



روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

اختصاص روز ملی **حمایت** از حقوق مصرف‌کنندگان، یک روز از سال و پیش‌بینی مرجعی برای **جبران** خسارت‌های مصرف‌کنندگان و **مبارزه** با متخلفان، نشان‌دهنده رویکرد مسئولان به اهمیت موضوع و تبدیل آن از عرصه شعار به عمل است.

فهرست مندرجات

- ۱ - معرفی اجمالی
- ۲ - تاریخچه حقوق مصرف‌کننده
- ۳ - سیستم حمایت از مصرف‌کننده در آمریکا
- ۴ - سیستم حمایت در اسکاندیناوی
- ۵ - سیستم حمایت در اروپا
- ۶ - سیستم حمایت در ایران
- ۷ - چگونگی عملکرد حقوق مصرف‌کننده
- ۸ - لازمه حمایت از حقوق مصرف‌کننده
- ۹ - تعریف حقوق مصرف‌کننده
- ۱۰ - وظیفه دولت در قبال مصرف‌کننده
- ۱۱ - محورهای حمایتی از مصرف‌کنندگان
- ۱۲ - لایحه حمایت از مصرف‌کننده
- ۱۳ - قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده
- ۱۴ - جمع بندی
- ۱۵ - پانویس
- ۱۶ - منبع

معرفی اجمالی

تولید و توزیع انبوه کالاها، ایجاد و توسعه فروشگاه‌های بزرگ و زنجیره‌ای، توسعه **تبلیغات**، فراهم آمدن امکان تحصیل **اعتبار**، برنامه‌ریزی **سرمایه‌داری** برای وادار کردن مصرف‌کنندگان و پیچیدگی نظام تولید و مصرف، جایگاه حقوق مصرف‌کننده را بیش از پیش آشکار می‌کند. حمایت از حقوق مصرف‌کننده به منزله حمایت از شان و منزلت اجتماعی افراد می‌باشد بدین مناسبت روز نهم اسفند در کشور **جمهوری اسلامی ایران** روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده نام نهاده شده است. مقاله حاضر در پی آن است که پس از بیان تاریخچه‌ای از حقوق مصرف‌کننده ضرورت وجود قانون حقوق مصرف‌کننده و چگونگی اجرای آن را بیان کند.

حقوق مصرف‌کننده یعنی مجموعه اختیارات و امتیازاتی که مصرف‌کننده در قبال عمل خرید یک کالا یا خدمات از فروشنده دریافت می‌کند تا در صورت بروز اشکال، معلوم شدن **عیب** و **نقص**، احراز **ضرر** و زیان، عدم کارآیی و **ثمربخشی** و یا **ایراد خسارت**، برای جبران ضرر خود از آن استفاده کند.

تاریخچه حقوق مصرف‌کننده

آنچه در کتب اقتصادی ذکر می‌کنند در سال ۱۹۶۲ حقوقی تحت عنوان حقوق مصرف‌کننده را با سخنرانی جان - اف - کندی به رسمیت می‌شناسند. کندی در آن سخنرانی لزوم قانونگذاری جدید و اقدام هماهنگ را خاطر نشان ساخت و چهار حق را به عنوان حداقل برای مصرف‌کننده به رسمیت شناخت: ۱- حق برخورداری از ایمنی ۲- حق برخورداری از اطلاعات کامل ۳- حق برخورداری از حمایت دولت ۴- حق انتخاب. [۱] [۲] [۳]

اما پیش از وی در حدود یک‌هزار و صد سال قبل پیامبر عظیم‌الشان (صلی‌الله‌علیه‌وآله) **اسلام** با قانونی تحت عنوان ممنوعیت **غش** در **معامله** عملاً حقوقی را برای حمایت از مصرف‌کننده وضع فرمودند.

سیستم حمایت از مصرف‌کننده در آمریکا

سیستم انگلوساکسون که در آمریکا در سال ۱۹۱۹ پدید آمده و در انگلستان با تاخیر در سال ۱۹۵ تشکیل شد. مصرف‌کنندگان از طریق تبلیغات گسترده‌ای اطلاعات مربوط به تولید و کالا و مرغوبیت جنس مصرفی را از طریق روزنامه، مجله و اعضای که مسئول این امر هستند، دریافت می‌کنند.

سیستم حمایت در اسکاندیناوی

سیستم اسکاندیناوی که در کشورهای مثل دانمارک، نروژ و... رایج است. در این سیستم انتخاب برخی از اعضا از طریق دولت و برخی دیگر بصورت انتخابات است. در این کشورها انستیتویی وجود دارد که کار آن بررسی و اجرای طرح «برجسب گذاری» اطلاعات و صدور گواهی مرغوبیت کالا است.

سیستم حمایت در اروپا

سیستم فدراتیو بازار مشترک اروپا: در این سیستم هم انجمن‌های خصوصی و هم انجمن‌های دولتی فعالیت دارند و سعی می‌کنند از مصرف‌کننده حمایت کنند. در این سیستم، با دادن اطلاعات به مصرف‌کنندگان سعی می‌شود تا مصرف‌کننده به حقوق واقعی خویش در انتخاب دست یابد و کیفیت و مرغوبیت کالاها را مورد کنترل و ارزش‌گذاری قرار می‌دهند و مصرف‌کننده اطمینان حاصل می‌کند که تبلیغات فریبنده نیست.

سیستم حمایت در ایران

«در ایران نیز لایحه مربوط به حقوق مصرف‌کننده در معاونت اقتصادی سازمان برنامه و بودجه از سال ۱۳۶۹ مطرح گردید ولی تا ابتدای سال ۱۳۷۱ پیشرفت چندانی نداشت و نهایتاً در دی ماه سال ۱۳۷۱ آماده اجرا گردید.»^[۴]

چگونگی عملکرد حقوق مصرف‌کننده

«نظام حقوقی باید مؤثرترین سلاح برای موفقیت برنامه‌ریزی دولت باشد، بدون یک سیستم قانونگذاری و اجرایی صحیح و با انضباط، زیباترین شکل برنامه‌ریزی به زشت‌ترین آن مبدل شده و فقط کلماتی خواهد بود بر روی کاغذ و فاقد هر نوع عمل.»^[۵]

مصرف از نظر اقتصادی هدف نهایی تولید و توزیع است، چنانکه به تولیدات و چگونگی تخصیص منابع تولید و توزیع شکل می‌دهد و در سیاست‌گذاری‌های اقتصادی نقش چشم‌گیری ایفا می‌کند. در نگاه اقتصادی مصرف آنجا که همراه تولید، شاخص توان اقتصادی جامعه بوده، شرط بقای واحدهای تولید محسوب می‌شود. اقتصاددانان بر این باورند که مصرف آخرین مرحله فرایند اقتصادی است و مصرف‌کننده به عنوان فاعل و عامل مصرف، کسی است که از محصولات تولیدی انسان که منبع از خواسته‌ها و نیازهای اوست و به صورت کالا و خدمات ارائه می‌گردد، بهره‌برداری می‌کند. بنابراین همه فعالیت‌های اقتصادی بر مبنای برآورده کردن نیازها و جلب رضایت مصرف‌کننده شکل می‌گیرد.

لازمه حمایت از حقوق مصرف‌کننده

«امروزه به دلیل تنوع نیازها و تخصصی شدن مشاغل، مصرف از کالای ارائه شده توسط دیگران و بازار، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است که اختلال در این امر زبان‌های بسیاری را متوجه مصرف‌کننده می‌کند. تنوع محصولات با توجه به نظریه جهانی شدن اقتصاد، خطر ناشی از مصرف کالاهای نامرغوب و ناآشنا را از مرزهای ملی نیز می‌گذراند. بی‌گمان عدالت اجتماعی و حفظ حقوق اولیه شهروندان ایجاب می‌کند برای جلوگیری از رخداد چنین حوادث و معطلاتی تدابیر لازم اندیشیده شود. در یک بستر سالم اقتصادی، حمایت از حقوق مصرف‌کننده، حمایت از تولیدکننده را هم در پی خواهد داشت.»

تعریف حقوق مصرف‌کننده

حقوقدانان با الهام از تعریفی که در علم اقتصاد آمده به تبیین مصرف‌کننده پرداخته‌اند اولین تعریفی که در این زمینه مورد توجه واقع می‌شود توسط کمیسیون بازرگاری حقوق مصرف‌کننده ارائه شده است: «مصرف‌کنندگان، اشخاص حقیقی یا حقوقی‌ای هستند که برای کاربرد غیرحرفه‌ای اموال یا خدماتی را برای خود تهیه می‌کنند یا مورد استفاده قرار می‌دهند.»^[۶]

وظیفه دولت در قبال مصرف‌کننده

«به موجب اصل سوم قانون اساسی، پی‌ریزی اقتصاد صحیح و عادلانه طبق ضوابط اسلامی یکی از وظایف دولت شمرده شده است. بنابراین دولت با انجام برنامه‌ریزی درست اقتصادی و لحاظ کردن حقوق تمام عوامل درگیر در فرآیندهای اقتصادی می‌تواند زمینه لازم برای برقراری عدالت اجتماعی فراهم سازد. یکی از راه کارها برقراری عدالت اجتماعی همانا حمایت از حقوق مصرف‌کننده است.»^[۷]

محورهای حمایتی از مصرف‌کنندگان

تلاش‌هایی که در کشور ایران در دو دهه اخیر نسبت به حمایت از حقوق مصرف‌کننده شده است حول سه محور است:

- ۱- مهم‌ترین مورد، دادن اطلاعات کامل به مصرف‌کننده قبل از ورود به بازار و آگاهی از مؤلفه‌های مختلف تولید و عرضه کالا و خدمات می‌باشد.
- ۲- دومین محور، فراهم کردن امکانات انتخاب و افزایش قدرت انتخاب و دست‌یابی به کالا و خدمات مورد تقاضای مصرف‌کننده است.
- ۳- سومین محور، حمایت جدی دولت از مصرف‌کننده در تحقق دو مرحله قبل و برخورد با تخلفات صاحبان واحدهای صنفی (تولیدکننده و عرضه‌کننده) توسط دولت می‌باشد.

لایحه حمایت از مصرف‌کننده

بطور کلی لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کننده شامل موارد زیر است:

- حق بدست آوردن کالاها و خدمات با کیفیت سالم و استاندارد.
- حق برخورداری از اطلاعات لازم در مورد کالاها و خدمات از قبیل تاریخ تولید و مصرف، کاتالوگ، فهرست بها و...
- حق برخورداری از حمایت دولت در صورت وقوع برخی تخلفات از سوی صاحبان واحدهای صنفی (مثل ارائه کالا به قیمت نامناسب، افت کیفیت، عدم رعایت استاندارد و...)
- حق دریافت کالا و خدمات بهداشتی سالم
- حق شکایت از متخلفان اقتصادی به مراجع ذیربط

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده

«با تصویب کلیات این لایحه، کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مطابق ضوابط مندرج در قانون در برابر خسارات وارد شده به مصرف‌کننده مسئولیت خواهند داشت. طبق لایحه چنانچه عیوبی در کالا وجود داشته و عرضه‌کننده از آن آگاهی داشته است علاوه بر جبران خسارت به مصرف‌کننده، به مجازات نیز محکوم خواهد شد. همچنین با تصویب این لایحه، عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات موظف خواهند شد اطلاعاتی که دربردارنده مدت و نوع ضمانت است را به همراه صورت‌حساب فروش به مصرف‌کنندگان ارائه کنند. همچنین در کلیات این لایحه مصوب، ممنوعیت عرضه تمام کالاهای خارجی و داخلی فاقد نمایندگی و خدمات پس از فروش پیش‌بینی شده است. همچنین در این لایحه پیش‌بینی شده است که واحدهای تولیدی که نسبت به پیش‌فروش کالا در بازار داخلی اقدام می‌کنند، موظف خواهند بود زمان تحویل، مشخصات کامل کالای پیش‌فروش شده اعم از رنگ، فرم، ظاهری و قطعات به کار رفته را به مشتری اعلام کنند. امید است با به کارگیری این لایحه و حمایت از مصرف‌کنندگان بیش از پیش زمینه‌های تحقق عدالت اجتماعی فراهم شود.»^[۸]

بحث حقوق مصرف‌کننده در مورد کالا و خدمات، طیف وسیعی از مجموعه اقداماتی که ناظر به مسایل کمی و کیفی تولید، توزیع، اطلاع‌رسانی، خدمات پس از فروش و رسیدگی به نظرات و پیشنهادات و انتقادات مردم است. هریک از موارد فوق که به اجمال در این مقاله ذکر شد، لازمه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان است. در حال حاضر این امر در کشور از سوی دستگاه‌های مختلف اجرایی، کنترلی، نظارتی و در نهایت قضایی در حال اجراست. علاوه بر وضع قوانین و مقررات در راستای کنترل و حمایت از حقوق مصرف‌کننده، دولت تلاش دارد تا با رواج فرهنگ رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در جامعه به تحقق این امر کمک کند. راهکارهای تشویقی همچون اعطای تندیس و گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، تدابیری هستند که برای این مهم طراحی شده‌اند.

پانویس

- ↑ امید، مهرانگیز، نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تهران، سازمان برنامه و بودجه چاپ اول، ۱۳۷۴، ص ۱۲.
- ↑ امید، مهرانگیز، نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تهران، سازمان برنامه و بودجه چاپ اول، ۱۳۷۴، ص ۱۳.
- ↑ امید، مهرانگیز، نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تهران، سازمان برنامه و بودجه چاپ اول، ۱۳۷۴، ص ۱۴.
- ↑ امید، مهرانگیز، نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تهران، سازمان برنامه و بودجه چاپ اول، ۱۳۷۴، ص ۱۹.
- ↑ فرشاد یکتا، محسن، مفهوم حقوق اقتصادی در ایران، تهران، مدرسه عالی بازرگانی، چاپ اول، ۱۳۵۶، صفحات الف و ب.
- ↑ اقتباس از حسین آبادی، امیر، «حقوق مصرف‌کننده، ماهنامه اطلاع‌رسانی (معاونت حقوقی و امور مجلس ریاست جمهوری، سال اول، دی ماه، ۱۳۸۱، شماره ۳، ص ۱۲.
- ↑ کاتوزیان، ناصر، حقوق مدنی (نظریه عمومی تعهدات، تهران، یلدا، چاپ اول، ۱۳۷۴، ص ۸۲.
- ↑ بی‌نا، حمایت از حقوق مصرف‌کننده، نشریه اطلاعات، شماره، ۱۴، ۱۹/۱۲/۸۲.

منبع

سایت پژوه، برگرفته از مقاله «روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان»، تاریخ بازبینی ۱۳۹۵/۱۰/۲۲.