

رعایت استاندارد ضامن حفظ حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان است

اشاره:

یکی از شیوه‌های حمایت و تضمین حقوق مصرف‌کنندگان، توجه به استانداردها در تولید و عرضه کالاها و خدمات می‌باشد. هر اندازه که تولیدات رایج شده به بازار با استانداردهای بین‌المللی مطابقت کنند، خسارات اقتصادی و نیز جانی وارده بر جامعه مصرف‌کنندگان و نیز تولیدکنندگان کاهش می‌یابد. از این رو رعایت استانداردها در تولید کالاها و عرضه خدمات در اقتصاد ملی حایز اهمیت است.

در زمینه راه‌های حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به‌ویژه در بخش استاندارد کالاها و

خدمات، خبرنگار نشریه

«بررسی‌های بازرگانی» با

خانم فرشته جراحی رییس

جمع‌آوری اطلاعات در

معاونت توسعه صنعتی

وزارت صنایع و رییس

گروه استاندارد و کیفیت

این وزارتخانه، گفت‌وگویی دارد که با هم می‌خوانیم.



استاندارد، گسترش فرهنگ استفاده از استاندارد در ایران، ضروری است و باید موردنظر باشد.

باید توجه داشت که چرا تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان به دانستن «استانداردها» نیاز دارند. اگر تولیدکنندگان با استانداردها آشنایی داشته باشند، می‌توانند از حقوقشان در هنگام خرید مواد اولیه و ماشین‌آلات استفاده کنند و تولیدات خود را نیز با توجه به استانداردها اصلاح نمایند.

مصرف‌کنندگان نیز اگر با استانداردها آشنا باشند و بدانند محصولات صنعتی که در کشور ساخته می‌شوند، باید استاندارد باشند، زمانی که کالای خریداری شده، معیارها و نیازهایشان را تأمین نکند، می‌توانند از حقوق خود دفاع کنند و علیه تخلفی که در کالا یا خدمات خریداری شده، مشاهده می‌کنند به مرجع قانونی شکایت کنند.

■ آیا استاندارد کالاها در تأمین و تضمین حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان نقش دارد؟

□ در واقع استاندارد کالاها، ضوابط، قوانین و معیارهایی برای اندازه‌گیری کیفیت کالاها و خدمات عرضه‌شده به بازار می‌باشد.

در زمان جنگ دوم جهانی، مدیران صنایع نظامی آمریکا متوجه شدند که تجهیزات خریداری شده با تجهیزات تولیدی‌شان جور نمی‌باشد. از همان زمان مباحث حقوقی استاندارد مطرح شد و پس از خاتمه جنگ به موازات توسعه ساخت محصولات صنعتی، استانداردها نیز تدوین شدند و هر روز به تعداد آنها افزوده شد.

اکنون در ایران بالغ بر ۴۰۰۰ عنوان استاندارد تدوین شده که در مقایسه با کشورهای صنعتی کم است و هنوز فضا برای تدوین استاندارد در کشور وجود دارد. البته علاوه بر تدوین

○ استاندارد کالا در تأمین حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان نقش اساسی دارد، اما در فرهنگ صنعتی ایران، جبران خسارات ناشی از عدم استاندارد کالاها هنوز جا نیفتاده است.



می‌کند، از آن جمله ترمز ماشین، تجهیزات برقی و تجهیزاتی که به‌خصوص با جان انسان‌ها سروکار دارند و نیز مواد غذایی را می‌توان مثال زد.

استفاده از مواد اولیه‌ای که ویژگی‌های آن برای یک تولیدکننده روشن باشد، حفظ حقوق آن تولیدکننده و مصرف‌کنندگان را دربردارد.

■ مردم چگونه می‌توانند از قوانین استاندارد که تأمین حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده را به‌دنبال دارد، آگاهی یابند؟

□ به فرموده امام (ره) صدا و سیما بزرگ‌ترین دانشگاه است. از طریق نمایش فیلم‌های آموزشی در صداوسیما و مصاحبه‌ها می‌توان مردم را با حق و حقوق خودشان در قبال استفاده از کالاها آشنا کرد. هر قدر در آرایه این برنامه‌ها تنوع وجود داشته باشد، تأثیر آن روی مردم بیشتر است.

به‌طور مثال برنامه‌های آشنایی مردم از حق و حقوق خود که از سوی وزارت نیرو، شرکت گاز و سازمان آتش‌نشانی آرایه می‌شود، قشر عظیمی را نسبت به حقوقشان آگاه ساخته است و تأثیر زیادی روی مردم دارد. مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران نیز باید مردم را با حق و حقوقشان در قبال استفاده از کالاها آگاه سازد. نشریه‌ها، جراید و کتاب‌ها می‌توانند در این زمینه راهگشا باشند. البته بزرگ‌ترین مراکز آموزشی در ایران، مدارس است.

در حال حاضر بخش حقوقی مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به شکایات مردم و موارد تخلف مشاهده شده در کالا، رسیدگی می‌کند. اما قوانین خاصی در قوه قضاییه برای رسیدگی به این‌گونه شکایات وجود ندارد.

برخوردهای قضایی در دیگر کشورها در مورد تخلف در کیفیت کالاها و خدمات، قوی‌تر از ایران است. برای مثال در دیگر کشورها اگر کالا به مصرف‌کننده زیان وارد کند، وی می‌تواند به‌راحتی از تولیدکننده شکایت کند و خسارات وارده را دریافت نماید. اما در ایران چنین نیست. بارها اتفاق افتاده که محصول یک کارخانه حتی مورد بازدید نهایی مصرف‌کننده قرار گرفته است، اما ممکن است مصرف‌کننده اطلاع نداشته باشد که مواد به‌کار رفته در ساخت کالا برای جانش خطرآفرین باشد. مصرف‌کننده ایرانی مطلع نیست که در چنین مواردی می‌تواند از کارخانه سازنده کالا شکایت کند و حق خود را دریافت نماید.

به‌طور کلی استاندارد یک کالا در تأمین حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده نقش اساسی دارد، اشاره می‌شود: اگر تولیدکننده موادی که باید در تولید کالای خود استفاده کند را به‌خوبی بشناسد، می‌تواند از بهترین نوع آن استفاده کند و یا سفارشی که برای خرید مواد اولیه می‌دهد. طبق استاندارد باشد.

تولیدکنندگانی که مواد اولیه جنس تولیدی خود را شناساند، از هر موادی در خط تولید خود استفاده می‌کنند. تولیدکنندگان آگاه به کلیه حق و حقوق خود واقف هستند و اگر در تأمین مواد اولیه، مواردی پیش آید که به خسارات مالی منجر شود، می‌توانند حق خود را از فروشنده یا سازنده اولیه دریافت دارند. البته در فرهنگ صنعتی ایران این موارد هنوز جا نیفتاده است.

تولیدکنندگان برای حفظ حقوق خود و بالطبع حقوق مصرف‌کنندگان باید انواع استانداردها که استاندارد ویژگی، روش آزمون و ایمنی می‌باشند را به‌خوبی بشناسند. در تولید بسیاری از کالاها، وزارت صنایع بر استاندارد ایمنی تکیه

اگر با تولیدات خود به جان و مال مردم خسارت بزنند، در مقابل باید دیه آن را پرداخت نمایند. البته این‌گونه قوانین باید مانند قانون چک و سفته پیوسته از طریق رادیو و تلویزیون به آگاهی مردم برسد. چنانچه این‌گونه قوانین که در جهت حمایت از حقوق مصرف‌کننده می‌باشد، در قوانین مدنی ایران وجود نداشته باشد، باید حقوقدانان به تدوین این قوانین همت گمارند. دیده شده است که در اثر استفاده از مایعات ظرفشویی غیراستاندارد، لطعات پوستی شدیدی به مصرف‌کننده وارد شده و مصرف‌کننده فقط به مداوای خود اکتفا کرده است، در صورتی که در کشورهای پیشرفته مصرف‌کنندگان آسیب‌دیده تمامی خسارات وارده را از تولیدکننده محصول دریافت می‌کنند و قوانین به‌طور کامل از آنها حمایت می‌کند. در جامعه ایران، مصرف‌کنندگان آسیب‌دیده، نمی‌دانند به کدام مرجع باید شکایت کنند.

فرهنگ دفاع از حق و حقوق مصرف‌کننده هنوز در ایران مرسوم نیست و برای مردم توضیح داده نشده است که در مقابل مصرف هر کالا باید حقوقی را برای خود در نظر گیرند. مصرف‌کنندگان باید بدانند اگر استفاده از یک کالا به آنان ضرر زد، باید به مراجع قانونی شناخته شده مراجعه کنند و علیه تولیدکننده شکایت نمایند.

در مقابل مصرف‌کنندگان، تولیدکنندگان نیز باید استفاده از مواد اولیه استاندارد شده را در تولید کالاهایشان رعایت کنند.

تولیدکنندگان صنایع غذایی، دارویی و سازندگان تجهیزات اتاق عمل باید در تأمین مواد اولیه مصرفی خود دقت کافی به عمل آورند. مواد اولیه این صنایع از مواد «خاص» است. برخی تولیدکنندگان صنایع مذکور که به حقوق خود آشنا نیستند، براساس این تفکر که ممکن است مواد اولیه به‌موقع به دستشان نرسد و خط تولید آنان متوقف و دچار ضرر و زیان مادی شوند، از مواد بدون استاندارد استفاده می‌کنند و باعث زیان‌های مالی و جانی مصرف‌کنندگان می‌شوند.

○ بسیاری از تصمیم‌گیری‌های مسؤولان بدون آنکه به اطلاع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان برسد، مسکوت می‌ماند و این امر تضييع حقوق این دو قشر را به‌دنبال دارد.

○ از طریق رسانه‌های جمعی، صدا و سیمای جمهوری اسلامی، نمایش فیلم و... می‌توان مردم را با حقوقشان در قبال استفاده از کالاها آشنا کرد.

در کتاب‌ها و جزواتی که در اختیار دانش‌آموزان قرار می‌گیرد، می‌توان با شعار، عکس‌های زیبا و یا پوستر آنان را با حقوق خودشان در قبال استفاده از کالاها آشنا ساخت.

اگر در کتب درسی اطلاعات و توضیحات لازم به دانش‌آموزان ارایه و به آنها گفته شود که در مقابل هر خطایی که در زمینه کالاهای مصرفی می‌بینند، چگونه از حق و حقوق خود استفاده کنند، نتایج شمربخشی به‌بار خواهد آمد.

■ آیا نمایشگاه‌ها می‌توانند بهترین محل آموزش به مردم برای آشنایی با حقوقشان در قبال مصرف کالاها باشد؟

□ نمایشگاه‌ها نیز از جمله بهترین محل‌ها برای آموزش مردم و آشنایی آنها با حقوقشان است. در کنار این نمایشگاه‌ها باید فیلم‌های آموزشی مختلف پخش کرد و همایش‌های آموزشی که خسته‌کننده نباشد را برگزار نمود. در نمایشگاه‌ها باید با استفاده از تراکت، مصرف‌کننده و تولیدکننده را نسبت به حق و حقوق خود در زمینه کیفیت کالا آشنا ساخت.

تولیدکننده‌ای که با تولید کالای با کیفیت، مصرف‌کننده بیشتری جلب می‌کند، در حقیقت حقوق خود را در زمینه کالای تولیدی شناخته است. همین‌طور مصرف‌کننده‌ای که کالای با کیفیت خریداری کند، به سلامت و ایمنی خود توجه بیشتری کرده است.

این موارد را می‌توان در طول برگزاری نمایشگاه‌ها به روش‌های مختلف به آگاهی تولیدکننده و مصرف‌کننده رساند. در نمایشگاه‌های تخصصی باید با برگزاری همایش‌های تخصصی، موضوع استاندارد و نقش آن در تأمین حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده را خاطر نشان ساخت.

■ برخی تولیدکنندگان با عرضه کالاهای فاقد کیفیت مطلوب، حقوق مصرف‌کنندگان را به مخاطره انداخته و در برخی مواقع لطعات جانی به آنان وارد می‌کنند. چه قوانینی باید در جامعه رواج پیدا کند که حقوق مصرف‌کنندگان آسیب دیده را تأمین نماید؟

□ چنانچه در قوانین مدنی ایران قانونی وجود داشته باشد که حقوق مصرف‌کنندگان را در این گونه موارد تأمین نماید، باید این قانون به آگاهی عموم برسد و تولیدکنندگان بدانند که

باید در جامعه ایران قوانینی وجود داشته باشد که پس از شکایت مصرف‌کننده، تولیدکننده از خواب غفلت بیدار شود و به دنبال اصلاح خط تولید و مواد مصرفی خود برود.

○ فرهنگ دفاع از حقوق مصرف‌کنندگان در ایران مرسوم نیست و برای مردم توضیح داده نشده که چگونه باید به مراجع قانونی شناخته شده مراجعه کنند و علیه تولیدکنندگان کالاهای فاقد کیفیت شکایت نمایند.

متأسفانه بسیاری از تصمیم‌گیری‌های مسئولان بدون آنکه به اطلاع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان برسد، به اصطلاح در اتاق‌ها محبوس می‌ماند. این امر تضییع حقوق دو قشر مصرف‌کننده و تولیدکننده را به دنبال دارد.

■ در کشورهای درحال پیشرفت که اقتصادی مانند ایران دارند، چگونه از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده حمایت می‌شود؟

□ در کشورهای مختلف حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده شدت و ضعف دارد و دفاع از حقوق این دو قشر متفاوت است.

در خبرها آمده بود در کشور چین در سال ۱۹۹۴ تولیدکننده‌ای کالایی را تولید کرده بود که باعث ضرر و زیان مصرف‌کنندگان شد. قانون چین ۶ تن از مدیران این مجتمع تولیدی را به خاطر خساراتی که به جامعه مصرف‌کنندگان وارد کردند، اعدام کرد. در برخی کشورها نیز قوانین حمایتی از مصرف‌کنندگان ضعیف‌تر است و مراجع دولتی فقط به جریمه و تعطیل کردن مجتمع تولیدی مبادرت می‌ورزند. در ایران مؤسسه استاندارد بزرگ‌ترین مرجعی است که با تولیدکنندگان ارتباط مستقیم دارد.

این مؤسسه زمانی در جریان کار تخلف یک تولیدکننده قرار می‌گیرد که مصرف‌کننده‌ای با توجه به شناختی که از حق و حقوق خود دارد، به مؤسسه شکایت کند.

این مؤسسه به دنبال تولیدکنندگان متخلف می‌رود و چنانچه مهر استاندارد داشته باشند، آنان را از استفاده از این امتیاز محروم می‌کند و واحد تولیدی آنان را جریمه و در برخی مواقع تعطیل می‌کند.

در ایران برخوردی که بتواند تولیدکنندگان خاطی را متنبه

کند، وجود ندارد و صورت نمی‌گیرد. متأسفانه در ایران تنوع عرضه وجود ندارد و هر چه تولید شود، مردم مصرف می‌کنند. کمبود نیز از واردات تأمین می‌شود. اما باید روی سیستم‌های اقتصادی کشور بیشتر فکر شود و تولیدکنندگان را با سیستم‌های کیفیتی بیشتر آشنا کرد و به آنها آموخت که کالاهای فاقد کیفیت مناسب ضرر و زیان و تضییع حقوق مصرف‌کننده را به دنبال دارد. در میان مصرف‌کنندگان خودروهای نو، هیچ‌گاه دیده نشده است که از عیب خودروی خود به شرکت سازنده شکایت کنند و یا مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران را آگاه سازند.

باید از خرید اجناس فاقد کیفیت استاندارد اجتناب کرد تا تولیدکنندگان متنبه شوند. متولیان صنعت نیز در مقابل سیل تقاضا در جامعه مجبور هستند به کمیت بپردازند و از کیفیت دوری جویند. این امر تضییع حقوق مصرف‌کننده را به دنبال دارد.

■ به نظر شما چه الگوهایی برای حمایت از حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده در ایران باید به کار گرفته شود؟

□ در ایران باید تعادل حفظ شود. نه اعدام کردن خاطیان کار صحیحی است و نه به هیچ گرفتن آنان. اگر قوانین و مقرراتی در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده تدوین شود، براساس آن می‌توان الگوهای را در نظر گرفت.

در این زمینه باید نحوه حمایت از حقوق این دو قشر در چندین کشور مورد مطالعه قرار گیرد، سپس با توجه به ویژگی‌های جامعه اسلامی مان الگوهای تعیین شوند. برای الگوبرداری از کشورها باید مطالعات بیشتری از سوی حقوق دانان صورت گیرد.

○ زمانی که تولیدکننده برای تأمین مواد اولیه و ماشین‌آلات موردنیاز به وزارت صنایع مراجعه می‌کند، فقط چند کشور به وی معرفی می‌شود و معیار اصلی برای واردات مواد و ماشین‌آلات، قیمت است.

■ آیا در صنعت ایران تاکنون مواردی مشاهده شده است که واحدهای تولیدی در جهت حمایت از مصرف‌کنندگان چاره‌ای بیندیشند؟

□ بله، در زمینه تولید چرخ‌گوش، واحدهای تولیدی امروز

چنین مواردی را شاهد خواهیم بود.

اگر زمانی که تولیدکننده برای تأمین ماشین‌آلات به وزارت صنایع مراجعه می‌کند، فقط چند کشور به وی معرفی می‌شود و معیار اصلی در زمینه واردات ماشین‌آلات و مواد اولیه، قیمت باشد، چنین وضعیتی ادامه خواهد داشت.

با توجه به سیستم ارزی کشور، معیار در زمینه واردات ماشین‌آلات و مواد اولیه، قیمت تمام‌شده است نه کیفیت مواد یا ماشین‌آلات. این امر پیامدهای بعدی از جمله تضييع حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده را دربردارد.

■ آیا تولیدکنندگان ایرانی برای احقاق حق خودشان می‌توانند از فروشندگان خارجی شکایت کنند؟

□ این موضوع به قراردادی که واردکننده ماشین‌آلات و مواد اولیه با فروشنده خارجی منعقد می‌کند، بستگی دارد.

اصولاً مشتریان خارجی خریدار جنس، در معاملات خود با دیگر کشورها، به دلیل آنکه با حق و حقوق خودشان آشنا هستند، استاندارد مواد اولیه‌ای را که می‌خواهند بخرند، در قراردادهای خرید ذکر می‌کنند، ولی ایرانی‌ها متأسفانه در این زمینه بی‌اطلاع هستند. خریداران ایرانی اگر هنگام عقد قرارداد خرید، به استاندارد کالای خریداری شده اشاره کردند و تحویل جنس مغایر با مشخصات قرارداد خرید باشد، می‌توانند از فروشنده خارجی شکایت کنند، ولی اگر در قراردادهای پیمان‌های خرید به این نکته اشاره نشده باشد، هیچ نوع شکایتی را نمی‌توان مطرح کرد.

اصولاً در اکثر قریب به اتفاق کشورها استاندارد معیاری است که خریدار می‌تواند حقوق خود را حفظ نماید. تجربه نشان می‌دهد هیچ‌یک از استانداردهای کشورهای صنعتی در خریدهای خارجی ایران رعایت نمی‌شود. این موضوع تضييع حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده را به دنبال دارد.

اکثر صنایع ایران وابسته است و صنایعی وارد کشور شده که از رده خارج و دست‌دوم محسوب می‌شوند. اصولاً هیچ‌گونه مکتوبات در مورد استاندارد در زمینه انتقال دانش فنی به واردکنندگان ایرانی داده نمی‌شود. اکثر ماشین‌آلات وارداتی فاقد نقشه‌های فنی هستند.



طول لوله‌های خرطومی این وسیله خانگی را به اندازه‌ای می‌گیرند که به دست مصرف‌کننده لطمه وارد نسازد. در قوانین حمایتی باید تولیدکننده و مصرف‌کننده به‌طور یکسان دیده شوند.

○ اگر مقرراتی در مورد حمایت از حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان تدوین شود، براساس آن می‌توان الگوهایی را برای تضمین حقوق این دو گروه در نظر گرفت.

البته در زمینه خسارت دیدن مصرف‌کننده، قوانین مطلوبی در ایران وجود دارد. این امر باعث شده است که برخی تولیدکنندگان در زمینه جلوگیری از خسارات وارده به مصرف‌کننده هشیار شوند.

■ اکثر صنایع وارداتی به کشور از کیفیت مطلوب برخوردار نیستند که تضييع حقوق مصرف‌کنندگان را به دنبال دارد. برای بهبود این امر آیا چاره‌ای اندیشیده شده است؟

□ همان‌طور که گفته شد، هنگامی که هدف عرضه زیاد کالا برای تأمین تقاضای جامعه باشد و به کیفیت کالا توجه نشود،

○ اگر در قرارداد، خریدار استاندارد کالا را ذکر کند، چنانچه کالا فاقد استاندارد باشد، می‌تواند برای احقاق حق خود شکایت کند.

این موارد هم‌اکنون در استانداردها و کالاهای و قوانین و مقررات موجود مشاهده نمی‌شود، مگر آنکه به صورت بخشنامه‌ای باشد. مردم باید از زمان استهلاک کالاهای مصرفی خود آگاهی کامل داشته باشند. اگر زمان استهلاک کمتر از زمان ضمانت (گارانتی) باشد، حتماً باید آن را به مراجع ذی‌ربط منعکس کنند تا بتوان روی آن تصمیم‌گیری کرد.

اصولاً تضمین (گارانتی) یک کالا به موازات عمر مفید آن تعیین می‌شود. امکان دارد یک کالا به مردم فروخته شود که عمر مفید آن طولانی باشد (عمری)، ضمانت چنین کالایی نیز باید طولانی در نظر گرفته شود. معیار زمان ضمانت چنین کالاهایی را تولیدکنندگان تعیین می‌کنند.

■ برای آگاهی مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان از حقوق

حقیقت‌های وزارت صنایع تا چه حدی پیشقدم شده است؟

□ در چند سال اخیر روابط عمومی وزارت صنایع قدم‌های بسیار ارزنده‌ای در این زمینه برداشته است. این وزارتخانه در چارچوب مطبوعات و رادیو و تلویزیون توانسته است میزگردهایی را تشکیل دهد و در آنها مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان را به حقوقشان آگاه سازد.

در نمایشگاه‌های تخصصی نیز این وزارتخانه با تشکیل همایش‌ها و میزگردهای تخصصی در زمینه هر چه بیشتر آشنا شدن تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان با حقوقشان فعالیت‌های قابل‌توجهی انجام داده است. امید است در آینده این‌گونه فعالیت‌ها افزایش یابد.

■ آیا وزارت صنایع توانسته است در برنامه‌های اول و دوم توسعه اقتصادی، به موازات پیشرفت صنایع، فرهنگ استاندارد کالاهای تولیدی را در جهت تضمین حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده گسترش دهد؟

□ تا پایان سال ۱۳۷۲ استانداردهای تدوین شده کالاهای بیش از ۳ هزار مورد رسید. با توجه به اینکه ایران در مقایسه با کشورهای هندوستان و ترکیه در این زمینه عقب است، پیش‌بینی شده است تا پایان برنامه دوم موارد استاندارد را حداقل به ۷۰۰۰ مورد برسانند.

برای اینکه بتوان از حق و حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده حمایت کرد، باید مؤسسه استاندارد را بیش از گذشته تقویت کرد تا وزارت صنایع بتواند به‌عنوان متولی صنعت، نقش خود را بهتر ایفا نماید.

در این زمینه باید استانداردهای بیشتری تدوین شود و به موازات آن فرهنگ استاندارد را گسترش داد. در ایران بیش از

خوشبختانه تعدادی از شرکت‌های تأسیس‌شده در سال‌های اخیر در رابطه با صدور خدمات فنی - مهندسی و یا ورود دانش فنی با آگاهی وارد مذاکره می‌شوند و در حال تکمیل اطلاعات خود در زمینه‌های یادشده می‌باشند.

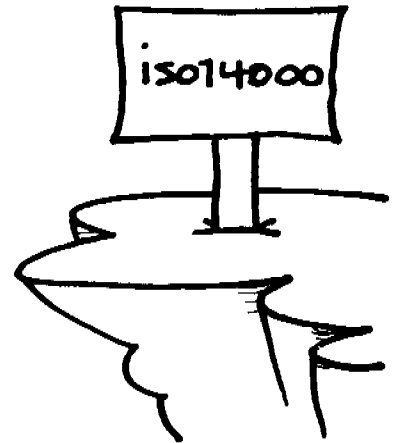
■ اصولاً تولیدکنندگان وسایل خانگی در ایران کمترین زمان «تضمین» را به خریدار می‌دهند که به نوعی تضییع حقوق مصرف‌کننده می‌باشد. برای اینکه بتوان بین مصرف‌کننده و تولیدکننده حاشیه اطمینان را وسعت بخشید، چه باید کرد؟

□ تولید کالا در ایران تا حد زیادی به واردات قطعات خارجی بستگی دارد تضمین‌هایی که تولیدکنندگان ایرانی به مصرف‌کنندگان اجناس می‌دهند، با توجه به تضمین «گارانتی» است که از فروشندگان خارجی قطعات می‌گیرند. اگر خریداران قطعات بتوانند در قراردادهای خود با فروشندگان خارجی زمان تضمین «گارانتی» را افزایش دهند، می‌توانند به همان نسبت، زمان «تضمین» به مصرف‌کننده ایرانی را طولانی کنند. اصولاً خریداران قطعات خارجی که تولیدکنندگان ایرانی می‌باشند، به دلیل ناآگاهی و اینکه می‌خواهند فوری کالای خود را تولید و وارد بازار نمایند به «تضمین» اهمیت نمی‌دهند. آنها حتی گارانتی از سازنده اولیه خارجی دریافت نکرده‌اند. این امر به دلیل بی‌اطلاعی آنان از حقوق خودشان می‌باشد.

○ تولیدکنندگان ایرانی در اثر ناآگاهی برای خرید فوری مواد اولیه و قطعات خارجی و تولید و عرضه محصول به بازار، به تضمین اهمیت نمی‌دهند.

البته در چندساله اخیر روی تضمین «گارانتی» کالاهای تولیدی فعالیت‌هایی انجام شده و نتایج مثبتی به بار آورده است. در بسیاری از موارد وزارتخانه‌ها به‌عنوان سیاست‌گذاران کشور می‌توانند روی کالاهای راهبردی (استراتژیک) و کالاهایی که ایمنی آن برای مصرف‌کننده مهم است، زمان گارانتی را افزایش دهند و حقوق مصرف‌کننده را تضمین کنند.

در خیلی موارد نیز باید این مطلب در قالب استاندارد کالا دیده شود. زمانی که استاندارد ملی یک کالا تدوین می‌شود و به‌ویژه اگر استاندارد اجباری شود، باید زمان گارانتی در آن ذکر شود.



که به کارکنان، محیط اطراف و مصرف‌کننده صدمه می‌زند را مشخص و آنها را اصلاح کند.

به‌تازگی در ایران این نوع استاندارد در برخی کارخانه‌ها اجرا شده و نتایج مطلوبی به‌بار آورده است. اگر تولیدکنندگان ایرانی استانداردهای بین‌المللی ایزو را رعایت کنند، به‌واقع حقوق تولیدکننده و مصرف‌کننده تضمین می‌شود. وزارت صنایع از طریق مراکز آموزشی، این‌گونه استانداردها را به اطلاع صنعتگران ایرانی می‌رساند.

استانداردها را می‌توان از طریق رسانه‌های گروهی به مردم معرفی کرد و آنان را با انواع استانداردهای ایزو آشنا ساخت.

عدم رعایت نظافت در واحدهای تولیدی و تجهیزات، باعث تضییع حقوق مصرف‌کنندگان می‌شود. باید این موارد از طریق رسانه‌ها به مردم آموزش داده شود و مردم کالایی را خریداری کنند که دارای مهر استاندارد باشد.

وزارت صنایع در ادارات کل ۲۸ گانه در سراسر کشور با تشکیل همایش‌هایی در طول سال، مدرسانی به استان‌ها اعزام می‌کند تا تولیدکنندگان را با استانداردهای ایزو آشنا سازند. وزارت صنایع باید جزواتی را در اختیار صنعتگرانی که مجوز ساخت می‌گیرند، قرار دهد تا با حقوق خود آشنا شوند. آشنایی تولیدکنندگان با حقوق خود، تأمین حقوق مصرف‌کنندگان را به‌دنبال دارد.

۱۰۰ صنف و سندیکا وجود دارد که اگر این صنوف و سندیکاها بر تولید کالاهای باکیفیت پافشاری کنند، این امر باعث می‌شود مؤسسه استاندارد در تدوین استانداردهای بیشتر، کوشا شود.

با توجه به نیروی کارشناسی عظیمی که در وزارت صنایع وجود دارد و نیز این وزارتخانه متولی صنعت کشور است، باید فعال‌تر از وضعیت کنونی در صحنه حضور یابد.

○ سازمان حفظ محیط زیست در چند سال اخیر به موضوع لطمه نزدن فعالیت واحدهای صنعتی به محیط زیست توجه و مقرر کرده است که در شهرک‌های صنعتی باید قوانین حفظ محیط زیست اجرا شود.

■ برخی صنایع ایران به محیط زیست لطمه وارد می‌کنند و به نوعی حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده را تضییع می‌کنند. در این زمینه برای رفع این معضل چه تمهیداتی اندیشیده شده است؟

□ این موضوع به چند ارگان و وزارتخانه برمی‌گردد. سازمان حفاظت محیط زیست در چند سال اخیر روی این موضوع فعالیت زیادی کرده و مقرر کرده است در شهرک‌های صنعتی، قوانین حفظ محیط زیست حتماً باید اجرا شود. یکی از استانداردهایی که در کشورهای پیشرفته اجرا شده است، ISO14000 است. این استاندارد، استاندارد حفظ محیط زیست نام‌گذاری شده است و به تولیدکننده آموزش می‌دهد مواردی