

نقد و بررسی تطبیقی قوانین حمایت از مصرف کننده با حقوق کشور فرانسه

مریم فرهادی*

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۱۰/۲۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۶/۹/۵

چکیده:

مقاله حاضر به مقررات زدایی حقوق مصرف کننده در ایران اختصاص دارد و برای پاسخ به این سؤال که آیا قوانین موجود حمایت لازم از مصرف کننده را به عمل می آورد یا خیر، به مطالعه تطبیقی قوانین حمایت از مصرف کنندگان در کشور فرانسه می پردازیم. در همین راستا به نقاط ضعف و قوت قوانین موجود پی برده و راهکارهایی در جهت بهبود این حقوق ارائه می دهیم.

روش تحقیق کتابخانه ای می باشد. از کلیه بررسی های فوق به این نتیجه رسیدیم که در مجموعه قوانین کشور ما اثری از حقوق مصرف کننده با ماهیت جهانی آن ملاحظه نمی شود، اگرچه قوانینی به صورت پراکنده وجود دارد اما نه تنها کافی نیست بلکه در بسیاری از موارد، پاسخگوی مسائل مربوط به مصرف کنندگان نیز نمی باشد، همچنین حقوق موجود از نظر ضمانت اجرائی و متن قوانین با کمبودهایی روبرو می باشد که از مطالعه تطبیقی انجام شده در جداول چهار گانه می توان به این نقاط ضعف به خوبی پی برد و در جهت رفع آنها اقدام کرد. البته در سالهای اخیر لایحه ای تحت عنوان "لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان" به مجلس شورای اسلامی ارائه شده، ولی هنوز مراحل تصویب نهایی آن طی

* مربی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه اصفهان، شهرستان مبارکه، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده، حسابداری

نشده و اندکی مورد بی توجهی قرار گرفته است، که این لایحه تا حدودی مشکلات موجود را برطرف خواهد ساخت.

واژه های کلیدی: مصرف کننده، قوانین حمایت از مصرف کننده، مقررات زدایی.

مقدمه:

در جامعه صنعتی، اگر از مصرف کنندگان در برابر تولید کنندگان بزرگ حمایت نشود، آنان خود توان ایستادگی ندارند و بزودی پایمال زورمندان می گردند. اجرای عدالت و حفظ مصالح عمومی ایجاب می کند که در نظام مرسوم تجدید نظر شود و قواعد تازه پا به میدان دادگستری نهد.

نهادهای نیرومند اقتصادی باید در برابر سودهای سرشاری که از تولید و فروش فرآورده های خود می برند، زیانهای ناشی از فعالیت خود را جبران کنند. سازمانهای وابسته به عدالت نیز، خواه در مقام قانونگذاری باشند یا در جایگاه دادرسی، باید چنان رفتار کنند که تولیدکننده احساس مسئولیت کند؛ چهره اجتماعی خود را از یاد نبرد و در عرضه کالا تنها به سودجویی نیندیشد.^۱

در مجموعه مقررات جزایی ایران هنوز به صراحت قوانین خاصی تحت عنوان حمایت از مصرف کنندگان وضع نشده است و فقط با نظر به برخی مواد قانونی به مسئولیت جزائی تولیدکنندگان ناشی از تقلب و فریب در ساخت و عرضه کالاها اشاره شده و یا مسئولیت آنها به لحاظ تسبیب و از باب ورود صدمه به مصرف کنندگان مورد نظر قرار می گیرد. البته لایحه ای تحت عنوان لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان در سال ۱۳۷۴ به تصویب هیأت وزیران رسیده که هنوز مراحل قانونی آن طی نشده است.

از نظر مطالعات حقوقی در این زمینه کتاب "حمایت از حقوق مصرف کننده"^۱ نوشته حسین سالکی در سال ۱۳۶۵، همچنین کتاب "نگاهی به حقوق مصرف کننده"^۲ کاری تحقیقی از مهرانگیز امیدی و علیرضا سعادت‌مندی زیر نظر هادی اسماعیل زاده موجود می باشد که در سال ۱۳۷۴ در گروه مطالعاتی بررسی قوانین و مقررات مانع توسعه در معاونت امور مناطق مجلس به رشته تحریر درآمده است. این کتاب به ارائه طرح اولیه حمایت از مصرف کنندگان مصوب کمیسیون لوایح هیأت وزیران پرداخته و نقاط ضعف و قوت این طرح را مورد بررسی قرار می دهد. کتاب "رقابت تجارتي و نقش آن در سياستگذاري و تنظيم بازار"^۳ نوشته آقای حشمت الله سماواتی در سال ۱۳۷۴ به بررسی جنبه های کلی حقوق رقابت تجارتي پرداخته و یکی از اهداف مهم این حقوق را استیفای حقوق از دست رفته مصرف کنندگان عنوان کرده و حمایت از حقوق مصرف کننده را به عنوان یکی از دستاوردهای حقوق رقابت تجارتي معرفی می کند. پایان نامه "حمایت کيفری حقوق مصرف کننده با مطالعه تطبیقی آن در حقوق جزای فرانسه"^۴ نوشته تقی رمضانی در دانشگاه امام صادق(ع)، دانشکده حقوق و معارف اسلامی در سال ۱۳۷۸ از دیگر ادبیات موجود است. کتاب "مقررات زدایی"^۵ نوشته عبدالحمید شمس در سال ۱۳۸۱ به چاپ رسیده؛ این کتاب ابتدا به

۱- سالکی، حسین، حمایت از حقوق مصرف کننده، تهران، انتشارات پیشبرد، ۱۳۶۵.

۲- اسماعیل زاده، هادی، نگاهی به حقوق مصرف کننده، سازمان برنامه و بودجه، گروه مطالعاتی بررسی قوانین مانع توسعه، ۱۳۷۴.

۳- سماواتی، حشمت الله، مقدمه ای بر حقوق رقابت تجارتي و نقش آن در سياستگذاري و تنظيم بازار، تهران، انتشارات فردوسی، ۱۳۷۴.

۴- رمضانی، محمدتقی، پایان نامه کارشناسی ارشد، "حمایت کيفری حقوق مصرف کننده با مطالعه تطبیقی آن در حقوق جزای فرانسه"، دانشگاه امام صادق(ع)، دانشکده معارف اسلامی و حقوق، ۱۳۷۸.

۵- شمس، عبدالحمید، مقررات زدایی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۸۱.

ارائه تعاریفی از مفهوم مقررات زدایی پرداخته و فصلهایی از آن به قوانین ضد رقابتی و تنظیم بازار در کشورهای پیشگام مقررات زدایی از جمله آمریکا و فرانسه، اختصاص یافته است. آنچه در این کتاب، در رابطه با موضوع مقاله حاضر قابل توجه می باشد این است که؛ تصور فوری از اصطلاح مقررات زدایی این است که اقداماتی در جهت کاهش مقررات صورت می گیرد، درحالی که این مشی الزاماً به معنی کاهش کمی قوانین و مقررات نیست، بلکه ممکن است به حفظ و حتی تقویت همزمان مقررات موجود نیز بینجامد. به عبارت روشنتر، این سیاست اگرچه درآغاز به تغییر قوانین موجود، در اشکالی چون سازگار نمودن آنها با تغییرات محیطی و ساده و حتی سبک نمودن تعداد آنها تبلور می یابد، اما در مقابل ممکن است در نهایت به توسعه منابع جدید یا شیوه های نوین از وضع مقررات نیز منتهی گردد. کتاب دیگری که به موضوع حمایت از مصرف کننده پرداخته، کتاب "بازار، دولت، حقوق مصرف کننده"^۱ می باشد که نوشته احد باقرزاده در سال ۱۳۸۱ است و ضمن ارائه مبانی و تاریخچه حقوق مصرف به نقش و وظایف دولت در برابر مصرف کننده می پردازد. مقاله دیگری با عنوان "مسئولیت تولید کالای معیوب و حمایت از مصرف کنندگان"^۲ تألیف سید نصرالله ابراهیمی در سال ۱۳۸۳ به مسئله حقوق مصرف کننده می پردازد. در ادبیات غرب مقالاتی درباره رقابت تجارتنی نوشته شده، از جمله مقاله "مقایسه بین قوانین متداول و سیاستهای رقابتی" نوشته "لی کسی"^۳ در سال ۲۰۰۵ میلادی، که در این مقاله به بررسی رابطه بین قوانین متداول و رایج با سیاستهای رقابتی می پردازد و با شواهد عینی و کیفی به این نتیجه می رسد که تفاوتهایی بین این دو در کشورهای

۱- باقرزاده، احد، بازار، دولت، حقوق مصرف کننده، قم: توسعه قلم، ۱۳۸۱.

۲- ابراهیمی، سید نصرالله، مسئولیت تولید کالای معیوب و حمایت از مصرف کنندگان، دفتر بررسیها و

برنامه ریزی سازمان حمایت از مصرف کننده و تولید کننده، ۱۳۸۳.

مختلف وجود دارد. این شواهد مبتنی بر تفاوت‌های موجود در ساختار و محتوای قوانین رقابتی، عدم همگرایی در ماهیت احکام متعارف و سازمانها و نهادهایی که حقوق رقابت را اجرا می کنند و مکانیزم اجرایی این سازمانها است.

تعریف مصرف کننده:

به گفته پرفسور شارل ژید، اقتصاددان بزرگ فرانسوی، واژه مصرف کننده در بر گیرنده همه افرادی است که در شهرها و روستاهای کشور زیست می کنند، به دولت مالیات می دهند، برای حفظ سرحدات مملکت فرزندان خود را به خدمت سربازی اعزام داشته، به پای صندوق های رأی می روند و برای انتخاب نهادهای قانونی کشور رأی می دهند و آنها را برای سرنوشت خود حاکم می کنند.

مطابق تعریف ارائه شده توسط کمیسیون اصلاح حقوق مصرف فرانسه، مصرف کنندگان اشخاص حقیقی یا حقوقی خصوصی هستند که کالاها یا خدمات را برای یک هدف غیر حرفه ای تهیه کرده و یا از آنها برای یک هدف غیر حرفه ای استفاده می کنند.

از نظر لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان ایران، مصرف کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالائی را برای رفع نیاز خود و یا اشخاص تحت تکفل یا تحت اداره خود می خرد، تهیه می کند یا از آن استفاده می کند و یا خدمتی را به این منظور مورد استفاده قرار می دهد.^۱

۱. رمضانی، محمدتقی، پایان نامه کارشناسی ارشد، حمایت کبیری حقوق مصرف کننده با مطالعه تطبیقی آن در حقوق جزای فرانسه، دانشگاه امام صادق(ع)، دانشکده معارف اسلامی و حقوق، ۱۳۷۸، ص ۱۰.

ضرورت حمایت جدی از مصرف کننده:

به دلایلی که در زیر به آنها می پردازیم، حمایت جدی از مصرف کننده ضروری به نظر می رسد:

الف: ضعف مصرف کننده

مصرف کننده برای بدست آوردن کالا و خدمت ناگزیر از ارتباط با اشخاص حقیقی یا حقوقی است. اشخاصی که شغلشان فروش کالا و یا ارائه خدمات می باشد. البته برکسی پوشیده نیست که ارتباط بین اشخاص حرفه ای و مصرف کننده بطور طبیعی نامتعادل است. صلاحیت حرفه ای، اطلاعاتی که او در اختیار دارد و اغلب توان مالی او به وی اجازه می دهد که خود را بر مصرف کننده تحمیل نماید.

ب: وظیفه قانون در حمایت از ضعیف

قانون وظیفه دارد که از ضعیف در برابر قوی حمایت کند. اگر در یک جامعه افرادی همواره مورد سوء استفاده قدرتها قرار گیرند، زندگی در آن ممکن نخواهد بود. قانون با حمایت از ضعیف تمایل به تشکیل یک جامعه آرام دارد. به همان دلیل که بر لزوم حمایت از مزدبگیران، کشاورزان، تجار کوچک اتفاق نظر وجود دارد، باید از مصرف کننده نیز حمایت کرد.

ج: ناتوانی حقوق خصوصی کلاسیک در حمایت از مصرف کننده

با توجه به عدم تعادل روابط بین افراد حرفه ای و مصرف کننده و لزوم حمایت مقنن از ضعیف، این سؤال مطرح می شود: که آیا قانون مدنی توان تضمین حقوق مصرف کننده را دارد؟

حقوق خصوصی کلاسیک برای تضمین حمایت از مصرف کننده ناتوان است. اگرچه در قانون مدنی به راه حل هایی علیه عدم تعادل قراردادی برخورد می کنیم؛ مانند تئوری عیوب رضا که برای تضمین در بیع به کار می رود، اما راه حل های قانون مدنی برای مصرف کننده قابل دسترس نیست. برای اینکه راه حل ها، غالباً

متضمن اقامه دعوی در محاکم است که باید پس از انعقاد قرارداد و اغلب پس از اجرای آن بصورت فردی انجام شود.^۱

پیدایش حقوق مصرف کننده در جهان و ایران

تا اوایل قرن بیستم اصل حاکمیت اراده، حاکم بر روابط طرفین قرارداد است و از ابتدای قرن بیستم این اصل مورد تردید قرار می‌گیرد و به نفع نقش هدایت کننده و در پاره ای موارد، دخالت کننده دولت، محدود می‌شود. از آن رو که مبنای اصل، تساوی طرفین قرارداد است، با گسترش سرمایه داری، این تساوی رنگ می‌بازد و در پاره ای موارد ملاحظه می‌شود که هیچ برابری میان تولید کنندگان و مصرف کنندگان وجود ندارد. به طور کلی حقوق مصرف کننده در جهان و ایران پس از طی مراحل زیر به جایگاه امروزی خود رسیده است:

الف: فرض تقصیر فروشنده حرفه ای در مورد عیوب پنهانی کالا

استادان حقوق، پیش از رویه قضایی و با آگاهی از این واقعیت که قواعد کلاسیک حقوق مدنی توانایی حمایت از خریداران را با توجه به تحولات صنعتی و فنی شدن کالاهای مصرفی ندارد، در صدد بر می‌آیند با تفاسیر جدید، این کاستی را جبران کنند.

اولین بار "ژوسران" دستیار دانشکده حقوق پاریس طی تفسیری زیر رأی ۲۱ اکتبر ۱۹۲۵ دیوان عالی کشور فرانسه، لزوم فرض تقصیر فروشنده حرفه‌ای را در مورد عیوب پنهانی کالا مطرح می‌کند. او مسئولیت فروشنده با حسن نیت و فروشنده دارای سوء نیت را از یکدیگر جدا می‌کند و اظهار عقیده می‌کند که اولی باید بهای دریافتی را مسترد کند و دومی مسئول خسارات وارده نیز هست.^۲

۱. رضانی، محمدتقی، پیشین، ص ۲۷.

۲- هنری مازو، مسئولیت سازندگان و تولیدکنندگان، انتشارات اکونومیکا، پاریس ۱۹۷۵، ص ۵.

در ایران پس از قریب هفتاد سال از طرح نظریه ژوسران و مازو برای نخستین بار آقای دکتر ناصر کاتوزیان بحث تضمین ایمنی مبیع را مطرح می‌کند: ...هر فروشنده به طور ضمنی در برابر خریدار تعهد می‌کند که جنس سالم و بی عیب به او تحویل دهد. پس اگر به این تعهد وفا نکند، مسئول زیان های ناشی از آن است (مواد ۲۲۶ به بعد قانون مدنی). بدین ترتیب در هر خرید و فروشی نوعی تضمین ضمنی به سود خریدار وجود دارد که به موجب آن، همین که عیب کالا و رابطه سببیت بین وجود عیب و خسارت خریدار به اثبات رسید، فروشنده ملزم به جبران آن است.^۱

ب- تعهد تولید کننده و فروشنده به دادن اطلاعات

در همین حال تعهد فروشنده به دادن اطلاعات نیز به منزله تعهد بر تسلیم، مورد قبول قرار می‌گیرد. بعلاوه پذیرفته می‌شود که این تکلیف تنها درباره خریدار مستقیم کالا نیست. تولید کننده کالای خطرناک باید زیان های احتمالی و راه استفاده درست از کالای عرضه شده را به همه مصرف کنندگان گوشزد کند.^۲

ج- به سوی پیدایش حقوق مصرف

به رغم همه این تحولات، باز هم حقوق مدنی و حقوق جزا، توانایی حمایت از مصرف کننده را نداشتند. از همین رو نخستین بار در سال ۱۹۶۲ حقوق جدیدی تحت عنوان حقوق مصرف با سخنرانی جان.اف. کندی اعلام موجودیت کرد. او در آن سخنرانی لزوم قانون گذاری جدید و اقدام هماهنگ درست را خاطر نشان ساخت و چهار حق را به عنوان حداقل حقوق برای مصرف کننده به رسمیت شناخت:

۱- حق برخورداری از ایمنی

۲- حق برخورداری از اطلاعات کامل

۳- حق برخورداری از حمایت دولت

۱- کاتوزیان، ناصر، حقوق مدنی، دوره عقود معین، ج ۱، تهران، شرکت انتشار، ۱۳۸۱، ص ۲۴۰.

۲- کاتوزیان، ناصر پیشین، ص ۲۴۹.

۴- حق انتخاب

قرن ها پیش از آن ژوستی نین، حق برخورداری از اطلاعات و ایمنی را در الواح دوازده گانه خود به رسمیت شناخته بود.^۱

از نظر کارشناسان حقوق مصرف کننده، اتحادیه‌ها و انجمن‌های مصرف کنندگان در همان حال که به مصرف کنندگان می‌آموزند که چگونه انتخاب کنند، چه چیزی را انتخاب کنند، از منافع آنان نیز حمایت می‌کنند و به صورت داوطلبان کار مجانی در اختیار اهداف دولت برای توسعه اقتصادی در می‌آیند و در عمل، انجام بسیاری از تکالیف دولت را برعهده می‌گیرند. در جهان توسعه یافته، سه سیستم برای تشکیلات دفاع از حقوق مصرف کنندگان وجود دارد.^۲

۱- سیستم انگلوساکسون

۲- سیستم کشورهای اسکاندیناوی

۳- سیستم فدراتیو بازار مشترک اروپا

الف: سیستم انگلوساکسون

از نظر تاریخی اولین تشکیلات با فرمول انگلوساکسون در سال ۱۹۲۹ در آمریکا توسط دانشگاهیان پدید آمد. در سیستم انگلوساکسون، تشکیلات مصرف کنندگان از طریق دریافت حق عضویت از اعضاء و با انتشار روزنامه و مجله (که تبلیغات کالاها و خدمات در آنها ممنوع است) به حیات خود ادامه می‌دهند و در نتیجه همان اندازه که در برابر تولید کنندگان از استقلال برخوردارند در مقابل دولت نیز مستقل‌اند. اعضاء در جریان انتخابات آزاد بدون کنترل دولت انتخاب می‌شوند و از نظر مالی به دولت متکی نیستند.

۱- اسماعیل زاده، هادی، پیشین، ص ۹.

۲- همان، ص ۱۲.

ب: سیستم کشورهای اسکاندیناوی

این سیستم آمیزه‌ای از مصرف کنندگان و قوای عمومی است. بدین ترتیب که تشکیلات مصرف کنندگان زیر نظر شورای منتخب دولت فعالیت می‌کنند. نمونه بارز این سیستم نروژ است، دولت نروژ در سال ۱۹۵۳ در وزارت خانواده و مصرف کنندگان شورایی مرکب از ۷ عضو تشکیل داده است که وظیفه حمایت از مصرف کنندگان را بر عهده دارد.

ج: سیستم فدراتیو بازار مشترک اروپا

این سیستم به گروه‌های متشکل ولی پراکنده مصرف کنندگان که در راستای یک هدف تشکیل شده‌اند (نظیر سندیکاها و جمعیت‌های خانوادگی) امکان می‌دهد که از یکسوی با یکدیگر متحد شوند و از سوی دیگر مصرف کنندگان منفرد را متمرکز کنند. در سیستم فدراتیو بازار مشترک، گروه‌های مصرف کننده در عین استقلال هم با دولت همکاری دارند و هم از کمک‌های دولت برخوردار می‌شوند.

در همین حال در ایران، متأسفانه جز یک یا دو متن قانونی برای حمایت از مصرف کنندگان وجود ندارد و رویه قضایی نیز تا کنون از خود حساسیتی نشان نداده و بر خلاف حقوق آمریکا و فرانسه هیچ نوآوری در مورد عیوب مخفی، تضمین ایمنی مبیع و تعهد دادن اطلاعات نداشته است. از اینرو لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان به صورت یک نوآوری وارد سیستم قانون گذاری ایران می‌شود، با این امید که مجلس شورای اسلامی نقایصی را که در لایحه تقدیمی هیئت دولت وجود دارد مرتفع ساخته و آن را به تصویب نهایی برساند.

تاریخچه حمایت از مصرف کننده:

حمایت از مصرف کننده دیر زمانی است که مورد توجه رهبران سازمان‌های صنفی، سندیکایی و اجتماعی بسیاری از ممالک پیشرفته صنعتی واقع شده و از سوی

دولت‌های این ممالک به عنوان یک واقعیت اجتماعی پذیرفته شده است.^۱ در زیر به شرح تاریخچه پیدایش نهضت حمایت از مصرف کنندگان در ایران و به طور خاص در کشور فرانسه می‌پردازیم:

پیدایش حقوق مصرف در ایران

قانونگذاری در ایران نسبت به کشورهای اروپائی جوان است و به معنی واقعی و کنونی آن به یک قرن هم نمی‌رسد. تا قبل از آن روابط اجتماعی مردم و کالاهای مورد معامله آنقدر ساده بود که تماماً تحت قواعد عرفی و مدنی برگرفته از فقه اسلامی قرار می‌گرفت. دولتها فقط در مواقع معینی، مثل جنگها یا در زمان قحطی نسبت به برخی ارزاق مورد نیاز مردم حساسیت و برخورد خشنی از خود نشان می‌دادند. در ایران برای حمایت از مصرف کنندگان هنوز نهاد خصوصی مستقلی شکل نگرفته و اگر سازمانی بنام سازمان حمایت از تولیدکنندگان و مصرف کنندگان وجود دارد، کاملاً دولتی و زیر نظر وزارت بازرگانی و در حدود اختیارات و صلاحیت های خود ناشی از قانون مجلس شورای اسلامی فعالیت می‌کند، که عمده وظیفه اش قیمت گذاری در روابط تولیدکننده با خریدار است تا از این جهت کسی در معامله متضرر نگردد و اساساً به صدمات ناشی از کالا و ضمانت اجرای مدنی، کیفی و اقدامات تأمینی توجهی ندارد. البته از جهت فوق قانون گذار دو نهاد دولتی ولی مستقل از هم بنام مؤسسه استاندارد و سازمان تعزیرات حکومتی را پیش بینی کرده است. در مجموعه مقررات جزائی ایران هنوز به صراحت، قوانین خاصی تحت عنوان حمایت از مصرف کنندگان وضع نشده است. البته لایحه ای تحت عنوان حمایت از حقوق مصرف کنندگان در سال ۱۳۷۴ به تصویب هیأت وزیران رسیده که هنوز مراحل قانونی آن طی نشده است. در این قسمت به متون حمایت کننده از مصرف کننده تحت عنوان مقررات عام و خاص اشاره خواهد شد.

۱. پیشین، ص ۳۴.

الف: مقررات عام

چنانچه می دانیم، تولیدکننده مستقیماً عامل صدمه به مصرف کننده نمی باشد. بلکه مقدمات حوادث صدمه آور را فراهم می کند و عرف، وی را مسبب ورود صدمه به مصرف کننده می داند و چون ابراد هرگونه صدمه غیر عمدی، اعم از قتل یا جرح شبه عمدی یا خطا موجب پرداخت دیه است و دیه در قانون مجازات اسلامی، مجازات قلمداد گردیده، پس عمل سازنده جرم است. مجموعه مقرراتی که ذیل عنوان تسبیب آمده عمدتاً در باب هفتم قانون مجازات اسلامی ایران مصوب ۱۳۷۰ از ماده ۲۴۰ الی ۳۶۲ است.

ب: برخی مقررات خاص

مقررات مربوط به تقلب در مواد غذایی، آرایشی، بهداشتی و دارویی، قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳، قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳، قانون تعزیرات حکومتی امور بهداشتی و درمانی مصوب ۶۷/۱۲/۲۳، قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، قانون مسئولیت مدنی مصوب ۱۳۳۹ و مقرراتی که راجع به جرائم اقتصادی وضع شده و به شرح زیر است:

در تاریخ ۱۳۲۷/۳/۱۸ ماده واحده ای در مورد متخلفین گرانفروشی کالاهای تهیه شده با ارز دولتی وضع و مجازاتهایی چون کلاهبرداری طبق قانون مجازات عمومی ۱۳۰۴ مقرر شد. در سال ۱۳۳۲ قانون استاندارد نمودن اجباری برخی کالاهای وارداتی و تولیدی وضع شد. قانون مجازات اخلال کنندگان در عرضه دام و توزیع گوشت درباره اخلال کنندگان در عرضه و توزیع گندم و آرد و قند و شکر و روغن مصوب ۵۴/۲/۳۱ و قانون مجازات نانوایان مصوب ۵۴/۴/۲۳ نیز در این رابطه وضع شدند. قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳ و قانون مجازات متخلفین از تعرفه نرخ حمل کالا و مسافر مصوب ۶۷/۱/۲۳ و قانون تشدید مجازات محتکران و گرانفروشان مصوب ۱۳۶۷/۱/۲۳، و قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳ نیز در ارتباط با جرائم اقتصادی می باشد و بالاخره لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان در سال

۱۳۷۴. ^۱ به دلیل اینکه لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان تقدیمی به مجلس شورای اسلامی در سال ۱۳۷۴ آخرین متن قانونی در این زمینه است، (البته هنوز به تصویب نهایی نرسیده) بصورت جداگانه رئوس لایحه را بررسی می کنیم.

رئوس لایحه حمایت از مصرف کنندگان:

به طور خلاصه لایحه مزبور حول ۴ سرفصل با فرازهای ذکر شده در ذیل تهیه و تدوین گردیده که به شکل زیر خلاصه و عرضه می گردد:

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

- ضمانت نمودن صحت و سلامت کالا و خدمت توسط تولید کننده (ماده ۳)

- تولید مطابق استاندارد (ماده ۶)

- انطباق کالا با مشخصات اعلام شده (ماده ۳)

- جبران خسارت ناشی از عیوب کالا (ماده ۳ و ۴)

- ارائه ورقه تضمین نامه (گارانتی) شامل مدت و نوع تضمین (ماده ۷)

- تأمین لوازم یدکی کالا (ماده ۸)

ب) حق برخورداری از اطلاعات لازم (ارائه کاتالوگ ها، فهرست بها و دفترچه

راهنما)

- در اختیار قرار دادن 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 نماینده مجاز شرکت خارجی

(ماده ۱۱)

- وزن خالص، مقدار یا تعداد، حجم و اندازه بر اساس 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)
- ارائه دستورالعمل ها و راهنمایی های ضروری (ماده ۱۱)
- سایر مشخصات فنی و استانداردهای مربوطه (ماده ۱۱)
- یادآوری خطرات جانبی ناشی از استعمال کالا و استعمال نادرست آن (ماده ۱۱)
- اعلام قیمت واحد محصول یا خدمات با نصب تابلو یا شیوه های دیگر (ماده ۱۲)
- ارائه 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 عرضه کنندگان مکلفند نمونه کالای موجود در انبار را در معرض دید مصرف کننده قرار دهند (منع احتکار) (ماده ۱۴)
 - از پیشنهاد اهداء جوایز موهوم و از حراج های نریننده و غیر واقعی اجتناب نمایند (ماده ۱۵)
 - د) حق برخورداری از حمایت دولت:
 - ممنوعیت هرگونه تبانی عرضه کنندگان به قصد کاهش عرضه یا کیفیت محصول به منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف کنندگان (ماده ۱۶)
 - ممنوعیت هرگونه تبلیغات متضمن ادعاهای خلاف واقع (تبلیغات گمراه کننده) (ماده ۱۷)
 - ه) سایر تکالیف عرضه کنندگان:
 - رعایت موارد بهداشتی در عرضه مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و داروئی (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 تمام شده، عرضه شود، دولت می تواند نسبت به قیمت گذاری کالا یا خدمت مورد نظر اقدام و در اجرای آن نظارت کند (ماده ۳۲).

هر چند حقوق ذکر شده در لایحه مزبور، کلیه حقوق مصرف کنندگان را شامل نمی گردد و به مواردی چون تشکیل اتحادیه ها و تشکیلات مصرف کنندگان اشاره نمی نماید، لیکن بخش عمده ای از حقوق متصور برای مصرف کنندگان با پیش بینی ضمانت اجرای آن تصریح گردیده است.

مقایسه لایحه حمایت از مصرف کننده، تعزیرات حکومتی و نظام صنفی:

در اینجا به طور خلاصه مقایسه ای بین قانون نظام صنفی و تعزیرات حکومتی با لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان انجام داده ایم که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است: (علامت * بیانگر این مطلب است که موارد قانونی ارائه شده در لایحه حمایت، در قانون تعزیرات و نظام صنفی نیز وجود دارد و علامت - گویای این نکته است که در هر یک از قوانین تعزیرات و نظام صنفی به این موارد اشاره نشده است).

قانون نظام صنفی	قانون تعزیرات حکومتی	حقوق شناخته شده مصرف کننده (لایحه دولت)	
*	*	ضمانت صحت و سلامت کالا	۱- حق بدست آوردن کالاهای خدمات صحیح و سالم
*	*	تولید مطابق استاندارد	
*	*	انطباق کالا با مشخصات اعلام شده	
*	*	جبران خسارت ناشی از عیوب کالا	
*	*	ارائه ورقه تضمین نامه (گارانتی)	
*	*	تأمین لوازم یدکی کالا	

-	-	در اختیار قرار دادن کلیه اطلاعات شامل دستورالعمل ها، کاتالوگ ها	۲- حق برخورداری از اطلاعات لازم
*	*	اعلام قیمت واحد کالا یا محصول	
*	*	ارائه صورت حساب فروش	
-	*	منع احتکار	۳- حق دستیابی به کالا
-	-	خودداری از حراج های فریبنده و پیشنهاد اهدای جوایز موهوم	
-	*	منع تبانی عرضه کنندگان از کاهش عرضه یا کیفیت محصول به منظور تحمیل قیمت نامناسب	۴- حق برخورداری از حمایت دولت
*	*	منع تبلیغات خلاف واقع و گمراه کننده	

از این جدول چنین نتیجه گیری می شود که قوانین تعزیرات حکومتی و نظام صنفی که از مهمترین قوانین موجود در رابطه با حقوق مصرف کننده می باشند، نسبت به لایحه حمایت از حقوق مصرف کننده، در مواردی از جمله؛ حق برخورداری مصرف کننده از اطلاعات لازم، منع احتکار و خودداری از حراج های فریبنده و پیشنهاد اهدای جوایز موهوم، همچنین منع تبانی عرضه کنندگان از کاهش عرضه یا کیفیت آن به منظور تحمیل قیمت نامناسب، نواقصی دارند و نتیجه دیگر اینکه قانون تعزیرات حکومتی به طور مستقیم و غیر مستقیم بیشترین پوشش را نسبت به حقوق تعریف شده دیگر دارد.

حمایت از مصرف کننده در فرانسه

- سیر تاریخی حمایت از مصرف کننده

قبل از پیدایش حقوق مصرف، حقوقدانهای فرانسوی با توجه به نقصان حقوق مدنی در حمایت از مصرف کننده با پیش بینی فرض تقصیر تولید کننده و فروشنده حرفه ای در مورد عیوب پنهانی کالا و همچنین تعهد آنها به دادن اطلاعات درصدد برآمدند تا از مصرف کننده به صورت جدی حمایت کنند. با این همه از اواخر ۱۹۸۰ شاهد از رونق افتادن حرکت حمایتی از مصرف کننده هستیم.^۱

- متون قانونی و آیین نامه های حمایتی در فرانسه:

۱- قبل از قانون مصرف: حدود بیست ماده قانونی تا قبل از قانون مصرف در کشور فرانسه وجود داشته است که آنها را بطور خلاصه در جدول زیر آورده ایم.

قبل از به وجود آمدن قانون مصرف

سال تصویب	موضوع قوانین
قانون مدنی سال ۱۸۰۴	از مواد ۱۶۴۱ تا ۱۶۴۸ قانون مدنی در مورد عیوب مخفی
اول اوت ۱۹۰۵	این متن در مورد کلاهبرداری و جعل است و فریب را در مورد کالاهای فروخته شده مجازات کرده و چندین بار اصلاح شده.
۲۷ دسامبر ۱۹۷۳	این قانون به مشتری یک مهلت هفت روزه برای تفکر و واکنش می دهد.
۲۷ دسامبر ۱۹۷۳	در این قانون تبلیغات فریبکارانه ممنوع شده است.
۴ ژانویه ۱۹۷۸	مواد ۱۷۹۲ به بعد قانون مدنی را که در مورد مسئولیت سازندگان غیر منقول بود، اصلاح کرد.
شماره ۲۲-۱۰۷۸ ژانویه ۱۹۷۸	موسوم به قانون "اسکریناور" می باشد و از مصرف کنندگان در مقابل خطرات توانایی پرداخت حمایت می کند. این قانون

	خصوصاً برای مصرف کنندگان یک مهلت واکنش هفت روزه را در نظر می گیرد.
شماره ۲۳-۱۰۷۸ ژانویه ۱۹۷۸	این قانون نیز موسوم به قانون "اسکریناور" است و شامل مقررات متعددی است که در صدد از بین بردن شرائط افراطی است.
۱۳ ژوئیه ۱۹۷۹	از اشخاصی که برای به دست آوردن یک مسکن به وسیله یک اعتبار غیر منقول سرمایه گذاری می کنند، حمایت می کنند.
۲۱ ژوئیه ۱۹۸۳	این قانون به امنیت مصرف کننده مربوط می شود و درمورد پیشگیری از حوادث ناشی از محصولات و خدمات است.
۷ دسامبر ۱۹۸۴	این مصوبه جایگزین فرمان ۱۹۷۲ شده است و عمل بر حسب زدن به محصولات غذایی را که قبلاً بسته بندی شده، تحت قاعده در آورده است.
فرمان اول دسامبر ۱۹۸۶	در مورد آزادی قیمت و رقابت است و شامل مقررات متعددی در مورد مصرف کننده است، این قانون فروشنده حرفه ای را متعهد به اطلاع رسانی به مصرف کننده در مورد قیمت ها می کند.
مصوبه ۳ دسامبر ۱۹۸۷	که جایگزین مصوبه ۱۹۷۱ شده و اطلاع رسانی به مصرف کنندگان را در مورد قیمت کالاها مقرر می دارد.
۵ ژانویه ۱۹۸۸	این قانون به شرکتهای اجازه اقامه دعوی در دادگستری برای دفاع از منافع جمعی مصرف کنندگان را می دهد.
۶ ژانویه ۱۹۸۸	این قانون به فروش از راه دور مربوط می شود و برای خریدار یک حق بازگشت در طی هفت روز را مقرر می کند.
۴ مارس ۱۹۸۸	این مصوبه یک روند ساده را برای مصرف کنندگان و چگونگی اقامه دعوی مطرح می کند.
۶ ژوئیه ۱۹۸۹	این قانون موسوم به قانون "مرماز" می باشد و روابط بین موجر و مستأجر را در جهت حمایت از مستأجرین به قاعده در آورده است.
۳۱ دسامبر ۱۹۸۹	قانون موسوم به "Neiertz" آئین دادرسی را مطرح کرده و

	هدفش به قاعده در آوردن موقعیت افراد خصوصی مقروض است.
۱۸ ژانویه ۱۹۹۲	قانون موسوم به "Neiertz" شامل چندین اصلاح در حوزه های مختلف است. این قانون خصوصاً تبلیغات مقایسه ای را، اجازه می دهد و همچنین نحوه اقامه دعوی را بیان کند.

۲- قانون مصرف :

حقوق مصرف فرانسه از لایه های پی در پی و متعدد تشکیل یافته است. مقررات آن در تاریخهای متفاوت وضع شده و کاملاً هماهنگ نیست. با توجه به همین مسئله وزیر مصرف در سال ۱۹۸۲ یک کمیسیون اصلاح حقوق مصرف را پیشنهاد کرد و آن ترکیب ساده متون موجود بود. قانون مصرف، متون عمومی حقوق مصرف را طی پنج فصل جمع آوری کرد :

۱- اطلاع رسانی به مصرف کنندگان و شکل قرار دادها

۲- مطابقت ایمنی کالاها

۳- عمل مقروض کردن

۴- شرکتهای مصرف کنندگان

۵- نهادهای مصرف

البته انتقادی بر قانون مصرف وارد است و آن اینکه این قانون یک تلفیق ساده است. بنابراین نواقص متون سابق و خصوصاً عدم هماهنگی بین متون را به همراه دارد. این عدم هماهنگی خصوصاً در تعیین قلمروی اجرای مقررات قانون مصرف ظاهر می شود.^۱

ارائه خلاصه نتایج:

با مطالعه تطبیقی حقوق مصرف کننده در ایران و فرانسه جداولی را بر این اساس تنظیم کرده ایم و در چهار بخش کلی این حقوق را مقایسه نموده و با استفاده از آن به نتیجه گیری کلی و نهائی می پردازیم:

۱- حق برخورداری از حمایت دولت:

ایران	فرانسه
۱- بی توجهی دولت به تصویب لایحه حمایت از سال ۱۳۷۴ تا کنون.	۱- حمایت دولت از طریق به رسمیت شناختن تشکیلات مصرف کننده.
۲- عدم وجود قانونی مبنی بر تشکیل نهاد مستقل و مردمی	۲- قوانین زیادی در مورد جرائم بازدارنده و شروع به جرم در راستای حمایت دولت از مصرف کننده در فرانسه وجود دارد.
۳- عدم نظارت بر کیفیت کالاها از طریق استاندارد.	
۴- عدم پیگیری و رسیدگی به تخلفات.	

۲- حق برخورداری از اطلاعات کامل:

ایران	فرانسه
۱- متون قانونی خوبی در زمینه لزوم اطلاع رسانی و عدم اطلاع رسانی غلط و ناقص وجود دارد.	موارد زیادی به لزوم اطلاع رسانی به مصرف کننده ضمانت اجرائی آن پرداخته شده است.
۲- در قانون مدنی نیز به عنوان شرایط صحت تسلیم آورده شده است.	
۳- قوانین فوق از ضمانت اجرائی کافی برخوردار نیست.	

۳- حق برخورداری از ایمنی و سلامت:

فرانسه	ایران
کمیت این حقوق کمتر از ایران است، ولی تمام موارد با ضمانت اجرای آن لحاظ شده اند.	متون حقوقی زیادی وجود دارد، ولی از نظر اجرائی رعایت نمی شود؛ از آن جمله می توان به وجود کالاهای وارداتی با کیفیت پایین و کالاهای داخلی تقلبی در بازار اشاره کرد.

۴- حق انتخاب و آزادی مصرف کننده:

فرانسه	ایران
قوانین بسیار کامل و خوبی در زمینه های مذکور وجود دارد.	۱- مقررات کافی در رابطه با منع احتکار، اختفاء و گرانفروشی و امتناع از عرضه کالا وجود ندارد.
	۲- نظارت لازم از سوی سازمان تعزیرات و سازمان حمایت از مصرف کننده انجام نمی شود.
	۳- در باره جرایم فروش اجباری، پیشنهاد اهدای جوایز موهوم و لاتاری، قوانین یا وجود ندارند یا بسیار کم رنگ هستند.

نتیجه گیری کلی :

به طور خلاصه در این مقاله سعی کردیم مبانی نظری حقوق مصرف کننده شامل تعاریف، وظایف و شیوه های حمایت از مصرف کننده در ایران و فرانسه را مورد بررسی قرار دهیم. با توجه به مطالب این مقاله ضرورت حمایت از حقوق مصرف کننده آشکار می شود. در مجموعه قوانین کشور ما اثری از حقوق مصرف کننده با

ماهیت جهانی آن ملاحظه نمی شود، اگرچه قوانینی به صورت پراکنده وجود دارد اما نه تنها کافی نیست بلکه در بسیاری از موارد، پاسخگوی مسائل مربوط به مصرف کنندگان نیز نمی باشد، همچنین حقوق موجود از نظر ضمانت اجرائی و منقوانین با کمبودهایی روبرو می باشد که از مطالعه تطبیقی انجام شده در جداول چهار گانه فوق می توان به این نقاط ضعف به خوبی پی برد و در جهت رفع آنها اقدام کرد.

پیشنهادها:

- ۱- با توجه به اینکه در لایحه حمایت، بخش عمده ای از حقوق متصور برای مصرف کنندگان با پیش بینی ضمانت اجرای آن تصریح شده است، دولت محترم تصویب هر چه سریع تر این لایحه را در دستور کار خود قرار دهد.
- ۲- با توجه به نقاط ضعف اشاره شده در جداول بالا مشکلات اجرایی و نظارتی قوانین موجود تا حد امکان برطرف شود تا حقوق فعلی از کارایی لازم برخوردار شوند.
- ۳- در پژوهشهای آتی می توان به مطالعه تطبیقی حقوق مصرف کننده در ایران با سایر کشورهای جهان پرداخت، چه بسا این مسئله در تدوین حقوق مصرف جدید و هماهنگ با جامعه جهانی بسیار مؤثر است.

فهرست منابع:

- ابراهیمی، سید نصرالله (۱۳۸۳). مسئولیت تولید کالای معیوب و حمایت از مصرف کنندگان، دفتر بررسیها و برنامه ریزی سازمان حمایت از مصرف کننده و تولید کننده.
- اسماعیل زاده، هادی (۱۳۷۴). نگاهی به حقوق مصرف کننده، سازمان برنامه و بودجه.
- دلیو، ام. کوردن (۱۳۷۱). تئوری حمایت، احمد شاه رکنی، شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
- رنالی، محسن (۱۳۷۶). بازار یا نا بازار؟، بررسی موانع نهادی کارایی نظام اقتصادی بازار در اقتصاد ایران، تهران، سازمان برنامه و بودجه.
- رضانی، محمدتقی (۱۳۷۸). پایان نامه کارشناسی ارشد، حمایت کیفری حقوق مصرف کننده با مطالعه تطبیقی آن در حقوق جزای فرانسه، دانشگاه امام صادق (ع)، دانشکده معارف اسلامی و حقوق.
- روزبهان، محمود (۱۳۷۹). مبانی علم اقتصاد، تهران، مرکز نشر دانشگاهی.
- سالکی، حسین (۱۳۶۵). حمایت از حقوق مصرف کننده، تهران، انتشارات پیشبرد.
- سماواتی، حشمت ا... (۱۳۷۴). مقدمه ای بر حقوق رقابت تجاری، چاپ اول، تهران، انتشارات فردوسی.
- عارفی، محسن (۱۳۷۹). تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- عبادی، محمدعلی (۱۳۷۳). حقوق تجارت، تهران: انتشارات کتابخانه گنج دانش.
- فرشاد یکتا، محسن (۱۳۵۶). مفهوم حقوق اقتصادی در ایران، تهران، مدرسه عالی بازرگانی.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۱). حقوق مدنی، دوره عقود معین، ج ۱، تهران، شرکت انتشار.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۶۹). ضمان قهری، مسئولیت مدنی، انتشارات دانشگاه تهران.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۶۴). عقود معین، به شهر، چاپ سوم.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۱). مسئولیت ناشی از عیب تولید، چاپ اول، دانشگاه تهران.
- کاکس، رابرت (۱۳۸۱). دولت، فساد و فرصتهای اجتماعی، حسین راغفر، تهران: انتشارات نقش و نگار.
- کلن، هوریس مایر (۱۳۵۰). نشیب و فراز قدرت مصرف کننده، انتشارات سازمان تعاون.
- مقدمه اوژن شافر بر کتاب "تکنیکهای حقوقی حمایت از حقوق مصرف کنندگان"، نوشته خانم نگوین تان (۱۹۷۰). انتشارات انستیتوی ملی مصرف پاریس.

- نگوین تان (۱۹۷۰). تکنیک های حقوقی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، پاریس، انتشارات انستیتوی ملی مصرف.
- هنری مازو (۱۹۷۵). مسئولیت سازندگان و تولیدکنندگان، انتشارات اکونومیکا، پاریس.

- Calais_Auloy j. et Steinmetz F., Droit de la consommation, 4 edition, Dalloz, Paris, 1996.
- Cassey Lee, "*Legal traditions and competition policy*", Faculty of Economics and Administration, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia, 19 February 2005.
- Harrey, Brian W., *The Law of Consumer Protection*, London, Butterworths, 1987.
- Manin, Bernard, "La critique du constructivisme social", La Documentation Francaise, Rev. Les C.F.; No.238, 1988.
- Noll, Juergen, Comparing quality signals as tools of consumer protection, *International Review of Law and Economics*, 2004.