971).

14- Treitel, G.H., "Treitel The Law of Contract" (London, Sweet & Maxwell, 1995).

15- Weiskopf, Nicholas R., "Standard Forms and Standard Terms: Revising Article 2 of the UCC", *Uniform Commercial Code Law Journal*, vol. 29 (1996).

16- Williston, Samuel, *Williston on Contract* (Rev. ed. 1936).

آراء دادگاهها

17- *McCrone v. Boots Farm Sales Ltd.* (1981) S.L.T. 103.

18- *L'Estrange v. Graucob Ltd.* [1934] 2 KB 394.

19- *Curtis v. Chemical Cleaning and Dyeing Co. Ltd.* [1951] 1HB 805, 1 All ER 631.

20- *Olley v. Marlborough Court Ltd* [1949] 1 All ER 127.

21- *Chapelton v. Barry U.D.C* [1940] 1 KB 532.

22- *Burnett v. Wesminster Bank, Ltd* [1966] 1 QB 742.

23- *Thornton v. Shoe Lane Parking* [1971] 2 QB 163.

25- *Interfoto Picture Library Ltd v. Stilletto Visual Programs*

[1988] 1 All ER 384.

26- White v. John Warrick & Co Ltd [1953] 2 ALLER 1021.

27- Hollier v Rambler Motors Ltd [1972] v QB 71.

28- Lewis v. Great Western Rallilway (1860) 157 Eng. Rep. 1427.

29- Thibodeaux v. Meaux's Auto Sales, Inc (1978) s64 So. 2n 1370 (La. App.3d Cir).

30- St. Louis Cordage Mills v. Western Supply Co., 54 OKI 757, 154 (Sup. Ct. 1916).

31- Henningsen v. Bloomfield Motors, Inc. 161 A.2d 69 (N.J.1960).

32- Earl of Chesterfield v. Janssen (Ch. 1750) 28 Eng. Rep.

33- Mandel v. Liebman, (1951) 303 N.Y.