



مسئولیت ناشی از نقض تعهدات قراردادی در پلتفرم‌های اقتصاد دیجیتال در نتیجه فیلترینگ

رحیم مختاری^۱*

آسیه محمدی^۲

چکیده

گسترش پلتفرم‌های اقتصاد دیجیتال، اجرای بخش مهمی از قراردادهای خدماتی، تجاری و مصرفی را به استمرار دسترسی به اینترنت و قابلیت بهره‌برداری از زیرساخت‌های ارتباطی وابسته کرده است. فیلترینگ و سایر اشکال محدودسازی دسترسی، ممکن است موجب توقف یا اختلال در ارائه خدمات پلتفرم، عدم انجام تراکنش‌ها، از دست رفتن داده‌ها، کاهش درآمد کاربران و نقض تعهدات قراردادی شود. مسئله اصلی آن است که آیا چنین اختلالی، مسئولیت قراردادی پلتفرم را ایجاد می‌کند یا با توجه به ماهیت حاکمیتی فیلترینگ، می‌توان آن را از مصادیق «علت خارجی» و «حادثه خارج از حیطه اقتدار متعهد» دانست. پژوهش حاضر با روش توصیفی-تحلیلی و با تکیه بر قواعد عمومی قراردادها در حقوق ایران، قصد داشته به این موضوع در نظام حقوقی ایران بپردازد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که فیلترینگ به صورت مطلق موجب رفع مسئولیت پلتفرم نیست. تحقق معافیت از مسئولیت، به عواملی مانند مفاد قرارداد، نوع تعهد، امکان پیش‌بینی فیلترینگ، امکان اتخاذ تدابیر کاهنده، مدت و شدت محدودیت، رابطه سببیت و میزان خسارت وابسته است. در فیلترینگ ناگهانی، فراگیر و غیرقابل دفع، امکان استناد به قوه قاهره تقویت می‌شود؛ اما در محدودیت‌های قابل پیش‌بینی، تدریجی یا قابل مدیریت، پلتفرم ممکن است همچنان در برابر نقض تعهدات قراردادی مسئول باشد. بر این اساس، توزیع قراردادی خطر، درج شروط دقیق قوه قهریه، طراحی سازوکارهای تداوم خدمت و تفکیک تعهدات به نتیجه از تعهدات به وسیله، از مهم‌ترین راهکارهای حقوقی این حوزه است.

واژگان کلیدی: مسئولیت قراردادی، پلتفرم، اقتصاد دیجیتال، فیلترینگ، قوه قاهره، نقض تعهد.

^۱ استادیار گروه حقوق خصوصی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران (نویسنده مسئول): r-moktari@iaau.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران: mkahkeshan29@gmail.com



مقدمه

تحولات شگرف فناوری اطلاعات در دهه‌های اخیر، ساختار سنتی بازارها را دگرگون ساخته و «اقتصاد دیجیتال» را به عنوان محور اصلی مبادلات تجاری مدرن تثبیت کرده است. در این زیست‌بوم نوین، پلتفرم‌های برخط شامل بازارگاه‌های اینترنتی، شبکه‌های اجتماعی، سامانه‌های حمل‌ونقل هوشمند، خدمات ابری و شبکه‌های توزیع محتوا، به عنوان واسطه‌های کلیدی عمل می‌کنند که با تسهیل ارتباط میان گروه‌های مختلف کاربران (از جمله مصرف‌کنندگان، تامین‌کنندگان و شرکای تجاری)، بستر مناسبی را برای تبادل کالا، خدمات، اطلاعات و ثروت فراهم می‌آورند. این ساختارها فراتر از یک ابزار واسطه‌ای ساده، به عنوان تنظیم‌گران خرد بازار نقش‌آفرینی می‌کنند و کارآمدی آن‌ها مستقیماً بر رشد اقتصادی و رفاه عمومی اثرگذار است. ویژگی متمایز پلتفرم‌های دیجیتال، اتکای شدید آن‌ها به پایداری شبکه‌های ارتباطی و پردازش داده‌ها در مقیاس وسیع است که هرگونه اختلال در این بستر فنی، زنجیره‌ای از خسارات مالی و غیرمالی را برای کاربران به همراه خواهد داشت (عبدپور، ۱۴۰۲: ۲۶).

ثبت نام و فعالیت کاربران در پلتفرم‌های دیجیتال، موجد روابط حقوقی پیچیده‌ای است که عمدتاً در قالب قراردادهای الکترونیکی الحاقی نظیر شروط و ضوابط استفاده، سیاست‌های حفظ حریم خصوصی، توافق‌نامه‌های سطح خدمات و قراردادهای همکاری تجاری سامان می‌یابد. این اسناد قراردادی، تعیین‌کننده حدود وظایف، اختیارات و تعهدات متقابل طرفین بوده و تعهداتی نظیر تضمین دسترسی مستمر به خدمات، پردازش ایمن داده‌ها، انجام بدون وقفه تراکنش‌های مالی، پشتیبانی فنی و اتخاذ تدابیر امنیتی پیشرفته جهت صیانت از داده‌های کاربران را بر عهده پلتفرم می‌گذارند. در تحلیل ماهیت این تعهدات، مرزبندی میان «تعهد به وسیله» و «تعهد به نتیجه» از اهمیت شایانی برخوردار است؛ چرا که پلتفرم در برخی امور متعهد به تلاش متعارف جهت ارائه خدمات است و در برخی دیگر، دستیابی به نتیجه‌ای خاص را تضمین می‌کند. این تنوع در ماهیت شروط قراردادی سبب می‌شود که تعیین دقیق مصادیق نقض عهد و ارزیابی رفتار پلتفرم در مواجهه با اختلالات فنی، نیازمند بازخوانی اصول عمومی حقوق قراردادهای با عینک ویژگی‌های فنی فضای سایبر باشد (طاهری، ۱۴۰۱: ۴۲).

بروز حوادث خارجی همواره اجرای بهینه تعهدات قراردادی را با چالش مواجه می‌سازد؛ اما در قلمرو اقتصاد دیجیتال ایران، پدیده «فیلترینگ» و اعمال محدودیت‌های گسترده حاکمیتی بر پهنای باند و درگاه‌های ارتباطی، به یکی از مهم‌ترین چالش‌های عملیاتی پلتفرم‌ها بدل شده است. هنگامی که دسترسی به یک پلتفرم یا زیرساخت ابری آن به دستور نهادهای ذی‌صلاح دولتی یا قضایی مسدود می‌شود، تعارض جدی میان حقوق کاربران زیان‌دیده از عدم اجرای قرارداد و دفاعیات پلتفرم شکل می‌گیرد. در این وضعیت، کاربران بر اساس اصل لزوم قراردادهای مدعی نقض عهد و خواستار جبران خسارت هستند، در حالی که پلتفرم‌ها با استناد به مفاهیمی نظیر «علت خارجی»، «قوه قاهره» یا «فعل حاکمیت»، تلاش می‌کنند خود را از مسئولیت مبری سازند. تفاوت بنیادین فیلترینگ با حوادث طبیعی مانند سیل یا زلزله در این است که فیلترینگ ناشی از اراده و تصمیم یک نهاد عمومی حاکمیتی است و همین امر، تحلیل حقوقی موضوع را به سمت بررسی نسبت میان اقتدار عمومی حاکمیت و تعهدات خصوصی سوق می‌دهد.



تأثیر فیلترینگ بر عملکرد پلتفرم‌های دیجیتال یکنواخت نبوده و حقوقدانان ناگزیرند آثار آن را در سه سطح متمایز تحلیل کنند؛ در سطح نخست، مسدودسازی کامل بستر پلتفرم، اجرای تعهد را به طور مطلق ناممکن می‌سازد که این امر مستقیماً بحث تعذر اجرا و انحلال یا انفساخ قرارداد را پیش می‌کشد. در سطح دوم، فیلترینگ منجر به اختلال، کاهش پهنای باند یا قطع و وصل‌های مکرر می‌شود که فرض اجرای ناقص یا تأخیر در اجرای تعهد را مطرح می‌سازد و تحلیل مسئولیت پلتفرم را در چارچوب عدم رعایت استانداردهای کیفی توافق شده قرار می‌دهد. در سطح سوم، محدودیت‌های اعمال شده صرفاً منجر به افزایش شدید هزینه‌های عملیاتی یا دشواری فوق‌العاده در ارائه خدمت (بدون ناممکن شدن مطلق آن) می‌گردد که این فرض با نظریه «عسر و حرج» یا «تغییر فاحش اوضاع و احوال قرارداد» ارتباط دارد (سراسیا و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۶-۳۷).

این تفکیک سه‌گانه نشان می‌دهد که نمی‌توان با یک حکم واحد و کلی، اثر فیلترینگ را بر تمامی شقوق تعهدات قراردادی یکسان دانست، بلکه تحلیل هر وضعیت نیازمند انطباق دقیق شرایط مادی حادثه با ارکان مسئولیت مدنی است. مسئله محوری این پژوهش، بررسی مسئولیت قراردادی پلتفرم‌های دیجیتال در شرایط مواجهه با فیلترینگ است. بر این اساس، سوال اصلی تحقیق بر امکان یا عدم امکان انتفای مسئولیت قراردادی پلتفرم متمرکز است؟

۱- مفهوم و ویژگی‌های پلتفرم‌های اقتصاد دیجیتال

پلتفرم دیجیتال، بستر فنی، داده‌محور و سازمانی است که امکان تعامل، تطبیق و انجام مبادله میان دو یا چند گروه مستقل از کاربران (مانند مصرف‌کنندگان و عرضه‌کنندگان) را فراهم می‌کند. پلتفرم الزاماً خود مالک کالا یا ارائه‌دهنده مستقیم خدمت نیست، اما با طراحی قواعد ورود و فعالیت، ایجاد و مدیریت حساب‌ها، احراز هویت، رتبه‌بندی و امتیازدهی، پردازش و تحلیل داده‌ها، نمایش و معرفی عرضه‌کنندگان، تنظیم سازوکار جست‌وجو و پیشنهاد، مدیریت محتوا و تسهیل یا کنترل فرآیندهای مالی و لجستیکی، در عمل نقشی کلیدی در شکل‌گیری اعتماد و امکان‌پذیری معامله دارد. از همین رو، پلتفرم غالباً در جایگاه یک «مدیر اکوسیستم» ظاهر می‌شود و علاوه بر نقش اقتصادی، نقش قراردادی و تنظیم‌گرانه نیز ایفا می‌کند؛ زیرا شرایط استفاده، سیاست‌های دسترسی، قواعد تعلیق/مسدودسازی، کارمزدها و استانداردهای کیفیت را تعیین می‌نماید (قاسمی، ۱۴۰۴: ۵۹).

در روابط پلتفرمی، معمولاً سه سطح قراردادی قابل شناسایی است:

۱-۱- رابطه پلتفرم و کاربر

در این رابطه، کاربر با پذیرش «شرایط استفاده»، «سیاست حریم خصوصی» و گاه «سیاست‌های پرداخت و بازگشت»، وارد یک چارچوب قراردادی می‌شود که تعهدات اصلی پلتفرم را شکل می‌دهد. پلتفرم ممکن است متعهد به ایجاد و نگهداری حساب کاربری، فراهم کردن دسترسی پایدار و امن (در حد متعارف و طبق SLA یا تعهدات عرفی)، حفاظت از داده‌ها و محرمانگی، پردازش درخواست‌ها و تراکنش‌ها، ارائه اطلاعات و اعلان‌های لازم، رسیدگی به شکایات و پشتیبانی و نیز اعمال تدابیر ضد تقلب و امنیتی باشد. از سوی دیگر، کاربر نیز معمولاً تعهداتی مانند ارائه اطلاعات صحیح، رعایت قواعد رفتاری، عدم سوءاستفاده از سامانه و پذیرش محدودیت‌های فنی یا محتوایی دارد.



بنابراین، هرگونه اختلال در دسترسی (از جمله مسدودسازی یا فیلترینگ) می‌تواند این رابطه را از حیث عدم امکان انتفاع از خدمات، تعلیق تعهدات، حدود مسئولیت و جبران خسارت تحت تأثیر قرار دهد (عبدپور، ۱۴۰۲: ۳۲-۳۳).

۲-۱- رابطه پلتفرم و عرضه‌کننده

فروشنندگان، رانندگان، ارائه‌دهندگان خدمات، تولیدکنندگان محتوا یا سایر شرکای تجاری، غالباً بر اساس قرارداد مستقل (همکاری، نمایندگی، پیمانکاری، پذیرش در مارکت پلیس و مانند آن) با پلتفرم فعالیت می‌کنند. در این چارچوب، پلتفرم ممکن است تعهداتی مانند فراهم کردن امکان عرضه و نمایش کالا/خدمت، دسترسی به ابزارهای مدیریتی (داشبورد، تبلیغات، تحلیل فروش)، ارائه زیرساخت پرداخت، تسویه حساب، سازوکار رسیدگی به اختلاف و حتی خدمات مکمل (مانند لجستیک، انبارداری، یا بیمه) را بر عهده گیرد و در مقابل، عرضه‌کننده نیز متعهد به رعایت استانداردها، کیفیت، قیمت‌گذاری منطبق با قواعد، پاسخ‌گویی و تحویل به موقع می‌شود. نکته مهم این است که برای بسیاری از عرضه‌کنندگان، پلتفرم صرفاً یک «کانال فروش» نیست، بلکه زیربنای اصلی کسب‌وکار و منبع دسترسی به مشتریان است؛ لذا استمرار دسترسی، قابلیت پیش‌بینی قواعد و منع قطع یا محدودسازی غیرموجه، اهمیت حیاتی پیدا می‌کند (امیدی و کشاورز مویدی، ۱۴۰۲: ۴۲).

فیلترینگ یا اختلال دسترسی می‌تواند آثار شدیدی بر امکان اجرای تعهدات عرضه‌کننده، تحقق درآمد و حتی اعتبار تجاری او داشته باشد و تحلیل مسئولیت در این سطح، معمولاً نیازمند توجه به ماهیت تعهدات پلتفرم، شروط محدودکننده مسئولیت و قواعد تعلیق/فسخ قرارداد است.

۳-۱- رابطه کاربر و عرضه‌کننده

در بسیاری از پلتفرم‌ها، قرارداد اصلی خرید کالا یا ارائه خدمت مستقیماً بین کاربر و عرضه‌کننده منعقد می‌شود و پلتفرم از منظر حقوقی خود را «واسطه» یا «تسهیل‌گر» معرفی می‌کند. با این حال، حتی در این حالت نیز پلتفرم غالباً بی‌اثر و خنثی نیست؛ زیرا ممکن است در برابر کاربر تعهدات مستقلی مانند حفظ کارکرد سامانه و دسترس‌پذیری، ایجاد کانال ارتباطی، مدیریت فرایند ثبت سفارش، نگهداری سوابق، تضمین حداقلی امنیت پرداخت، امانت‌داری وجوه (در مدل‌های کیف پول/اسکرو)، یا اجرای برخی سازوکارهای حمایتی (مانند داور، ضمانت بازگشت، یا رتبه‌بندی و نظارت) داشته باشد (بوربور، ۱۴۰۴: ۵۹).

بنابراین اگر دسترسی مختل شود، اثر آن فقط به قرارداد کاربر-عرضه‌کننده محدود نمی‌ماند و ممکن است هم‌زمان بر تحقق ایجاب و قبول، امکان پرداخت، تحویل، پیگیری و خدمات پس از فروش اثر بگذارد. به همین دلیل، فیلترینگ می‌تواند به طور هم‌زمان چند رابطه قراردادی را متأثر کند و برای تعیین مسئولیت، باید هر رابطه و تعهدات خاص آن به صورت جداگانه و مرحله‌به‌مرحله (از ایجاد حساب تا انعقاد قرارداد، پرداخت، اجرا و پشتیبانی) تحلیل شود.

۲- مبانی مسئولیت قراردادی پلتفرم

پلتفرم‌ها به عنوان واسطه‌های نوین اقتصادی و خدماتی، روابط حقوقی چندگانه‌ای را با کاربران خود (اعم از ارائه‌دهندگان کالا و خدمات و مصرف‌کنندگان نهایی) برقرار می‌سازند که هسته مرکزی آن را قراردادهای الکترونیکی



پیوستن یا «تراکنش‌های کلیک» تشکیل می‌دهند. بررسی دقیق الزامات ناشی از این توافقات، شرایط تحقق نقض تعهد و مکانیسم‌های مطالبه خسارت در چارچوب قانون مدنی ایران، نه تنها حدود مسئولیت قانونی پلتفرم‌ها را مشخص می‌کند، بلکه توازن عادلانه‌ای میان خطرات تجاری توسعه‌دهندگان فناوری و حقوق قانونی کاربران برقرار می‌سازد. در این راستا، مبانی سه‌گانه مسئولیت قراردادی پلتفرم‌ها به شرح زیر تبیین می‌گردد:

۱-۲- اصل لزوم قراردادها

ماده ۲۱۹ قانون مدنی مقرر می‌کند: «عقودی که بر طبق قانون واقع شده باشد بین متعاملین و قائم‌مقام آنها لازم‌الاتباع است مگر اینکه به رضای طرفین اقاله یا به علت قانونی فسخ شود.»

بر این اساس، توافق‌نامه‌های کاربری، شرایط استفاده و کلیه قراردادهای الکترونیکی که پلتفرم‌ها پیش‌روی کاربران قرار می‌دهند، در صورت تحقق شرایط اساسی صحت معاملات (موضوع ماده ۱۹۰ قانون مدنی)، واجد اعتبار کامل حقوقی بوده و برای طرفین لازم‌الاجرا هستند. قالب‌های نوین انعقاد قرارداد مانند پذیرش با کلیک یا مرور وب‌سایت، مانع از جریان یافتن اصل لزوم نیستند و پلتفرم نمی‌تواند به بهانه ماهیت غیرمکتوب یا دیجیتالی فرآیند ابراز اراده، خود را از آثار الزام‌آور و تکالیف مندرج در سند معاف بداند؛ چرا که بر اساس قانون تجارت الکترونیکی ایران، داده‌پیام‌های حاوی اعلام اراده، واجد همان آثار حقوقی سند مکتوب و امضای سنتی هستند (جنتی، ۱۳۹۱: ۴۱-۴۲).

با این حال، دامنه این الزام‌آور بودن نباید به معنای «تضمین مطلق کسب سود یا تحقق انتظارات فرضی و اقتصادی کاربر» تعبیر شود. تعهدات پلتفرم لزوماً همگی از جنس «تعهد به نتیجه» نبوده و در بسیاری از موارد (مانند پلتفرم‌های واسطه‌ای خرید و فروش یا خدمات مسافرتی آنلاین) ماهیت «تعهد به وسیله» را دارند. بنابراین، مرزهای دقیق تکالیف پلتفرم نه تنها بر اساس متن صریح قرارداد، بلکه با نظر داشت عرف حرفه‌ای صنف فناوری اطلاعات، ماهیت فنی خدمت ارائه‌شده، رفتار پیشین طرفین و البته قواعد امری حقوق مصرف‌کننده تعیین می‌شود؛ به طوری که شروط غیرمنصفانه و سلب مسئولیت‌های مطلق و یک‌جانبه پلتفرم در مقابل تعهدات اساسی‌اش، از منظر حقوقی با چالش جدی مواجه خواهد بود.

۲-۲- مسئولیت ناشی از تخلف از تعهد

ماده ۲۲۱ قانون مدنی مقرر می‌دارد: «اگر کسی تعهد اقدام به امری را بکند یا تعهد نماید که از امری خودداری کند، در صورت تخلف مسئول خسارت طرف مقابل است، مشروط بر اینکه جبران خسارت تصریح شده و یا تعهد عرفاً به منزله تصریح باشد و یا بر حسب قانون موجب ضمان باشد.»

بر مبنای این حکم قانونی، استقرار مسئولیت قراردادی پلتفرم منوط به اثبات ارکان چهارگانه است: نخست، وجود یک تعهد معتبر قراردادی؛ دوم، وقوع تخلف و نقض عهد (فعل یا ترک فعل پلتفرم)؛ سوم، ورود خسارت مادی یا معنوی واقعی به کاربر و چهارم، احراز رابطه سببیت مستقیم میان تخلف پلتفرم و خسارت وارده. در فضای پلتفرمی، تحلیل نقض تعهد ظرافت‌های فنی خاصی دارد؛ برای مثال، قطع موقت دسترسی کاربر یا قطعی سرورها همواره و به خودی خود به معنای نقض تعهد قراردادی نیست. پلتفرم‌ها معمولاً ارائه خدمات خود را به پایداری شبکه اینترنت کشور، عدم بروز قوه قهریه فنی، حملات سایبری غیرقابل پیش‌بینی یا دستورات مراجع قانونی و



قضایی (فیلترینگ یا توقیف فعالیت) مشروط می‌کنند که همگی می‌توانند به عنوان عوامل موجهه یا رافع مسئولیت قلمداد شوند (حسام و همکاران، ۱۴۰۰: ۷۲).

علاوه بر این، در صورت بروز نقض تعهد، پلتفرم تنها در حدودی مسئول جبران خسارت است که این جبران در قرارداد پیش‌بینی شده باشد، یا عرف خدمات ابری و اینترنتی آن را متوجه پلتفرم بداند و یا قانون خاصی (مانند قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای یا قانون تجارت الکترونیکی) ضمانت آن را بار کرده باشد. به همین دلیل، بندهای مربوط به سقف مسئولیت در قراردادهای پلتفرمی نقشی کلیدی ایفا می‌کنند و دادگاه‌ها نیز در ارزیابی نهایی، همواره توازن میان خطرات پذیرفته‌شده توسط کاربر و تعهدات بنیادین پلتفرم را مورد سنجش قرار می‌دهند.

۲-۳- مطالبه خسارت و موعد اجرا

مطابق ماده ۲۲۶ قانون مدنی، در صورت عدم ایفای تعهد، مطالبه خسارت اصولاً پس از انقضای موعد مقرر یا مطالبه اجرای تعهد، حسب مورد، امکان‌پذیر است. این قاعده بدین معناست که برای متعهدله (کاربر) جهت ورود به فاز مطالبه خسارت ناشی از تاخیر یا عدم انجام تعهد، رعایت عنصر «زمان» یا «ارسال اظهارنامه و مطالبه قبلی» الزامی است. در قراردادهای پلتفرمی، تعهدات معمولاً به دو دسته تقسیم می‌شوند: تعهداتی که دارای موعد مشخص و صریح فنی هستند (مانند زمان‌بندی تحویل کالا در پلتفرم‌های فروشگاهی یا سطح دسترسی ماهانه تضمین‌شده در خدمات ابری)؛ و تعهداتی که موعد مشخصی ندارند و انجام آن‌ها منوط به درخواست کاربر است. در دسته اول، به محض انقضای موعد و عدم انجام تعهد، فرض تخلف محقق است؛ اما در دسته دوم، کاربر ناگزیر است ابتدا اجرای تعهد را به صورت رسمی یا از طریق سیستم‌های پشتیبانی پلتفرم مطالبه کند تا در صورت استنکاف پلتفرم، حق مطالبه خسارت برای او ایجاد شود (خانجانی، ۱۴۰۴: ۱۶-۱۷).

بنابراین، ذینفع خسارت باید در مقام دعوا اثبات کند که اولاً زمان اجرای تعهد پلتفرم فرارسیده و منقضی شده است، یا ثانیاً مطالبه صریح و موجه جهت اجرای تعهد صورت گرفته و پلتفرم با وجود امکان فنی و قانونی، از ایفا یا استرداد حقوق کاربر امتناع ورزیده است. این تفکیک مانع از آن می‌شود که کاربران بتوانند بابت اختلالات لحظه‌ای، قطعی‌های موقت ناشی از به‌روزرسانی سیستم، یا موارد مشابه که فوراً برطرف می‌شوند، بدون مطالبه قبلی یا بدون انقضای مهلت‌های متعارف مندرج در قرارداد، پلتفرم را با دعاوی حقوقی سنگین جبران خسارت مواجه سازند.

۳- فیلترینگ بر اساس عناصر قوه قاهره

فیلترینگ به عنوان یک ابزار حاکمیتی، جریان آزاد ارائه خدمات در بسترهای دیجیتال را با چالش جدی مواجه می‌کند؛ با این حال، تعلیق یا معافیت پلتفرم از انجام تعهدات خود منوط به احراز دقیق عناصر چهارگانه قوه قاهره یعنی خارجی بودن، غیرقابل پیش‌بینی بودن، غیرقابل دفع بودن و رابطه سببیت است.

۳-۱- خارجی بودن فیلترینگ

عنصر «خارجی بودن» به این معناست که عامل مخل اجرای تعهد، خارج از حیطه اقتدار، اراده و کنترل متعهد (پلتفرم) باشد. تصمیمات حاکمیتی و دستورات قضایی یا اداری مبنی بر مسدودسازی یک پلتفرم، بارزترین مصداق از حوادث خارج از کنترل ارادی شخص به شمار می‌رود. بنابراین، در نگاه نخست، فیلترینگ واجد وصف خارجی



بودن است، زیرا پلتفرم به عنوان یک بنگاه بخش خصوصی یا اپراتور غیردولتی، نقشی در صدور یا اجرای این دستورات ندارد (صالحی راد، ۱۳۸۸: ۱۱۹).

با این حال، تبیین دقیق این وصف مستلزم تفکیک میان «علت خارجی» و «پیش‌زمینه رفتاری پلتفرم» است. اگر فیلترینگ در پی تخلفات مستقیم و آشکار خود پلتفرم از قوانین سرزمینی (مانند نقض آگاهانه مقررات امنیتی یا عدم رعایت استانداردهای قانونی) رخ داده باشد، دادگاه ممکن است منشأ مسدودسازی را نه یک عامل خارجی محض، بلکه رفتاری منتسب به خود متعهد قلمداد کند. علاوه بر این، باید میان «خارجی بودن» و «غیرقابل پیش‌بینی بودن» تفاوت گذاشت؛ صرف خارجی بودن یک رویداد برای تحقق قوه قاهره کافی نیست و متعهد نمی‌تواند با تکیه بر این عنصر، از بار مسئولیت شانه خالی کند، به ویژه در شرایطی که پیش از انعقاد قرارداد، از وقوع قطعی یا قریب‌الوقوع این محدودیت آگاه بوده و با این حال تعهد مطلق به استمرار خدمت داده باشد.

۲-۳- پیش‌بینی‌پذیری

معیار «پیش‌بینی‌پذیری» باید دقیقاً در لحظه تراضی و انعقاد قرارداد ارزیابی شود. در زیست‌بوم دیجیتال و محیط‌های حقوقی که محدودیت‌های ارتباطی و فیلترینگ دارای سابقه مکرر و سیستماتیک است، فرض بر این است که یک فعال حرفه‌ای و متخصص در حوزه فناوری اطلاعات، احتمال وقوع محدودیت‌های اینترنتی را به عنوان یک خطر تجاری می‌شناسد. اما پویایی این عنصر ایجاب می‌کند که میان «پیش‌بینی کلی احتمال مسدودسازی» و «پیش‌بینی نوع، زمان، دامنه و شدت فیلترینگ» تفکیک قائل شویم. بر این اساس، دو وضعیت حقوقی متمایز قابل ترسیم است:

- وضعیت اول (پیش‌بینی‌پذیری خاص): در صورتی که علائم و هشدارهای رسمی حاکمیتی پیش از قرارداد صادر شده باشد، یا قرارداد در زمان بحران‌های اجتماعی منعقد گردد که مسدودسازی پلتفرم‌ها در آن بازه زمانی بسیار محتمل است، فرض بر پیش‌بینی‌پذیر بودن حادثه است. در این حالت، عدم درج شرط صریح تعدیل مسئولیت یا عدم پیش‌بینی مسیر جایگزین، به معنای پذیرش ارادی خطر از سوی پلتفرم تلقی می‌شود (عبدپور، ۱۴۰۲: ۵۵).
- وضعیت دوم (غیرقابل پیش‌بینی بودن کیفی و کمی): چنانچه فیلترینگ به صورت ناگهانی، با ابزارهای فنی نوین و به طور دائم بر پلتفرمی اعمال شود که پیش از آن هیچ‌گونه سابقه محدودیت مشابهی نداشته و رفتاری مغایر با مقررات انجام نداده است، ماهیت و ابعاد حادثه فراتر از دوراندیشی متعارف یک فعال حرفه‌ای قلمداد شده و وصف غیرقابل پیش‌بینی بودن آن احراز می‌گردد.

۳-۳- غیرقابل دفع بودن

ملاک «غیرقابل دفع بودن» یا غیرقابل اجتناب بودن، به توانایی پلتفرم در مقابله با آثار حادثه و تداوم اجرای تعهد مربوط می‌شود. متعهد ملزم است ثابت کند که حتی با اتخاذ تمام تدابیر معقول، متعارف و استانداردهای فنی متداول، قادر به جلوگیری از توقف خدمات نبوده است. مفهوم اقدامات متعارف به معنای الزام پلتفرم به استفاده از راه‌حل‌های غیرقانونی (نظیر ترغیب کاربران به استفاده از فیلترشکن یا دور زدن سیستماتیک فیلترینگ که خود می‌تواند مسئولیت‌های کیفری و مدنی جدیدی ایجاد کند) نیست؛ بلکه ارزیابی این عنصر باید بر اساس قوانین



موضوعه، عرف تجاری، هزینه‌های متناسب و ماهیت دقیق تعهد صورت گیرد. در جهت کاهش آثار خسارت و اثبات حسن نیت، از پلتفرم انتظار می‌رود که اقداماتی موازی را به کار بندد. وجود زیرساخت‌های موازی یا انتقال به سرورهای داخلی مصون از فیلترینگ بین‌المللی، ارائه نسخه‌های پشتیبان از داده‌های کاربران، اطلاع‌رسانی به موقع و شفاف جهت جلوگیری از انباشت خسارت کاربران، آمادگی برای تمدید مدت قرارداد به میزان دوره انسداد، تسهیل فرآیند استرداد وجوه دریافتی متناسب با خدمات ارائه نشده و ایجاد کانال‌های ارتباطی پشتیبان، همگی قرائنی هستند که نشان می‌دهند پلتفرم تلاش‌های متعارف را برای دفع یا به حداقل رساندن آثار حادثه انجام داده است (اسماعیلی، ۱۳۹۲: ۱۳۸-۱۳۹).

۳-۴- رابطه سببیت

آخرین و حیاتی‌ترین رکن قوه قاهره، احراز «رابطه سببیت» مستقیم میان فیلترینگ و عدم اجرای تعهد است. برای معافیت کامل از مسئولیت، فیلترینگ باید علت منحصربه‌فرد و فاقد واسطه در ناکامی پلتفرم برای ارائه خدمت باشد. در فرضی که پلتفرم پیش از وقوع فیلترینگ، به دلایل دیگری همچون ضعف شدید زیرساخت‌های فنی، سوءمدیریت داخلی، بدهی‌های معوق به شرکت‌های میزبانی وب و قطعی سرورها به دلیل عدم پرداخت هزینه‌ها، عملاً در اجرای تعهدات خود ناتوان بوده یا مرتکب تاخیر شده باشد، نمی‌تواند کل خسارات وارده را به فیلترینگ منتسب کند. در چنین شرایطی، سیستم قضایی و داوری با استفاده از فرمول «تعدد اسباب» به تفکیک خسارت می‌پردازد. دادگاه باید با بررسی نظرات کارشناسان رسمی فناوری اطلاعات، سهم خسارتی را که مستقیماً و منحصراً معلول فیلترینگ بوده است از خساراتی که ریشه در قصور، تقصیر و ناکارآمدی خود پلتفرم دارد، جدا سازد (رضوانی و سیفی، ۱۳۹۶: ۱۳۱).

پلتفرم تنها نسبت به آن بخشی از عدم اجرای تعهد معاف از جبران خسارت خواهد بود که به طور مستقیم تحت تأثیر عامل قهری فیلترینگ قرار گرفته و هیچ عامل انسانی یا فنی منتسب به پلتفرم در ایجاد آن دخیل نبوده است.

۴- فیلترینگ و تمایز تعذر اجرا از دشواری اجرا

در روابط تجاری مدرن و به ویژه قراردادهای حوزه فناوری اطلاعات، بسیار رخ می‌دهد که محدودیت‌های ارتباطی، اجرای تعهد را غیرممکن نمی‌سازند، بلکه تنها هزینه‌های مالی، زمانی و فنی آن را به شدت افزایش می‌دهند. از منظر حقوق تعهدات، تمایز میان این دو وضعیت از اهمیت بالایی برخوردار است؛ چرا که بار حقوقی، آثار و احکام متفاوتی بر هر یک مترتب می‌شود و خلط این مفاهیم می‌تواند به تضییع حقوق یکی از طرفین یا صدور آرای قضایی نامتناسب منجر گردد.

۴-۱- تعذر کامل

تعذر کامل یا مطلق زمانی محقق می‌شود که سد حاکمیتی فیلترینگ به گونه‌ای غیرقابل نفوذ و همه‌جانبه اعمال گردد که از نظر فنی، هیچ‌گونه بستر جایگزین قانونی یا مسیر ارتباطی متعارفی برای ارائه خدمت موضوع قرارداد باقی نماند. در این حالت، موضوع تعهد عملاً سالبه به انتفای موضوع شده و متعهد با انسداد مطلق و دائمی روبرو می‌گردد. در حقوق مدنی ایران، هرگاه اجرای تعهد به واسطه حادثه خارجی غیرقابل دفع و غیرقابل پیش‌بینی ناممکن شود، تعهد منفسخ شده و متعهد از انجام آن معاف می‌گردد. احراز تعذر کامل مستلزم بررسی دقیق «امکان



فنی و قانونی» ارائه خدمت است. اگر موضوع قرارداد، ارائه خدمتی ویژه بر روی یک بستر ارتباطی مشخص و منحصر به فرد (مانند توسعه یک افزونه خاص برای یک پلتفرم خارجی فیلتر شده) باشد، مسدودسازی کامل آن بستر به معنای تعذر کامل اجرای تعهد خواهد بود (عبدپور، ۱۴۰۲: ۶۹-۶۰).

در این وضعیت، چنانچه پلتفرم بتواند سایر ارکان قوه قاهره را به اثبات برساند، تعهد ساقط شده و مسئولیت جبران خسارت ناشی از عدم اجرا منتفی می‌گردد؛ هرچند که پلتفرم ملزم به استرداد وجوهی است که بابت خدمات انجام نشده پیشتر دریافت داشته است.

۲-۴- تعذر موقت

در بسیاری از موارد، فیلترینگ یا اختلالات اینترنتی ماهیت دائمی نداشته و در قالب محدودیت‌های دوره‌ای یا فصلی بروز می‌کنند. در این سناریو، ما با «تعذر موقت» مواجه هستیم که اثر حقوقی آن، سقوط یا انفساخ تعهد نیست، بلکه تعلیق موقت اجرای قرارداد است. در طول دوره تعلیق، متعهد بابت عدم اجرای تعهد مقصر شناخته نمی‌شود و تعهدات طرفین تا زمان رفع مانع به حالت تعلیق درمی‌آید. نکته حائز اهمیت در تعذر موقت، وظیفه پلتفرم برای ازسرگیری تعهدات بلافاصله پس از رفع اختلالات است. پلتفرم ملزم است پس از عادی شدن شرایط، فوراً به تداوم ارائه خدمت بپردازد. با این حال، اگر قرارداد واجد وصف «تعدد مطلوب» باشد، تأخیر ایجاد شده صرفاً تعهد را تمدید می‌کند؛ اما اگر قرارداد از نوع «وحدت مطلوب» باشد (به این معنا که انجام تعهد تنها در یک بازه زمانی خاص برای کارفرما ارزش داشته و با انقضای آن زمان، منفعت خود را به کلی از دست بدهد)، تعذر موقت عملاً در حکم تعذر کامل بوده و موجب انفساخ قرارداد و مسئولیت پلتفرم جهت بازگرداندن ثمن یا اجرت خواهد شد.

۳-۴- دشواری یا افزایش هزینه

وضعیت سوم که چالش برانگیزترین حالت از منظر حقوقی است، فرضی است که فیلترینگ مانع اجرای تعهد نمی‌شود، اما ارائه خدمت را مستلزم صرف هزینه‌های کلان فنی (مانند خرید سرورهای داخلی جدید، تغییر کامل معماری شبکه، یا استفاده از ابزارهای قانونی پرهزینه جهت دور زدن محدودیت‌ها) می‌کند. در این شرایط، اجرای تعهد همچنان ممکن است اما برای پلتفرم از نظر اقتصادی غیرمقرون به صرفه یا از نظر فنی بسیار دشوار می‌گردد که در اصطلاح حقوقی به آن «دشواری اجرا» یا «هاردشیپ» گفته می‌شود. اصل لزوم قراردادها اقتضا می‌کند که متعهد صرفاً به دلیل سخت یا زیان بار شدن قرارداد، نتواند از اجرای آن سرباز زند و فیلترینگ را به عنوان قوه قاهره مستمسک قرار دهد. حقوق مدنی ایران فاقد مقررات عام، مستقل و تدوین شده در خصوص نظریه هاردشیپ یا «حوادث پیش‌بینی نشده» (همانند آنچه در اصول قراردادهای تجاری بین‌المللی وجود دارد) است. حل و فصل این بن‌بست‌های قراردادی تا حد زیادی به تفسیر شروط ضمن عقد، عرف صنفی حوزه فناوری اطلاعات، اصل حسن نیت در اجرای تعهدات و در نهایت، صلاحدید و تفسیر قضایی دادرس بستگی دارد (سبزی و همکاران، ۱۴۰۲: ۳۷۴).

دادگاه‌ها ممکن است در مواجهه با عدم تعادل شدید ارزش معاوضی قرارداد به دلیل فیلترینگ، از نهادهایی چون «عسر و حرج»، «خیار غبن حادث» یا «تعدیل قضایی قرارداد» برای بازگرداندن تعادل اقتصادی به رابطه طرفین استفاده کنند، اما پلتفرم نمی‌تواند به طور یک‌جانبه تعهد خود را خاتمه یافته تلقی کند.



۵- شروط قراردادی و توزیع خطر

در ساختار قراردادهای پلتفرمی، به دلیل وابستگی شدید اجرای تعهدات به زیرساخت‌های ارتباطی، شبکه اینترنت و تصمیمات نهادهای حاکمیتی، توزیع سنتی خطر و اتکای صرف به قواعد عمومی مسئولیت مدنی و نظریه سنتی قوه قاهره پاسخ‌گوی پیچیدگی‌های فنی و حقوقی این حوزه نیست. از این رو، طرفین قرارداد ناگزیرند با طراحی دقیق شروط تخصصی، از یکسو قلمرو مسئولیت پلتفرم را در مواجهه با مداخلات بیرونی و فیلترینگ تبیین کنند و از سوی دیگر، سازوکارهای حمایتی مناسبی را جهت صیانت از حقوق کاربران و کاهش زیان‌های احتمالی پیش‌بینی نمایند. این دسته از شروط، با هدف پیش‌بینی‌پذیر ساختن پیامدهای اقتصادی ناشی از حوادث قهری و تحدید تعهدات پلتفرم‌ها تدوین می‌شوند؛ با این حال، قابلیت استناد و اعتبار حقوقی آن‌ها در بستر دادرسی‌های قضایی همواره تحت نظارت دادگاه‌ها و با تکیه بر اصول کلی حقوقی نظیر حسن نیت، رعایت حقوق مصرف‌کننده، منع سوءاستفاده از حق و قواعد مربوط به قراردادهای الحاقی ارزیابی و تعدیل می‌گردد.

۵-۱- شرط قوه قهریه

در حقوق قراردادهای فناوری اطلاعات، شرط قوه قهریه باید به گونه‌ای صریح، مصداقی و با جزئیات فنی و حقوقی کافی تدوین شود تا از بروز ابهامات تفسیری در زمان بروز بحران پیشگیری گردد. اکتفا به فرمول‌بندی‌های سنتی و کلی نظیر «هرگونه حادثه غیرقابل پیش‌بینی و غیرقابل دفع که خارج از اراده طرفین باشد»، گرچه در نگاه نخست تمام ابعاد قوه قاهره را پوشش می‌دهد، اما در مقام تفسیر قضایی و ارزیابی رفتارهای پیچیده دیجیتال کارآمدی لازم را ندارد. پلتفرم‌های اینترنتی در محیطی با متغیرهای فنی بسیار پویا فعالیت می‌کنند که در آن مرز میان نقص فنی متعارف ناشی از سوءمدیریت و حوادث قهری حاکمیتی بسیار باریک است؛ بنابراین، تصریح دقیق مصادیق و مواردی که طرفین مایلند آن‌ها را به عنوان شروط رافع مسئولیت بشناسند، گامی اساسی در جهت ثبات قراردادی تلقی می‌شود. بر این اساس، در نگارش قراردادهای پلتفرمی شایسته است وضعیت حقوقی مصادیق رویدادهای خاص نظیر تصمیمات و دستورات نهادهای حاکمیتی و قضایی، مسدودسازی مستقیم دامنه یا نشانی اینترنتی (IP)، اختلالات گسترده در زیرساخت مخابراتی کشور، محدودیت شدید پهنای باند و ترافیک بین‌الملل، قطع یا تعلیق فعالیت درگاه‌های پرداخت بانکی، تحریم‌های بین‌المللی مؤثر بر دسترسی به ابزارها و سرورهای خارجی، تغییرات ناگهانی در قوانین و مقررات بخش فناوری اطلاعات و حملات سایبری گسترده به‌طور صریح مشخص گردد. طرفین باید در مفاد قرارداد تعیین کنند که آیا وقوع این حوادث منفرداً یا مجتمعاً تعهدات پلتفرم را معلق می‌سازد، موجب فسخ منفسخ قرارداد می‌شود، یا صرفاً گزینه‌های تعدیل تعهدات را فعال می‌کند (عبدپور، ۱۴۰۲: ۶۲).

با این وجود، درج ساده و مصداقی واژه «فیلترینگ» یا سایر مصادیق فوق در متن قرارداد، به معنای معافیت خودکار و مطلق پلتفرم از مسئولیت جبران خسارت نخواهد بود. دادرس یا داور در مقام رسیدگی به دعوای نقض تعهد، ملزم است به بررسی عینی پرداخته و احراز کند که اولاً رویداد ادعایی واقعاً تحقق یافته است؛ ثانیاً این رویداد به‌طور مستقیم و تام مانع از اجرای تعهد قراردادی شده است (رابطه سببیت)؛ و ثالثاً پلتفرم سایر تکالیف ثانویه



قراردادی و قانونی خود نظیر اعلام فوری حادثه به متعهدله و اتخاذ اقدامات مقتضی جهت کاهش دامنه زیان را به درستی و بر اساس عرف حرفه‌ای انجام داده است.

۵-۲- شرط اعلام حادثه

درج «شرط اعلام حادثه» به عنوان یک تکلیف فرعی اما حیاتی در قراردادهای پلتفرمی، کارکردی دوگانه در جهت توزیع خطر و صیانت از منافع طرفین دارد. بر مبنای این شرط، متعهد (پلتفرم) موظف است بلافاصله پس از آگاهی از وقوع مانع حاکمیتی، فیلترینگ یا هرگونه اختلال زیرساختی که مانع از ارائه بهینه خدمت می‌شود، موضوع را در مهلتی مشخص و توافق شده به اطلاع متعهدله یا عموم کاربران برساند. این بازه زمانی که بسته به نوع و حساسیت خدمات (مانند میزبانی ابری داده‌ها در مقایسه با پلتفرم‌های واسطه‌ای ساده) تنظیم می‌شود، تضمین‌کننده شفافیت اطلاعاتی در روابط طرفین است. این فرآیند اطلاع‌رسانی نباید به یک اظهار عمومی و مبهم محدود شود، بلکه پلتفرم مکلف است جزئیات مربوط به منشأ و ماهیت مانع، گستره فنی و دامنه خدماتی که از کار افتاده‌اند، تخمین اولیه از مدت‌زمان پایداری اختلال و نیز راهکارهای جایگزین موقت را ارائه دهد. این رویکرد به کاربران فرصت می‌دهد تا با انجام اقدامات پیشگیرانه نظیر انتقال داده‌ها یا استفاده از ابزارهای موازی، از تشدید خسارات اقتصادی خود جلوگیری کنند (قاسمی، ۱۴۰۴: ۸۹).

رعایت مهلت مقرر در اعلام حادثه یا ارائه اطلاعات نادرست و گمراه‌کننده، می‌تواند مسئولیت پلتفرم را در قبال آن بخش از خسارت‌هایی که در صورت اعلام به‌موقع قابل پیشگیری بودند، افزایش دهد. به عبارت دیگر، حتی اگر خود فیلترینگ به عنوان یک حادثه قوه قهریه فرض شود و پلتفرم را از تعهد اصلی معاف کند، تقصیر پلتفرم در «عدم اعلام به‌موقع اختلال» به عنوان یک سبب مستقل ایجاد مسئولیت مطرح شده و دادگاه می‌تواند وی را به جبران زیان‌های ناشی از این کوتاهی قراردادی محکوم کند.

۵-۳- شرط کاهش خسارت

شرط کاهش خسارت تجلی اصل حسن نیت و قاعده ملازمه رفتار منصفانه در اجرای قراردادهاست که پلتفرم را مکلف می‌سازد در صورت مواجهه با فیلترینگ یا محدودیت‌های دولتی، منفعل نمانده و کلیه تدابیر متعارف و ممکن را جهت به حداقل رساندن زیان‌های وارده به کاربران به کار بندد. هدف از این شرط، توزیع منصفانه آثار منفی ناشی از قوه قهریه است؛ چرا که متعهد نمی‌تواند با تکیه بر وقوع حادثه خارج از کنترل، نسبت به سرنوشت حقوقی، داده‌ها و سرمایه متعهدله بی‌تفاوت باشد، بلکه باید به عنوان یک فعال حرفه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات، رفتار مسئولانه‌ای از خود بروز دهد (سلیمانی، ۱۴۰۴: ۲۶).

تعهدات پلتفرم در راستای تقلیل خسارت در قرارداد می‌تواند شامل مصادیق مشخصی باشد؛ از جمله:

- اطلاع‌رسانی مستمر و شفاف به کاربران پیرامون وضعیت فنی پلتفرم و زمان‌بندی احتمالی بازگشت خدمات؛
- تعلیق دریافت هزینه‌ها یا حق اشتراک در دورانی که خدمات به دلیل اختلالات ناشی از فیلترینگ به‌طور موثر ارائه نمی‌شوند؛



- تمديد خودكار مدت اشتراك يا اعتبار خدمات متناسب با دوره مسدودسازى، بدون تحميل هزينه‌هاى اضافى به كاربران؛
- استرداد يا بازپرداخت وجوه پيش‌پرداخت بابت بخش‌هاىي از تعهدات كه به دليل تعذر ناشى از فيلترينگ هرگز ايفا نخواهند شد؛
- حفظ، حراست و پشتيبان‌گيرى مستمر از داده‌ها و اطلاعات كاربران جهت جلوگيرى از نابودى يا افشاى ناخواسته آن‌ها در طول دوره اختلال؛
- ارائه مسيره‌هاى قانونى و زيرساخت‌هاى جاگزين از قبيل تغيير دامنه به آدرس‌هاى فيلتر نشده، استفاده از نسخه‌هاى وب‌اپليكيشن يا فعال‌سازى كانال‌هاى ارتباطى ثانويه (عبدپور، ۱۴۰۲: ۵۸).
- پيش‌بينى صريح اين اقدامات در شروط قراردادى، چارچوب مشخصى را براى ارزشيابى حقوقى رفتار پلتفرم در زمان بروز اختلاف فراهم مى‌آورد. دادگاه يا مرجع داورى با ارزشيابى اين موارد مشخص خواهد كرد كه آيا پلتفرم در حدود امكانات فنى و اقتصادى خود اقدامات تقليمى را انجام داده است يا خير. عدم اقدام در جهت كاهش خسارت، پلتفرم را نسبت به آن بخش از زيان‌هاىي كه با رفتارهاى متعارف قابل پيشگيرى بودند، مسئول نگاه مى‌دارد.

۵-۴- شرط محدوديت مسئوليت

شرط محدوديت مسئوليت، ابزار مهمى جهت مديريت خطرات مالى پلتفرم‌ها است كه از طريق تعيين سقف عددى براى خسارات قابل مطالبه يا استثنا نمودن برخى خسارت‌ها از قلمرو جبران (مانند خسارت عدم‌النفع، از دست رفتن داده‌ها يا زيان‌هاى غيرمستقيم تجارى)، توازن اقتصادى قرارداد را حفظ مى‌كند. با توجه به اينكه پلتفرم‌ها خدمات خود را به انبوهى از كاربران ارائه مى‌دهند، عدم تحديد مسئوليت مى‌تواند با وقوع يك فيلترينگ گسترده، مطالبات خسارت كلانى را متوجه پلتفرم كرده و منجر به ورشكستگى كامل آن شود؛ از اين رو، اين شروط توجيه‌پذيرى اقتصادى خدمات را تضمين مى‌كنند. با اين حال، نفوذ و اعتبار شروط تحديد مسئوليت منوط به رعايت اصول سختى مانند صراحت، وضوح و فهم متعارف است. شروط مبهم، بسيار ريز يا پنهان در قراردادهاى مفصل كه معمولاً به صورت الحاقى از سوي پلتفرم‌ها به كاربران تحميل مى‌شوند، در صورت بروز اختلاف توسط مرجع قضايى به ضرر تنظيم‌كننده شرط (مضيق) تفسير خواهند شد؛ به ويژه در مواردى كه طرف مقابل يك «مصرف‌كننده» باشد كه توان فنى يا قدرت چانه‌زنى براى تغيير مفاد قرارداد را نداشته است (صالحى راد، ۱۳۸۸: ۱۲۱).

علاوه بر اين، كارآمدى شرط محدوديت مسئوليت مطلق نبوده و نمى‌تواند به عنوان چترى حمايتى براى پوشش دادن تقصيرهاى سنگين يا رفتارهاى غيراخلاقى پلتفرم استفاده شود. بر اساس اصول حقوقى و نظم عمومى، هيچ شرطى در قرارداد نمى‌تواند مسئوليت ناشى از تقصير عمدى، تدليس (فريب قراردادى)، نقض آگاهانه و اساسى تعهدات محورى قرارداد، يا بى‌توجهى شديد به استانداردهاى امنيتى حفاظت از داده‌هاى كاربران را ساقط يا محدود نمايد؛ در صورت احراز چنين رفتارهاىي از سوي پلتفرم، دادگاه شرط محدوديت مسئوليت را بلااثر دانسته و متخلف را به جبران كامل خسارت محكوم خواهد كرد.



۶- مسئولیت در برابر گروه‌های مختلف زیان‌دیده

مسئولیت قراردادی پلتفرم‌ها در برابر آثار ناشی از فیلترینگ تنها به رابطه حقوقی میان پلتفرم و کاربران محدود نمی‌شود، بلکه دامنه آن طیف متنوعی از اشخاص را دربر می‌گیرد که هر یک به نحوی از فعالیت اقتصادی و فنی پلتفرم منتفع می‌شوند یا بر استمرار خدمات آن اتکا دارند. ساختار چندوجهی پلتفرم‌های دیجیتال موجب شده است که یک اختلال ناشی از فیلترینگ، به صورت هم‌زمان بر منافع کاربران نهایی، فروشندگان، تبلیغ‌دهندگان، ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، شرکت‌های زیرساختی و سایر ذی‌نفعان اثر بگذارد. از این رو، تحلیل مسئولیت پلتفرم در چنین شرایطی مستلزم شناسایی دقیق روابط قراردادی، نوع تعهدات پذیرفته‌شده، جایگاه هر یک از طرف‌های ذی‌نفع و قلمرو خطراتی است که هر یک از آنان به موجب قرارداد یا قواعد عمومی حقوق پذیرفته‌اند. در بسیاری از موارد، اگرچه منشأ اولیه اختلال یک تصمیم حاکمیتی یا محدودیت خارج از اراده پلتفرم است، اما این امر به خودی خود موجب سقوط تمامی مسئولیت‌های قراردادی نمی‌شود؛ زیرا امکان دارد پلتفرم همچنان نسبت به انجام برخی تعهدات تبعی، جبران بخشی از خسارات، استرداد وجوه، حفظ اطلاعات کاربران یا اتخاذ تدابیر لازم برای کاهش آثار زیان‌بار حادثه مسئول باقی بماند. از سوی دیگر، ماهیت قراردادهای منعقدۀ با هر یک از گروه‌های ذی‌نفع یکسان نیست و تفاوت در موضوع قرارداد، نوع تعهد، میزان وابستگی اقتصادی به پلتفرم و سطح انتظار مشروع طرفین، موجب تفاوت در مبانی و حدود مسئولیت خواهد شد (فیضی دیزگاه، ۱۴۰۳: ۱۲).

بنابراین، بررسی آثار فیلترینگ بدون تفکیک جایگاه حقوقی گروه‌های مختلف زیان‌دیده، نمی‌تواند تصویر دقیقی از مسئولیت قراردادی پلتفرم ارائه دهد.

۶-۱- مسئولیت در برابر کاربران نهایی

کاربران نهایی مهم‌ترین و گسترده‌ترین گروهی هستند که آثار مستقیم فیلترینگ را تجربه می‌کنند؛ زیرا هدف اصلی قراردادهای پلتفرمی، فراهم ساختن امکان دسترسی آنان به خدمات دیجیتال است. هرگاه به دلیل فیلترینگ، دسترسی کاربر به خدمات به طور کامل یا جزئی مختل شود، نخستین پرسش حقوقی آن است که آیا پلتفرم تعهد قراردادی خود را نقض کرده است یا آنکه حادثه مزبور در زمره عوامل رافع مسئولیت قرار می‌گیرد. پاسخ به این پرسش وابسته به ماهیت تعهد پذیرفته‌شده از سوی پلتفرم، مفاد قرارداد، وجود یا فقدان شرط قوه قهریه و همچنین امکان انتساب عدم اجرای تعهد به عوامل خارج از کنترل پلتفرم خواهد بود. در بسیاری از قراردادهای خدمات دیجیتال، کاربر در قبال پرداخت حق اشتراک، کارمزد یا بهای خدمات، انتظار مشروع دارد که در مدت قرارداد بتواند به خدمات مورد توافق دسترسی داشته باشد. هرگاه فیلترینگ موجب شود که استفاده از خدمت برای کاربر عملاً ناممکن گردد، این وضعیت می‌تواند تعادل اقتصادی قرارداد را بر هم زند و این پرسش را مطرح کند که آیا پلتفرم همچنان حق دریافت تمام عوض قراردادی را دارد یا مکلف به استرداد تمام یا بخشی از وجوه دریافتی است. در چنین مواردی باید میان وضعیتی که خدمت به طور کامل غیرقابل ارائه شده و حالتی که صرفاً کیفیت یا سهولت دسترسی کاهش یافته است، تفکیک قائل شد؛ زیرا آثار حقوقی هر یک متفاوت خواهد بود (محمدی و علی‌پور، ۱۴۰۰: ۱۱۶-۱۱۷).



از منظر جبران خسارت نیز باید میان انواع مختلف زیان‌های وارده به کاربران تمایز قائل شد. بخشی از خسارات ممکن است به صورت مستقیم ناشی از عدم ارائه خدمت باشد؛ مانند هزینه‌ای که کاربر برای اشتراک یا خرید خدمت پرداخته اما از آن بهره‌مند نشده است. در مقابل، برخی زیان‌ها ماهیتی تبعی یا غیرمستقیم دارند؛ مانند از دست رفتن فرصت‌های شغلی، کاهش درآمد یا خسارات ناشی از عدم دسترسی به اطلاعات ذخیره‌شده در پلتفرم. مسئولیت پلتفرم نسبت به دسته دوم معمولاً محدودتر است و احراز آن مستلزم اثبات رابطه سببیت، قابلیت پیش‌بینی خسارت و نبود عوامل مداخله‌گر خواهد بود. به همین دلیل، بسیاری از قراردادهای پلتفرمی با درج شروط تحدید مسئولیت، دامنه جبران خسارات غیرمستقیم را محدود می‌کنند، هرچند اعتبار این شروط همواره تابع قواعد آمره، حمایت از مصرف‌کننده و اصول حسن نیت خواهد بود (ملاابراهیمی و میرصدری، ۱۴۰۱: ۲۳۴).

افزون بر این، حتی در فرضی که فیلترینگ به عنوان یک حادثه خارج از کنترل پلتفرم پذیرفته شود، تعهدات فرعی پلتفرم نسبت به کاربران از میان نمی‌رود. اطلاع‌رسانی شفاف، ارائه راهکارهای جایگزین قانونی، حفظ امنیت و تمامیت داده‌های کاربران، پاسخ‌گویی مناسب، تعلیق دریافت هزینه‌ها در دوره عدم ارائه خدمت و استرداد مبالغ مربوط به خدمات غیرقابل استفاده، از جمله تعهداتی هستند که رعایت آن‌ها می‌تواند در ارزیابی مسئولیت پلتفرم نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشد. از این رو، مسئولیت پلتفرم در برابر کاربران نهایی صرفاً به امکان یا عدم امکان ارائه خدمت محدود نمی‌شود، بلکه نحوه مدیریت بحران و میزان پایداری آن به الزامات قراردادی و حرفه‌ای نیز در تعیین حدود مسئولیت مؤثر است.

۶-۲- مسئولیت در برابر فروشندگان و کسب‌وکارهای وابسته

فروشندگان، ارائه‌دهندگان کالا و خدمات و سایر کسب‌وکارهایی که فعالیت اقتصادی خود را بر بستر پلتفرم سامان داده‌اند، از دیگر گروه‌هایی هستند که در نتیجه فیلترینگ با خسارات قابل توجهی مواجه می‌شوند. برخلاف کاربران عادی که غالباً مصرف‌کننده خدمت محسوب می‌شوند، این اشخاص معمولاً فعالیت تجاری خود را به استمرار عملکرد پلتفرم وابسته کرده‌اند و اختلال در دسترسی به پلتفرم می‌تواند مستقیماً بر درآمد، اعتبار تجاری، روابط قراردادی آنان با مشتریان و حتی بقای کسب‌وکارشان تأثیر بگذارد. از همین رو، ارزیابی مسئولیت پلتفرم در قبال این گروه، مستلزم بررسی دقیق‌تر تعهدات قراردادی و میزان اتکای مشروع فروشندگان به خدمات پلتفرم است. مهم‌ترین خساراتی که ممکن است به فروشندگان وارد شود شامل کاهش یا توقف فروش، لغو سفارش‌های ثبت‌شده، از دست رفتن مشتریان بالقوه، افزایش هزینه‌های بازاریابی، آسیب به شهرت تجاری و کاهش سهم بازار است. با این حال، صرف وقوع چنین زیان‌هایی برای مسئول شناختن پلتفرم کافی نیست. فروشندگان باید اثبات کنند که میان رفتار یا عدم اجرای تعهد از سوی پلتفرم و خسارت وارده رابطه سببیت مستقیم وجود دارد و زیان ادعا شده در زمان انعقاد قرارداد، برای پلتفرم قابل پیش‌بینی بوده است. هرچه وابستگی فعالیت اقتصادی فروشندگان به پلتفرم بیشتر و این وابستگی برای پلتفرم آشکارتر باشد، امکان پیش‌بینی خسارات و در نتیجه احتمال پذیرش مسئولیت نیز افزایش می‌یابد. از سوی دیگر، دادگاه در ارزیابی مسئولیت پلتفرم، رفتار خود فروشنده را نیز مورد توجه قرار می‌دهد. اگر فروشنده تمامی فعالیت اقتصادی خود را بدون پیش‌بینی هیچ مسیر جایگزینی بر یک پلتفرم متمرکز کرده باشد، این پرسش مطرح می‌شود که تا چه اندازه زیان‌های وارده ناشی از تصمیمات تجاری خود او بوده است. هرچند اصل



آزادی قراردادهای چنین تمرکزی را منع نمی‌کند، اما در برخی موارد ممکن است دادگاه بخشی از خسارت را ناشی از پذیرش آگاهانه خطر تجاری توسط فروشنده تلقی کند. در مقابل، اگر پلتفرم برخلاف تعهدات قراردادی خود در اطلاع‌رسانی، مدیریت بحران یا فراهم کردن راهکارهای جایگزین کوتاهی کرده باشد، این امر می‌تواند مبنای مسئولیت مستقل برای جبران بخشی از خسارات ایجاد کند (میری، ۱۳۸۸: ۷۵-۷۷).

همچنین در قراردادهای همکاری تجاری میان پلتفرم و فروشندگان، معمولاً شروطی درباره تعلیق خدمات، قوه قهریه، محدودیت مسئولیت و نحوه جبران خسارت درج می‌شود. تفسیر این شروط باید با توجه به ماهیت حرفه‌ای طرفین، اصل حسن نیت، عرف تجارت الکترونیکی و هدف اقتصادی قرارداد انجام شود. از این رو، نمی‌توان صرف استناد به وقوع فیلترینگ را برای رهایی کامل پلتفرم از مسئولیت کافی دانست، بلکه لازم است مشخص شود که آیا پلتفرم تمام اقدامات متعارف و مورد انتظار را برای استمرار خدمت یا کاهش آثار زیان‌بار آن انجام داده است یا خیر.

۳-۶- مسئولیت در برابر تبلیغ‌دهندگان

تبلیغات دیجیتال یکی از مهم‌ترین منابع درآمد پلتفرم‌هاست و قراردادهای تبلیغاتی نیز از جمله قراردادهایی هستند که بیشترین تأثیر را از محدودیت‌های ناشی از فیلترینگ می‌پذیرند. در این نوع قراردادهای، هدف اصلی تبلیغ‌دهنده دستیابی به مخاطبان معین، افزایش بازدید، ارتقای آگاهی از برند یا تحقق اهداف بازاریابی است. بنابراین، هرگونه کاهش شدید در دسترسی کاربران به پلتفرم می‌تواند ارزش اقتصادی قرارداد تبلیغاتی را به طور اساسی تحت تأثیر قرار دهد و زمینه بروز اختلاف درباره مسئولیت قراردادی را فراهم سازد. برای تعیین مسئولیت پلتفرم، پیش از هر چیز باید ماهیت تعهد قراردادی آن مشخص شود. در برخی قراردادهای، پلتفرم صرفاً متعهد می‌شود تبلیغ را در فضای تعیین‌شده منتشر کند و تلاش متعارف خود را برای نمایش آن به کار گیرد؛ در این فرض، تعهد پلتفرم از نوع تعهد به وسیله است و کاهش تعداد مخاطبان لزوماً به معنای نقض قرارداد نیست. در مقابل، اگر قرارداد بر مبنای شاخص‌های مشخصی همچون تعداد نمایش، تعداد کلیک، میزان دسترسی یا تحقق حداقل مخاطب تنظیم شده باشد، کاهش شدید این شاخص‌ها ممکن است به منزله عدم اجرای تعهد تلقی شود، مگر آنکه پلتفرم بتواند وجود شرایط رافع مسئولیت را اثبات کند (نادری منش زاد و تقوی زاده فرد، ۱۴۰۳: ۴۲).

در چنین اختلافاتی، نقش شروط قراردادی بسیار برجسته است. بسیاری از قراردادهای تبلیغاتی پیش‌بینی می‌کنند که در صورت وقوع حوادث خارج از کنترل، اجرای تبلیغات به تعویق افتد، مدت کمپین تمدید شود یا بخشی از هزینه‌های پرداخت‌شده مسترد گردد. این راهکارها می‌توانند از بروز اختلافات گسترده جلوگیری کنند و تعادل اقتصادی قرارداد را تا حدی حفظ نمایند. با این حال، اگر قرارداد در این زمینه ساکت باشد، مرجع رسیدگی ناگزیر خواهد بود با استناد به قواعد عمومی قراردادهای، ماهیت تعهد، عرف صنعت تبلیغات دیجیتال و اصل حسن نیت، آثار حقوقی فیلترینگ را تعیین کند. افزون بر این، پلتفرم در دوره اختلال باید اقدامات معقولی برای کاهش خسارت تبلیغ‌دهنده انجام دهد؛ از جمله تعلیق کمپین، تمدید مدت نمایش تبلیغ، انتقال تبلیغ به بسترهای جایگزین در صورت امکان یا ارائه اعتبار تبلیغاتی معادل. انجام این اقدامات می‌تواند نشان‌دهنده اجرای صحیح تعهدات تبعی پلتفرم باشد و در ارزیابی مسئولیت قراردادی آن نقش مؤثری ایفا کند.



۴-۶- مسئولیت در برابر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت و زیرساخت

فعالیت پلتفرم‌های دیجیتال به مجموعه‌ای از ارائه‌دهندگان خدمات زیرساختی، از جمله شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات ابری، مراکز داده، شرکت‌های مخابراتی، ارائه‌دهندگان درگاه پرداخت، شبکه‌های توزیع محتوا (CDN) و سایر تأمین‌کنندگان خدمات فنی وابسته است. گاه منشأ اصلی اختلال نه خود پلتفرم، بلکه یکی از این حلقه‌های زیرساختی است. در چنین شرایطی، تعیین مسئولیت مستلزم تفکیک دقیق روابط قراردادی موجود میان پلتفرم، ارائه‌دهندگان زیرساخت و کاربران خواهد بود. اصل نسبی بودن قراردادها اقتضا می‌کند که هر شخص اصولاً در برابر طرف قراردادی خود مسئول باشد. از این رو، اگر ارائه‌دهنده خدمات ابری یا شرکت ارائه‌دهنده درگاه پرداخت در اجرای تعهدات خود قصور کند، مسئولیت قراردادی اولیه متوجه همان شخص خواهد بود. با وجود این، از منظر رابطه میان پلتفرم و کاربران، صرف ارجاع به قصور پیمانکار یا ارائه‌دهنده خدمات زیرساختی، همواره موجب سقوط مسئولیت پلتفرم نمی‌شود. کاربر معمولاً هیچ رابطه قراردادی مستقیمی با ارائه‌دهندگان زیرساخت ندارد و انتظار مشروع او آن است که خدمت را از پلتفرمی دریافت کند که با آن قرارداد منعقد کرده است (عبدپور، ۱۴۰۲: ۸۷). بر این اساس، در بسیاری از نظام‌های حقوقی پذیرفته شده است که متعهد اصلی نمی‌تواند صرفاً با استناد به قصور اشخاصی که برای اجرای تعهدات خود از آنان استفاده کرده است، از مسئولیت در برابر متعهدله رهایی یابد؛ مگر آنکه قرارداد به طور صریح توزیع متفاوتی از خطر را پیش‌بینی کرده باشد یا حادثه ایجادشده واجد تمام شرایط قوه قاهره باشد. ممکن است پلتفرم ناگزیر شود ابتدا خسارت کاربران را جبران کند و سپس بر اساس قراردادهای تجاری خود، برای بازیافت خسارت به ارائه‌دهنده خدمات زیرساخت یا پیمانکار مربوط رجوع نماید. از سوی دیگر، قراردادهای منعقد شده میان پلتفرم و ارائه‌دهندگان زیرساخت معمولاً شامل شروطی درباره سطح خدمات، میزان دسترسی‌پذیری، ضمانت اجرای ناشی از اختلال، قوه قهریه و مسئولیت ناشی از قطع خدمات است. کیفیت تنظیم این قراردادها نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت خطرات ناشی از فیلترینگ و سایر اختلالات زیرساختی دارد؛ زیرا هرچه تعهدات طرفین، حدود مسئولیت و سازوکار جبران خسارت با دقت بیشتری پیش‌بینی شده باشد، امکان انتقال یا توزیع منصفانه خطر میان بازیگران مختلف زنجیره ارائه خدمات نیز افزایش خواهد یافت.

۷- مبنای ارزیابی خسارت

هرگاه مسئولیت قراردادی یا قهری پلتفرم به دلیل نقض تعهدات، تقصیر در مدیریت بحران، یا عدم اتخاذ تدابیر تقلیلی احراز گردد، گام اساسی بعدی، تعیین دقیق میزان و شیوه جبران خسارات وارده به زیان‌دیدگان است. این ارزیابی منوط به انطباق کامل ادعای مطروحه با قواعد عمومی مسئولیت مدنی، احراز وجود ضرر مسلم، مستقیم و قابل پیش‌بینی و مهم‌تر از همه، اثبات رابطه سببیت بین نقض تعهد (یا تقصیر) و زیان وارده است. در بستر روابط پلتفرمی، به دلیل پیوستگی فنی و زنجیره‌ای تعهدات، تفکیک خسارات ناشی از تقصیر پلتفرم از خسارات ناشی از رفتارهای خود کاربر، اقدامات اشخاص ثالث یا حوادث قهری حاکمیتی، دشواری‌های اثباتی فراوانی را به همراه دارد. از این رو، مراجع قضایی و داوری ناگزیرند با تکیه بر تحلیل‌های کارشناسی و تفسیر منصفانه شروط قراردادی، ماهیت خسارت را ارزیابی کرده و تنها به جبران آن دسته از زیان‌هایی حکم دهند که از پیامدهای متعارف و مستقیم



نقض تعهد به شمار می‌روند؛ موضوعی که بررسی تفصیلی مصادیق مختلف این خسارات را در قالب معیارهای ارزیابی حقوقی ضروری می‌سازد.

۱-۷- وجوه پرداخت شده در برابر خدمت دریافت نشده

نخستین و بدیهی‌ترین مبنای ارزیابی خسارت در فرضی که پلتفرم به دلیل فیلترینگ یا اختلالات مشابه از ایفای تعهدات خود بازمی‌ماند، استرداد معادل مالی خدماتی است که کاربر بهای آن را پیش‌پرداخت نموده اما در عمل از دریافت آن‌ها محروم شده است. این خسارت که از آن تحت عنوان «خسارت ناشی از عدم انجام تعهد» یا «اعاده وضع به حال سابق» یاد می‌شود، بر پایه نظریه دارا شدن بلاجهت و عدم تعادل در عوضین قراردادی استوار است؛ چرا که پلتفرم نمی‌تواند بدون ارائه عوض قراردادی (خدمت دیجیتال)، مالک مبالغ پرداختی توسط کاربران (اعم از حق اشتراک، بهای خرید کالا یا کارمزد ارائه خدمات) باقی بماند. از منظر ارزیابی، سنجش این خسارت معمولاً با چالش‌های کمتری مواجه است، زیرا مبتنی بر اسناد مالی عینی و ارقام مشخص پرداخت شده است. دادگاه یا مرجع داوری در این فرض، با محاسبه نسبت دوره اختلال به کل مدت قرارداد، یا ارزیابی میزان تعهدات ایفا نشده در قبال کل خدمات متعهدبها، حکم به استرداد تناسبی یا کامل وجوه صادر می‌کند. با این حال، چنانچه پلتفرم شروطی مبنی بر عدم استرداد وجه در صورت بروز قوه قاهره درج کرده باشد، دادرس باید با سنجش عادلانه بودن شرط و منطبق ساختن آن با قواعد آمره حقوق مصرف‌کننده، نسبت به ابطال یا تعدیل چنین شروط الحاقی و یک‌جانبه‌ای اقدام کند تا از تضییع حقوق کاربران جلوگیری شود (عبدپور، ۱۴۰۲: ۷۸).

۲-۷- هزینه‌های مستقیم ناشی از اختلال

هزینه‌های مستقیم شامل آن دسته از مخارج و هزینه‌های اضافی است که متعهدله (اعم از کاربر نهایی، فروشنده یا تبلیغ‌دهنده) ناگزیر شده است جهت مواجهه با پیامدهای فوری ناشی از فیلترینگ پلتفرم و به منظور حفظ فعالیت خود یا پیشگیری از نابودی داده‌ها متحمل شود. این هزینه‌ها به طور مستقیم و بدون واسطه از نقض تعهد یا توقف ناگهانی خدمت پلتفرم ناشی می‌شوند و زیان‌دیده چاره‌ای جز پرداخت آن‌ها برای کنترل وضعیت بحرانی نداشته است؛ مواردی نظیر هزینه‌های پشتیبان‌گیری اضطراری از داده‌ها، مخارج حقوقی و اداری ناشی از فسخ ناخواسته قراردادهای ثانویه با مشتریان و هزینه‌های فنی بازگرداندن سیستم‌های محلی به حالت عادی. در مقام ارزیابی این خسارات، دادگاه اصولاً به معیارهای «متعارف بودن» و «ضرورت» این مخارج توجه می‌کند. متعهدله نمی‌تواند هزینه‌های نامتعارف و غیرضروری خود را به پلتفرم تحمیل کند، بلکه صرفاً آن بخش از مخارج که یک شخص متعارف در شرایط مشابه برای صیانت از منافع خود پرداخت می‌کرد، قابل مطالبه خواهد بود. اثبات این هزینه‌ها مستلزم ارائه فاکتورها، اسناد مالی پرداخت و گزارش‌های فنی است که ارتباط مستقیم این مخارج را با اختلال پلتفرم و لزوم انجام آن‌ها به اثبات برساند.

۳-۷- خسارت ناشی از اجرای ناقص یا تأخیر در ایفا

در مواردی فیلترینگ یا اختلالات زیرساختی موجب تعذر مطلق و دائم ارائه خدمت نمی‌شود، بلکه پلتفرم پس از وقفه‌ای کوتاه یا با کاهش محسوس کیفیت و سرعت (مانند افت شدید پهنای باند یا قطع برخی قابلیت‌های فرعی



پلتفرم)، مجدداً به فعالیت خود ادامه می‌دهد. در این سناریو، خسارت وارده به کاربران از جنس عدم اجرای کامل تعهد نیست، بلکه ناشی از «تأخیر در اجرای تعهد» یا «اجرای ناقص و معیوب» آن است. این نوع خسارت به ویژه در قراردادهای تجاری و پلتفرم‌های ارائه‌دهنده خدمات ابری که در آن‌ها فاکتور زمان و پایداری شبکه اهمیت حیاتی دارد، ملموس‌تر است. ارزیابی خسارت تأخیر یا اجرای ناقص، بر اساس سنجش تفاوت ارزش خدمت معیوب/تأخیر یافته با ارزش خدمتی که طبق توافق اولیه باید ارائه می‌شد، صورت می‌پذیرد. در حقوق قراردادهای، وجود شروط وجه التزام یا توافقات مربوط به سطح خدمات کارآمدترین راهکار برای تقویم این خسارت است که در آن، به ازای هر ساعت یا روز اختلال، جریمه مشخصی تعیین می‌شود. در صورت فقدان چنین شروطی، دادگاه ملزم است با ارجاع امر به کارشناسان رسمی حوزه فناوری اطلاعات، میزان افت کارایی پلتفرم و ارزش مالی از دست رفته ناشی از تأخیر یا نقص عملکرد را محاسبه و به عنوان خسارت تعیین کند (ملابراهیمی، ۱۴۰۴: ۴۲۱).

۴-۷- هزینه انتقال به زیرساخت جایگزین

زمانی که پلتفرم به دلیل فیلترینگ یا مسدودسازی مداوم قادر به ایفای تعهدات اساسی خود نباشد، متعهدله (به ویژه کسب و کارهای وابسته و فروشندگان بزرگ) ممکن است جهت استمرار بخشیدن به فعالیت‌های اقتصادی خود، ناگزیر به مهاجرت فنی و انتقال داده‌ها به یک زیرساخت یا پلتفرم جایگزین (مانند تغییر هاستینگ، انتقال دامنه، یا راه‌اندازی اپلیکیشن اختصاصی) شود. هزینه‌های تحمیل شده بابت این انتقال فنی که شامل مخارج بازطراحی نرم‌افزاری، انتقال و یکپارچه‌سازی پایگاه‌های داده و راه‌اندازی بستر جدید است، تحت عنوان «هزینه جانشینی» یا «خرید پوششی» قابل مطالعه است. پذیرش این خسارت منوط به احراز دو شرط کلیدی است: نخست آنکه انتقال به زیرساخت جایگزین، تنها راه عقلانی و متعارف برای جلوگیری از وارد آمدن خسارت‌های سنگین‌تر (مانند تعطیلی کامل کسب و کار) بوده باشد (رعایت اصل کاهش خسارت)؛ و دوم آنکه مخارج انجام شده در حد متعارف بازار فناوری اطلاعات باشد. دادگاه در ارزیابی این خسارت، هزینه‌های ارتقای کیفیت سیستم جدید نسبت به پلتفرم قبلی را کسر خواهد کرد، زیرا متعهدله نمی‌تواند به بهانه نقض تعهد پلتفرم اول، هزینه‌های نوسازی و ارتقای اختیاری ساختار فنی خود را از وی مطالبه کند و تنها مستحق دریافت هزینه‌های ضروری انتقال هم‌سطح خواهد بود.

۵-۷- منافع از دست‌رفته (عدم‌النفع) و خسارت‌های غیرمستقیم

مطالبه منافع از دست‌رفته (محروم ماندن از منفعی که در صورت اجرای قرارداد عاید متعهدله می‌شد) و خسارت‌های غیرمستقیم (مانند از دست رفتن فرصت‌های تجاری آتی یا آسیب به شهرت برند)، چالش‌برانگیزترین بخش از ارزیابی خسارت در دعاوی پلتفرمی است. بر اساس قواعد عمومی حقوق ایران (به ویژه مستفاد از قانون آیین دادرسی مدنی و قانون مسئولیت مدنی)، عدم‌النفع اصولاً زمانی قابل مطالبه است که منفعت مورد نظر، «مقتضی» وجود داشته و حصول آن در جریان عادی امور، قطعی و مسلم بوده باشد (منفعت مسلم‌الوصول) و خسارت‌های احتمالی یا ظنی قابلیت مطالبه ندارند (عبدپور، ۱۴۰۲: ۸۹).

در بستر قراردادهای پلتفرمی، اثبات این میزان از قطعیت بسیار دشوار است؛ برای مثال، یک فروشنده فعال در پلتفرم فیلتر شده باید اثبات کند که در صورت عدم وقوع فیلترینگ، قطعاً تعداد مشخصی کالا را به فروش می‌رساند.



و سود معینی کسب می‌کرد. دادگاه برای پذیرش این ادعا، به سوابق تراکنش‌های قبلی فروشنده، روندهای بازار و تحلیل داده‌های پلتفرم استناد می‌کند تا فرضی بودن زیان را رد کند. علاوه بر دشواری‌های اثباتی، شروط صریح عدم مسئولیت نسبت به خسارات غیرمستقیم و عدم‌النفع که در غالب قراردادهای کاربری درج می‌شوند، سد حقوقی محکمی در برابر این ادعاها هستند؛ مگر آنکه مدعی بتواند ثابت کند خسارت ناشی از تقصیر عمدی یا خطای شدید و نابخشودنی پلتفرم بوده است که در این صورت، شروط محدودکننده مسئولیت بر اساس قواعد نظم عمومی بلااثر خواهند شد.

نتیجه‌گیری

فیلترینگ، با وجود منشأ غالباً حاکمیتی و خارجی خود، به‌تنهایی و به‌صورت خودکار سبب زوال مسئولیت قراردادی پلتفرم‌های اقتصاد دیجیتال نمی‌شود. تحلیل حقوقی این پدیده باید بر پایه قواعد عمومی قراردادهای، به‌ویژه اصل لزوم قراردادهای، مسئولیت ناشی از تخلف از تعهد و شرایط رافع مسئولیت و با توجه به ویژگی‌های فنی و چندجانبه روابط پلتفرمی صورت گیرد. پلتفرم تنها هنگامی می‌تواند به قوه قاهره یا علت خارجی استناد کند که ثابت شود فیلترینگ، خارج از قلمرو اقتدار و رفتار منتسب به او بوده، در زمان انعقاد قرارداد از حیث نوع، دامنه، شدت یا مدت قابل پیش‌بینی نبوده، با اتخاذ تدابیر متعارف و قانونی قابل دفع یا کاهش مؤثر نبوده و سرانجام، علت مستقیم و مؤثر عدم اجرای تعهد به شمار می‌آید. بنابراین، سابقه تکرارشونده محدودیت‌های اینترنتی، هشدارهای رسمی، آگاهی قبلی پلتفرم از احتمال انسداد و نیز امکان استفاده از راهکارهای فنی و قانونی جایگزین، می‌تواند وصف پیش‌بینی‌ناپذیری یا غیرقابل دفع بودن حادثه را مخدوش کند. افزون بر آن، هرگاه فیلترینگ در پی تخلف یا قصور خود پلتفرم از الزامات قانونی و قراردادی رخ داده باشد، وصف خارجی بودن آن محل تردید جدی خواهد بود. مرجع رسیدگی باید میان خساراتی که مستقیماً ناشی از تصمیم حاکمیتی است و خساراتی که از ضعف زیرساخت، فقدان پشتیبان‌گیری، سوءمدیریت، تأخیر در واکنش، نقض استانداردهای امنیتی یا قصور پیشین پلتفرم ناشی شده است، تفکیک کند. همچنین، آثار فیلترینگ بر حسب شدت و دوام آن متفاوت است: مسدودسازی کامل و پایدار ممکن است تعذر اجرای تعهد و در مواردی انفساخ یا سقوط تعهد را مطرح سازد؛ اختلال موقت، اصولاً موجب تعلیق اجرای تعهد است؛ و صرف دشواری، افزایش هزینه یا کاهش صرفه اقتصادی خدمت، بدون ناممکن شدن اجرا، قاعداً مجوز امتناع یک‌جانبه از اجرای قرارداد محسوب نمی‌شود.

از سوی دیگر، مسئولیت پلتفرم در قبال کاربران نهایی، فروشندگان، تبلیغ‌دهندگان و ارائه‌دهندگان خدمات زیرساختی، تابع ماهیت رابطه قراردادی، نوع تعهد، میزان اتکای مشروع هر گروه، قابلیت پیش‌بینی زیان و مفاد شروط توافق‌شده است و نمی‌توان برای تمام ذی‌نفعان حکمی یکسان صادر کرد. در برابر کاربران نهایی، به‌ویژه در فرض دریافت وجه در برابر خدمت استفاده‌نشده، استرداد تمام یا بخشی از وجوه و حفظ امنیت و تمامیت داده‌ها اهمیت بنیادین دارد؛ در برابر فروشندگان و کسب‌وکارهای وابسته، رابطه سببیت مستقیم، قابلیت اثبات درآمد یا منفعت از دست‌رفته و میزان وابستگی آشکار آنان به پلتفرم باید احراز شود؛ و در قراردادهای تبلیغاتی، تمایز میان تعهد به وسیله و تعهد به نتیجه، مانند تضمین تعداد نمایش یا دسترسی معین، نقش تعیین‌کننده دارد. حتی با



پذیرش فیلترینگ به عنوان قوه قاهره، تعهدات تبعی و مستقل پلتفرم، از جمله اطلاع رسانی فوری و شفاف، پشتیبانی، حفاظت از داده‌ها، تعلیق دریافت هزینه، تمدید مدت خدمات، استرداد وجوه مربوط به بخش اجراننده تعهد و اتخاذ اقدامات معقول برای کاهش خسارت، اصولاً ساقط نمی‌شود. بر همین مبنا، درج شروط روشن قوه قهریه، اعلام حادثه، سطح خدمات، کاهش خسارت، استرداد وجه و تحدید مسئولیت در قراردادهای پلتفرمی، ضرورتی اساسی برای توزیع منصفانه خطر به شمار می‌رود؛ مشروط بر آن که این شروط صریح، قابل فهم، متناسب و سازگار با حسن نیت، حقوق مصرف‌کننده و نظم عمومی باشند و به ابزاری برای پوشاندن تقصیر عمدی، تقصیر سنگین یا نقض تعهدات اساسی پلتفرم تبدیل نشوند. در نهایت، راه حل مطلوب نه در پذیرش مسئولیت مطلق پلتفرم و نه در معافیت مطلق آن به بهانه فعل حاکمیت، بلکه در ارزیابی موردی، فنی و قراردادی هر اختلاف نهفته است؛ ارزیابی‌ای که با احراز دقیق ارکان قوه قاهره، تفکیک انواع تعذر و دشواری اجرا، تعیین خسارت مستقیم و قابل پیش‌بینی و سنجش رفتار طرفین در کاهش زیان، بتواند میان پایداری فعالیت‌های اقتصاد دیجیتال و حمایت مؤثر از حقوق ذی‌نفعان توازن برقرار سازد.



منابع و مأخذ:

- اسماعیلی، محسن (۱۳۹۲). قوه قاهره و مطالعه تطبیقی در حقوق ایران، تهران: انتشارات سروش.
- امیدی، فاطمه و کشاورز مویدی، عباس (۱۴۰۱). مسئولیت مدنی دولت و فیلترینگ فضای مجازی، همایش ملی استاد کاتوزیان و اندیشه های حقوق عمومی، بوشهر.
- بوربور، روح اله (۱۴۰۴). مسئولیت ناشی از خسارت حقوقی سایبری در حقوق ایران، بیستمین کنفرانس ملی حقوق، علوم اجتماعی و انسانی، روانشناسی و مشاوره، شیروان.
- جنتی، سعید (۱۳۹۱). مسئولیت مدنی ناشی از ارتباطات اینترنتی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.
- حسام، ابوالفضل؛ مدیو جونی، محمد؛ میری حسین؛ یمرلی صالح (۱۴۰۰). مسئولیت مدنی پلتفرم های آنلاین ناشی از نقض حریم خصوصی اطلاعاتی از سوی کاربران؛ مطالعه تطبیقی در ایران، آمریکا و اتحادیه اروپا. مجله پژوهش های ارتباطی، دوره ۲۸، شماره ۱۰۷.
- خانجانی، محمد کاظم (۱۴۰۴). مسئولیت مدنی ارائه دهندگان خدمات دیجیتال در قراردادهای الکترونیکی، یازدهمین کنفرانس ملی مدیریت و تجارت الکترونیک، تهران.
- رضوانی، یوسف و سیفی زیناب، غلام علی (۱۳۹۶). مسئولیت مدنی ارائه دهندگان خدمات حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات در ایران، مجله تحقیقات حقوقی تطبیقی ایران و بین الملل، سال دهم، شماره ۲۱.
- سبزه علی، نازلی و حسنی، علیرضا و خواجه زاده، امیر (۱۴۰۲). مسئولیت مدنی دولت ناشی از ارتباطات اینترنتی در حقوق ایران و اسناد بین المللی، نشریه پژوهش های نوین حقوق اداری. دوره ۵، شماره ۱۴.
- سراسیا، علیرضا؛ جاویدنیا، جواد و سلطانی، عباسعلی (۱۳۹۶). واکاوی سیاست های پالایش محتوای مجرمانه (فیلترینگ) از منظر فقهی. نشریه دین و ارتباطات. سال سوم، شماره ۲.
- سلیمانی، غلامحسین (۱۴۰۴). تحلیل مسئولیت مدنی ارائه دهندگان خدمات ابری در رخداد های نقض داده و دسترسی غیر مجاز. بیست و سومین کنفرانس ملی حقوق و علوم اجتماعی.
- صالحی راد، محمد (۱۳۸۸). دلالت خارجی بودن علت معافیت از مسئولیت. مجله دیدگاه های حقوقی، شماره ۱۴.
- طاهری، علیرضا (۱۴۰۱). تسری همه گیری کرونا و قرنطینه به عنوان فورس ماژور در نقض تعهدات قراردادی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد فارس.
- عبدپور، نسرين (۱۴۰۴). امکان سنجی احتساب فیلترینگ به عنوان فورس ماژور در قراردادهای الکترونیکی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ادیبان سمنان.
- فیضی دیزگاه، آرش (۱۴۰۴). مسئولیت مدنی ارائه دهندگان خدمات دیجیتال در حقوق ایران، بیست و دومین کنفرانس ملی حقوق، علوم اجتماعی و انسانی، روانشناسی و مشاوره، شیروان.
- قاسمی، محمد (۱۴۰۴). بررسی مسئولیت مدنی رساها (ISP) در نظام حقوقی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد خوراسگان.



- محمدی، سمانه و علی‌پور، سحر (۱۴۰۰). بررسی مبانی و ارکان مسئولیت مدنی موتورهای جستجوگر در سوءاستفاده از داده‌های کاربران. نشریه حقوق قراردادها و فناوری‌های نوین. دوره ۲، شماره ۲.
- ملاپراهمی، عماد و میرصدری، سیدحسین (۱۳۷۹). تبیین حقوقی قلمرو مسئولیت رسانه‌های خبری و جبران خسارت. بررسی‌های مدیریت رسانه. دوره ۱، شماره ۲.
- ملاپراهمی، عماد (۱۴۰۴). مسئولیت حقوقی پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی در قبال تصمیم‌های خودکار الگوریتم‌های هوش مصنوعی: مطالعه تطبیقی در نظام حقوقی آمریکا، اروپا و ایران. بررسی‌های مدیریت رسانه. دوره ۴، شماره ۳.
- نادری منش زاد، فهیمه و تقوی زاده فرد، مرجان (۱۴۰۳). مسئولیت مدنی ارائه دهندگان خدمات آنلاین در حقوق ایران و تطبیقی، مجله حقوق سایبری، دوره ۱، شماره ۴.



Contractual Liability Arising from Breach of Obligations on Digital-Economy Platforms as a Result of Internet Filtering

Rahim Mokhtari^{1*}

Asieh Mohammadi²

Abstract

The expansion of digital-economy platforms has made the performance of a significant portion of service, commercial, and consumer contracts dependent upon continuous Internet access and the effective use of communications infrastructure. Internet filtering and other forms of access restriction may suspend or disrupt the provision of platform services, prevent the completion of transactions, lead to data loss, reduce users' income, and result in breaches of contractual obligations. The principal issue is whether such disruption gives rise to the platform's contractual liability or whether, in light of the governmental nature of Internet filtering, it may be regarded as an instance of an external cause or an event beyond the obligor's sphere of control. Employing a descriptive-analytical methodology and relying on the general rules of contract law under Iranian law, this study examines the issue within the Iranian legal system. The findings indicate that Internet filtering does not, in itself and categorically, exempt a platform from liability. Exemption from liability depends on such factors as the terms of the contract, the nature of the obligation, the foreseeability of the filtering measures, the feasibility of adopting mitigating measures, the duration and severity of the restriction, causation, and the extent of the resulting loss. Where filtering is sudden, extensive, and unavoidable, reliance on force majeure is more readily justifiable. Conversely, where restrictions are foreseeable, gradual, or manageable, the platform may nevertheless remain liable for breach of its contractual obligations. Accordingly, contractual risk allocation, the inclusion of precise force-majeure clauses, the design of service-continuity mechanisms, and the distinction between obligations of result and obligations of means constitute some of the most important legal measures in this field.

Keywords: Contractual liability; platform; digital economy; Internet filtering; force majeure; Breach of contract.

¹ Assistant Professor, Department of Private Law, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran (Corresponding Author): r-mokhtari@iau.ac.ir

² PhD Student of Private Law, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Iran: mkahkeshan29@gmail.com