

حقوق مصرف کننده

نوشته: دکتر عباس خالصی

گردد! و به عبارت دیگر بیشترین وقت و سرمایه عمرتان ضرورتاً در جهت تامین و فراهم ساختن مصرف و زیستن با آنها میگذرد و اگر بخشی از زندگی را که با معنویات سر و کار دارد کنار بگذاریم (که اینهم خود بنحوی بارز در بند و منوط با بخش مادی زندگی است) در واقع زندگی عمدتاً یعنی همین رفع نیازمندیهای مادی روزمره با بهکارگیری و مصرف انواع کالاها و خدماتی که در جامعه و در اطراف خویش فراهم می‌آوریم، نه تنها شیوه و رسم زندگی ما بلکه اقتصاد و سلامت و تامین فرد ما، خانواده ما و جامعه ما در ارتباط و همبستگی تنگاتنگ با کمیت و کیفیت انواع موادی است که مصرف می‌کنیم.

با این ترتیب به‌وضوح درمی‌یابیم که: به‌دست آوردن کالا و خدمات مصرفی مطلوب و متناسب، همراه با صلاح و صرفه اقتصاد و توأم با تامین بهداشت و سلامت و ایمنی هدف هر مصرف‌کننده و منظور هر خریداری است. و به‌سخن دیگر حقیق مسلم هر مصرف‌کننده‌ای است که در مقابل بهائی که می‌پردازد کالای مطلوب و مورد نظر در سطح معقول و متناسب را تحصیل کند. در تامین این هدف یعنی تحصیل کالای مصرفی متناسب نخست مطلوبیت سه عنصر اساسی در این راستا باید تامین و مورد توجه قرار گیرد: کمیت - کیفیت - بها و ارزش مربوطه.

کمیت

ارزیابی و تشخیص کمیت واقعی انواع کالاهای مصرفی همواره برای خریدار سهل و ساده نیست و چه بسا که نامیسر است. البته موادی که با روش و مقیاس‌های متداول مثل شمارش، وزن، حجم، طول، زمان و امثال اینها می‌توانند قابل ارزیابی هستند - اما در مورد بسیاری از مواد، نظیر کالاهائی که در قوطی‌ها و بسته‌بندی‌های خاص عرضه می‌شوند مقدار محتوی و در واقع ارزیابی مواد مفید و مؤثر در آنها برای قشر مصرف‌کننده عملی نیست - مقدار مواد درون قوطی‌های کنسرو و کمیوت یا روغن نباتی فی‌المثل اگر درون آنها مفادیری کمتر از میزان مورد خریداری باشد این به‌زیان مصرف‌کننده است - مثلاً اگر در هر قوطی یک کیلوئی روغن نباتی فقط ۵ گرم کمتر ریخته شده باشد مسلماً این مقدار ناچیز مورد توجه و تشخیص مصرف‌کننده نیست، اما همین مقدار کم در تولید انبوه یک واحد تولیدی در روز و ماه و سال رقم سرسام‌آوری خواهد شد که به‌صدها هزار کیلو سر می‌زند و به‌زیان مصرف‌کنندگان و سبب نامشروع

هر فرد در اجتماع در هر موقعیت اجتماعی و در هر زمان و مکان اداری و هر شغل و عنوان و در هر کسوتی که باشد به‌نحوی، مصرف‌کننده اقسام گوناگونی از مواد مصرفی و خدمات دیگران است، حتی یک تولیدکننده اگر در جهتی از جهات تولیدکننده است ولی چه برای کار تولیدی خود و چه برای سایر نیازمندیهای روزمره زندگی نظیر دیگران، یک مصرف‌کننده می‌باشد.

ما در مسیر زندگانی روزانه از بام تا شام آگاهانه یا ناخودآگاه - مستقیم یا غیرمستقیم از خدمات و دست‌آوردهای دیگران استفاده می‌کنیم - از مسکن و متعلقات آن و کلیه لوازم و ابزار و مصالح ساختمانی، آب، برق، تلفن، سوخت، مواد غذایی، پوشاک، لوازم بهداشتی حرفه‌ای، صنعتی، خانگی، تزئینی و هرچه را که در اطراف می‌بینیم و بکار می‌بریم و هرکس که بیدار و پنهان، در تامین و ارائه این‌گونه نیازمندیها و امکان استفاده از آنها به‌ما خدمت می‌کند، انبوه‌گسترده و قابل توجهی از نیازمندیهای روزمره مصرفی را تشکیل می‌دهد که سلامت، بهداشت، ایمنی و اقتصاد زندگی فرد ما را در گرو آنها و بستگی به آنها دارد. این وابستگی بسیار گسترده و حیاتی، آنچنان ما را در بر گرفته که گریز از آن یا، بی‌توجهی و بی‌تفاوتی نسبت به اهمیت آن غیرممکن است به‌خصوص در دنیای صنعتی و مصرفی امروزی که هر زمان بر وسعت، تعداد و تنوع، انواع و اقسام اقسام و مواد جدید، مرکب و پیچیده مورد نیاز و مصرف و بالطبع به خدمات گوناگون وابسته و مربوط بدانها افزوده می‌شود!!

گوناگون کوچک و بزرگ اساسی و نیمه‌اساسی - حیاتی و نیمه‌حیاتی برپا و کم‌بها و ... محصور و احاطه شده‌اید و حان و اموالتان مدام می‌تواند توسط این قبیل مواد تهدید

با این مقدمه کوتاه می‌توانید تا حدودی به‌این واقعیت پی ببرید: در حالی که در لحظه لحظه زندگی در همه حال چه در خواب و بیداری توسط هزاران نوع کالا و خدمات



تولیدکننده جریان خواهد داشت.

به همین منوال در سایر موارد مشابه، مایعات یا بیسکویت، شیرینی‌ها، کره، پنیر، صابون و مواد صنعتی قوطی شده مثل رنگ‌ها و غیره یا مهمتر از آنها میزان کمی مواد ارزنده کالاهائی نظیر: عیار فلزات گرانبها یا میزان درصد چربی در شیر، یا درصد داروی مؤثر درون شربت‌ها - قرص‌ها و کپسول‌ها و هزاران نمونه و مثال دیگر.

در هر ساعت و هر روز در یک جامعه یا برای یک فرد مصرف‌کننده رقم و بهای این کم فروشی‌ها و در واقع تقلبات کمی، به چه میزان خواهد رسید؟ و در درازمدت حجم این زیان‌باری برای قشر انبوه مصرف‌کننده در رابطه با کالاها و خدمات گوناگون به چه رقم معتنابهی سر خواهد زد؟

در مورد خدمات، این کم‌کاری‌ها، و بازدهی‌های کمتر از حد لازم و متناسب با بهائی که مصرف‌کننده می‌پردازد موضوع پراهمیت‌تر و مشکل‌آفرین‌تر خواهد بود. از خدمات ساده و غیرتخصصی که به وسیله یک کارگر ساده انجام می‌پذیرد گرفته تا مشاغل حساس تخصصی و کارشناسی و فرهنگی، آموزشی، پزشکی و قضائی که مستقیماً با جان و مال و حیثیت و سرنوشت افراد و اتحاد جامعه سروکار دارد - در هر مورد از بعد کمی (در مدت زمانی که هر کدام موظف به ارائه خدمات مشخصه هستند) اگر مقداری از آن را به نفع خویش به زیان جامعه مصرف‌کننده با کم‌کاری و مسامحه، وقت‌گذرانی و پرداختن به کاری غیر از آنچه که وظیفه بر او محول کرده است به هدر دهد، میزان خسارت و ضرری که از این طریق متوجه مصرف‌کننده شده و می‌شود غیرقابل تخمین و ارزیابی و چه بسا که حیاتی و جبران‌ناپذیر خواهد بود - یک اهمال و کم‌کاری توسط یک کارگر کارخانه یا ساختمان ممکن است مشکل بزرگی را بوجود آورد و به همین نسبت مسامحه و کم‌کاری و اهمال یک پزشک یا جراح یا مهندس ساختمان یا استاد و معلم را حدس بزنید که چه عوارض و مشکلات حانی و مالی را هر روز و هر ساعت ممکن است ببار آورد؟

کوتاه سخن آنکه چه در زمینه کالاها و چه در رابطه با خدمات گوناگون هر لحظه و هر آن مصرف‌کنندگان با انواع خسارات و زیان‌های فاحش حانی و مالی از کم‌فروشی‌ها و کم‌کاری‌ها مواجه می‌باشند که در مجموع حاصل همه زیان‌باری و خسارات را باید به حساب کل جامعه گذاشت و متأسفانه میزان آنهم در جامعه ما بسیار زیاد و قابل توجه است که با وجود وسعت و شدت و برآکندگی

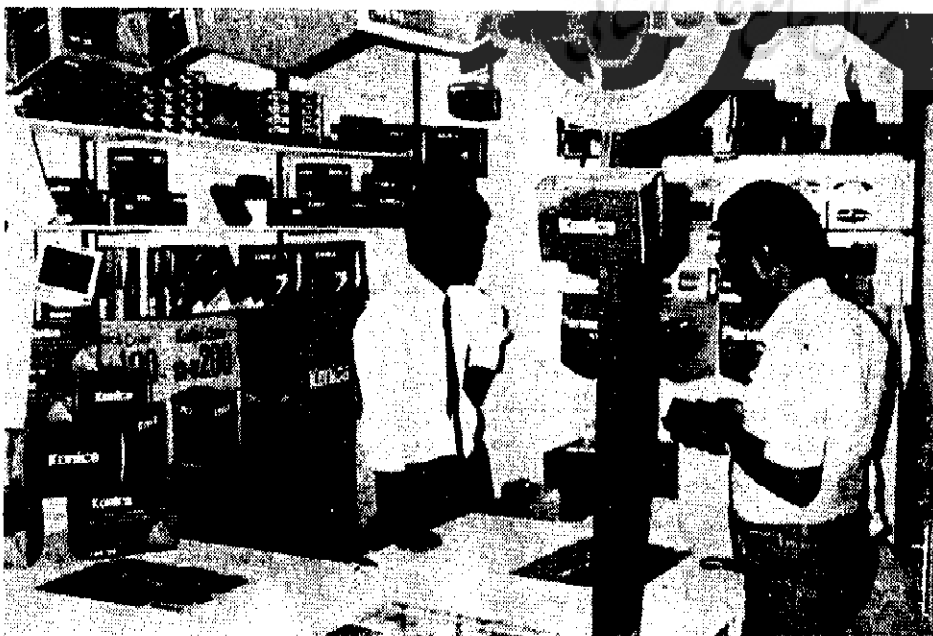
و حجم عظیم آن مورد توجه و کنترل نیست. این اولین و مهم‌ترین اصل و ماده از حقوقی است که نامین و احقاق آن باید برای مصرف‌کنندگان محفوظ و ملحوظ گردد و در چهارچوب قوانین مدون و صریح که بتواند ناظر به همه ابعاد غبن و خساراتی باشد که از این بابت متوجه مصرف‌کنندگان می‌شود.

کیفیت

اصل دوم در استقرار نظام عدل و نامین حقوق مصرف‌کننده در جامعه نظارت بر کیفیت کالاها و خدمات است که به مراتب با اهمیت‌تر و پیچیده‌تر از مرحله قبلی است - چرا که تشخیص و تعیین و ارزیابی و نظارت در امر کالاهای مصرفی و انواع خدمات (بخصوص خدمات فنی و تخصصی) برای مصرف‌کنندگان غالباً مقدور نیست کیفیت کالاها و خدمات مختلف از حیث محتوی و شرایط بهداشتی، ایمنی، کارآئی، استحکام، ترکیبات و شرایط فیزیکی و شیمیایی به قدری زیاد و متنوع و پیچیده است که اکثراً در قلمرو تشخیص و ارزیابی مصرف‌کنندگان نیست و با توجه به اهمیت و ارزش شایان توجهی که برای هر یک از اقلام منظور است اطمینان و تضمین خاطر مصرف‌کننده باید به هر نحو ممکن نامین و فراهم شود. و متقابلاً در صورت احراز خلاف آن و ایجاد هرگونه ضرر و زیان حانی یا مالی مصرف‌کننده کالا یا خدمات نامرغوب، ناکافی و نادرست حفا باید بتواند آن را مطالبه و جبران ضرر و زیان را قانوناً خواستار شود.

مصرف‌کننده باید بداند که چه چیز را با چه مشخصات کیفی و کمی خریداری می‌کند - متأسفانه غالباً اصطلاحات و عناوینی را که تولیدکنندگان بر روی کالاهای خود بکار

می‌برند و یا حتی بر روی آنها الصاق می‌کنند نظیر درجه یک یا دو یا ممتاز یا مرغوب، اعلا و اسامی و عناوین نظیر اینها که معمولاً نامشخص و بیروافع غیرفنی، غیرقابل ارزیابی و اکثراً اصطلاحات بازاری است که نمی‌تواند ملاک تشخیص یا اطمینان برای خریدار باشد - اینجاست که بحث کارشناسی به میان می‌آید و از طرفی در شرایط گستردگی و وسعت دامنه تولید و مصرف، ناگزیر پایه و مایه ابتدائی در احراز و نامین حقوق مصرف‌کنندگان، مشخص ساختن و تأیید کیفیات و ترکیبات و ارزیابی اینگونه کالاها و خدمات است که توسط سازمانی رسمی و صلاحیت‌دار با امکانات پرسنلی و آزمایشگاهی، کنترل کیفی صورت می‌پذیرد که هم مصرف‌کننده و هم تولیدکنندگان میتوانند نظر فنی آن را بپذیرند و مهر آن بر روی کالا یا ارزیابی آن در مورد خدمات نشانگر تضمین و نامین خاطر برای مصرف‌کننده می‌باشد. چنین سازمانی معمولاً در کشور ما و سایر کشورهای جهان مؤسسات استاندارد می‌باشند و برای امور پزشکی و دارویی سازمان‌های صلاحیت‌دار وابسته به وزارت بهداشت و درمان کارکنترل و ارزیابی داروها را به عهده دارند البته نظر به گستردگی کار و اهمیت موضوع معمولاً یک سازمان یا مؤسسه نظیر استاندارد به تنهایی قادر به ارزیابی کنترل و مهار کردن کلیه واحدهای تولیدی در خط صحیح نیست - از این رو باید قانوناً با اندیشیدن تدابیر و موازینی اولاً کلیه تولیدکنندگان را موظف به رعایت شرایط استاندارد و داشتن واحدهای کنترل کیفی و رعایت صد درصد مصالح و منافع مصرف‌کنندگان و الصاق برجسب نمایند و این موارد الزامی گردد - بر ۱۹۹۰ - ج ۱ - ص ۵۸



علاوه بر شماره و تاریخ مجوز قانونی تولید و بهره‌برداری، کلیه مشخصات کمی و کیفی و ترکیبات و شرایط نگهداری و نام و نشانی تولیدکننده و قیمت و سایر موارد لازم دیگر را باید ذکر نمود نظیر تولیدات سایر کشورهای پیشرفته و انجام این امور همه قانوناً باید اجباری شود - ثانیا - علاوه بر مؤسسه استاندارد پاره‌ای از مؤسسات علمی و صلاحیتدار مشابه و محدود و تخصصی نیز به وجود آیند که صلاحیت آنها از طرف مقامات رسمی تأیید و به‌عنوان قائم مقام استاندارد بتوانند به‌کار کنترل و ارزیابی، رسیدگی و اظهار نظر کارشناسی درباره انواع کالاها و خدمات بپردازند و صلاحیت رسمی و قانونی کارشناسی و ارزیابی و حتی اهداء مهر و آرم مخصوص به خود را به تولیدکنندگان داشته و مصرف‌کنندگان هم آن را می‌شناسند و بدان اطمینان دارند و متقابلاً اگر خلاف آن هم ثابت شود در مقابل مصرف‌کننده و در مقابل کشور، مسئول و پاسخگو می‌باشند. ثالثاً - علاوه بر موارد فوق‌الاشعار که لزوماً باید دقیقاً بررسی و تشریح و در قالب قوانین مشخص مدون گردد سایر جهات و جزئیات امر و بالاخره ضمانت‌های اجرایی و میزان تخلفات و مجازات‌ها و شرایط اقدام و دادخواست و ادعای خسارت و زیان و نحوه جبران آنها همه و همه باید در تحت عنوان قانونی شامل "حقوق مصرف‌کننده" تدوین و به‌مورد اجرا گذاشته شود.

ارزش و قیمت

مرحله سوم و نهایی مبحث که همانا نرخ‌گذاری بر روی کالاها و خدمات است با حصول و اجرای مفاد دو بند قبل موضوع نرخ‌گذاری و اعلام قیمت بر روی کالا و در ضمن ارائه برچسب باید الزامی و اجباری باشد که این مورد هم مناسفانه در جامعه ما هرگز شکل روشن و جدی به‌خود نگرفته است، نه از طرف تولیدکنندگان - نه از طرف مسئولین و مقامات رسمی کنترل‌کننده و این رکن نامی عدالت اجتماعی در جامعه به‌هیچ‌وجه تحقق نیافته و به‌زیان مصرف‌کننده روند متشتت و ناهماهنگ و هرج و مرج آن کمافی‌السابق جبران دارد که خود حدیث مفصلی است!

با توجه به اهمیت و گستردگی کالاها و خدمات مصرفی و با توجه به لزوم تأمین و حمایت حقوق انبوه عظیم مصرف‌کنندگان که در حقیقت همه آحاد و افراد جامعه را در بر می‌گیرد و ناسامانی و عدم وجود شرایط

♦ مصرف‌کننده حق دارد برای کالاهای واحد و معین در سراسر کشور بهای معین و یگسان که مشخص شده باشد، بپردازد.

لازم و کافی در مورد عرضه صحیح کمی و کیفی کالاها و خدمات و بی‌بند و باری در زمینه مرغوبیت و قیمت انواع و اقسام آنها و بالاخره ضرورت تأمین عدالت اجتماعی که یکی از جهات و ارکان عمده آن برداشتن بهایین امر در جامعه می‌باشد و همچنین به لحاظ عدم وجود مقررات و آئین‌نامه‌ها و قوانین جامع و کامل ناظر به این بخش از مشکلات اجتماعی لزوماً به نظر می‌رسد که باید برای سر و سامان بخشیدن به این مهم و به‌نظم و کنترل درآوردن روند تولید، توزیع و مصرف توجه مسئولین و مقامات مملکتی معطوف به این امر گردد و قوانین لازم در کنار قوانین موجود برای تکمیل و گسترش آنها تنظیم و تنقیح گردد و به مورد اجرا گذاشته شود گرچه برداشتن جدی بهایین امور بسیار دیر شده است.

ناگفته نماند که ما در جمهوری اسلامی اصولی را در فقه پویای خودمان در موضوع احکام خرید و فروش و عقود و مسائل و مشکلات مبتلا به آن داریم که لازم است نظیر سایر امور با استفاده و الهام از آن اصول و مبانی و با توجه به ابعاد گسترده آن و مطالعه قوانین مشابه در سایر جوامع و استفاده از نظرات کارشناسان و خبرگان در این زمینه‌ها قوانین مشروح و فراگیر را تدوین نمود و بعضی از نکات اصولی آن که باید در ضمن تنظیم قانون مورد توجه قرار گیرد بشرح زیر می‌باشد:

۱- مصرف‌کننده حق دارد نسبت به کمیت کالا یا خدماتی که خریداری می‌کند اطلاع و قوف کامل و صحیح داشته باشد.

۲- مصرف‌کننده حق دارد نسبت به کیفیت کالا یا خدماتی که خریداری می‌نماید اطلاع کامل و اطمینان لازم را داشته باشد.

۳- مصرف‌کننده حق دارد در صورت احراز و ثبوت عدول یک یا چند ویژگی در ارتباط با کمیت یا کیفیت کالا یا خدمات مورد معامله از میزان لازم، چه ناشی از اشتباه و غیر عمد باشد و چه در اثر تقلب

فروشنده حادث شده باشد در چهارچوب قوانینی که تنظیم می‌شود اعتراض و درخواست جبران ضرر و زیان و مجازات تولیدکننده را بنماید.

۴- مصرف‌کننده حق دارد برای کالاهای واحد و معین در سراسر کشور بهای معین و یگسان که مشخص شده باشد بپردازد.

۵- تولیدکننده موظف است کلیه آگاهی‌های لازم را که دانستن آنها برای مصرف‌کننده لازم است صادقانه در اختیار او بگذارد و به‌صورت برجسب بر روی کالا یا همراه با آن به‌مشتری ارائه دهد.

۶- تولیدکننده باید حداقل کیفیت استاندارد را با ذکر درجه آن تضمین و تعهد نماید.

۷- زیان‌های جانی - مالی اقتصادی و حقوقی مختلف در راستای تولید، توزیع و مصرف باید تفکیک و مشخص گردند و بسته به نوع - میزان و اهمیت آنها حقوق مشروع خریدار و مصرف‌کننده قانوناً ملحوظ و مجازات، جبران خسارت برای تولیدکننده و عرضه‌کننده نیز معین و مشخص گردد در این مورد شاید بتوان صدها مثال و نمونه ملموس مثل حوادث و اتفاقات ناشی از کم‌کاری یا بدکاری و غیرفنی بودن ساختمانها، وسائل و ماشین‌آلات، انفجار کپسول‌های گاز، دیگ‌های زودپز، آب‌گرم‌کن‌ها، دیگ‌های بخار ارائه کرد. عدم دقت و توجه مسئولین بهداشتی درمانی در مورد اعمال پزشکی (درمان، جراحی، امور آزمایشگاهی و تشخیص‌های طبی) عدم مراعات شرایط بهداشتی در تولید و عرضه انواع و اقسام مواد غذایی فاسد شدنی و غیره که هرکدام در حال حاضر به‌طور مشهود یا پنهانی و نامشهود جان و مال میلیون‌ها نفر مصرف‌کننده را به‌خطر انداخته و می‌اندازد و دست زیان‌دیده هم به‌هیچ‌جا بند نیست!

۸- حق بازپس‌دهی اجناس و کالاهای مخالف با شرایط، حق نکول خدماتی که به صورت غیرفنی و تخلف عرضه‌کننده به‌وجود می‌آید و امثال این‌گونه موارد برای خریدار و مصرف‌کننده باید روشن و قانوناً به‌مرحله عمل و اجرا درآید تا در اینصورت مقادیر زیادی از مشکلات فردی و اجتماعی کوتاه‌مدت و درازمدت آنی و طولانی - ملموس و غیرملموس - دانسته یا ندانسته جامعه ما حل و فصل گردد.

با توجه به اینکه پایه و رجوع هرگونه قانون و مقررات مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده مبتنی بر دو اصل عمده استاندارد و کنترل کیفی است.