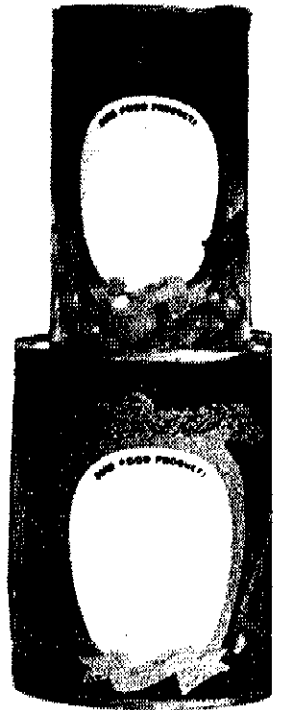
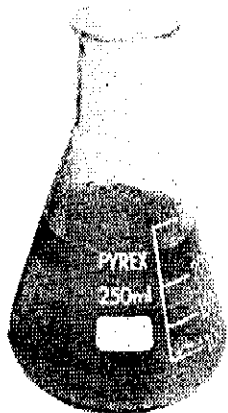


استاندارد

و

هر روز در صفحات حوادث روزنامهها، در بخش اخبار رسانهها و ... می‌خوانیم که در اثر اشتباه درمان و داروی تحویلی، نشت گاز و انفجار وسایل گازسوز یا کیسول، تصادف در اثر نقص فنی و مسمومیت مواد غذایی و ... دهها نفر جان باختند، صدها نفر مصدوم یا معلول شده‌اند و میلیونها ریال خسارت وارد شده است خریدار محصول یا خدمات فنی و غیره پس از خرید، مواجه با زیان و خسارات کلی و جزئی، مالی یا جانی می‌شود اما نبود قوانین مدون و مقرراتی که به‌زیان‌دیده امکان احقاق حق بدهد و تولیدکننده را تعقیب و مجازات و ملزم به‌جبران کند، یکی از مشکلات جامعه است. دولت هر از چند گاهی اعلام می‌کند که موسسه‌هایی مواد تقلبی را با نام یا مارک ... عرضه کرده‌اند، پزشک قلبی دستگیر شده است. فردی مورد تجاوز قرار گرفته است یا شایع می‌شود گره آلوده به‌مواد رادیواکتیو چرنوبیل به‌ایران آورده شده است، گوشت سفید سالمونلایی وارد شده است، کامپیوترهای دست دوم را به‌جای کامپیوتر نو و البته در کارت‌های جدید عرضه کرده‌اند. و دولت متأسفانه، فقط اعلام می‌کند، و باز هم اعلام می‌کند.



کدامیک از شما می‌دانید که موه‌سسه حمایت از مصرف‌کننده در کجای شهر قرار دارد، اصلاً کارمند همان موه‌سسه هم نمی‌داند که حقوقش پایمال می‌شود، آیا می‌دانید در صورت انفجار کیسول گاز و مصدوم شدن افراد خانواده به‌چه کسی شکایت کنید، به‌دادگستری، به‌موه‌سسه استاندارد. به‌اتحادیه ... میزان خسارت را چه‌کسی تعیین می‌کند، خسارت چگونه پرداخت شود، متأسفانه این موارد را هیچ‌کس نمی‌داند پرونده‌ها از پشت‌بام وزارت دادگستری هم بالا رفته‌اند. موه‌سسه استاندارد خارج از محدوده است، و شاید تنها راه جبران، گلاویز شدن شخص خسارت‌دیده با خطاکار و متقلب باشد و بهم خوردن نظم جامعه، پس چه باید کرد؟ کار فرهنگی! کار اجرایی! کار ...

حقوق مصرف‌کننده

دکتر عباس خالصی

امروزی خود از نیمه دوم قرن حاضر با ظهور و شتاب انقلاب صنعتی و اقتصادی در جهان حضور فعال و ملموس به‌خود گرفت و نخست در کشورهای پیشرو صنعتی و به‌تدریج در سایر جوامع رو به‌رشد رواج یافت و در تمام زوایای روند تولید - توزیع و مصرف حضوری موه‌ثر پیدا کرد.

امروزه استاندارد براساس نتایج قطعی علم و تکنیک و تجربه استوار گشته

زمینه‌های تولید - توزیع و مصرف و ابعاد جنبی آنها قرار گیرد. حضور نظم، الگو، معیار و استاندارد چه در عرضه خدمات (از هر قبیل) و چه در پهنه تولیدات (از هر نوع) اعم از صنعتی یا سنتی، کشاورزی یا دامی و هرگونه محصولات و دست‌آوردهای مصرفی همه‌جا و همه وقت اجتناب‌ناپذیر است.

استاندارد به‌معنی خاص علمی و

استاندارد به‌مفهوم کلی از دیرباز و در کلیه شعبون زندگی انسان، و در طبیعت و ساختار و نظم شگرف آفرینش وجود داشته است تا آنجا که گریز از آن در زندگی عملاً ناممکن و همراه با هرج و مرج در امور خواهد بود. کارشناسان برای کلمه استاندارد و مفاهیم عمده آن تعاریف زیادی را عنوان می‌کنند که هر کدام می‌تواند مبنای بحث‌های اجتماعی - اقتصادی - علمی - فرهنگی و غیره در

به گونه‌ای که خود به عنوان رکنی از ارکان اساسی رشد و توسعه به شمار می‌آید و با پیشرفت‌های روزمره علمی و صنعتی و تکنولوژیک جهان هم‌گام و هم‌آهنگ شده و حتی به عنوان عاملی تعیین‌کننده و راه‌گشا در جهان صنعتی و فوق‌صنعتی امروزی نقش اساسی و عمده‌ای را بازیافته است.

استاندارد پیام‌آور مفاهیمی چون نظم - انضباط - قاعده - حد - تناسب - الگو - مقیاس - معیار - مدل و امثال اینها است و در حقیقت ضامن و پدیدآورنده یک زندگی معقول و متناسب و خواستنی برای ما انسان‌ها همراه با اطمینان - ایمنی و سلامت عمومی. این تعریف جامعی است که توسط سازمان بین‌المللی استاندارد عنوان شده است: "استاندارد کردن عمل تنظیم و اجرای قواعدی است برای پرداختن اصولی به فعالیت‌های خاص در جهت منافع و با همکاری کلیه افراد ذینفع خصوصا" به منظور پیشبرد اقتصادی که از لحاظ عمومی بهتر و جامع‌تر باشد - با در نظر گرفتن شرایط عملی و مقتضیات ایمنی، استاندارد کردن بر اساس نتایج قاطع علم و تکنیک و تجربه استوار است و نه تنها پایه‌ای است برای توسعه حال بلکه رکنی است برای پیشرفت آینده که باید با ترقیات حاصله هم‌تراز باشد."

استاندارد کلید رشد و توسعه، راهنمای تولیدکننده، حامی مصرف‌کننده کنترل‌کننده توزیع و مدل و الگوی کار در زمینه خدمات، عامل مؤثر و تعیین‌کننده در بازاریابی و صادرات، استاندارد نمودار حسن عمل‌کرد و خوش‌نامی و شهرت بجای تولیدکننده در داخل و خارج است بگونه‌ای که در بسیاری از مواد عمدتاً کیفیت کالاها تولیدی صادراتی در خارج بعنوان معرف نام و نشان و حسن شهرت کشور صادرکننده تلقی می‌گردد. در حالی که جهان صنعتی و پیشرو نظیر کشور ژاپن ترقی تکنولوژیک و شگرف و توان بالای فنی خود را در امر تولید و عرضه سطح بالای کیفی محصولات، مدیون رعایت دواصل عمده استاندارد و کنترل کیفی و رعایت و کاربرد بسیار جدی و دقیق این دو پدیده است، و آنان که از

نزدیک در کارگاه‌ها و کارخانجات تولیدی این کشور پیشرفته راه یافته‌اند بخوبی می‌توانند ادعان کنند که تا چه حد آنها این دو امر را در تمام شئون صنعتی خویش رعایت می‌کنند و ملاحظه کرده‌اند که واحدهای استاندارد و کنترل کیفی در کنار هر کارخانه و کارگاه تولید را از ابتدا تا انتها زیر نظر دارد و در هیچ مرحله‌ای تا پایان خط تولید و کنترل نهائی و بسته‌بندی و بارگیری و حمل از آن غافل نیست. و چنین است که راندمان کار و محصولات و کیفیت عالی و حتی بالاتر از استاندارد بسیاری از فرآورده‌های آنها اکثر بازارهای مصرف جهان را به‌زاین اختصاص داده است. با وجودی که بیش از سه دهه از تاسیس رسمی مؤسسه استاندارد در کشور ما می‌گذرد و با توجه به اینکه غالب صنایع نوپای ما نیز ظرف این سه دهه پایه‌گذاری و راه‌اندازی شده‌اند، و با آنکه عملاً هر نوع صنعت و تکنیک وارداتی باید با فرهنگ آن و تمام ضوابطی که از لحاظ فنی آن صنعت را پویا و شکوفا میسازد همراه باشد اما متأسفانه غالباً ملاحظه می‌شود که تنها چیزی که از سوی مؤسسه تولیدکنندگان آن‌گونه که باید و شاید جدی گرفته نشده استاندارد و کنترل کیفی است. در حالی که این مهم جزء لاینفک صنعت و تولید است - غالباً کارخانجات ما یا فاقد واحد استاندارد و کنترل کیفی هستند و یا اگر آن را دارا هستند نه از لحاظ وسائل و نه پرسنل و نه عمل‌کرد بگونه‌ای نیست که بتواند مدام از ماده اولیه تا تولید نهائی و بسته‌بندی فنی را زیر نظر داشته باشد و قادر نیست در صورت انحراف و خروج از استاندارد و نزول کیفیت (به هر دلیل) جلو تولید را بگیرد و در صورت لزوم دستور امحاء و نابودی یا تجدید استفاده از آن را صادر کند! به همین دلیل مدام شاهد عرضه کالاهای با کیفیت پایین - ناقص و درمورد مواد غذایی فاسد هستیم و مصرف‌کننده بناچار حتی وسائل صنعتی و ماشین‌نورا هم که دریافت و خرید می‌کند باید تا مدت‌ها به رفع نقائص آن بپردازد - درمورد تولیدات انبوه نیز به دلیل کمبود و تقاضای بیشتر از عرضه خصوصاً در دهه اخیر

همواره کیفیت قربانی کمیت شده است و از دید مصرف‌کننده هم به همین منوال تهیه و بدست آوردن کالای مورد نیاز محالی برای بررسی کیفیت بر او باقی نگذاشته و حق مسلم و مشروع انتخاب را عملاً از او سلب کرده است و عوارض و گرفتاریها و خسارات جانی و مالی را که در گوشه و کنار (ناشی از عدم بهداشت و سلامت و ایمنی و کارآئی محصولات) شاهد هستیم ناشی از این بی‌اعتنائی و بی‌توجهی نسبت به استاندارد است - در مقابل چون خریداران خارجی بخصوص اروپائی کالای خاارج از استاندارد را نمی‌پذیرند خوشبختانه از این حیث (درمورد کالاهای صادراتی) که بیشتر شامل خشکبار - میوه‌های تازه و اقلام دیگر است تولیدکنندگان و صادرکنندگان ملزم به رعایت استاندارد و کنترل کیفیت و حتی نحوه بسته‌بندی استاندارد و حمل و نقل صحیح کالاهای خود هستند و می‌دانند که در صورت وجود هرگونه ایراد، مصرف‌کننده خارجی آنها را مرجوع خواهد ساخت و این تولیدکننده و صادرکننده است که زیان می‌بیند. بدین ترتیب و با اشاره به اهمیت استاندارد در تمام مراحل و تولید و با گذشت چندین سال که واقعا" برای دانستن اهمیت پیاده کردن و اجراء موازین استاندارد کافی است و اعمال کنترل کیفی در تمام موارد تولید و خدمات را ضروری می‌نماید، جای آن دارد که بنحو مقتضی و با همکاری کلیه وزارت‌خانه‌ها و سازمانهای تولیدی و واحدهائی که به کار تولید اشتغال دارند و با هدایت و راهنمایی مؤسسه استاندارد هرچه زودتر و هرچه بیشتر پیوند فنی تولید را با استانداردها برقرار کنیم و شعبات کنترل کیفی را در کنار کارخانجات و کارگاه‌ها مجهز و فعال سازیم و برای مهر استاندارد کارخانه و برجسب کنترل کیفی آن بر روی محصول ارزش و اعتبار شایسته ایجاد کنیم و بالاخره برای مصرف‌کنندگان اطمینان و اعتماد خاطر بیشتری را نسبت به محصولات داخلی فراهم آوریم که این نکته و این بخش در زنجیره تولید و توزیع مصرف و از ضروری‌ترین اقدامات است. ●