

معرفی حقوق مصرف با مقدمه ای از مترجم

نویسنده: پرفسور ژان کله آلوا

Jean CALAIS- AULOY

مترجم: دکتر عباس قاسمی حامد

● مقدمه مترجم

خطرات تهدید کننده جامعه مصرفی برای اولین بار توسط فلاسفه امریکایی پیش بینی گردید و به دنبال آن در سال ۱۹۶۲ میلادی، رئیس جمهور وقت امریکا، جان اف کندی، ضرورت تدوین قوانین مربوط به حمایت از مصرف کنندگان را در سر فصلهایی چون: برخورداری از حق امنیت، حق دادن پیشنهاد، حق داشتن اطلاعات و حق انتخاب را مطرح نمود.^۱

از اوایل قرن بیستم قانونگذاران کشورهای اروپای غربی با ملاحظه ضرورت اجتماعی ایجاد تعادل در روابط قراردادی به طور غیرمنسجم و موردی در جهت برقراری آن پا به میدان نهادند. مقارن سالهای ۱۹۷۰ کشورهای مزبور برای مقابله با خطراتی که مصرف کنندگان را تهدید می نمود به طور جدی وارد عمل شدند و این دوران پیدایش نهادها و قواعد حمایت از مصرف کنندگان در قالب نظامی جدید و با عنوان حقوق مصرف در این کشورها بود.

تحول در حقوق قراردادها

برای پاسخ به ضرورت اجتماعی مقابله با سوءاستفاده های اقتصادی و برقراری تعادل

1. Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ, Droit de la consommation, 4^e éd., Dalloz, 1996. p. 2.

در روابط قراردادی، تحولاتی در مفاهیم کلاسیک حقوق قراردادهای لازم به نظر می‌رسید. قضات و قانونگذاران کشورهای توسعه یافته با دادن پاسخی مثبت به این نیاز اجتماعی در مقابل فلسفه آزادی محض در مفاهیم حقوقی قد علم کرده و به طرح دیدگاههای جدید در کنار نظرات فردگرایانه در مباحث قراردادی و نفی حاکمیت بی چون و چرای مکتب اصالت اراده در این گونه مباحث پرداختند. و این نقطه شروع اجتماعی شدن حقوق قراردادهای است.

در بعد حقوقی، «مکتب اصالت فرد»^۱ در قالب «اصل استقلال اراده»^۲ متجلی می‌گردد. به عبارت روشن‌تر در مفهوم کلاسیک حقوق قراردادهای، عقد اساساً مبتنی بر توافق و اراده طرفین است. در مبحث حقوق قراردادهای فلسفه حاکم بر مکتب اصالت فرد، این فرض را به همراه داد که قرارداد منعقد شده توسط فردی آزاد و مسؤول عادلانه خواهد بود. در هر جامعه مستقل و مسؤول، به طور طبیعی هر کس باید مراقب منافع شخصی خود بوده و منتظر کمک دیگران نباشد.

در بعد اقتصادی، اصل استقلال اراده در شکل «آزادی اقتصادی»^۳ متجلی می‌گردد. اما دیدیم که آزادی اقتصادی قرن ۱۹ میلادی موجب بهره‌برداری اقویا از ضعفا گردید.^۴ زیرا در فرضی که اصل بر استقلال اراده طرفین است، همان‌گونه که تجارب گذشته ثابت نموده، اگر قدرت عمومی مداخله ننماید، قوی‌تر شرایط خود را به ضعیف‌تر تحمیل خواهد نمود. در چنین شرایطی قطعاً روابط قراردادی نامتعادل خواهند شد. علاوه بر آنچه که گذشت باید اضافه نمود که مکتب اصالت اراده دیگر قادر به توضیح جنبه‌های مدرن قراردادی همچون قراردادهای جمعی، قراردادهای الحاقی، قراردادهای منعقد شده با سرویس‌های عمومی و ... نبود.^۵

2. Individualisme.

3. Le Principe de l'autonomie de la Volonté.

4. Libéralisme économique.

5. H., L. et J. MAZEAUD, F. CHABAS, Leçon de droit civil, t. II, 1^e Vol., Obligations: théorie générale, par F. CHABAS, Montchrestien, 8^e éd., 1991, n^o. 30, p. 25.

6. Ph. MALAURIE et L. AYNES, Droit Civil, Les obligations, Cujas, 8^e éd., 1998, n^o. 342 p. 196.

امروزه دیگر قرارداد تنها مسأله شخصی طرفین عقد نیست، اجتماع نیز علاقمند به داشتن نظارت در چگونگی برقراری روابط قراردادی است^۷ چرا که با توسعه روابط اجتماعی، پیدایش عوامل تولید در مقیاسهای کنونی، مصرف در حد انبوه و ظهور تخصصهای گوناگون در زمینه کالاها و خدمات موجود در عرصه بازار مصرف، برقراری نظم اجتماعی در گرو وجود روابط صحیح قراردادی خواهد بود. با این نگاه و با توجه به ضرورت برقراری مجدد تعادل قراردادی که در اثر پیدایش شرایط جدید اجتماعی در هم ریخته، مفاهیم حقوقی مبتنی بر مکتب اصالت فرد با اجتماعی شدن حقوق، تغییراتی اساسی یافته است. در همین راستا کشورهای توسعه یافته با روی آوردن به مفاهیم جدید حقوقی اقدام به وضع قواعد مبتنی بر اندیشه حمایت از مصرف کننده و به کارگیری روشهای جدید ایجاد تعادل قراردادی نموده اند.

در هنگام توسعه اقتصادی پیش بینی قواعد مربوط به حقوق مصرف و شکل بخشیدن به این رشته حقوقی ضرورتی اجتناب ناپذیر است. هدف اساسی این شاخه حقوقی ایجاد تعادل قراردادی در دورانی است که امکانات و اطلاعات موجود در دسترس متخصصین، غالب مصرف کنندگان را مصداق بارز طرف ضعیف تر در عقد قرار داده است.

با این توجه تمایل این کشورها به حمایت از مصرف کننده صرفاً ناشی از وجود انگیزه های اخلاقی و یا برقراری عدالت بدان جهت که عدالت امری پسندیده است نمی باشد. انگیزه های اصلی وضع این گونه قواعد و به کارگیری این گونه روشهای جدید، زمینه سازی توسعه اقتصادی و همگام با آن برقراری تعادل قراردادی، مبارزه با پیامدهای منفی توسعه و مقابله با تورم در شکلی عملی و حساب شده است، راهی که پیمودن آن برای کشورهای در حال توسعه، از جمله جمهوری اسلامی ایران امری اجتناب ناپذیر خواهد بود.

ضرورت طرح حقوق مصرف در نظام حقوقی ما

احساس ضرورت طرح این رشته جدید حقوقی در کشور ما با تقدیم «لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان» به مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۷۲/۳/۲۴ و به دنبال آن تدوین قوانین و آیین نامه های اجرایی تعزیرات حکومتی به اثبات رسیده است. اما تدوین

7. B. STARCK, Les obligations, 2, Contrat, par H. ROLAND et L. BOYER, Litec, 5^e éd., 1995, n^o. 1195, p. 493.

قوانینی از این قبیل به شکل پراکنده و مقطعی برای پاسخگویی به نیازهای موقت جامعه با چشم اندازی که می توان از این رشته حقوقی ترسیم نمود قابل مقایسه نمی باشد. به نظر می رسد روند تقنینی امروز ما چیزی جز تکرار مراحل که قبلاً در کشورهای توسعه یافته تجربه شده و پس از مدتی ضعفهای آن آشکار گردیده نمی باشد. با این نگاه برای اجتناب از تکرارهایی از این قبیل، به کارگیری تجارب و دوباره نیمودن راهی را که دیگران پیموده اند تا آنجا که با مبانی ما منافاتی نداشته باشد امری معقول و پسندیده به نظر می رسد.

با توجه به ضرورت آشنایی با رشته حقوق مصرف در نظام حقوقی ما، طرح این سؤال جای دارد که: برای پایه ریزی صحیح این شاخه جدید که در کشورهای توسعه یافته بر پایه های اصیل حقوقی جوانه زده و در حال و هوای نیازهای جامعه رشد کرده است چه روشی باید به کار برد تا نه مشکلی بر مشکلات بروکرسی اداری افزوده گردد و نه اقدام به وضع قوانینی نموده که همراه با سایر قوانین متروکه در پیچ و خمهای اداری به دست فراموشی سپرده شود؟ چرا که وضع قوانین جدید بدون زمینه سازی لازم نه تنها مشکلی را حل نخواهد کرد بلکه بر انبوه مشکلات خواهد افزود.

پاسخ صحیح به این سؤال نیازمند کاری دقیق و کارشناسانه از سوی متخصصین رشته های حقوقی است. اما به عنوان گام نخست در طرح این رشته در نظام حقوقی ما، زمینه سازی مناسبی که در آن نهادهای نوپا هماهنگ با نیازهای بومی رشد کرده و به باروری بنشینند امری ضروری است. در همین راستا آشنایی با تجارب کشورهای که این مراحل را زودتر تجربه کرده اند دست مایه ای ارزشمند خواهد بود. به همین منظور اولین مقاله در مورد یکی از اساسی ترین مباحث حقوق مصرف با عنوان: «مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه» در دسترس علاقمندان قرار داده شد.^۸

به دنبال آن مقاله دیگری با عنوان «راه حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها» که معرف مبحث دیگری از این رشته حقوقی است توسط نگارنده ترجمه

۸. رک. دکتر عباس قاسمی حامد، مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه، مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۴۸ به بعد.

گردید.^۹

مقاله حاضر نیز گام دیگری است در جهت آشنایی کلی با رشته حقوق مصرف، به عنوان یکی از مباحث حقوقی که ضرورت طرح آن در نظام حقوقی ما مشهود است. اما قبل از هر چیز پالایش واژه «مصرف» در زبان فارسی از ملازمه‌ها و مقارنه‌هایی که به آن مفهومی منفی بخشیده‌اند لازم به نظر می‌رسد.

پالایش واژه مصرف

واژه «مصرف» اگرچه در پیوندی که با کلمه «جامعه» داشته (در شکل «جامعه مصرفی») در فرهنگ معاصر ما از مفهومی منفی برخوردار گردیده، اما در نگاه حقوق اقتصادی الزاماً کلمه «مصرف» از چنین باری منفی برخوردار نیست. در واقع مصرف آنجا که همراه تولید است، شاخص توان اقتصادی جامعه بوده و شرط بقای واحدهای تولیدی می‌باشد. کلمه مزبور در کشورهای توسعه یافته الزاماً مقارن مفاهیم اسراف و تبذیر نیست و نوعاً ملازم بهره‌مندی متعارف و هماهنگ با نیازهای عادی زندگی اجتماعی امروز است. وجود ملازمت و مقارناتی که از واژه «مصرف» تداعی منفی در زبان فارسی به همراه می‌آورند نباید موجب گردد تا حقوق‌دانان فارسی زبان از به کارگیری عنوان «حقوق مصرف» (که در کشورهای پیشگام در طرح این رشته حقوقی نیز به همین شکل معمول است) پرهیز نموده و به عنوان به ظاهر موجه تر آن یعنی «حقوق مصرف‌کننده» روی آورند.^{۱۰} اگرچه حقوق مصرف‌کننده قسمت‌های اصلی حقوق مصرف را تشکیل داده و اساساً هدف اصلی این رشته حقوقی حمایت از این گروه است اما حقوق مصرف علاوه بر بیان مباحث مذکور به وضع قواعد کلی و طرح روشهای جدید پیشگیری از عدم تعادل قراردادی می‌پردازد. به عبارت دیگر پیش‌بینی تکالیف و حقوق متخصصین، وضع قواعد شکلی و قوانین و مقررات دادرسی، وضع ضمانت‌های اجرایی در شکل مدنی و کیفری، در کنار پیش‌بینی مقررات راجع به نهادهای اداری مؤثر در پیشگیری از تحقق نابرابریهای

۹. رک. پرفسور فیلیپ سیملر، ترجمه دکتر عباس قاسمی حامد، راه حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادهای، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، ش ۲۳-۲۴، ۱۳۷۷.

۱۰. رک. نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تحقیق از مهرانگیز امید-علیرضا سعادت‌مندی، زیر نظر دکترهای اسماعیل زاده، انتشارات سازمان برنامه و بودجه، چاپ اول، ۱۳۷۴.

قراردادی مانع از آن می‌گردد تا این رشته حقوقی صرفاً با نام «حقوق مصرف‌کننده» شناسایی گردد.

● معرفی مقاله

مقاله‌ای که در صفحات آینده به ترجمه آن خواهیم پرداخت، مبحثی مستقل از کتاب ارزشمند «حقوق مصرف» است که همزمان با تولد این رشته حقوقی در فرانسه در سالهای ۱۹۸۰ اولین چاپ آن منتشر گردید. چاپ چهارم کتاب مزبور که اساساً توسط پرفسور ژان کله‌آلوا (Jean CALAIS-AULOY) به رشته تحریر درآمده با نظارت فرانک استینمتز (Frank STEINMETZ) (مؤلف بخشهای راجع به قیمت و مسکن) منتشر گردیده است.^{۱۱} پرفسور (CALAIS-AULOY) (استاد دانشگاه مون‌پولیه فرانسه و مسؤول مرکز حقوق مصرف در همانجا) رئیس کمیسیون بازنگری حقوق مصرف فرانسه بوده و از صاحب‌نظران بنام این رشته حقوقی به شمار می‌آید. نظرات انتقادی ایشان در مورد قانون مصرف فرانسه (که در سال ۱۹۹۳ در مجموعه واحدی توسط قانون ۲۶ ژوئیه ۱۹۹۳ نهادینه گردید و تا تاریخ ۲۳ ژانویه نیز به سیر تکمیلی خود ادامه داده است)^{۱۲} از ظرافت خاصی برخوردار بوده و نگارنده این سطور نیز به سهم خود با اقامه ادله کافی در جهت بیان و اثبات مصادیق خارجی انتقادات مزبور به ارائه راه‌حلهایی در جهت اصلاح قسمتهایی از قانون مصرف فرانسه در رساله دکترای خود پرداخته است.^{۱۳} امید است با ترسیم خطوط کلی این رشته حقوقی گامی مقدماتی در جهت طرح تفصیلی حقوق مصرف در نظام حقوقی جمهوری اسلامی ایران برداشته شده باشد.

11. Jean CALAIS- AULOY et Frank STEINMETZ, Droit de la consommation, 4^e éd., Dalloz, 1996.

12. Code de la Consommation.

13. Abbas GHASEMI HAMED, De l'obligation d'information dans le contrat, thèse, Rennes I, 1998, n^o. 250. p. 170, n^o. 739 et s., p. 501 et s.

• طرح بحث

امروزه حقوق مصرف در بیشتر کشورهای جهان (به عنوان یک رشته حقوقی) شناسایی شده است. بنابراین شایسته است در مبحث حاضر، بدون ترجیح یکی از کشورها بردیگری، ابتدائاً به شکلی فراگیر به بیان محتوی این رشته حقوقی پرداخت (۱) و سپس با جستجوی مبانی آن (۲) نهایتاً این بحث را با بیان روشهای حقوق مصرف (۳) به پایان رسانید.



محتوی حقوق مصرف

حقوق مصرف چیست؟

در مبحث حاضر خواننده نباید به دنبال شناسایی دقیق حدود حقوق مصرف باشد. تعیین حدود دقیق این رشته حقوقی نه ممکن است و نه مفید. مرزهای رشته های حقوقی هیچ گاه به روشنی قابل ترسیم نبوده و حقوق مصرف نیز از این قاعده مستثنی نمی باشد. بعضی از نویسندگان برداشت مضیقی در مورد این شاخه حقوقی داشته و بعضی دیگر برداشتی موسع؛ بررسی صحت و یا بطلان هر یک از این برداشت ها امری بیهوده است. تنها شیوه ممکن برای بیان حقوق مصرف شروع از درون و هسته مرکزی این رشته حقوقی به منظور روشن نمودن تدریجی مفهوم، با جهت گیری به سمت محدوده خارجی آن می باشد تا در این رهگذر مفهوم حقوق مصرف در نوشته حاضر نیز روشن گردد.

هسته مرکزی حقوق مصرف متشکل است از قواعدی نشأت یافته از دو ملاک: الف. کاربرد این قواعد اختصاص به روابط مابین متخصصین و مصرف کنندگان دارد؛ ب. هدف قواعد مزبور حمایت از مصرف کنندگان است. حقوق مصرف در مفهوم مضیق خود محدود به این قواعد است. در نظام حقوقی فرانسه، مفهوم مضیق این رشته حقوقی ملاحظه

می‌گردد؛ برای مثال می‌توان به مقررات مربوط به تحویل کالا، اعطای اعتبار و شروط تحمیلی^{*} اشاره نمود.

مبنای ما در نوشته حاضر مفهوم وسیع‌تری از حقوق مصرف است، تا از این رهگذر بتوان به معرفی مجموعه موضوع پرداخت. بنابراین تعدی از دو ملاک فوق‌الذکر به شکل زیر خواهد بود:

- از طرفی برای این که قاعده‌ای به عنوان یکی از قواعد حقوق مصرف به حساب آید به نظر می‌رسد کافی است تا قاعده مزبور اصولاً در روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان به کار گرفته شود، اما لازم نیست مجری این قاعده انحصاراً این نوع از روابط باشد. برای مثال ضمانت از عیوب مخفی، تقلب و مغشوش نمودن کالا و تبلیغ فریبکارانه در مبحث حاضر قابل مطالعه خواهند بود در حالی که متون قانونی مربوط به این مباحث، از جهت نظری، از موارد کاربرد عامی برخوردارند. اما وسعت دامنه مباحث اخیرالذکر مانع از درج آن در مجموعه قانون مصرف نمی‌گردد.

- از طرف دیگر محدود شدن به قواعدی که هدف آن حمایت از مصرف‌کننده است مشکل خواهد بود. در روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان گاهی ممکن است قواعدی که با هدف حمایت از مصرف‌کنندگان وضع نشده اما از قابلیت تأثیری مثبت یا منفی نسبت به مصرف‌کنندگان برخوردارند اعمال گردد؛ برای مثال می‌توان به مباحث عیوب رضا، عدم اجرای قرارداد و صلاحیت قضایی اشاره نمود. مطمئناً این قواعد منحصرأً مربوط به حقوق مصرف نمی‌باشند، اما به قدری با این رشته حقوقی ارتباطی تنگاتنگ دارند که در نوشته حاضر (و به منظور معرفی حقوق مصرف) مورد استناد قرار خواهند گرفت.

قواعد حقوق مصرف در معنی عام آن، علاوه بر آن دسته از قواعد که نسبت به اموال و خدمات ارائه شده به مصرف‌کنندگان اعمال می‌گردد، قواعد خاصی است که به منظور حمایت از مصرف‌کننده مال و یا خدماتی خاص همچون محصولات غذایی، دارویی، خودرو، مسکن، بیمه، سفرهای برنامه‌ریزی شده و غیره تنظیم گردیده‌اند. وجود

*. رک. پانوش ۹ - «مترجم».

قواعد خاص بی شمار مزبور موجب توسعه دامنه حقوق مصرف می گردد*.

ماهیت چندگانه حقوق مصرف

سالها تنها ملاک دسته بندی رشته های حقوقی، طبیعت قواعد راجع به آن بود؛ برای مثال می توان به رشته های حقوق مدنی، حقوق تجارت، حقوق جزا، قواعد راجع به آیین دادرسی و حقوق اداری اشاره نمود. در مقابل این تقسیم بندی کلاسیک، امروزه با توجه به کاربرد قواعد حقوقی تقسیم بندی دیگری مطرح شده است. بدون شک حقوق کار از اولین مثالهای این دسته بندی جدید به شمار می رود؛ حقوق رقابت، حقوق توزیع، حقوق محیط زیست و بالاخره حقوق مصرف نیز جزء همین دسته بندی کاربردی به حساب می آیند. این دسته بندی به موازات دسته بندی کلاسیک نبوده بلکه به نوعی عمود بر آن می باشد؛ به بیانی دیگر هر رشته از رشته های دسته بندی جدید بر رشته های گوناگونی از دسته بندی کلاسیک منطبق می گردد. با این نگاه است که می توان از ماهیت چندگانه حقوق مصرف سخن به میان آورد.

رشته های حقوقی مرتبط با حقوق مصرف چه رشته هایی هستند؟

۱. حقوق مدنی در این میان در رتبه اول جای دارد، چرا که روابط مابین متخصصین و مصرف کنندگان در اغلب موارد در چارچوب قراردادهای حقوق خصوصی قرار می گیرند. بعضی از تئوریهای سامان یافته در حقوق مدنی، همچون ضمانت عیوب مخفی، تعهد به امنیت و یا تعهد به دادن اطلاعات اهمیت خاصی برای مصرف کنندگان داشته و در چارچوب حقوق مصرف داخل می شوند. بنابراین برخی از مقررات حقوق مصرف، خصوصاً آن دسته که مربوط به شروط تحمیلی بوده می توانند با حقوق مدنی مرتبط باشند.

۲. حقوق تجارت در این زمینه نقش محدودتری را ایفا می نماید، چرا که علی القاعده حقوق مصرف، صرفاً برای تجار وضع نشده بلکه قابل اعمال نسبت به تمامی متخصصین است. با این وجود، بعضی از مقررات که نوعاً مربوط به تجار بوده نیز می توانند

*. مطالعه این قواعد نیازمند بررسی تفصیلی هر یک به طور مستقل است، اما قواعد اصلی و خصوصاً مباحث مربوط به مسکن در کتابی که مقاله حاضر جزئی از آن می باشد مورد بررسی قرار گرفته اند - «مترجم».

از جمله مقررات این رشته حقوقی به حساب آیند، از این میان می توان به مقررات راجع به شیوه های تجاری اشاره نمود.

۳. حقوق جزا، لااقل در نظام حقوقی فرانسه، " جایگاه خاصی را در حقوق مصرف به خود اختصاص داده است. بسیاری از تعهداتی که با هدف حمایت از مصرف کنندگان به متخصصین تحمیل شده همراه با ضمانتهای اجرایی کیفری می باشند، برای مثال تقلب و مغشوش نمودن کالا از جمله تخلفات دارای ضمانت اجرای کیفری به حساب می آیند. این قبیل ضمانت های اجرایی در زمینه تبلیغ، بازاریابی و مسائل اعتباری نیز به چشم می خورند. ضمانت های اجرایی کیفری با کمک تهدیدهای جزایی نقشی بازدارنده را ایفا می نمایند. اما وجود این قبیل ضمانت های اجرایی در حقوق مصرف اعتراض متخصصین را به دنبال دارد. بدون شک (در زمینه حقوق مصرف) می توان از توسل بی وقفه به حقوق جزا اجتناب نمود؛^{۱۴} اما وجود بعض ضمانت های اجرایی کیفری برای رعایت حرمت قانون، اجتناب ناپذیر به نظر می رسد مشروط بر آن که این قبیل ضمانت های اجرایی با منافی که قانون از آن حمایت می نماید هماهنگ باشند.^{۱۵}

۴. قواعد مربوط به آیین دادرسی مدنی و کیفری به نوبه خود در حقوق مصرف نقش خاصی را ایفا می نمایند. حمایت از مصرف کنندگان صرفاً از طریق قواعد ماهوی کافی نیست بلکه می بایست دسترسی ساده و سریع به مراجع قضایی را نیز برای ایشان پیش بینی نمود. در همین راستا است که مراحل دادرسی ساده تر نهادینه گردیده و انجمنهای مصرف کنندگان نیز حق اقدام در جهت حمایت از منافع جمعی مصرف کنندگان را پیدا نموده اند.

۵. حقوق اداری نیز به دو شکل مشارکت خود را در حقوق مصرف اعلام می نماید.

14. LUC BIHL, Le droit pénal de la Consommation, Nathan 1989. RENUCCI, Droit pénal économique, Masson, 1995.

15. M. Th. CALAIS-AULOY, "La dépenalisation du droit des affaires", D. 1988, Chron., 315.

۱۶. تناسب و هماهنگی جرمه تا آنجاست که نقض قانون مضرتر از رعایت آن جلوه داده شود؛ اما این قبیل مجازاتها کم و بیش در قیمت ها تأثیر خواهند گذاشت. مجازاتهای دیگری چون اعلام محکومیت نیز قابل اعمال است.

از طرفی کارگزاران اداری، خصوصاً نمایندگان DGCCRF^{۱۷} وظیفه نظارت بر نحوه به کارگیری متون قانونی راجع به حمایت از مصرف کنندگان را به عهده داشته و از طرف دیگر بعضی از سرویس های عمومی (پست، بیمارستانها) با مراجعین خود روابطی همانند روابط موجود مابین متخصصین و مصرف کنندگان را دارند.

تحلیل فوق این باور را تقویت می نماید که حقوق مصرف موضوعی است (که بدون برخورداری از اندیشه ای واحد) از اجزایی با ماهیت های گوناگون تشکیل یافته است. اما این نظر صحیح نیست؛ چرا که حقوق مصرف از اندیشه واحد «ضرورت حمایت از مصرف کنندگان در مقابل توان و برتری طرفهای اقتصادی آنها» الهام می گیرد. با این توجه می توان ملاحظه نمود که چگونه سدهایی که رشته های کلاسیک حقوقی را از یکدیگر جدا می سازند در این رشته حقوقی فرو ریخته شده اند.

از طرف دیگر به هیچ وجه نباید حقوق مصرف را همانند یک رشته مستقل از سایر رشته ها ملاحظه نمود چرا که قواعد عام حقوق مدنی، حقوق جزا، قواعد مربوط به آیین دادرسی و حقوق اداری در این رشته ها قابل اعمالند. حقوق مصرف در چارچوب خاص خود تنها قواعد خاصی را که از تقسیمات کلاسیک فراترند به کار می گمارد.

رشته های نزدیک به حقوق مصرف

اگر از چارچوب حقوق مصرف پا را فراتر گذاریم، خواهیم گفت که موضوعات گوناگونی با این رشته حقوقی مرتبط بوده و در بعضی موارد نیز با آن نقاط اشتراکی دارند. در این میان به عنوان اولین مورد می توان از حقوق رقابت یاد نمود.^{۱۸} این رشته حقوقی ناظر بر روابط مابین شرکتها بوده و در نتیجه از جهت رتبه مقدم بر حقوق مصرف خواهد بود. اما در حدفاصل این دو رشته حقوقی مجموعه ای از قواعد مشترک، مانند

17. Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes. اداره کل رقابت، مصرف و مجازات تقلب (و تخلفات).

18. در مورد ارتباط بین این دو رشته حقوقی مورد بحث رک.

"Concurrence et Consommation", Ouvrage Collectif sous la direction d'Yves Serra et Jean Calais-Auloy, Dalloz 1994.

ممنوعیت به کارگیری روشهای تجاری تحمیلی به چشم می خورد. به بیانی عام، اکثر قریب به اتفاق قواعد حقوق رقابت برای مصرف کنندگان دارای اثر بوده و از طرف دیگر قواعد حقوقی حاکم بر مصرف نیز متقابلاً بر مسأله رقابت تأثیر می گذارند. ارتباط مابین این دو رشته حقوقی به حدی است که هر دو خواهند توانست بدون از دست دادن مشخصه های خود در مجموعه واحد مربوط به حقوق بازار و روابط تجاری و با حفظ جایگاه خود دسته بندی گردند.

یکی دیگر از رشته های حقوقی نزدیک به حقوق مصرف، حقوق توزیع است. مورد اخیر نیز از جهت رتبه مقدم بر حقوق مصرف می باشد، چرا که فعالیتهای موجود در حدفاصل تولید و مصرف در این رشته حقوقی مورد بحث و بررسی قرار می گیرند.

قواعد پیش بینی شده برای حمایت از مصرف کننده غالباً در مورد فعالیتهای صورت گرفته در زمینه توزیع اعمال می گردند؛ اما باید خاطر نشان ساخت که حقوق توزیع تفصیلی تر از حقوق مصرف بوده در حالی که حقوق مصرف به جای تفصیل بیشتر به نتیجه و پایان کار می اندیشد.

ارتباطات کاملاً متفاوتی مابین حقوق مصرف و حقوق محیط زیست برقرار می گردد. هر دو رشته از فلسفه واحدی نشأت می گیرند: در واقع این دو رشته حقوقی نسبت به خطرات مجموعه ای که قبل از هر چیز به تولید می اندیشد و گاهی نیز منافع واقعی انسانها را از یاد می برد عکس العمل نشان می دهند.

یقیناً، از جهت محتوی، حقوق محیط زیست از حقوق مصرف تفکیک می شود: رشته اول برای حمایت از انسان در مقابل صدمات وارده به زندگی طبیعی و محیط زیست او پیش بینی شده، اما رشته دوم انسانها را در مقابل قدرتهای اقتصادی شرکتهای ارائه کننده کالا و خدمات حمایت می نماید؛ ولی در هر حال بررسی مسائل با ملاحظه قواعد هر دو رشته حقوقی نیز ممکن است: برای مثال آلودگی آب در آن واحد می تواند یکی از موضوعات قابل بررسی در چارچوب حقوق محیط زیست و همچنین حقوق مصرف به حساب آید.

مبانی حقوق مصرف

پرسش

به چه منظوری قانون، مصرف کنندگان را مورد حمایت خود قرار می دهد؟ طرفداران حقوق مثبت در مقام پاسخ به این پرسش معتقدند: مصرف کنندگان، در نیمه دوم قرن بیستم، گروه فشار نسبتاً مقتدری را برای حاکم نمودن قوانین مبتنی بر اندیشه حمایت از مصرف کنندگان تشکیل داده اند. این پاسخ اگرچه نادرست نبوده اما کافی به نظر نمی رسد. تأثیرپذیری قانونگذار از انجمنهای مصرف کنندگان واقعیت دارد اما تشکیل انجمنها و گوش شنوا داشتن در مقابل حرفهای آنها احتمالاً به این علت بوده که پیشنهادات ایشان در واقع گویای نیازهای عمیق جامعه بوده است. با این توجه برای ارزیابی دقیقتر مسأله باید استدلالهای موافقان و مخالفان را مورد بحث و بررسی بیشتری قرار داد.

موافق

به اعتقاد من حقوق مصرف بر سه پایه استوار است:

الف. مصرف کنندگان به طور طبیعی در موضع ضعیف تری نسبت به متخصصین قرار دارند.

ب. وظیفه قانون حمایت از ضعیف در مقابل قوی است.

ج. حقوق مدنی کلاسیک برای حمایت از مصرف کنندگان ناتوان شده است.

با توجه به بررسی قبلی وجود عدم تعادل مابین متخصصین و مصرف کنندگان، به مدلل نمودن مطالب مطروحه در عناوین ب و ج خواهیم پرداخت.

* رک. پیشگفتار مترجم. همچنین رک. دکتر عباس قاسمی حامد، (مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه)، مقاله سابق الذکر، ص ۹۲ به بعد - «مترجم».

وظیفه قانون حمایت از ضعفا در مقابل اقویا است. اگر این تنها وظیفه قانون نباشد لااقل وظیفه اصلی آن محسوب می‌شود. اگر گروهی قربانی همیشگی سوء استفاده قدرتهای اقتصادی باشند زندگی اجتماعی مختل خواهد شد. با این توجه قانون در کنار اندیشه حمایت از ضعیف ترها جهت گیریهای خود را متمایل به سمت نظم بخشیدن و نهایتاً تشکیل جامعه ای آرام می‌نماید. با احتراز از آرمانگرایی بیش از حد، می‌توان گفت که در مبحث حاضر مسأله قابلیت تأثیر قواعد حقوقی دوباره با اخلاق پیوند می‌خورد. ضرورت حمایت از کارمندان، کشاورزان، تجار و فروشندگان خرده پا امری است که تقریباً مورد اتفاق همگان است. تمامی ادله موجهه ضرورتهای مزبور در ابواب اخیرالذکر به نفع اندیشه «ضرورت حمایت از مصرف کنندگان» قابل استناد است.

حقوق مدنی در شکل کلاسیک آن قادر به حمایت از مصرف کنندگان نیست. در قانون مدنی برای مقابله با بعضی از نابرابریهای قراردادی چاره جویی‌هایی شده است. از آن جمله می‌توان به نظریه عیوب رضا و نظریه ضمانت در عقد بیع اشاره نمود. اما این قبیل راه‌حلهای عموماً در دسترس مصرف کنندگان قرار ندارند، چرا که بهره‌مندی از راه‌حلهای مزبور متوقف است بر طرح شخصی دعاوی دارای این گونه ضمانت‌های اجرایی در مراجع ذی صلاح قضایی، البته پس از تشکیل قرارداد و غالباً پس از اجرای آن. آیا کسی که ظرف ماست فاسدی را خریداری می‌نماید برای احقاق حق خود به ضمانت اجرای عیوب مخفی تمسک خواهد نمود؟

اگر مواضع سه‌گانه فوق‌الذکر را بپذیریم به این نتیجه خواهیم رسید که قانونگذار برای برقراری تعادل در روابط قراردادی فی مابین متخصصین و مصرف کنندگان باید قواعدی مؤثرتر از قواعد موجود در قانون مدنی وضع نماید. مصرف پدیده‌ای است در مقیاس وسیع و انبوه؛ فوایدی که در اکثر موارد اگر تک تک مورد بررسی قرار گیرند قابل توجه نمی‌باشند، در نگاهی جمعی و با احتساب پارامترهای زمان و مکان قابل ملاحظه خواهند بود. بنابراین قواعد جدید می‌بایست از ابعاد بازدارنده و جمعی برخوردار باشند در حالی که قواعد موجود در قانون مدنی از چنین ابعادی برخوردار نیستند. برای مثال جمع‌آوری کالاهای خطرناک قبل از فراهم آوردن موجبات خسارت و یا حذف شروط تحمیلی قبل از تشکیل قرارداد، از جمله امور قابل طرح در این رشته حقوقی است.

مخالف

قواعد حقوق مصرف، خصوصاً آن دسته که از جنبه های بازدارنده و جمعی برخوردارند، متخصصین را در تنگنا قرار می دهند، چرا که دیگر اصل آزادی در امور تجاری و صنعتی برای ایشان قابل استناد نخواهد بود. تعدد افراطی این قواعد می تواند زیان آور باشد. گرفتار شدن حقوق در حصار متون قانونی متعددی که محتمل است یا به دست فراموشی سپرده شده و یا در فرض به کارگیری آن موجبات فلج شدن فعالیتهای اقتصادی را فراهم آورند امری مطلوب نیست.

علاوه بر آنچه که گذشت، القاء این احساس به مصرف کنندگان که قانون در هر شرایطی از ایشان حمایت خواهد نمود خطرناک بوده همچنان که ایجاد تفکر همیاری در تمامی شرایط، ایشان را ناتوان خواهد ساخت. حمایت بیش از حد نهایتاً خطر ابقا و همیشگی نمودن موضع ضعیف تر مصرف کنندگان را به دنبال خواهد داشت.

این قبیل انتقادات مطروحه در مورد حقوق مصرف نباید دست کم گرفته شوند. به نظر می رسد برای ایجاد تعادل در روابط فی مابین طرفهای اقتصادی، ایجاد تغییر در رفتار مصرف کنندگان مهمتر از افزایش قواعد حقوقی خواهد بود. حداقل امکان خود مصرف کنندگان باید حامی منافع خود باشند و این چیزی جز دادن اطلاعات^{۱۹} و آموزش به ایشان نیست.

اما ایجاد تحول و تغییر در رفتارها، در صورت امکان، امری نیست که یک روزه محقق گردد و این خود نیز در فرض تحقق تمامی مصرف کنندگان را از گزند انواع سوء استفاده ها در امان نخواهد داشت. بنابراین به نظر من انتقادات فوق الذکر برای نفی کارایی قواعد راجع به حمایت از مصرف کنندگان و غیرحقوقی شمردن اعمال مصرفی کافی نخواهد بود. خارج نمودن اعمال مصرفی از دایره شمول قواعد حقوقی موجب

۱۹. آموزش مصرف کنندگان از جهت نظری از سالها پیش در فرانسه الزامی بوده اما این امر هنوز کاملاً جامعه عمل نبوده است. رک.

KREMER, "Des Caddies à l'école", Le Monde, 2 févr. 1993.

*. برای آشنایی اجمالی به این نظریه در حقوق فرانسه رک. دکتر عباس قاسمی حامد، مروری اجمالی بر نظریه تمهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه، مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۸۴ به بعد - «مترجم».

می‌گردد تا مصرف‌کنندگان و خصوصاً ضعیف‌ترهای این گروه بدون دفاع در مقابل قدرتهای اقتصادی رها گردند.

پاسخ نهایی به مسألهٔ مبنای حقوق مصرف و اندیشه حمایتی این رشته حقوقی در مورد مصرف‌کنندگان، صرفاً الزام به رعایت حدودی خاص در وضع قواعد آن است بدین بیان که: قواعد راجع به حمایت از مصرف‌کنندگان از طرفی می‌بایست مؤثر بوده اما از طرف دیگر نباید نه بسیار متعدد باشند و نه بیش از حد مزاحم و دست و پا گیر.



روشهای حقوق مصرف

معرفی مبحث

قانونگذار برای برقراری تعادل در روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان روشهای گوناگونی را به کار می‌گیرد. روشهای به کار گرفته شده در شکل مجموعه‌های دوتایی مطرح می‌شوند. هر یک از این مجموعه‌های دوتایی، از جهت نظری، می‌توانند به عنوان جایگزینی پیشنهادی برای قانونگذار به حساب آیند. اما در واقع بررسیهای تقنینی نشان می‌دهند که در بیشتر کشورها مجموعه‌ای از این روشها به کار گرفته می‌شوند.

حقوق قوام یافته (Hard law)،

حقوق قوام نیافته (Soft law)

قسمت اعظم حقوق مصرف در بردارنده قوانینی امری است که با کمک ضمانت‌های اجرایی تعهداتی را به متخصصین تحمیل می‌نمایند. با این وجود حقوق مصرف حاوی قواعدی غیرالزامی نیز می‌باشد که رعایت آنها به متخصصین صرفاً توصیه

*. «حقوق قوام نیافته» و یا «حقوق نرم» (soft law) که در مقابل «حقوق قوام یافته» و یا «حقوق سخت» (hard law) به کار گرفته شده از جمله مفاهیم حقوقی است که در مباحث حقوق بین‌الملل مطرح شده است. برای آشنایی بیشتر به منابع زیر مراجعه نمایید:

فارسی:

ملاحظات یکی از متخصصان حقوق اساسی درباره تحول منابع حقوق بین‌الملل، ژان فرانسوا اوبر، ترجمه دکتر سیدعلی هنجنی، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۸، پاییز- زمستان ۱۳۶۹، ص ۲۴۴ به بعد.

شکل‌گیری قواعد بین‌المللی در دنیایی رو به تحول، نقد مفهوم «حقوق قوام نیافته» (soft law)، RYUICHI IDA، ترجمه دکتر اردشیر امیرارجمند، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۲۰-۱۹، بهار تا پاییز ۱۳۷۶، ص ۵۴۹.

انگلیسی:

D. J. HARRIS, Cases and materials on international law, Fifth edition, Sweet and Maxwell, 1998, p. 64.

I. SEIDL-HOHENVELDERN, International Economic law, Martinus Nijhoff Publishers, 1989, p. 42.

فرانسه:

برای آشنایی با کتابنامه فرانسوی رک. مقالات ترجمه شده به فارسی فوق‌الذکر خصوصاً پانوش ۳۵ در مقاله اول و پانوش ۱۰ در مقاله دوم.

برای آشنایی بیشتر با این مفهوم حقوقی، ذیلاً به نقل قسمتهایی از مقاله دوم فارسی سابق‌الذکر (ترجمه دکتر اردشیر امیرارجمند) خواهیم پرداخت:

«به نظر می‌رسد که صاحب‌نظران، بی‌آن که تعریفی واحد و مشترک از واژه «حقوق قوام نیافته» داشته باشند، آن را به صورتی متفاوت و مطابق با ذهنیت و تصور خود به کار برده‌اند. آموزه‌های حقوقی قائل به وجود حداقل سه دسته «حقوق قوام نیافته» شده‌اند:

۱. در بین قواعد قراردادی، آنهایی که از اقل الزام برخوردارند بوده‌اند...:

۲. قطعنامه‌های سازمان‌های بین‌المللی؛

الف. متونی که گرچه قدرت الزام‌آور «کامل» (int oto) ندارند، ولی تنها مبین انتظارات و تمایلات ساده نیز هستند...

ب. متونی که هنوز اعتبار قاعده حقوقی به معنی اخص را به دست نیاورده‌اند، اما در حال گذر از مرحله «واقعیت» به «قاعده حقوقی» می‌باشند...

شده است. به جهت فقدان اصطلاح فرانسوی مناسب برای این دو دسته از قواعد، از همان اصطلاحات انگلیسی (حقوق قوام نیافته) *soft law* و (حقوق قوام یافته) *hard law* کمک می‌گیریم.

کشورهای شمال اروپا برای (حقوق قوام نیافته) *soft law* وجه امتیازی در نظر دارند اما حقوق فرانسه آن را به عنوان جزء تکمیلی (حقوق قوام یافته) *hard law* به حساب می‌آورد.^{۲۰} در واقع فرانسوی‌ها به مؤثر بودن حقوقی که کاملاً (قوام نیافته) *soft law* باشد اعتقاد چندانی ندارند.

اطلاعات، حمایت

اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان بیانگر وجود اعتقاد به توانایی ایشان در دفاع از منافع خود می‌باشد. با این توجه قانون در این مورد صرفاً امکان دفاع را به مصرف‌کنندگان اعطا می‌نماید. اما حمایت از مصرف‌کنندگان در واقع پذیرش این معنی است که ایشان، حتی در فرضی که برخوردار از اطلاعات باشند، قربانی سوء استفاده‌هایی خواهند بود که توان مقابله با آن را ندارند، بنابراین قانون سعی بر مقابله مستقیم با این قبیل سوء استفاده‌ها را دارد. در مورد مصادیق روش اول می‌توان به «تعهد به دادن



بنابراین واژه «قوام نیافته» مشخص می‌سازد که قدرت الزام‌آور متن مربوط بیشتر از متون فاقد ارزش حقوقی و کمتر از متون دارای ارزش حقوقی کامل است» (ص ۵۵۲، ۵۵۱ مقاله فوق‌الذکر)، در واقع «نظریه «حقوق قوام نیافته» با این اندیشه بنیاد گرفت که قواعد حقوقی به درجات مختلف از قدرت الزام‌آور برخوردارند. اگر در یک طرف حقوقی را قرار دهیم که از قدرت الزام‌آور صد در صد برخوردار است و در طرف دیگر آنچه را قرار دهیم که حقوق نیست و در نتیجه کاملاً از قدرت الزام‌آور عاری است، در حدفاصل بین این دو، درجات مختلفی از قدرت الزام‌آور وجود خواهد داشت.

در این نگرش، قاعده حقوقی در تمامی فرایندها تکوینیش مورد توجه قرار می‌گیرد، یعنی از اولین مرحله شکل‌گیری آن، از هنگامی که نطفه قاعده حقوقی بسته می‌شود، تا مرحله تحکیم آن یعنی مرحله‌ای که در آن ارزش حقوقی قاعده کاملاً تثبیت می‌شود؛ این قاعده تحکیم یافته را «حقوق سخت» یا «قوام یافته» و آنچه را بدون آن است «قوام نیافته» یا «حقوق نرم» می‌نامند. بدین ترتیب قاعده حقوقی «قوام نیافته» مرحله‌ای از فرایند شکل‌گیری قواعد حقوقی است» (ص ۵۵۶ مقاله فوق‌الذکر) - «مترجم».

۲۰. از این گروه می‌توان به پیشنهادات کمیسیون شروط تحمیلی اشاره نمود. در این زمینه مراجعه نمایید
OSMAN, RTD Civ., 1995, 509.

به:

اطلاعات»* و مسأله دادن «مهلت عکس العمل»** اشاره نمود و راجع به مصادیق روش دوم می توان از باطل شمردن شروط تحمیلی* و یا مقررات راجع به محتوی قرارداد اشاره کرد. تا جایی که مطلع هستم برای انتخاب مابین دو روش فوق الذکر پیشنهادی مبتنی بر تحقیقات عمیق وجود ندارد. اصولاً در چه مواردی اطلاعات کافی خواهد بود؟ در چه مواردی حمایت لازم است؟ این مسأله می بایست با رعایت وضعیت مصرف کننده مربوطه و طبیعت سوء استفاده هایی که صورت پذیرفته است ملاحظه گردد. اما موضع گیری قانونگذار بیشتر بیانگر روشهای تجربی است تا روشهای مبتنی بر استدلال.

*. رک. دکتر عباس قاسمی حامد، مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه، مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۸۴ به بعد - «مترجم».

*. مسأله «مهلت عکس العمل» (Délais de réflexion) به منظور ایجاد رضای سالم قراردادی پیش بینی شده و موجب می گردد که تعهدات مصرف کننده مبتنی بر محاسبه و سنجش و بر اساس اطلاعاتی که در ایجاد رضای قراردادی نقش مؤثری دارند باشد. مهلت مزبور در واقع جزء مکمل اطلاعات مصرف کننده است.

قانونگذار فرانسوی با تنظیم ماده I-134. L. قانون مصرف متخصصین را ملزم می نماید تا قبل از انعقاد قرارداد نسخه پیشنهادی خود را به متقاضی علاقمند تقدیم نمایند. الزام مزبور موجب می گردد تا مصرف کننده با مشخصات کالا و یا خدمات و متمهد آن، خدمات پس از فروش، شرایط اجرای قرارداد، قیمت گل، طرق پرداخت، امکان انصراف از انعقاد قرارداد و بسیاری دیگر از اطلاعاتی که در ایجاد رضای سالم قراردادی نقش مهمی ایفا می نمایند آشنا گردد. امتناع متخصصین از تکلیف مندرج در ماده فوق الذکر موجب اعمال ضمانت اجرایی جزایی در حق او خواهد بود رک.

Décret n° 90- 493 du 15 juin 1990.

داشتن زمان لازم برای نشان دادن عکس العمل (به نفع مصرف کننده) علاوه بر آن که در قبل از انعقاد قرارداد پیش بینی شده (رک. ماده 10- 312. L. قانون مصرف) بلکه در بعضی موارد حتی پس از قبول، مصرف کننده می تواند تا مدت معینی پاسخ منفی خود را به متخصصین تقدیم نماید. مثال بارز این نوع قراردادها ماده 25- 12. L. قانون مصرف است. در فرض مزبور از جهت تحلیلی، قرارداد پس از پایان مهلت دادن پاسخ منفی، به طور قطعی منعقد می گردد و این منافاتی با اصل لزوم در قراردادها نخواهد داشت - «مترجم».

*. رک. پرفسور فیلیپ سیملر، ترجمه دکتر عباس قاسمی حامد، راه حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، ش ۲۴- ۲۳، ۱۳۷۷ - «مترجم».

پیشگیری، جبران

دسته ای از مقررات در جهت پیشگیری از ورود خسارت به مصرف کنندگان وضع شده اند؛ همچون مقرراتی که ناظر به جمع آوری محصولات خطرناک از عرصه معاملات تجاری و بازار بوده و یا ناظر به حذف شروط تحمیلی در قراردادهای نمونه و مدل می باشند. مقررات دیگری نیز به منظور جبران آثار زیانهای وارده تدوین شده اند؛ برای مثال در این گونه موارد می توان به مقررات راجع به مسؤلیت ناشی از کالا^{۲۱} و یا بطلان شروط تحمیلی در قراردادهای منعقد شده اشاره نمود. تمسک نمودن به هر دو روش فوق الذکر امری غیرقابل اجتناب است. مطمئناً روش پیشگیری بر جبران ترجیح دارد اما این شیوه حلال تمامی مشکلات نخواهد بود. به همین جهت قانونگذار نمی تواند نسبت به قواعد جبرانی راجع به خسارات وارده بی تفاوت باشد.

روشهای فردی، روشهای جمعی

روشهای درمانی فردی از جمله روشهای کلاسیک حقوق خصوصی است: هر قرارداد پدیده ای مستقل و متمایز است و هر کس که حقی از او ضایع شده از حقوقی مختص به خود برخوردار است. حقوق مصرف همگام با شناسایی روشهای فردی به کار گرفته شده در حقوق خصوصی اقدام به تقویت آنان می نماید؛ برای مثال می توان به تدوین قواعد راجع به مسؤلیت ناشی از کالاها^{۲۲} و یا بهبود شرایط مسأله ضمانت عیوب مخفی اشاره نمود. اما مصرف پدیده ای است در مقیاس وسیع و انبوه، میلیونها مصرف کننده تحت تأثیر تبلیغات واحد، محصولاتی یکسان را اکتیاف نموده و یا اسناد قراردادی یکسانی را امضا می نمایند. به همین جهت است که قوانین مدرن، روشهای حمایتی جمعی را پایه ریزی نموده اند. قواعد پیشگیری کننده عموماً از روحی جمعی برخوردارند؛ جلوگیری نمودن از منشأ بروز خسارت چیزی نیست جز حمایت از تمامی مصرف کنندگانی که محتمل است روزی قربانی آن گردند. روشهای جمعی دیگری در شکل قواعد راجع به آیین دادرسی نیز وجود دارند؛ برای مثال در این مورد می توان به فعالیتهای مجاز انجمنهای مصرف کنندگان اشاره نمود.

21 . La responsabilité du fait des produits.

۲۲. رک. شماره قبل.