

اشاره:

به‌منظور مقابله با تخلفات اقتصادی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، علاوه بر تنظیم قوانین و مقررات، نهادهایی ایجاد شده‌اند که به شکایات مردم در مورد این‌گونه تخلفات رسیدگی کنند. آنچه مسلم است افزایش مستمر بهای کالاها و خدمات مصرفی حقوق مصرف‌کنندگان به‌ویژه اقشار کم درآمد را تهدید می‌کند و اگر نهادهای مجری قانون نتوانند در حفظ و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان فعالیت شایسته‌ای داشته باشند، در دوران تعدیل ساختار اقتصادی، فشارهای تورمی چند برابر خواهد شد که بخش عمده‌ای از آن به‌واسطه فعالیت مخرب برخی سوداگران و متخلفان می‌باشد.

یکی از نهادهای اصلی در زمینه مبارزه با متخلفان اقتصادی، سازمان تعزیرات حکومتی است. آقای مجید بهزادپور معاون طرح و برنامه سازمان تعزیرات حکومتی در مقاله‌ای با عنوان «عملکرد سازمان تعزیرات حکومتی در حمایت از مصرف‌کنندگان» به تشریح این فعالیت‌ها پرداخته است.

نقش عملکرد سازمان تعزیرات حکومتی در حمایت از

مصرف‌کنندگان

مجمع تشخیص مصلحت نظام در نوزدهم مهر ۷۳ طی ماده واحده قانون اصلاح قانون تعزیرات حکومتی مقرر نمود با توجه به ضرورت نظارت و کنترل دولت بر امور اقتصادی و لزوم هماهنگی مراجع قیمت‌گذاری و توزیع کالا و اجرای مقررات و ضوابط مربوط به آن، کلیه امور تعزیرات حکومتی بخش دولتی و غیردولتی اعم از امور بازرسی و نظارت، رسیدگی و صدور حکم قطعی و اجرای آن به دولت (قوه مجریه) محول می‌گردد، تا براساس جرایم و مجازات‌های مقرر در قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳ اقدام نمایند.

بدین‌ترتیب بار دیگر دولت در عرصه اقتصادی با حربه شبه‌قضایی وارد گشته و به نظارت مستقیم بر واحدهای تولیدی و توزیعی پرداخت. این تصمیم گذشته از ضرورت‌های آن برهه از زمان و آثار و نتایج مختلفی که به‌بار آورد از یک زاویه که مورد بحث این مقاله بوده و کمتر نیز به آن پرداخته شده، نقش بسیار مهمی را ایفا نمود که همانا حمایت از مصرف‌کننده به شکل مؤثر و با ابزار قانونی آن می‌باشد.



نگاهی به حقوق مصرف‌کننده از منظری تازه

در چرخه اقتصادی تولید، توزیع و مصرف، مناسبات و روابط میان شخصیت‌های حقیقی و حقوقی درگیر در مراحل تولید و توزیع به سبب اندک بودن شمار آنها، روشن بودن اهداف و منافع آنها و بالاخره وجود اتحادیه‌ها و نمایندگانی که در مراحل مختلف قانون‌گذاری و تصمیم‌گیری از گروه‌های ذی‌نفع در تولید و توزیع حمایت نموده‌اند، موجب گردیده حقوق، مناسبات و روابط طرف‌های درگیر در این مراحل به‌نحوی تبیین و تعریف گردند. لیکن به سبب فقدان دلایل فوق درخصوص خیل عظیم و متنوع مصرف‌کنندگان، حقوق مربوط به این گروه، علی‌رغم وجود شواهدی پراکنده در تاریخ، به‌صورت همه‌جانبه تنها در سی سال گذشته مورد توجه جدی قرار گرفته است.

○ یکی از دلایل توجه جدی دولت به حقوق مصرف‌کنندگان، گذشته از بی‌پناه بودن مصرف‌کنندگان در مقابل سرمایه و ابزارهای تبلیغاتی عظیم گروه‌های تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات، نقش نظارتی و هدایت‌گرانه مصرف‌کنندگان در یک بازار آزاد عرضه و تقاضای کالاهای متنوع است.

در واقع یکی از دلایل توجه جدی به حقوق این افراد، گذشته از بی‌پناه بودن مصرف‌کنندگان در مقابل سرمایه و ابزارهای تبلیغاتی عظیم گروه‌های تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، نقش نظارتی و هدایت‌گرانه مصرف‌کنندگان در یک بازار آزاد عرضه و تقاضای کالاهای متنوع است.

به سخن دیگر، مصرف‌کنندگان که شکل‌دهنده تقاضای کل در بازار کالا و خدمات می‌باشند، در صورتی که از ابزارها و حمایت‌های لازم حقوقی برخوردار باشند، می‌توانند با انتخاب صحیح، تولیدات و خدماتی را که به هر نحو از استانداردهای لازم برخوردار نبوده‌اند، از صحنه بازار حذف نمایند، و بدین‌وسیله رقابت مفیدی را در میان عرضه‌کنندگان کالا و خدمات جهت آرایه محصولات بهتر ایجاد نمایند.

به عبارت آخر آنکه مصرف‌کنندگان حمایت شده، بهترین کنترل‌کننده کیفیت کالا و خدمات، در نتیجه بهره‌وری تولید آن خواهد بود که بدین‌وسیله نظامات تولید و عرضه محصولات را

به مناسب‌ترین وجه شکل خواهد بخشید.

از این رو در سه دهه گذشته، به‌ویژه در کشورهای سرمایه‌داری، تلاش وسیعی در تعریف و تبیین حقوق مصرف‌کننده و حمایت از آن مبذول گشته و هر روز نیز بر تقویت آن افزوده می‌گردد که بنا به روش‌های درپیش گرفته در آن کشورها بر حسب شدت دخالت دولت با بهره‌گیری از توان آحاد جامعه، نتایج متفاوت لیکن مفیدی حاصل گردیده است.

آنچه در تمام این تجربیات و تلاش‌ها مشترک است، حول سه محور عمده قابل بیان می‌باشد:

الف) مهم‌ترین محور، دادن اطلاعات کامل به مصرف‌کننده قبل از ورود به بازار و آگاهی از مؤلفه‌های مختلف تولید و عرضه کالاها و خدمات می‌باشد.

ب) دومین محور فراهم آوردن امکان انتخاب و افزایش قدرت انتخاب و دستیابی به کالا و خدمات مورد تقاضای مصرف‌کننده.

ج) و بالاخره محور سوم حمایت جدی دولت از مصرف‌کننده در تحقق دو محور دیگر می‌باشد.

امروزه در اغلب کشورهای توسعه‌یافته ضمن پشت سر گذاشتن مراحلی چون نفی تراست‌ها و کارتل‌ها و انجام حمایت‌های قانونی از مصرف‌کنندگان عمدتاً بر محور نخست پای فشرده و شیوه‌های متنوعی را در آگاهی‌رسانی به مصرف‌کنندگان در پیش گرفته‌اند، از جمله این شیوه‌ها تشکیل اتحادیه‌ها و تشکل‌های مصرف‌کنندگان با اختیارات قانونی لازم و چاپ و نشر انتشارات و حق استفاده از سایر رسانه‌ها جهت ارتقاء اطلاعات مصرف‌کنندگان می‌باشد.

○ مصرف‌کننده حمایت‌شده، بهترین کنترل‌کننده کیفیت کالا و خدمات، در نتیجه بهره‌وری تولید آنها خواهد بود که بدین‌وسیله نظامات تولید و عرضه محصولات را به مناسب‌ترین وجه، شکل خواهد بخشید.

لیکن متأسفانه در ایران به جز رگه‌های ضعیف و پراکنده از این مبحث در قوانین مختلف، تا قبل از تصویب و اجرای قانون تعزیرات حکومتی در سال ۱۳۷۳، اقدام عملی صورت نگرفته است. به جز پاره‌ای موارد قانون نظام صنفی (مصوب ۵۹/۴/۱۳) جدی‌ترین اقدام از سوی هیأت دولت و بر مبنای

- اعلام قیمت واحد محصول یا خدمات با نصب تابلو یا شیوه‌های دیگر (ماده ۱۲)
- ارایه صورت حساب فروش متضمن تاریخ و مبلغ دریافتی و نوع کار و مشخصات دقیق و مقدار کالا (ماده ۱۲)

ج) حق دستیابی به کالا

- کلیه عرضه‌کنندگان مکلفند نمونه کالای موجود در انبار را در معرض دید مصرف‌کننده قرار دهند (منع احتکار) (ماده ۱۴).

- از پیشنهاد اهداء جوایز موهوم و از حراج‌های فریبنده و غیرواقعی اجتناب نمایند (ماده ۱۵).

د) حق برخورداری از حمایت دولت

- ممنوعیت هر گونه تبانی عرضه‌کنندگان به قصد کاهش عرضه یا کیفیت محصول به منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف‌کنندگان (ماده ۱۶).
- ممنوعیت هرگونه تبلیغات متضمن ادعاهای خلاف واقع (تبلیغات همراه‌کننده) (ماده ۱۷).

○ رئیس لایحه حمایت از مصرف‌کنندگان عبارت است از: حق به دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم، حق برخورداری از اطلاعات لازم، حق دستیابی به کالا، حق برخورداری از حمایت دولت و تکالیف عرضه‌کنندگان.

ه) سایر تکالیف عرضه‌کنندگان

- رعایت موارد بهداشتی در عرضه مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و دارویی (ماده ۲۳).
- تحصیل پروانه از وزارت بهداشت جهت ساخت و عرضه محصولات فوق (ماده ۲۷).

- در مواردی که کالا یا خدمتی به طور منظم و با قیمت متعارف عرضه نشود، یا به جهت مصالح عمومی لازم باشد که کالا یا خدمتی ارزان‌تر از قیمت تمام‌شده، عرضه شود، دولت می‌تواند نسبت به قیمت‌گذاری کالا یا خدمت موردنظر اقدام

۱- نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، انتشارات سازمان برنامه و بودجه، ۱۳۷۴

پیش‌نویس لایحه حمایت از مصرف‌کنندگان می‌باشد. سازمان برنامه و بودجه تحت عنوان «مرتفع ساختن موانع قانونی توسعه» به تهیه و تنظیم این پیش‌نویس مبادرت ورزید.

رئوس لایحه حمایت از مصرف‌کنندگان (مصوب هیأت وزیران)^۱

به طور خلاصه لایحه مزبور حول ۴ سرفصل با فرازهای ذکرشده در ذیل تهیه و تدوین گردیده که به شکل زیر خلاصه و عرضه می‌گردد:

الف) حق به دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم

- ضمانت نمودن صحت و سلامت کالا و خدمت توسط تولیدکننده و عرضه‌کننده (ماده ۳)
- تولید مطابق استاندارد (ماده ۶)
- انطباق کالا با مشخصات اعلام شده (ماده ۳)
- جبران خسارات ناشی از عیوب کالا (ماده ۳ و ماده ۴)
- ارایه ورقه تضمین نامه (گارانتی) شامل مدت و نوع تضمین (ماده ۷)
- تأمین لوازم یدکی کالا (ماده ۸)

ب) حق برخورداری از اطلاعات لازم (ارایه کاتالوگ‌ها، فهرست‌بها و دفترچه راهنما)

- در اختیار قراردادن کلیه اطلاعات متعارف درباره طرز استفاده و خطرات جنبی (ماده ۱۰)
- اعلام قیمت واحد یا مقدار معین کالا (ماده ۱۱)
- نام و نشانی، شماره تلفن و علامت تجاری تولیدکننده داخلی (ماده ۱۱)

- نام کشور تولیدکننده، نام و نشانی و شماره تلفن و علامت تجاری نماینده مجاز شرکت خارجی (ماده ۱۱)
- وزن خالص، مقدار یا تعداد، حجم و اندازه براساس اوزان رسمی (ماده ۱۱)

- نوع و کیفیت کالا و ترکیب ساخت آن (ماده ۱۱)
- تاریخ تولید و مصرف (ماده ۱۱)

- مواد و رنگ‌ها و ترکیبات به کار رفته (ماده ۱۱)
- ارایه دستورالعمل‌ها و راهنمایی‌های ضروری (ماده ۱۱)
- سایر مشخصات فنی و استانداردهای مربوطه (ماده ۱۱)
- یادآوری خطرات جانبی ناشی از استعمال کالا و استعمال نادرست آن (ماده ۱۱)

نماید و در اجرای آن نظارت کند (ماده ۳۲).

هر چند حقوق ذکر شده در لایحه مزبور، کلیه حقوق مصرف‌کنندگان را شامل نمی‌گردد و به مواردی چون تشکیل اتحادیه‌ها و تشکلات مصرف‌کنندگان اشاره نمی‌نماید، لیکن بخش عمده‌ای از حقوق متصور برای مصرف‌کنندگان با پیش‌بینی ضمانت اجرای آن تصریح گردیده است.

با ملاحظه حقوق فوق از یک طرف و «قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷» و اصلاح آن در سال ۱۳۷۳ توسط مجمع تشخیص مصلحت نظام و عملکرد سازمان‌های طرح تعزیرات حکومتی از طرف دیگر، می‌توان نتیجه گرفت، به‌طور غیرمستقیم حقوق فوق‌الذکر در جای جای قانون اخیر ملحوظ گردیده و با ضمانت اجرایی لازم و بهره‌گیری از شیوه‌های اجرایی در رسیدگی سریع به تخلفات صاحبان اصناف و عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، به شکل مؤثر جدی‌ترین حمایت از مصرف‌کنندگان در تاریخ اقتصادی ایران شکل گرفته است.

چنین دستاورد مهمی معمولاً در تحلیل‌های اقتصادی در پشت مباحثی چون نفی قیمت‌گذاری و مذمت آن و لزوم تعیین قیمت‌ها توسط عرضه و تقاضا در بازار و امکان عمل نمودن مکانیسم قیمت‌ها به‌صورت شاخص عملکرد اقتصاد، مبهم و نادیده گرفته می‌شود و از نقش‌های جدی و مهمی که حمایت از مصرف‌کنندگان در اصلاح ساختار سنتی توزیع و ساختار وابسته به درآمدهای نفتی تولید می‌تواند ایفا نماید، صحبتی به‌میان نمی‌آید.

جهت اثبات مدعای فوق لازم است نگاهی گذرا به وظایف قانونی سازمان‌های مجری طرح تعزیرات و صلاحیت‌های اختصاصی محاکم تعزیرات حکومتی صورت پذیرد.

تخلفات موضوع قانون تعزیرات حکومتی (مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳) مجمع تشخیص مصلحت نظام و انطباق آن با حقوق مصرف‌کننده

۱- **گرانفروشی:** به موجب ماده ۲ قانون فوق‌الذکر، گرانفروشی عبارت است از: عرضه کالا و خدمات به بهای بیش از نرخ‌های تعیین شده، عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت‌گذاری و انجام هر نوع اقدامات دیگر که منجر به افزایش بهای کالا یا خدمات برای خریدار گردد. (ماده ۲)

با عنایت به حقوق مطرح‌شده در لایحه تنظیمی توسط دولت که در بخش قبل به تفصیل مطرح گردید، مبارزه با این تخلف

متضمن حقوق زیر برای مصرف‌کننده خواهد بود.

الف) حق به‌دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم (انطباق کالا با مشخصات اعلام شده)

ب) حق برخورداری از حمایت دولت (نفی تبانی به‌منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف‌کنندگان)

۲- **کم‌فروشی و تقلب:** عرضه کالا یا خدمات کمتر از میزان و مقادیر خریداری شده از نظر کمی یا کیفی. (ماده ۳) رسیدگی به این تخلف، حقوق زیر را برای مصرف‌کننده ایجاد خواهد کرد.

الف) حق به‌دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم (کلیه موارد و مصادیق ذکر شده در لایحه پیشنهادی)

ب) حق برخورداری از حمایت دولت (ممنوعیت تبلیغات گمراه‌کننده)

○ **گرانفروشی، کم‌فروشی و تقلب، احتکار، عرضه خارج از شبکه، عدم درج قیمت، اخفاء و امتناع از عرضه کالا، عدم صدور فاکتور، عدم اجرای ضوابط قیمت‌گذاری و توزیع، عدم اجرای تعهدات تولیدکنندگان در قبال دریافت ارز و خدمات دولتی، نداشتن پروانه کسب واحدهای صنفی و پروانه بهره‌برداری واحدهای تولیدی، فروش ارزی - ریالی، از موارد نقض قانون حمایت مصرف‌کنندگان است و از تخلفات اقتصادی به‌شمار می‌رود.**

۳- **احتکار:** نگهداری کالا به‌صورت عمده و امتناع از عرضه آن به قصد گرانفروشی. (ماده ۴)

از میان بردن تخلف فوق، احقاق حقوق زیر را برای مصرف‌کنندگان در پی خواهد داشت.

الف) حق دستیابی به کالا (نمونه کالای موجود در انبار در معرض دید مصرف‌کننده قرار گیرد).

ب) حق برخورداری از حمایت دولت (ممنوعیت تبانی عرضه‌کنندگان به قصد کاهش عرضه)

۴- **عرضه خارج از شبکه:** عرضه کالا برخلاف ضوابط توزیع و شبکه‌های تعیین شده دولت. (ماده ۵)

وجود این تخلف نافی حق برخورداری از حمایت دولت (ممنوعیت تبانی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات به قصد کاهش

عرضه به منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف‌کنندگان خواهد بود.

○ تعریف حقوق مصرف‌کنندگان و حمایت از آن از ضروریات جامعه امروز می‌باشد و بسیاری از کشورها در این زمینه قدم‌های بلندی برداشته‌اند.

۵- عدم درج قیمت: عدم درج قیمت کالاها یا خدمات (مشمول) به نحوی که برای مراجعین قابل رؤیت باشد، به صورت برجسب اتیکت یا تابلو. (۶)

به موجب حقوق پیش‌گفته برای مصرف‌کنندگان، این تخلف مانع از دستیابی مصرف‌کنندگان به حقوق ذیل خواهد بود:
الف) حق برخورداری از اطلاعات لازم (نصب برجسب و اتیکت موضوع ماده ۱۱ یا نصب تابلو در داخل محل عرضه موضوع ماده ۱۲ لایحه مزبور)

ب) حق برخورداری از حمایت دولت (درج قیمت بر روی کالا و یا در محل مناسب مانع از امکان تبلیغات همراه‌کننده توسط عرضه‌کننده خواهد شد).

۶- اخفاء و امتناع از عرضه کالا: خودداری از عرضه کالای دارای نرخ رسمی به قصد گرانفروشی یا تبعیض در فروش (ماده ۷) مشابه تخلف موضوع ماده ۴ این قانون، این تخلف با دو حق تعریف شده از حقوق مصرف‌کنندگان در تضاد است:

الف) حق دستیابی به کالا (نمونه کالای موجود در انبار در معرض دید مصرف‌کننده قرار گیرد).

ب) حق برخورداری از حمایت دولت (هر گونه تبانی عرضه‌کنندگان به قصد کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت کالا و خدمات به منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف‌کنندگان ممنوع است).

۷- عدم صدور فاکتور: خودداری از صدور فاکتور مطابق فرم‌ها و ضوابط تعیین شده وزارت امور اقتصادی و دارایی با صدور فاکتور خلاف واقع. (ماده ۸)

مطابق با لایحه پیشنهادی که در واقع از نظر نگارنده، حقوق شناخته شده مصرف‌کننده می‌تواند تلقی گردد و به موجب ماده ۱۲ آن که تصریح می‌نماید «صورت حساب فروش متضمن تاریخ و مبلغ دریافتی نوع کار و مشخصات دقیق و

مقدار کالا تسلیم مصرف‌کننده شود» تخلف فوق یکی از حقوق چهارگانه اصلی مصرف‌کنندگان یعنی حق برخورداری از اطلاعات لازم را نادیده می‌گیرد.

۸- عدم اجرای ضوابط قیمت‌گذاری و توزیع: عدم مراجعه و ارایه مدارک لازم جهت اجرای ضوابط قیمت‌گذاری و توزیع به مراجع قانونی بدون عذر موجه و بیش از مدت سه ماه از تاریخ ترخیص کالای وارداتی یا تولید محصول داخلی. (ماده ۹)

- عدم اجرای تعهدات واردکنندگان در قبال دریافت ارز و خدمات دولتی: تخلف از ضوابط و مقررات تعیین شده دولت در مورد واردات که منجر به عدم اجرای تعهدات و یا کاهش کمی یا کیفی کالا و یا خروج ارز از کشور گردد. (ماده ۱۰)

- عدم اجرای تعهدات تولیدکنندگان در قبال دریافت ارز و خدمات دولتی: عدم تولید و عرضه محصول طبق قرارداد و برنامه تعیین شده دولت از قبیل نوع، مقدار، قیمت، استاندارد، شرایط تحویل و... بدون عذر موجه. (ماده ۱۱)

- نداشتن پروانه کسب واحدهای صنفی: عدم اخذ پروانه ظرف مهلت و ضوابط و مقرراتی که هیأت عالی نظارت به شورای مرکزی اصناف تعیین و اعلام می‌گردد. (ماده ۱۲)

- نداشتن پروانه بهره‌برداری واحدهای تولیدی: عدم اخذ پروانه بهره‌برداری بدون عذر موجه ظرف مهلت و ضوابط و مقرراتی که توسط دولت تعیین و اعلام می‌گردد. (ماده ۱۳)

- فروش ارزی و ریالی: فروش کالا یا خدمات در مقابل ارز یا واریزنامه ارز صادراتی بابت تمام یا قسمتی از بهای کالا یا خدمات در داخل کشور برخلاف مقررات قانون و مصوبات دولت. (ماده ۱۴)

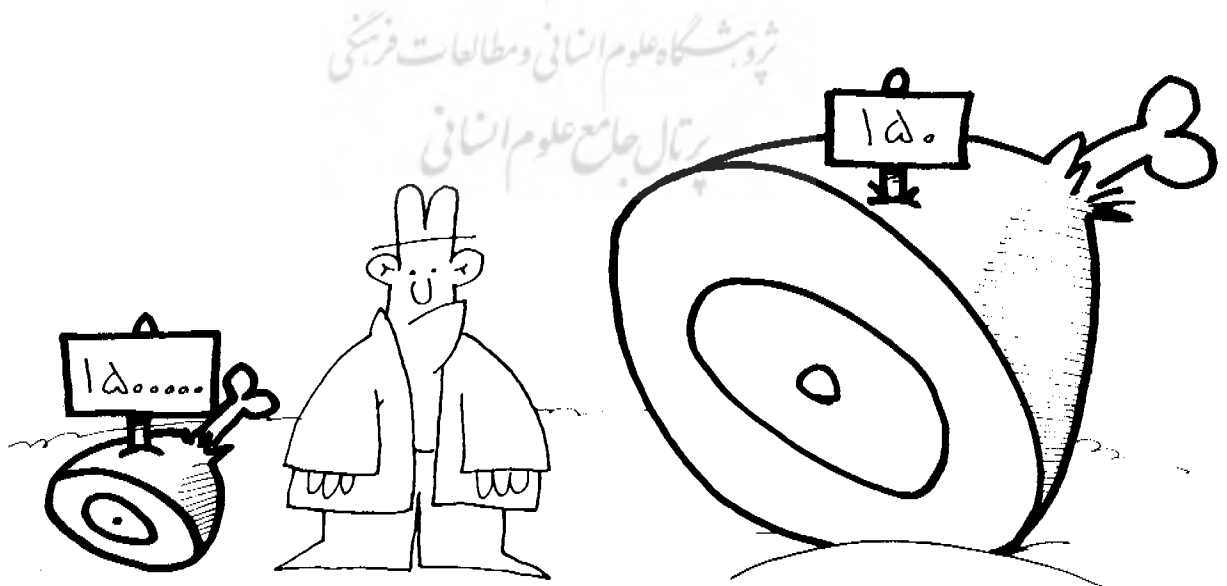
موارد فوق در قانون تعزیرات حکومتی همگی بر ضوابط و اصولی تکیه می‌نماید که عرضه‌کنندگان با رعایت آنها، ضمن محترم شمردن «حق برخورداری از حمایت دولت و حق به دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم» با نظارت دولت، محصولات و خدماتی منطبق با استانداردها و ضوابط تولید و عرضه ارایه خواهند کرد.

به طور خلاصه و در مقایسه با قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳ حقوق شناخته شده، مصرف‌کنندگان در کشور ما به وسیله قانون تعزیرات حکومتی به شرح جدول ذیل به بهترین نحو ممکن محافظت می‌گردد:

جدول شماره ۱: مقایسه وظایف و صلاحیت‌های تعزیرات حکومتی با حقوق مصرف‌کننده و قانون نظام صنفی

قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳	قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۶۷/۱۲/۲۳	حقوق شناخته شده مصرف‌کننده (لایحه دولت)
×	×	۱- حق به دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم
×	×	- ضمانت صحت و سلامت کالا
×	×	- تولید مطابق استاندارد
×	×	- انطباق کالا با مشخصات اعلام شده
×	×	- جبران خسارات ناشی از عیوب کالا
×	×	- ارائه ورقه تضمین‌نامه (گارانتی)
×	×	- تأمین لوازم یدکی کالا
-	-	۲- حق برخورداری از اطلاعات لازم
×	×	- کلیه اطلاعات شامل دستورالعمل‌ها، کاتالوگ‌ها، مشخصات فنی و...
×	×	- اعلان قیمت واحد کالا یا محصول
×	×	- ارائه صورت حساب فروش
-	×	۳- حق دستیابی به کالا
-	-	- منع احتکار
-	-	- خودداری از حراج‌های فریبنده و پیشنهاد و هدایای جوایز موهوم
-	×	۴- حق برخورداری از حمایت دولت
×	×	- منع تبانی عرضه‌کنندگان از کاهش عرضه یا کیفیت آن به منظور تحمیل قیمت نامناسب
×	×	- منع تبلیغات خلاف واقع و گمراه‌کننده

توضیح: تأمین حقوق مصرف‌کننده توسط قوانین مورد بحث به صورت صریح یا ضمنی مدنظر می‌باشد.



حمایت عملی از حقوق مصرف‌کنندگان

میلیون و دویست هزار تخلف تشخیص داده شده که به موجب قانون متخلفین به مجازات لازم رسیده‌اند. ترکیب تخلفات قطعی به شرح جدول ۲ می‌باشد:

از بدو تأسیس دو سازمان مجری قانون تعزیرات حکومتی در سال ۷۳ تا پایان سال ۷۶ یعنی مجموعاً ظرف مدت ۴۰ ماه به بیش از یک میلیون پرونده رسیدگی شده که طی آن بالغ بر یک

جدول ۲: تعداد و ترکیب تخلفات رسیدگی شده توسط شعب تعزیرات حکومتی

ردیف	عناوین تخلف	از بدو تأسیس تا پایان سال ۷۶
۱	عدم همکاری با بازرسان	۱۰۵۵
۲	گرانفروشی	۴۳۱۲۹۸
۳	کم‌فروشی و تقلب	۱۷۵۱۳
۴	احتکار	۹۲۱۲
۵	عرضه خارج از شبکه	۴۷۲۰۲
۶	عدم درج قیمت	۳۴۲۲۱۶
۷	اخذ و امتناع از عرضه کالا	۲۵۲۶۶
۸	عدم صدور فاکتور	۲۷۳۴۳
۹	عدم اجرای ضوابط قیمت‌گذاری	۲۲۲۵۸
۱۰	عدم اجرای تعهد واردکنندگان	۹۴۹۶
۱۱	عدم اجرای تعهد تولیدکنندگان	۸۷۲۸
۱۲	نداشتن پروانه کسب	۱۹۳۷۹۰
۱۳	نداشتن پروانه بهره‌برداری	۲۷۳۳
۱۴	فروش ارزی - ریالی	۲۱۸۸
۱۵	فروش اجباری به همراه کالا	۱۱۷۲۹
۱۶	عدم اعلام موجودی کالا	۱۲۰۴۷
۱۷	خرید کالا برخلاف مقررات	۲۲۶۱۴
۱۸	فروش کالا برخلاف ضوابط	۳۴۸
۱۹	عدم اجرای تعهدات خدمت	۳۵۸
۲۰	تخلفات مربوط به کوپن	۱۳۵۶
۲۱	فروش کالا توسط اشخاص فاقد صلاحیت	۶۸۳
۲۲	عدم رعایت موازین بهداشتی	۵۲۲۴
	جمع	۱۲۲۳۸۲۳

بسیار بالاتر از سه تخلف مزبور می‌باشند، به‌طور مثال احتکار یا عدم اجرای تعهد واردکنندگان.

همچنین منظور از گرانفروشی یا درج قیمت به‌جز معدودی کالاهای قیمت‌گذاری شده توسط دولت، عمدتاً قیمت عرف بازار است که توسط کارشناسان و نمایندگان اصناف تعیین می‌گردد.

ب) گذشته از میزان پرونده‌ها و تخلفات مکشوفه و مجازات

همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد، بنا به شکایات واصله و بازرسی‌های انجام شده، بیشترین تخلف (از نظر تعداد) به ترتیب عبارتند از گرانفروشی، عدم درج قیمت و نداشتن پروانه کسب که حکایت از مشکل اصلی توده‌های مصرف‌کنندگان می‌نماید. البته لازم به توضیح است برخی تخلفات به‌سبب ویژگی آنها از نظر مقدار یا میزان تخلف یعنی حجم کالای مورد تخلف یا جریمه متعلقه (که خود تابعی از میزان تخلف است)

- برخورداری عرضه‌کنندگان از وسایل و ابزار تبلیغی که بر عملکرد بازار تأثیر قطعی می‌گذارد
- وجود تشکیلات حامی عرضه‌کنندگان نظیر اتحادیه‌ها
- نقش هدایت‌گرانه و نظارتی که مصرف‌کنندگان بر کیفیت تولیدات می‌توانند ایفا نمایند؛
- از ضروریات جامعه امروز بوده و بسیاری از کشورها قدم‌های بلندی در این زمینه برداشته‌اند.
- ۱- در ایران حرکت منسجم و متکی بر قوانین لازم در این زمینه کمتر صورت گرفته است.
- ۲- قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳ شورای انقلاب و تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام، جدی‌ترین قوانین مصوب در این زمینه می‌باشند.
- ۳- حقوقی که تاکنون به‌طور رسمی برای مصرف‌کنندگان در ایران شناخته شده است، گذشته از قوانین مصوب فوق یک لایحه می‌باشد که توسط هیأت وزیران تنظیم شده است.
- ۴- طبق لایحه مزبور، ۴ حق اصلی یعنی حق به‌دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم، حق برخورداری از اطلاعات لازم، حق دستیابی به کالا و حق برخورداری از حمایت دولت به رسمیت شناخته شده است.
- ۵- قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۶۷/۱۲/۲۳ به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بیشترین پوشش را نسبت به حقوق تعریف شده فوق دارد.
- ۶- آنچه در تمام قوانین و مقررات مورد عمل در کشورهای مختلف مشترک است، حول دو محور اطلاعات کامل به مصرف‌کننده و افزایش قدرت انتخاب مصرف‌کننده و دستیابی به کالا توسط وی می‌باشد که در کنار این دو حمایت جدی دولت (اعم از حمایت قضایی و اداری) غیرقابل اجتناب می‌باشد.
- ۷- نحوه چگونگی حمایت دولت در قالب شعب تعزیرات حکومتی در ایران هم‌اکنون حاکی از آن است که این بخش از کار به‌خوبی انجام یافته و لازم است جهت تقویت این حرکت بر محور اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان به‌وسیله تشکیل اتحادیه‌های مصرف‌کنندگان و توسعه نشریات در این زمینه تکیه گردد.

متخلفین، نحوه رسیدگی و سهولت طرح شکایت و رسیدگی سریع به شکایات مردمی از وجوه تمایز اصلی حمایت قضایی از مصرف‌کنندگان مطابق قانون تعزیرات حکومتی می‌باشد، به‌گونه‌ای که هم‌اکنون هر مصرف‌کننده‌ای که احساس اجحاف نماید به‌راحتی و با تماس تلفن می‌تواند شکایت خود را به جریان انداخته و به‌طور متوسط ظرف بیست روز به نتیجه آن برسد.

ج) از دیگر مزایای حمایت‌های عملی دولت از حقوق مصرف‌کنندگان مطابق با قانون تعزیرات حکومتی، کوچکی تشکیلات و کمی هزینه‌های انجام‌یافته برای رسیدگی به این گونه تخلفات است و این در شرایطی است که جامعه موردنظر شامل بیش از ۱/۵ میلیون واحد توزیع‌کننده در سطح کشور است. گذشته از واحدهای تولیدی، شرکت‌های تجاری، واحدهای پزشکی و درمانی و... که نظارت بر این حجم گسترده از واحدهای توزیعی، تولیدی و خدماتی تنها توسط دو سازمان با حداکثر دو هزار پرسنل که کار بازرسی و کشف تخلف، رسیدگی و اجرای احکام را به‌عهده دارند، انجام می‌پذیرد.

د) در ردیف ۲۲ جدول شماره ۲ ملاحظه می‌گردد که درخصوص بیش از ۵۲۲۴ تخلف ناشی از عدم رعایت موازین بهداشتی و درمانی به‌موجب قانون تعزیرات حکومتی امور بهداشتی و درمانی مصوب ۱۳۷۶/۱۲/۲۳ و سایر قوانین موضوعه کشف، رسیدگی و حکم لازم صادر گردیده که یکی از برگ‌های زرین عملکرد سازمان تعزیرات حکومتی، تضمین سلامت مصرف‌کنندگان کالاها و خدمات دارویی، بهداشتی و درمانی با رسیدگی به‌موقع به تخلفات مربوطه و مجازات متخلفین بوده است.

لازم به توضیح است همان‌گونه که در تشریح لایحه مصرف‌کنندگان اشاره گردید، لایحه مزبور بحث و بخش جداگانه‌ای را به این تخلفات اختصاص داده که در عین حال می‌توان این حق را جزئی از حق نخست یعنی «حق به‌دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم» تلقی نمود.

نتیجه‌گیری

تعریف حقوق مصرف‌کنندگان و حمایت از آن بنا به علل مختلف از جمله:

- عدم تعادل در وضعیت فعلی بازار و انحصاری عمل نمودن عرضه‌کنندگان در بخش‌هایی از آن