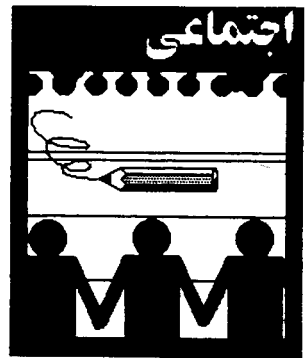


گزارش احوال مصرف‌کننده بی حقوق ایرانی



شده است.

- به منظور جلوگیری از وقوع حوادث ناگوار علیه مدیران کارگاهها ساخت سماور برقی افشین، عالی سوز و محبوب و نیز سه کارخانه تولید لوازم برقی و گازسوز به نام‌های برق و الکتریک، تی. تی. آر، و دنگین گاز، اعلام جرم شد.
- فروشنده گوشت الاغ و اسب به رستورانهای بین‌راهی دستگیر شد.
- استفاده از پنیر فاسد در خرم‌آباد ۴۰ نفر را روانه بیمارستان کرد.

نانی که نان نیست!

نان قوت لایموت ماست. اگر مجبور نباشیم اودکلن و روژ لب و آب پرتقال و سوسیس و کالباس مصرف کنیم اما از مصرف نان گریزی نداریم. صبح و ظهر و شام نان بخش عمده غذای ما را تشکیل می‌دهد. اما آیا همین نان هم سالم و ماکول و بی‌ضرر است؟ نه!

چرا نه؟ جواب را از زبان دکتر محسن باستانی مدیر کل اداره نظارت بر کالاهای بهداشتی، آرایشی و غذایی می‌شنویم:

– جوش شیرین یک ماده شیمیایی است و کاربرد پزشکی دارد. اما متأسفانه اکثر نانوانی‌ها از آن – و به مقدار زیاد – به جای خمیرمایه استفاده می‌کنند تا خمیر برای پخت زودتر آماده شود. و همین امر عامل ایجاد ناراحتی در دستگاه گوارش و بویژه معده می‌شود.

هدف از تهیه این گزارش بررسی پدیده‌ای به نام حقوق مصرف‌کننده در ایران است. آیا وقت آن رسیده که به اصل موضوع پردازیم.

– نه!

– چرا نه؟

برای آن که هنوز حرف‌هایی هست که باید نوشته شود تا خواننده آمادگی ذهنی لازم برای برخورد با پدیده‌ای به نام «حقوق مصرف‌کننده» را پیدا کند.

برای رسیدن به این مرحله بار دیگر حرف‌های آقای محسن باستانی را می‌شنویم ایشان می‌گوید:

- یکی از بیماریهای خیلی شایع مسمومیت‌های غذایی است که ناشی از مصرف مواد غذایی فاسدشدنی و سریع‌الفساد هستند، مثل گوشت، شیر و دیگر محصولات لبنی، سالاد اولویه یا کباب کوبیده و... گاهی مسمومیت‌ها، فردی است و گاهی جمعی. مواردی داشته‌ایم که حدود ۲۰۰۰ یا ۳۰۰۰ نفر بر اثر مصرف مواد غیربهداشتی مسموم شده‌اند و گاهی عده‌ای از بین رفته‌اند. علت عمده هم غالباً این است که مواد اولیه مصرفی آنها فاسد بوده است. البته مسمومیت‌های غذایی خیلی خطرناکی هم داریم مثل مسمومیت غذایی «روپیلیت» که بر اثر مصرف کشک مایعی که نجوشانده

کالاهای غیر بهداشتی تقلبی، خطرناک و گاه مرگ‌آور است.

به یکی دو نمونه دیگر از این قبیل اخبار توجه کنیم و بعد برویم بر سراسل مطلب:

- ۴ تن زردچوبه تقلبی در اصفهان کشف شد.
- ۴۶۹ تن مواد خوراکی و آشامیدنی فاسد معدوم شد.
- ۵ تن ماکارونی آلوده به میکروب با نام (جوانه) توقیف شد.

● مصرف دو نوع روغن نباتی به نامهای «روستا» و «رنگ»، محصول کشور ترکیه که در بازارهای ایران عرضه می‌شود زیان‌آور اعلام شد.

● حدود ۶۷ تن فرآورده غذایی نامرغوب و آلوده به میکروب تولید شده در شرکتهای کنسرو و ژب، کلاره، و

قانون هست، از اجرا خبری نیست

درنگ، خیارشور پیمان.

- دو واحد تولیدی ماکارونی، آلمسا، و دیاس طعام، توقیف شد.
- مؤسسه استاندارد علیه شرکت سوسیس و کالباس رباط کویرم [به علت تولید محصولات غیر استاندارد] اعلام جرم کرد.
- از کارخانه‌های یسکویت‌سازی «پورش» و «دام»، از شهرستانهای سراب و مراغه نهصد کازتن بیسکویت آلوده کشف شد.
- ۲ نوع روغن موتور غیر استاندارد وارد بازار ایران

لطفاً به فهرست زیر توجه فرمائید...
لطفاً پس از مرور این فهرست خواندن گزارش را قطع نکنید...
لطفاً به دیگران هم توصیه کنید این گزارش را با دقت بخوانند

و حالا این شما و این هم فهرست ما:
... عطر هاوانی، عطر کریستین دیور، عطر هوم، عطر چارلی، عطر نینا، اودوتوالنت آزارو، عطر چارلی کلوئه، عطر رولن، کرم بودور و کرم دست فاکتور، کرم وایت ولوت، کرم دست فا، کرم دست اون، خمیردندان سیگنال، ریمبل لای، خط چشم و روژ لب چارلی، لاک لورا، بودور بچه اسکاپ، پستانک کاموا، شامبو سلسن و...
... آدامس بادکنکی و سوپ فشرده و بودور کاکائو «بمازک»، بودور پرتقال تانک، آب پرتقال میکو، اسمارتیز با مارک‌های «سونتا» و «دینکی»، آدامس‌های هالیوود، لاک‌پشتی، جین جین، بانگ بانگ، لانس... نقل رنگی میمون بازگوش، گرانول‌های داخل بطری‌های ده سانتی (شیشه به بطریهای نوشابه) به نام‌های مینی کولا، کرم سودا، ماتنا، شکلات قلبی، سان سوب و...
و... صدها کالای خوراکی و آرایشی و بهداشتی دیگر.

حداً بزنید، این فهرست‌ها معرف چه چیزهایی است؟
– کالاهای برگزیده سال؟ یا مواد مرغوب و ارزان؟ و یا انواع جدیدی از محصولات مختلف که با کیفیت برتر و رعایت آخرین استانداردهای بهداشتی به بازار عرضه شده است؟
نه!

این فهرست و دهها فهرست دیگر که هر از چندگاه از سوی اداره کل نظارت بر مواد غذایی و یا مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی منتشر می‌شود مربوط به

گرانی و تقلب جزئی از زندگی مردم شده است

رعایت حداقل ضوابط ایمنی نشده، می‌ترکد و بلای جان می‌شود.

● کشاورزی برای آبیاری مزرعه‌اش یک موتور پمپ با مارک «سور» که امتحان داده و استاندارد است می‌خرد، اما پس از مدتی کوتاه موتور پمپ می‌سوزد و از حیز انتفاع می‌افتد چراکه این موتور پمپ تقلبی است و معلوم نیست که از کدام نقطه دنیا و از چه کانالی سر از بازار ایران درآورده است؟

● افراد یک خانواده خوشحالند که صاحب یک یخچال فریزر خارجی شده‌اند، اما آخر ماه وقتی قبض

جلوی رشد بعضی از میکروبها را می‌گیرد، استفاده می‌شود. ما اجازه استفاده از این ماده را داده‌ایم ولی به اندازه ۱۷۵ قسمت در یک میلیون، چراکه اگر از این مقدار بیشتر شود خطرناک است.

بعضی از مواد وجود دارند که سرطان‌زا هستند و سازمان‌های بهداشتی جهان مصرف آنها را ممنوع کرده‌اند، مثل ماده‌ی ساخارین که به جای قند استفاده می‌شود، مصرف روغن که اگر حرارت خیلی زیاد به آن داده شود باعث تغییراتی در اسیدهای چرب می‌شود و مواد مضر در آن به وجود می‌آید، مثل روغنی که

باشند، یا بر اثر مصرف کنسروهای تاریخ گذشته به وجود می‌آید. که اگر این نوع مسمومیتها تشخیص داده نشود به سرعت باعث مرگ مصرف‌کننده می‌شود. مسمومیت غذایی «استپلیکوتی» به صورت جمعی بروز می‌کند که بر اثر مصرف شیرینی و بستنی و یا بعضی از محصولات تهیه شده از مواد لبنی عارض می‌شود و مصرف‌کننده باید حتماً به بیمارستان منتقل شود. یکی از مواد اولیه مصرفی گوشت است که حتماً باید در کشتارگاههای صنعتی کشتار بشود، ولی متأسفانه ما گوشت قاچاق در بازار زیاد داریم که کشتار آن تحت نظارت دامپزشکان انجام نمی‌شود.

بستنی و تب مالت

یکی دیگر از بیماریهای شایع تب مالت است که در جامعه ما هم خیلی شیوع دارد و بر اثر مصرف مواد غذایی گوشتی، لبنی و بویژه پنیر به وجود می‌آید. عامل اصلی این بیماری شیر است.

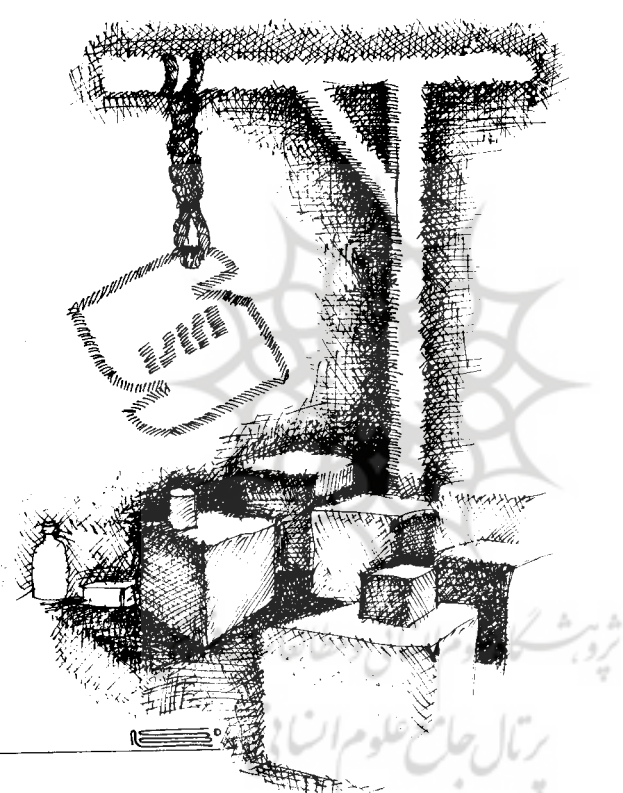
معمولاً شیر را از شهرستانها می‌آورند و شرایط حمل و نقل نامطلوبی دارد، آلودگی این شیرها غالباً زیاد است اما برای اینکه شیر ترش نشود و نبرد، به آن حرارت کافی نمی‌دهند و به جای حرارت دادن به آن جوش شیرین اضافه می‌کنند، در نتیجه میکروبها در آن زنده می‌مانند و بر اثر مصرف آن به صورت بستنی، عامل بیماری تب مالت به مصرف‌کننده منتقل می‌شود.

ما بارها به اصناف تهیه‌کننده بستنی‌ها توصیه کرده‌ایم که حتماً از شیر پاستوریزه استفاده کنند. البته الان یک مقداری شیر پاستوریزه استفاده می‌شود ولی هنوز آنطور که باید عمومیت پیدا نکرده است.

بعضی از مواد شیمیایی مضر هم هستند که تولیدکنندگان برای مقاصد خاص به مواد غذایی می‌افزایند. رنگ‌های شیمیایی از آن جمله است. تعداد این رنگهای مجاز که در انواع مواد غذایی، شامپوها و مایعات ظرفشویی مصرف دارد، خیلی محدود است. ولی متأسفانه خیلی‌ها از رنگهای غیرمجاز استفاده می‌کنند. در بعضی از مواد غذایی حتی نباید از رنگهای مجاز هم استفاده شود، مثلاً در بستنی یا شیرینی باید به جای رنگ از میوه‌های طبیعی، شربت و کنسنتره آنها استفاده شود. ولی تولیدکنندگان این مواد هم گهگاهی از رنگهای شیمیایی استفاده می‌کنند. رنگهای شیمیایی عوارض زیادی خصوصاً در بچه‌ها ایجاد می‌کنند. مثلاً تنقّلات و شکلات‌ها و آدامس‌هایی که از خارج وارد می‌شود رنگهای غیرمجاز دارند.

و اما کالباس و سوسیس

دکتر باستانی می‌افزاید: در فرآورده‌هایی مثل کالباس و سوسیس از یک نوع ماده شیمیایی به نام «نیتریک» که هم نگهدارنده و حافظ رنگ است و هم



برق می‌رسد متوجه می‌شوند مبلغ صورتحساب به میزان چشمگیری افزایش یافته است. در پی کشف علت بر می‌آیند و در همه موارد حدس می‌زنند جز این که کمپانی‌هایی نظیر فیلیس، الکترولوکس و زیمنس آن دسته از محصولات برقی را روانه کشورهای جهان سوم می‌کنند که میانگین مصرف برقشان ۴۰ درصد بالاتر از حد مجاز تعیین شده برای کشورهای اروپایی و آمریکایی است!

...

و از این حکایت‌ها و داستان‌ها فراوان است. در برابر این همه تقلب، احجاف و خطرآفرینی چه

برای تهیه چیس، پیراشکی و زولیبامیه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

استفاده از مواد بهداشتی و آرایشی غیر مجاز و تقلبی نیز باعث بروز ناراحتی‌هایی از قبیل حساسیت‌های پوستی، آلرژی، کهیر، ریزش مو، بیماری‌های پوستی و غیره می‌شود.

نه قاتق نان که بلای جان

● سرپرست خانواده‌ای یک دیک زودپز می‌خرد تا زن خانواده در آن برای نانی که خمیرش به زور جوش شیرین «ور آمده» قاتقی بپزد. اما چون در ساخت دیک

از آنجا که دولت سال گذشته لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را به مجلس شورای اسلامی تقدیم کرد، و مجلس هم شور اول آن را در بهمن‌ماه مورد تصویب قرار داد، می‌توان گفت در این زمینه مسئولیت با دولت و دستگاه‌های اجرایی آن است. اما آیا تصویب نهائی این لایحه می‌تواند مصرف‌کننده ایرانی را در قبال این همه احجاف و تعدی بیمه کند؟ در تعریف فواید این لایحه آمده است:

حق به دست آوردن کالاها و خدمات صحیح و سالم به مصرف‌کنندگان این امکان را می‌دهد که در صورت ناسالم بودن کالا یا خدمت عرضه شده، زیان وارده از طرف تولیدکننده یا عرضه‌کننده کالا و خدمات جبران شود و حتی در صورت فوت زیان‌دیده، وراثت قانونی او توان دریافت خسارت را داشته باشند.

فرازهایی دیگر از لایحه به این شرح است:

- کلیه عرضه‌کنندگان و سائل نقلیه، وسایل خانگی، ماشین‌آلات و تأسیسات صنعتی و کالاهای مصرفی با دوام مکلفند ورقه تضمین نامه را که در بردارنده مدت و نوع تضمین این‌گونه کالاهاست، همراه صورتحساب فروش ارائه کنند.

- برای کلیه اقلام کالاها و محصولات که در فروشگاهها، نمایشگاهها، مراکز توزیع، مغازه‌ها و ده‌ها به صورت خرده‌فروشی یا عمده‌فروشی به مصرف‌کنندگان عرضه می‌شود در برچسب الصافی، کاتالوگ، فهرست بها، دفترچه راهنما و امثال آن برحسب موارد، اطلاعات زیر ارائه شود:

(الف) - قیمت واحد یا مقدار معین آن به صورت واضح برای عموم.

(ب) - نام و نشانی، شماره تلفن و علامت تجاری تولیدکننده در مورد تولیدات داخلی، نام کشور تولیدکننده نام و نشانی، شماره تلفن و علامت تجاری نماینده عمده یا مجاز شرکت خارجی یا واردکننده کالا، وقتی که واردکننده فاقد نمایندگی رسمی از شرکت مبدأ است.

...

... در مواد، رنگها، ترکیبات بالقوه زیان‌باری که در ساخت کالا به کار رفته است، تشخیص و اعلام این موارد با مراجعی خواهد بود که فهرست آنها به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

- هرگونه تبانی عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات به قصد کاهش عرضه یا پائین آوردن کیفیت کالاها و خدمات به منظور تحمیل قیمت نامناسب به مصرف‌کنندگان ممنوع است...

قوانین اجرا نشده

تدوین و ارائه لایحه مورد بحث این تصور را ایجاد می‌کند که ایران تاکنون فاقد قوانین و ضوابط مدون و کارسازی در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده بوده است در حالی که چنین نیست و یک سلسله قوانین مختلف که سازمان‌های گوناگونی مسئول اجرای آن

بوده‌اند وجود داشته و دارد.

از جمله به موجب قوانین مربوط به استاندارد کالاها متخلفین با مجازاتی که تا ۵۰ میلیون ریال جزای نقدی و دو سال زندان را شامل می‌شود رو به رو خواهند بود. در زمینه کالاهای وارداتی نیز طبق گفته دکتر باستانی:

قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، بهداشتی تکلیف عرضه این مواد (چه ساخت داخل و چه وارداتی) را مشخص کرده است. از جمله به موجب ماده ۱۶ این قانون باید ماهیت و کیفیت کلیه مواد غذایی و بهداشتی که به صورت ساخته شده یا مواد اولیه وارد کشور می‌شود به تأیید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (اداره کل نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی) برسد. براین اساس هرکسی که متقاضی واردکردن مواد غذایی، بهداشتی و آرایشی باشد باید به این اداره کل مراجعه کند و از ما مجوز ورود بگیرد. برای اخذ مجوز باید مشخصات کالا، آنالیز کالا و ویژگیهای آن را از کارخانه سازنده بگیرد و به ما ارائه دهد. در این اداره آنالیز کالا توسط کارشناسان مربوطه دقیقاً بررسی می‌شود. اگر مطابق با استاندارد ملی خودمان، استانداردهای جهانی یا کدکس بین‌المللی باشد، موافقت می‌کنیم. متقاضیان با مجوز ورود این کالا، درخواست خرید و ورود آن را می‌کنند. بعد از این که کالا وارد کشور شد به گمرکات برده می‌شود. در گمرکات نمونه‌هایی از کالا را برای ما می‌فرستند. نمونه‌ها به آزمایشگاه برده می‌شود. اگر آزمایشگاه آن کالا را مورد تأیید قرار داد و هویت مصرفش را مطابق آنالیز خاص دانست و نیز گواهی بهداشت کشور مبدأ به ما ارائه شد، آن وقت است که اجازه ترخیص کلیه کالاها از گمرکات داده می‌شود.

وقتی از دکتر باستانی می‌پرسم پس چرا این همه کالاهای غیربهداشتی وارداتی در بازار وجود دارد می‌گوید:

اینها کالاهایی است که ما در روزنامه‌ها و وسایل ارتباط جمعی اعلام می‌کنیم و آنها را غیرمجاز می‌دانیم. واردکنندگان این کالاها هیچکدام مجوز واردات رسمی ندارند. اینها عمدتاً توسط شبکه‌های سازمان یافته قاچاقچیان و بعضی از تعاونی‌های مرز نشینها به صورت غیرقانونی از مرزهای مختلف وارد کشور می‌شوند. مثلاً روغنهایی که از کشورهای همجوار می‌آید مورد تأیید ما نیستند. اینها به صورت معاملات پایاپای مرزی بین مرز نشینان وارد می‌شود. انواع نوشابه‌های خارجی و تنقلاتی که در بازار وجود دارد مجوز ورود ندارند و قاچاق محسوب می‌شوند.

دکتر باستانی در مورد کالاهای داخلی می‌گوید:

طبق قانون مواد خوراکی، آشامیدنی و بهداشتی برای تولید و عرضه کالاهای داخلی باید پروانه‌های بهداشتی از اداره کل نظارت بر مواد غذایی و ادارات تابعه دریافت شود.

در مورد صنایع غذایی، بهداشتی و آرایشی از طرف ما پروانه بهره‌برداری زمانی صادر می‌شود که

کارشناسان ما ماشین‌آلات کارخانه، تجهیزات، وضعیت ساختمانی، امکانات و... را بررسی می‌کنند. اگر همه چیز مورد تأیید کارشناسان قرار بگیرد، پروانه بهره‌برداری نیز صادر می‌شود. پس از آن باید کارخانه مزبور مسؤول فنی به ما معرفی کند. مسؤول فنی باید تحصیلات عالی، حداقل لیسانس تا دکترا براساس نوع ماده غذایی، (آرایشی یا بهداشتی) داشته باشد...

البته در بازار کالاهایی وجود دارد که پروانه ساخت ندارند. این مواد به دو صورت تهیه می‌شود، یک سری آن دسته مواد غذایی هستند که به صورت صنفی تولید می‌شوند مثل غلات، بعضی از رشته‌های آشی و پلویی و... که باید حتماً پروانه کسب از مجامع امور صنفی گرفته باشند.

مورد دیگر به این صورت است که بعضی از کالاها را به طور غیرمجاز و قاچاق در زیرزمینها تهیه می‌کنند که هیچ‌گونه مجوزی ندارند و ما در هر کجا با اینها برخورد کنیم به سرعت تعطیل می‌کنیم، و احتمال دارد سر و کار دایرکنندگان این مراکز به زندان هم بیفتد.

روی دیگر سکه

همین مختصر کافی است ثابت کند قانون و ضابطه برای جلوگیری از تخلف، گرانفروشی و تقلب و احتکار وجود دارد. اما اجرا نمی‌شود. و این که چرا اجرا نمی‌شود، خود دلایل مختلف دارد. هر مقام و دستگاهی علتی را برای عدم قاطعیت و یا ناتوانی خود در اجرای وظایفش عنوان می‌کند. از جمله در مورد همین اداره کل نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی گفته شده است این اداره به حداقل ۲۵۰۰ کارشناس نیاز دارد در حالی که تعداد کارشناسان آن اکنون فقط ۴۰۰ نفر است.

دکتر فسیروزی کارشناس مواد غذایی وزارت بهداشت در اردیبهشت سال جاری گفته است:

حدود ۵۰ درصد از کالاهایی که از طریق مرزها به صورت قانونی و غیرقانونی وارد می‌شوند، علاوه بر بهداشتی نبودن، تقلبی نیز می‌باشند. بیشتر این کالاها بدون تعرفه گمرکی و یا به صورت معاملات پایاپای برخی از افراد سودجو در استانهای مرزی وارد کشور می‌شود.

و باز به گفته همین کارشناس: «عدم کنترل و نظارت دقیق بر مواد خوراکی داخلی و خارجی باعث شده است تا امنیت غذایی در کشور از بین برود.»

پرسش اساسی این است که: اگر در مرزها امکان کنترل ورود اجناس و مواد غذایی تقلبی و زیان‌آور وجود ندارد آیا این امکان هم نیست که در فاصله مرز تا مغازه‌های شهری چون تهران - اصفهان و مشهد هم بتوان جلوی توزیع این موارد را گرفت؟

با توجه به لیستی که در صدر این گزارش آمده و از طرف اداره کل نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی به عنوان کالاهای غیربهداشتی و زیان‌آور معرفی شده بود گزارشگران ما یکی دو ماه بعد از اعلام این لیست به داروخانه‌ها، سوپرمارکت‌ها و سایر مراکز که هنوز افلامی از این کالاها را در ویترین‌ها چیده بودند و برای

ویترینها مملو از کالای تقلبی و خطرناک است

فروش عرضه می‌کردند مراجعه کردند و ضمن نشان دادن لیست مورد بحث پرسیدند: چرا علی‌رغم ممنوع اعلام شدن این کالاها هنوز آن‌ها را عرضه می‌کنید؟

صاحب یک داروخانه در حول و حوش چهارراه لشکر گفت:

نوع شامپوی سیلین آمریکایی اصل است و شاید تایوانی آن بدل و غیربهداشتی باشد. کالاهای غیربهداشتی بیشتر در ناصر خسرو و فروشگاههای بیرون دیده می‌شود و به داروخانه‌ها نمی‌دهند. ما از تعاونی داروخانه‌ها این کالاها را دریافت می‌کنیم که آنها هم تحت کنترل اداره نظارت بر مواد غذایی و دارویی و بهداشتی هستند.

در داروخانه دیگری به نام... واقع در اواسط خیابان انقلاب، انواع زیادی از همین لوازم آرایشی، بهداشتی که غیربهداشتی اعلام شده (از قبیل ادکلن، شامپو، انواع کرم و لاک و...) به چشم می‌خورد. فروشنده این لوازم که خامی بود می‌گفت: اداره نظارت بر مواد غذایی پروانه ورود این کالاها را به شرکتهایی می‌دهد. آنها هم با داشتن پروانه و مجوز این کالاها را در اختیار ما می‌گذارند. اگر هر کدام از آنها غیربهداشتی باشد، پس می‌دهیم. ما اصلاً کالای غیربهداشتی نداریم. ماهی یکبار مسئول بهداشت از اداره نظارت بر مواد غذایی می‌آید و اگر کالایی غیربهداشتی داشته باشیم ضبط می‌کند. کالاها از طریق اداره گمرک وارد کشور می‌شود. شاید بعضی از شرکتهای به خاطر ندادن عوارض گمرکی این کالاها را وارد می‌کنند و در بازار توزیع می‌شود.

در داروخانه دیگری به نام داروخانه شبانه‌روزی آزادی واقع در خیابان آزادی فقط دو، سه نوع شامپو و خمیردندان به چشم می‌خورد. آقای دکتر سیدحسین هدایتی اظهار داشت: تا به حال اداره نظارت به ما اطلاعیه‌ای نداده است که این کالاها غیربهداشتی است. اگر اداره نظارت بر مواد غذایی، دارویی و بهداشتی به ما اطلاعیه بدهد، حتماً چنین کالاهایی را نمی‌فروشیم چرا که خود را در قبال مصرف‌کننده مسؤول می‌دانیم. دولت باید بر بازار فروش نظارت دقیق داشته باشد تا کالایی غیربهداشتی به مردم عرضه نشود.

فروشنده یک فروشگاه لوازم آرایشی در خیابان رودکی گفت: دستگاههای مسؤول خودشان در مورد کنترل و ورود این کالاها کوتاهی می‌کنند و گرنه چرا این همه در بازار زیاد است و کسی جلوی آن را نمی‌گیرد. اگر از طرف سازمانهای مسؤول به من بگویند که این کالاها غیرمجاز است من نمی‌فروشم.

فروشنده یک سوپرمارکت در خیابان آذربایجان در مورد این سؤال که شما این کالاها را از کجا تهیه می‌کنید پاسخ داد: ما از یک نفر که وانت دارد و از بازار می‌آورد تهیه می‌کنیم. یا این که خودمان از بازار

می‌آوریم. ما اطلاعی از این که اینها غیربهداشتی هستند نداریم.

فروشنده یک خواروبارفروشی واقع در خیابان بهبودی نبش نصرت نیز پاسخ داد: وقتی ما از غیر استاندارد بودن کالایی از طریق رسانه‌های گروهی اطلاع پیدا می‌کنیم دیگر آنها را از بازار نوروخان خریداری نمی‌کنیم. اگر اداره بهداشت اطلاع‌ای برای آگاهی ما مغازه‌داران بدهد هیچ وقت چنین کالاهایی را تهیه و در معرض فروش نمی‌گذاریم.

در فروشگاه لوازم آرایشی و بهداشتی به نام... واقع

«خدمت» می‌پردازد نیز در مقوله «حقوق مصرف‌کننده» قرار دارد. اما در شرایط کنونی همان بهتر که در این یک مورد سکوت شود. چرا که تنها کسی که نمی‌داند در حال حاضر در کشور ما رعایت نرخ‌های عادلانه، محلی از اعراب ندارد، خواه حافظ شیرازی است.

صبح روز ششم فروردین، در شرایطی که هنوز جگر مردم از خریدهای گران و بنجل شب عید می‌سوخت به ناگهان متوجه شدند نرخ تعدادی از کالاها و خدمات دولتی نظیر پست و تلفن گران شده است آن

یک قانون دیگر

بکبار دیگر، و برای آن که ثابت شود مشکلات کنونی در زمینه عدم رعایت حقوق مصرف‌کننده ناشی از فقدان قانون نیست ناگزیر به یک قانون موجود اشاره می‌کنیم:

در ماده ۳۶ قانون تزیینات حکومتی امور بهداشتی و درمانی مصوب ۲۳ اسفند ۱۳۶۷ آمده است: شرکتهای پخش، فروشگاهها، سوپرمارکتها، تعاونیها و سایر اماکن که حق فروش یا توزیع کالای خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی را دارند مجاز به عرضه و فروش آن دسته از کالاهای مشمول قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی می‌باشند که دارای پروانه ساخت معتبر و یا مجوز ورود از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند. تخلف از این امر حرم بوده به مجازاتهای زیر محکوم می‌شود:

الف: شرکتهای پخش و تعاونیهای بزرگ:

مرتب اول - احتضار و ضبط کالا به نفع دولت.

مرتب دوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه اول، جریمه نقدی تا مبلغ یک میلیون ریال یا توجه به حجم کالا.

مرتب سوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه دوم، محکومیت مدیر عامل شرکت به زندان از یک تا شش ماه.

ب - فروشگاهها و سوپرمارکتها و سایر اماکن

مرتب اول - احتضار و ضبط کالا به نفع دولت.

مرتب دوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه اول، جریمه نقدی تا مبلغ یکصد هزار ریال.

مرتب سوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه دوم، جریمه نقدی تا پانصد هزار ریال.

در صورت تکرار، تعطیل واحد از یک تا شش ماه.

ماده ۳۷ - فروشگاهها، سوپرمارکتها، تعاونیها و سایر اماکن باید از عرضه و تحویل کالای غیربهداشتی خودداری نمایند. عرضه و تحویل کالا یا علم به غیربهداشتی بودن آن تخلف محسوب شده و متخلف به مجازاتهای زیر محکوم می‌شود:

مرتب اول - احتضار کتبی و ضبط کالا به نفع دولت.

مرتب دوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه اول، جریمه نقدی تا مبلغ یک میلیون ریال به تناسب حجم کالا.

مرتب سوم - علاوه بر مجازاتهای مرتبه دوم، تعطیل واحد از یکسال تا شش ماه.

هم نه ده درصد و بیست درصد، بلکه در مواردی تا سیصد - چهارصد درصد.

این گران شدن‌ها در شرایطی شروع شد (و ادامه یافت) که هنوز چنین جملات وزیر بازرگانی که چندی قبل گفته بود تا شهریور آینده (شهریور ۷۳) نرخ هیچیک از کالاها و خدمات دولتی و دستگاههای وابسته به دولت افزایش نخواهد یافت در گوش مردم ادامه داشت.

بخش خصوصی نیز با به پای دولت پیش رفت. روغن نباتی به ۱۵۰۰ تومان رسید. نرخ مینی‌بوس و تاکسی در مسیرهایی مشخص ناگهان ۵۰ درصد بالا رفت، قیمت وسائل خانگی و لوازم برقی از ۲۰ تا ۴۰ درصد افزایش

در خیابان قصرالدشت چند نوع ادکلن، شامپو و لوازم آرایشی غیربهداشتی به چشم می‌خورد. صاحب مغازه در پاسخ این سؤال که آیا شما اطلاع دارید که بعضی از این کالاها غیربهداشتی است؟ پاسخ داد: شاید بدل آن غیربهداشتی است. آیا شما می‌توانید اصل را از بدل تشخیص بدهید؟ وقتی کسی این اجناس را برای ما می‌آورد می‌گویند که فلان اصل است و دیگری بدل... ما از کجا تشخیص دهیم راست می‌گوید یا دروغ.

و اما گرانی...

قیمتی که یک مصرف‌کننده برای تهیه یک کالا یا

قطعه‌نامه‌های سازمان ملل درباره حقوق مصرف‌کننده

یافت و... و گران شدن هنوز هم ادامه دارد.

نه تنها گران شدن ادامه دارد، که هنوز هم حقوق مصرف‌کننده ایرانی از جمیع جهات در معرض تهاجم مضامع افراد سودجو است. افرادی که مواد غذایی خطرناک، و وسائل مکانیکی و برقی غیراستاندارد، مواد بهداشتی و آرایشی تقلبی و دیگر کالاها را مصرفی جامعه را با بدترین کیفیت و کمیت عرضه می‌کنند.

با وجود این شرایط می‌توان فقط به تصویب لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کننده دل بست و امیدوار بود بخشی ولو ناچیز از این حقوق، که جزو اولیه‌ترین حقوق یک شهروند است، رعایت شود؟

زندگی مصرفی قرن حاضر، تنوع کالاها، شیوه‌های مختلف تقلب و دغل‌بازی این امکان را فراهم آورده است که افراد و سازمان‌هایی که جز به سود بیشتر نمی‌اندیشند، بتوانند اولیه‌ترین مایحتاج عمومی را هم وسیله ثروت‌اندوزی قرار دهند. همین واقعیت موجب شده در بسیاری از کشورها سازمان‌های مردمی - یا نیمه مردمی - برای دفاع از حقوق مصرف‌کننده با اختیارات اجرایی وسیع و تضمین شده تشکیل شود. البته در کشور ما هم سازمانی با همین عنوان وجود دارد. اما کار این سازمان که وابسته به وزارت بازرگانی است عمدتاً در این امر خلاصه می‌شود که از واردکنندگان کالاها و خدمات مبالغی مابه‌التفاوت دریافت کند و به حساب خزانه بریزد تا به مصارف مختلف، بویژه تأمین بخشی از سوسید پرداختی دولت برای تأمین کالاها، اساسی، اختصاص یابد. و حالاً که سوسید بیشتر کالاها حذف شده، و قرار است بقیه هم حذف شود، معلوم نیست وجود این سازمان عریض و طویل در آینده با چه منطقی توجیه خواهد شد؟!

قطعه‌نامه سازمان ملل

اهمیت حفظ منافع و حقوق مصرف‌کننده در جهان امروز تا بدان حد است که این موضوع بارها در سازمان ملل متحد نیز مورد بحث و بررسی قرار گرفته و توصیه‌نامه‌ها و قطعه‌نامه‌هایی نیز درباره آن صادر شده است. آخرین مورد، قطعه‌نامه شماره ۳۹/۲۴۸ مجمع عمومی این سازمان است که با آوردن بخشی از مقدمه آن این گزارش را به پایان می‌بریم. همین بخش که زیر عنوان «اصول کلی» مشخص شده نشان می‌دهد تا رسیدن به مرحله تأمین حقوق مصرف‌کننده ایرانی چه راه درازی در پیش داریم:

اصول کلی

۲- دولتها باید با در نظر گرفتن رهنمودهای مندرج در ذیل یک سیاست حمایت از مصرف‌کننده قوی را تدوین، تقویت یا تأمین کنند. در اجرای این امر، هر

دولت باید اولویتهای مخصوص خود در حمایت از مصرف‌کنندگان منطبق با شرایط اقتصادی و اجتماعی آن کشور و احتیاجات جمعیت آن، و با در نظر گرفتن هزینه‌ها و منافع، تدابیر پیشنهادی را تدوین کند.

۳- احتیاجات مشروعی که این رهنمودها به جهت جویگویی به آنها ارائه می‌شوند عبارتند از:

الف: حمایت از مصرف‌کنندگان در مقابل خطرانی که سلامت و ایمنی آنها را تهدید می‌کند.

ب: حمایت از منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان و بهبود آن.

ج: دسترسی مصرف‌کنندگان به اطلاعات کافی که آنها را قادر می‌سازد مطابق تمایلات و احتیاجات شخصی خود انتخابهایی آگاهانه صورت دهند.

د: آموزش مصرف‌کننده.

ه: دسترسی به جبران مؤثر غرامت مصرف‌کننده.

و: آزادی تشکیل گروه‌ها و یا سازمانهای مصرف‌کنندگان و سایر سازمانهای مربوطه و فرصت به این‌گونه سازمانها در ارائه دیدگاه‌هایشان جهت

فرآیندهای تصمیم‌گیری بر آنها.

۴- دولتها می‌بایست شالوده مناسب جهت گسترش، تکمیل و ترویج سیاست حمایت از مصرف‌کننده را ایجاد یا تثبیت نمایند. به منظور تضمین تحقق سیاستهای حمایت از مصرف‌کننده به نفع تمام اقشار جامعه خصوصاً جمعیت روستایی، باید تدابیر ویژه‌ای اتخاذ گردد.

۵- تمام مؤسسات تجاری باید از قوانین و مقررات مربوطه کشورهایی که در آنجا فعالیت تجارتنی دارند متابعت نمایند. آنها همچنین باید با ضوابط متناسب استانداردهای بین‌المللی جهت حمایت از مصرف‌کننده که مقامات صلاحیت‌دار کشور مورد نظر موافقت کرده‌اند، مطابقت داشته باشند (از این به بعد ارجاعات به استانداردهای بین‌المللی در این رهنمود می‌بایست با توجه به محتوای این پارگراف در نظر گرفته شود).

۶- در تدوین سیاستهای حمایت از مصرف‌کننده، نقش بالقوه مثبت دانشگاهها، مؤسسات عمومی و خصوصی در تحقیق باید در نظر گرفته شود.



با آژانس هواپیمایی گلستان مسافرت کنید
و تورهای دلخواه خود را از آژانس

«گلستان»

بخواهید

فروش بلیت تمامی شرکت‌های هواپیمایی
داخلی و خارجی به سراسر جهان
نشانی: تهران، شهرک قدس (غرب) فاز یک،
خیابان ایران زمین مرکز تجاری گلستان

تلفن: ۸۰۹۹۳۹۳
۸۰۹۷۲۷۲
۸۰۹۸۸۸۸