

حقوق مصرف

قسمت اول: مقدمه‌ای بر حقوق مصرف‌کننده

مترجم: مجید ادیب

مقدمه مترجم

حقوق مصرف، یکی از مهم‌ترین موضوعاتی است که در زندگی همه افراد، در هر سن و سنخ، تأثیر دارد. زیرا همه ما مصرف‌کننده هستیم و هر روز از فرآورده‌های مختلفی استفاده می‌کنیم که زندگی بدون آن، قابل تصور نیست. از مواد غذایی گرفته تا کالاهای صنعتی، همگی نقش بسیار مهمی در روند زندگی ما دارند. این فرآورده‌ها تولیدکنندگانی دارند که حقوق مصرف، یعنی نظام حقوقی حاکم بر مصرف، وظایفی برای آنها تعیین کرده است. این وظایف، برحسب نوع کالا یا خدمات، تفاوت می‌کند. در کشورهای توسعه یافته، همراه با پیشرفت صنعت و فناوری، حقوق مصرف نیز بسیار پیش‌رفته است. در فرانسه، مجموعه قوانین مصرف، همانند قانون مدنی، قانون جزا و قانون تجارت، پر حجم و مهم است. در ایران، قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، در ۱۳۸۸/۷/۱۵ به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید.

با توجه به اهمیت موضوع، بخش مقدماتی از کتاب «حقوق مصرف»، اثر دو تن از استادان برجسته این رشته^۱، از زبان فرانسه ترجمه شده است که در چند شماره، درج خواهد شد.

مصرف‌کنندگان، برای تأمین کالا یا خدمات، به اشخاص حقیقی یا حقوقی مراجعه می‌کنند که حرفه آنها، فروش کالا یا ارائه خدمات است. اما رابطه میان پیشه‌ور و مصرف‌کننده نامتعادل

1. Calais - Auloy (Jean), Steinmetz (Frank), Droit de la Consommation, 7^e éd. Dalloz, 2006.

است. قابلیت‌های پیشه‌ور، اطلاعاتی که در اختیار دارد و غالباً توانایی مالی او، به او این امکان را می‌دهد که اراده خود را بر مصرف‌کننده، تحمیل کند. این به معنای آن نیست که پیشه‌وران نابکار فرض شوند و هدف‌شان این است که از موقعیت خود، سوءاستفاده کنند بلکه منظور این است که آنها برحسب طبیعت کارشان، در موقعیت برتری قرار دارند و بیم آن می‌رود که مصرف‌کنندگان، از این وضعیت آسیب ببینند. این عدم تعادل، همیشه وجود داشته است. در حقوق رم و در حقوق قدیم فرانسه، مقررات متعددی برای حمایت از خریداران در برابر فریبکاری‌ها وجود داشته است ([زمانی که] هنوز در آن دوران، به آنها مصرف‌کننده نمی‌گفتند).

بر اثر توسعه اقتصاد بازار در قرن نوزدهم و بیستم، این نگرش را پدید آورد که مصرف‌کننده، پادشاه شده است. زیرا اصولاً رقابت آزاد موجب افزایش عرضه کالاها، بالا رفتن کیفیت آنها و کاهش قیمت آنها می‌شود.

هم‌زمان اصل استقلال اراده، مبنای نظام حقوقی می‌شود. فرض بر این است که همه طرف‌های قرارداد، آگاه و عاقل هستند. هر کسی به هنگام انعقاد قرارداد باید به فکر منافع خود باشد. به محض این که شخص، وارد قرارداد شد، متعهد می‌شود. «عدالت در قرارداد، ضروری است».

بنابراین، ضرورتی احساس نمی‌شد که به غیر از مقررات راجع به مجازات فریبکاری‌های شناخته شده، حمایت دیگری از طرف‌های قرارداد به عمل آید. با وجود این، از اواخر قرن نوزدهم، مزدبگیران، بیشتر مورد حمایت قرار گرفتند. زیرا در آن زمان روشن شده بود که آنها قربانی نظام اقتصادی شده‌اند و نمی‌توانند به تنهایی از خود دفاع کنند. از سال‌های دهه ۱۹۶۰، مصرف‌کنندگان، فعالیت خود را در عرصه اجتماعی آغاز کردند. در این دوره بود که جهان شاهد توسعه اقتصادی بی‌سابقه بود که بر اثر آن، کمیت و کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده به

مصرف‌کنندگان، رو به رشد نهاد. به علاوه، در همین دوره، بر حجم شرکت‌ها افزوده شد. کالاها و خدمات پیچیده‌تر شد. اعتبارات، توسعه یافت و تبلیغات و بازاریابی نیز رونق گرفت. بدین ترتیب، عدم تعادل میان عوامل در عرصه اقتصاد، افزایش یافت. چون پیشه‌وران، هرچه بیشتر نسبت به مصرف‌کنندگان، در موقعیت برتری قرار گرفتند. البته ممکن است موارد خاصی وجود داشته باشد که وضعیت، عکس این باشد. مثلاً استادکاران جزء ممکن است تحت فشار مشتریان سخت‌گیر قرار بگیرند. اما به طور کلی، مصرف‌کنندگان در موضع ضعف قرار دارند. در عین حال که مصرف‌کنندگان از توسعه اقتصادی بهره می‌برند، این امکان وجود دارد که به مهره‌هایی در دست متخصصان بازاریابی تبدیل شوند. آنها در جامعه مصرفی که کشورهای توسعه‌یافته نماد آن هستند، هم شاه هستند، هم برده. این وضعیت در مورد مصرف‌کنندگانی که به دلیل فقر، ناآگاهی یا سنشان، در موقعیت نامناسب‌تری قرار دارند، خطرناک‌تر است. در این وضعیت، این ضرورت وجود دارد که مصرف‌کنندگان در برابر نابکاری‌هایی که همیشه وجود داشته است و هم‌چنین در برابر سوءاستفاده از قدرت اقتصادی، مورد حمایت قرار گیرند. این گونه سوءاستفاده‌ها خطرناک‌تر است. چون جزو ذات سیستم اقتصادی است و افکار عمومی، همیشه آن را احساس نمی‌کند.

خطرات جامعه مصرفی برای نخستین بار در ایالات متحده آمریکا و توسط فیلسوفانی مانند «مارکوز»^۱ (در کتاب انسان تک‌بعدی) و اقتصاددانانی مانند «گابریث»^۲ (در کتاب عصر رفاه) یا «وانس پاکارد» (در کتاب اقناع پنهانی) مورد اشاره قرار گرفت. در سال ۱۹۶۲، کندی رئیس‌جمهور آمریکا در پیامش راجع به وضعیت اتحاد، اشاره کرد که مصرف‌کنندگان، در عین حال که مهم‌ترین گروه اقتصادی هستند توجه کمی به آنها می‌شود. او خواهان تدوین قانونی

1. Marcuse.

2. Galbraith.

شد که به آنها این امکان را بدهد که به همه حقوق خود دست پیدا کنند. مانند حق ایمنی، حق بیان، حق اطلاع‌یابی و حق انتخاب. برای اولین بار در ایالات متحده آمریکا، مصرف‌کنندگان برای دفاع از خود، نهادهایی تشکیل دادند. بدین ترتیب، جنبش حمایت از مصرف‌کنندگان، پایه‌عرصه وجود نهاد که «رالف نادر»^۱ در سال‌های ۱۹۷۰، در پیشبرد آن، نقش به‌سزایی داشت. چند سال بعد، کشورهای اروپای غربی نیز به خطراتی که برای مصرف‌کنندگان وجود دارد پی بردند. در دهه ۷۰ و ۸۰ نهادها و مقررات دفاع از مصرف‌کنندگان در فرانسه و کشورهای همسایه به وجود آمد و توسعه پیدا کرد. بدین ترتیب، رشته نوینی پا گرفت که حقوق مصرف نام داشت و در سال ۱۹۹۳، با تدوین مجموعه قوانین مصرف در فرانسه، مورد تأیید قرار گرفت.

موضوعات حقوق مصرف

کلیات: هدف حقوق مصرف، ایجاد برابری در روابط میان پیشه‌وران و مصرف‌کننده است. به این صورت که تعهداتی را برعهده دسته اول می‌گذارد که حقوق دسته دوم محسوب می‌شود. از یک سو، پیشه‌وران و از سوی دیگر، مصرف‌کنندگان، دو موضوع حقوق مصرف هستند. برای درک فلسفه این رشته و تعیین محدوده آن، باید این دو دسته را تعریف کرد. البته ممکن است برخی از قواعد حمایت‌کننده، فراتر از چارچوب روابط میان پیشه‌وران و مصرف‌کنندگان باشد. این قواعد هم لازمه حقوق مصرف و جزو زمینه اصلی اجرای آن است. پیشنهاد شده بود که حقوق مصرف، حقوق پیشه‌وران نامیده شود. هرچند که این نام، نادرست نیست، فقط بخشی از حقوق مصرف است. بدون تردید، پیشه‌ور، موضوع حقوق مصرف است ولی موضوع دیگری هم هست که اهمیت کمتری ندارد و آن، مصرف‌کننده است.

عجیب است که مفاهیم پیشه‌ور و مصرف‌کننده، در قانون مصرف فرانسه تعریف نشده است. این در حالی است که این دو مفهوم، در چندین ماده این قانون، ذکر شده است. در فرانسه، نویسندگان حقوقی و رویه قضایی، این دو مفهوم را تعریف کرده‌اند. هر چند که هنوز در

1. Ralph Nader.

مناطق مرزی، اختلاف‌هایی وجود دارد، این دو طبقه، به خوبی از هم متمایز شده‌اند. ما هر یک از این دو مفهوم را تعریف خواهیم کرد.

تعریف پیشه‌ور

پیشنهاد تعریف: پیشه‌ور، شخص حقیقی یا حقوقی است که کار مستمر و سازمان‌یافته او، تولید، پخش یا خدمت‌رسانی است.

همچنین می‌توان گفت که پیشه‌ور، شخصی است که دارای شرکت [بنگاه اقتصادی] است به این شرط که واژه شرکت، در معنای بسیار گسترده به کار رود.

مهم‌ترین نکته در تعریف پیشه‌ور این است که کار او، مستمر و سازمان‌یافته است. بنابراین، او در زمینه کاری‌اش، توانمندتر از مصرف‌کننده است. علت این که حقوق مصرف به اجرا درمی‌آید، وجود همین نابرابری است.

تنوع پیشه‌وران: پیشه‌ور، ممکن است شخص حقیقی یا حقوقی باشد. در زبان رایج، این واژه، بیشتر برای شخص حقیقی به کار می‌رود.

پیشه‌ور در حقوق مصرف، معنای گسترده‌تری دارد. زیرا شرکت که شخص حقوقی است نیز پیشه‌ور است چون در برابر مصرف‌کننده، همان تعهدات پیشه‌وری را دارد که شخص حقیقی است.

حقوق مصرف، هم بر شرکت‌های بزرگ اعمال می‌شود و هم بر شرکت‌های کوچک. مغازه‌دار جزء، همانند شرکت بزرگ پخش و استادکار جزء، همانند شرکت بزرگ صنعتی، مشمول حقوق مصرف است. همه آنها پیشه‌ور هستند. البته، خطر سوءاستفاده از قدرت اقتصادی، در همه موارد، یکسان نیست اما وجود دارد. تفکیک کردن شرکت‌ها برحسب حجم آنها، آثار نامطلوبی برای حمایت از مصرف‌کننده و برابری رقابت خواهد داشت.

به‌علاوه، طبقه پیشه‌وران، فقط شامل تاجران و شرکت‌های تجاری نیست. کلیه مشاغل، اعم از کارگاه‌ها، مشاغل آزاد، کشاورزی و غیره، در زمینه ارتباطشان با مصرف‌کننده، مشمول

حقوق مصرف هستند. برای این که ابهامی ایجاد نشود، دستورالعمل‌های اتحادیه اروپا، معمولاً دو وصف را به کار می‌برند و آن، «فعالیت پیشه‌وری و تجاری» است. در حقوق فرانسه، عبارت «فعالیت پیشه‌وری»، شامل همه چیز است.

بنابراین، حقوق مصرف، بر کلیه پیشه‌ها و مشاغل اعمال می‌شود. هم تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان، فروشندگان اموال منقول و غیرمنقول، خدمات از هر نوع؛ ساختمان‌سازان، تعمیرکنندگان، بانک‌داران، بیمه‌گران، وکلای دادگستری، پزشکان، سردفتران اسناد رسمی و غیره، همگی پیشه‌ور محسوب می‌شوند.

به‌طور کلی، هدف از اشتغال به حرفه، کسب سود است اما به‌نظر ما باید موارد دیگری را نیز، حرفه محسوب کرد که هرچند مستمر و سازمان‌یافته است، هدف از آن، کسب سود نیست. به‌ویژه شرکت‌های تعاونی، بیمه‌های تعاونی و حتی برخی مؤسسات تهیه‌کننده اشیا و خدمات. این تشکلهای در ارتباطشان با مراجعه‌کنندگان، در موقعیت برتر قرار دارند که به‌نظر ما به‌همین دلیل، باید مشمول حقوق مصرف باشند. به‌همین علت بود که در تعریف پیشه‌ور، هدف کسب سود را نیاوردیم.

آیا خدمات عمومی، مشمول حقوق مصرف هستند؟

تقریباً می‌توان گفت که در صورتی که شخص حقوق عمومی مانند حکومت، واحدهای محلی [استان، شهرستان، بخش] یا نهاد حکومتی، نیاز همگانی را برآورده کند، نوع خدمت، عمومی است. آیا این اشخاص حقوق عمومی، طبق حقوق مصرف، پیشه‌ور محسوب می‌شوند؟ موضوع این است که معلوم شود که اگر مراجعه‌کننده به آنها، مصرف‌کننده است مشمول حقوق مصرف هستند یا نه.

درباره خدمات عمومی صنعتی یا تجاری، تردیدی وجود ندارد. چون طبق رأی معروف دادگاه منازعات در تاریخ ۱۹۲۱، این خدمات در ارتباط با مراجعه‌کنندگان، مشمول حقوق خصوصی و دادگاه‌های قضایی هستند. بنابراین، حقوق مصرف درباره آنها اعمال می‌شود. نمونه‌های بارز این خدمات، عبارتند از شرکت برق فرانسه، شرکت گاز فرانسه، شرکت ملی راه‌آهن، پست و شرکت

مخابرات که نهادهای عمومی صنعتی یا تجاری هستند. شرکت‌های دولتی که به صورت شرکت‌های تجاری هستند، مانند بانک‌ها و بیمه‌های ملی شده هم همین طور هستند. البته تردید وجود دارد که این شرکت‌ها واقعاً خدمات عمومی باشند.

موضوع خدمات عمومی اداری، پیچیده‌تر است. این خدمات، مشمول حقوق اداری است و نه حقوق خصوصی. برخلاف شرکت‌های خصوصی، هدف از این خدمات، کسب سود نیست بلکه تأمین منفعت همگانی است. طبق این نگاه نظری، حقوق مصرف در اینجا قابل اعمال نیست اما ملاحظه واقعیت عملی نشان می‌دهد که کاربران در برابر قدرت خدمات عمومی، بی‌دفاع هستند و هم‌چون مصرف‌کنندگان، به حمایت نیاز دارند.

برای حمایت از کاربران خدمات عمومی، مقرراتی وضع شده است.

مثلاً در قانون ۱۷ ژوئیه ۱۹۷۸ و دستورالعمل ۲۸ نوامبر ۱۹۸۳، تدابیر مختلفی برای بهبود روابط ادارات و مراجعه‌کنندگان، پیش‌بینی شده است. قانون ۱۲ آوریل ۲۰۰۰ هم حقوق شهروندان را در خصوص ادارات، تعیین می‌کند.

آیا می‌توان خدمات عمومی اداری را مشمول قواعد حقوق مصرف دانست تا از کاربران، بیشتر حمایت شود؟ اگر خدمات، جمعی و رایگان باشد مانند دادگستری، پلیس و جاده‌ها، پاسخ منفی است. چون کاربران این خدمات، مصرف‌کننده نیستند. اما نوع دیگری از نهادهای اداری، خدمات فردی و پولی ارائه می‌کنند به‌ویژه مانند بیمارستان‌ها. کاربران این خدمات عمومی، قطعاً مصرف‌کننده هستند و می‌توانند از حمایت حقوق مصرف، برخوردار شوند. راه‌حل درباره دیگر خدمات عمومی مانند آموزش و پرورش، بحث‌برانگیز است.

همان‌طور که دیدیم، موضوع به‌طور روشن و قطعی، حل شده نیست. در حقوق فرانسه و حقوق اتحادیه اروپا، این گرایش وجود دارد که خدمات عمومی هم مشمول حقوق مصرف بشود.