

Research Article

DOI: 10.22124/jol.2023.23503.2354



University of Guilan



Iranian association of penal law

Criminal law Research
A Biannual Journal

Vol . 14, No.2, Fall 2023& Winter 2024(Serial 28)

Restorative Justice and Corporate Crimes against Consumers; Features and Effects

1. Sara Meshkin, ✉

PhD Student in Criminal Law and Criminology, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

(Corresponding Author: meshkin_s@yahoo.com)

2. Jalil Omid

Professor, Faculty of Theology and Islamic Studies, University of Tehran, Tehran, Iran.

Submit Date: 2022/12/28

Accept Date: 2023/09/04

Abstract:

The complexity of corporate crimes in the field of consumption, the extent of their victims, and the ineffectiveness of traditional punishments have made it difficult to deal with these crimes. Dealing with corporate crimes outside the criminal justice system and restoring the processes, in addition to supporting the victims, can prevent damage to the reputation and credibility of companies. This research wants to investigate the possibility of using restorative methods in dealing with corporate crime in a descriptive-analytical way and concerning library sources. The findings of the research indicate that regarding corporate crimes, it is possible to apply restorative mechanisms through the use of a horizontal approach along with a vertical approach and strengthening the responses according to the needs of the victims. To overcome the challenges of the classical restorative methods, it is necessary to use new effects, such as the use of mediation structures and the online dispute resolution system.

Key Words: *Consumer, Victim, Corporate crimes, Restorative justice, Intermediation, Online dispute resolution.*

1. Introduction

The development of societies has caused commercial companies to enter the community scene. The presence of commercial companies has brought problems despite certain and undeniable benefits. In such a way that sometimes the activities of these companies cause damage to the property and life of a large part of the society. Their effects and influence can be seen almost everywhere in society. The emergence of criminal behavior against consumers can be considered as one of the side effects related to the activities of commercial companies. The crimes of these companies against consumers impose huge costs on governments and individuals. The extent, cross-border, complexity, and sometimes organization of the crimes of commercial companies, in the context of consumers' ignorance and the imbalance of power between the perpetrators and the victims, has caused a growing number of instances of consumer rights violations.

Restorative justice is a system or an approach in which the victim, the criminal, and society in general participate in identifying the causes of the crime, determining the appropriate response to the criminal, and repairing the damages caused to the victim. Restorative justice does not merely punish the wrongdoer, but while compensating the losses caused by the crime, prevents further damages and returns the perpetrator to the same society that violated its norms.

The application of restorative justice regarding the crimes of commercial companies is very important because of provides a comprehensive solution. Restorative justice as a principle seeks to do justice. Therefore, at the same time, governments should use all their efforts to maintain order and ensure appropriate punishment, Processes that promote justice in a broader sense and should take into account the needs and expectations created after the crime has occurred. There should be processes that promote justice in a broader sense and take into account the needs and expectations created after the crime has occurred. Corporate crimes are no different from classic crimes and should not be deprived of restorative processes.

This research aims to answer the following questions while examining various restorative and compensatory methods in dealing with corporate crimes: Is it possible to use restorative justice mechanisms in response to the crimes of commercial companies and support their victims? What are the methods of restorative proceedings that can be applied to the crimes of commercial companies? To answer these two questions, firstly, the ability to use the restorative justice system to support the victims of commercial companies is examined, and then the methods and mechanisms of restorative proceedings appropriate to the crimes of commercial companies are discussed.

2. Methodology

This research aims to investigate the possibility of using restorative methods in dealing with corporate crimes in a descriptive-analytical way and concerning library sources

3. Results and Discussion

The findings of the research indicate that regarding corporate crimes, it is possible to apply restorative mechanisms through the use of a horizontal approach along with a vertical approach and strengthening the responses according to the needs of the victims. Therefore, in addition to modifying and fitting the criminal responses to the severity of the committed behavior and the amount of damage caused, in cases where the crimes committed and the damages caused are not so severe, priority should be given to civil, compensatory, and restorative responses, and in case of dissatisfaction, the company after accepting these answers, it is time to implement criminal answers. To overcome the challenges of the classical restorative methods, it is necessary to use new effects, such as the use of mediation structures and the online dispute resolution system.

4. Conclusions

Applying correct management and coordinating the responses with each other can help to form an efficient criminal policy in the fight against the crimes of commercial companies and provide comprehensive support to the victims of these crimes. Considering the complex nature of the crimes

committed by the companies and the many obstacles that exist in the detection and handling of these crimes, the design of online systems to include the complete specifications of the products, so that it can be easily Monitoring institutions, non-governmental associations and consumers can be tracked, it can increase the visibility and clarification of these crimes. Today, the direction of all commercial rules in the world is based on the facilitation and development of commercial relations, and in the event of a dispute, the priority is to repair and strengthen these relations, rather than simply insisting on coercive and destructive responses that lead to the breakup of these relations.

To have an efficient restorative mechanism in response to corporate crimes against the consumer, first of all, the platform for accepting such responses in the traditional criminal justice system should be provided and the realization of this importance depends on the development of coherent and appropriate laws for the activities of commercial companies, in such a way that in the establishment of criminal responses, in addition to complying with the appropriateness of the crimes committed and establishing the distinction between crimes and violations, the need to use and compensation for their losses should be taken into consideration. If the victimization of consumers is not recognized in the criminal justice system, the use of restorative mechanisms or any non-judicial mechanism to support these victims will be sterile and ineffective in practice and will only result in the delay of the proceedings and the wandering of the victim. Therefore, while adhering to the principles of restorative justice, by updating traditional tools and formulating new methods such as using a multi-layered mediation mechanism, solving online disputes, and facilitating the space for dialogue and agreement between companies and consumers, from this The system was used to respond to new and complex corporate crimes.

5. Selection of References

- Abedi, Fahimeh & Zeleznikow, John & Emilia, Bellucci, 2019 “Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes” *International Journal of Law and Information Technology*, P 412-446
- Adgulwar, Rani, 2021 “Consumer Protection and E-commerce in India” *Palarch’s Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 18(10), P. 990-997.
- Brogan, Patrick, 2020 ” Consumer Redress Through Online Dispute Resolution: The Role of Online Dispute Resolution in Facilitating Consumer Access to Justice in E-Commerce”, Volume 12, P 423-476
- Schmitz, Amyj, 2018, “App for Tht: Developing Online Dispute Resolution to Empower Economic Development” *32 Notre Dame Journal of Law, Ethics and Public Policy*, p 85-112

Citation:

Meshkin, S & Omidi, J (2023&2024), “Restorative Justice and Corporate Crimes against Consumers; Features and Effects”, *Criminal Law Research*, 14(28), pp. 133-149.
DOI: 10.22124/jol.2023.23503.2354


Copyright:

Copyright for this article is transferred by the author(s) to the journal, with first publication rights granted to *Criminal Law Research*. This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).






عدالت ترمیمی و جرایم شرکتی علیه مصرف کننده؛ قابلیت‌ها و جلوه‌ها

۱- سارا مشکین* 

دانشجوی دکتری حقوق کیفری و جرم شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

✉ meshkin_s@yahoo.com

۲- جلیل امیدی 

استاد دانشکده الهیات و معارف اسلامی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۲۹

تاریخ ارسال: ۱۴۰۱/۱۰/۰۷

چکیده:

پیچیدگی جرائم شرکتی در حوزه مصرف، وسعت بزه‌دیدگان آن‌ها و ناکارآمدی کیفرهای سنتی، رسیدگی به این جرائم را دشوار نموده است. در جرائم شرکتی، رسیدگی خارج از نظام عدالت کیفری و ترمیمی نمودن فرایندها، افزون بر حمایت از بزه‌دیدگان، می‌تواند مانع از ورود لطمه به شهرت و اعتبار شرکت‌ها گردد. این پژوهش بر آن است که به شیوه توصیفی - تحلیلی و با استناد به منابع کتابخانه‌ای، قابلیت استفاده از روش‌های ترمیمی در رسیدگی به جرائم شرکتی را بررسی کند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که در خصوص جرائم شرکتی، اعمال سازوکارهای ترمیمی از رهگذر کاربری رویکرد افقی در کنار رویکرد عمودی و تقویت پاسخ‌ها متناسب با نیاز بزه‌دیدگان امکان‌پذیر است. به منظور غلبه بر چالش‌های ناظر بر شیوه‌های کلاسیک ترمیمی، می‌بایست به جلوه‌های نوینی، نظیر استفاده از ساختارهای میانجی‌گری، ایجاد بستر مذاکره و توافق میان شرکت‌های تجاری و بزه‌دیدگان و بهره‌گیری از سیستم حل اختلاف آنلاین، تمسک جست.

واژگان کلیدی: مصرف‌کننده، قربانی، جرائم شرکتی، عدالت ترمیمی، میانجی‌گری، حل اختلاف آنلاین

مقدمه

مصرف‌کنندگان در زمره مهم‌ترین کنشگران عرصه اقتصاد قرار دارند؛ زیرا تقاضا که عنصر شاخص عرصه اقتصاد است، از سوی این گروه مطرح می‌شود. به لحاظ وضعیت نابرابر مصرف‌کنندگان در برابر شرکت‌های تولیدی و توزیعی، حمایت همه‌جانبه که افزون بر جنبه واکنشی، ماهیتی پیشگیرانه دارد، در قلمرو سیاست جنایی به رسمیت شناخته شده است. حمایت واکنشی در عرصه پاسخ‌دهی به جرائم به شکل دو الگو بروز می‌کند. الگوی نخست؛ جنبه سزاگرایی دارد که در قالب ابزارهای کیفری، نظیر جرم‌انگاری و کیفرگذاری در حمایت از این گروه استفاده می‌شود. الگوی دوم که واجد جنبه ترمیمی است، با رویکردی بزه‌دیده‌مدار در جهت تأمین خواسته‌های بزه‌دیدگان و جبران زیان‌های وارد شده گام بر می‌دارد.

از نظر مفهومی دفتر تحقیقات فدرال، جرم شرکتی را به‌عنوان یک رفتار غیر قانونی از سوی سازمان‌های تجاری برای کسب منافع مالی و خدمات و یا پیشگیری از پرداخت یا از دست دادن پول یا خدمات تعریف نموده که با ویژگی‌هایی نظیر، فریب، پنهان‌کاری، نقض اعتماد همراه بوده و اغلب از توسل به تهدیدهای مستقیم جسمانی و خشونت امتناع می‌کند. (C. Project & B. Brecht, 2016, 123) جرم شرکتی، نوعی خشونت شرکتی است که می‌تواند در مفهوم گسترده‌تر در زمره جرائم یقه سفیدها قرار بگیرد. (Lauwaert, K, 2016, P.76)

برای حمایت از قربانیان جرائم شرکتی از رهگذر فرایندهای ترمیمی، در درجه اول باید مفهوم قربانیان شرکتی و نیازهای اصلی آنان به درستی تبیین شود. در خصوص جرائم شرکت‌های تجاری به‌طور کلی، می‌توان میان قربانیان داخلی و قربانیان خارجی شرکت تمایز قائل شد. منظور از قربانیان داخلی، سهامداران، کارمندان و افرادی هستند که با شرکت رابطه شخصی دارند. درحالی‌که قربانیان خارجی افراد آسیب دیده‌ای هستند که هیچ‌گونه رابطه شخصی با شرکت ندارند؛ نظیر مصرف‌کنندگان یا عموم شهروندان در جرائم فرار مالیاتی شرکت‌ها. (Forti, Gabrio & others, 2018, 246)

زمانی که اطلاعات در خصوص ایمنی یک کالا به صورت متقلبانه دستکاری می‌گردد، زمانیکه قیمت‌ها در اثر تبانی‌های غیر قانونی تثبیت شده و حتی زمانیکه جرم فرار مالیاتی از سوی شرکت‌ها ارتکاب می‌یابد، این مصرف‌کنندگان عادی هستند که باید کسری درآمد دولت را جبران نمایند. (Braithwaite, John, 2006, 334)^۱ از این رو در پژوهش حاضر مقصود از قربانیان جرائم شرکتی، قربانیان گروه دوم، یعنی مصرف‌کنندگان است.

به طور خاص منظور از قربانی شدن مصرف‌کنندگان در برابر شرکت‌های تجاری، بزه‌دیدگی آن‌ها در نتیجه وقوع یک جرم اقتصادی است که در آن مصرف‌کنندگان، قربانی فریبکاری شرکت‌ها از طریق وعده کالاها، خدمات و مزایایی می‌شوند که وجود نداشته و قرار نبوده ارائه شود و یا به صورتی نادرست معرفی شده‌اند، به‌گونه‌ای که در تحلیل حقوقی می‌توان آن‌ها را قربانی جرم کلاهبرداری شرکتی، تلقی نمود. تمسک شرکت‌ها به تبلیغات تجاری دروغین، ادعاهای واهی و شیوه‌های نوین و نادرست بازاریابی برای جلب اعتماد مشتریان، بر گسترش قلمرو این بزه‌دیدگی‌ها به فراسوی مرزهای یک کشور، می‌انجامد. (Croall, Hazel, 2009, P. 130)

شرکت‌ها برای ارتکاب جرم به شیوه‌های نوین و ویژه‌ای متوسل می‌شوند. از این رو چالش‌هایی نظیر پیچیدگی فرایند ارتکاب جرم، رؤیت‌پذیری اندک جرائم، ناملموس بودن آسیب‌ها، تنوع بزه‌دیدگی، ناشناختگی بزه‌دیدگان و توزیع نامشخص مسئولیت‌ها، یافتن پاسخی مؤثر برای مواجهه با این قبیل جرائم را دشوار ساخته است.

حقوق مدنی و حقوق جزای سنتی در مقابل بسیاری از خسارات وارد بر مصرف‌کننده و دعاوی وی علیه شرکت‌های تجاری پاسخ‌های درخوری ندارند. بنابراین لازم است به منظور حمایت از بزه‌دیدگان این عرصه، در کنار روش‌های سنتی و رسیدگی‌های قضایی، سازوکارهای نوین هم در این زمینه به کار گرفته شوند. از جمله این سازوکارها، استفاده از شیوه‌های ترمیمی است، که چالش‌ها و محدودیت‌های دادگاه‌ها و پاسخ‌های سنتی را ندارند و موجبات جبران خسارات بزه‌دیدگان را در زمانی کوتاه فراهم

1. Braithwaite, John, "consumer as a victims of corporate crime", University of Sydney, 2006, P. 334

می‌آورند. در قلمرو سیاست جنایی ایران، به‌رغم آنکه به رویکردهای ترمیمی در قلمرو پاسخ‌دهی به جرائم شرکتی علیه مصرف‌کنندگان توجه شده است، ولی به لحاظ نبود چارچوب و انسجام، قادر به تأمین نیازهای بزه‌دیدگان این عرصه نیستند.

عدالت ترمیمی، نظام یا رویکردی است که در آن بزه‌دیده، بزه‌کار و جامعه، به‌طور کلی در تشخیص علل وقوع بزه، تعیین پاسخ متناسب به بزه‌کار و ترمیم زیان‌های وارد بر بزه‌دیده، مشارکت دارند. عدالت ترمیمی صرفاً خطا کار را مجازات نمی‌کند، بلکه ضمن جبران زیان‌های ناشی از جرم، از آسیب‌های بعدی جلوگیری نموده و مرتکب را دوباره به همان جامعه‌ای که هنجارهایش را نقض کرده برمی‌گرداند. (Zvi D. Gabbay, 2007, P.243)

این پژوهش بر آن است که ضمن بررسی روش‌های مختلف ترمیمی و جبرانی در رسیدگی به جرائم شرکتی، به پرسش‌های زیر پاسخ دهد: آیا استفاده از سازوکارهای عدالت ترمیمی در پاسخ به جرائم شرکت‌های تجاری و حمایت از قربانیان آن‌ها از امکان‌پذیر است؟ شیوه‌های رسیدگی ترمیمی قابل اعمال در جرائم شرکت‌های تجاری کدامند؟ برای پاسخ به این دو پرسش، ابتدا قابلیت به کارگیری نظام عدالت ترمیمی در حمایت از قربانیان شرکت‌های تجاری بررسی می‌گردد و سپس به شیوه‌ها و سازوکارهای رسیدگی ترمیمی متناسب با جرائم شرکت‌های تجاری پرداخته می‌شود.

۱. قابلیت اعمال سازوکارهای نظام عدالت ترمیمی در جرائم شرکتی

در نگرش سنتی به جرائم شرکتی علیه مصرف‌کننده، توجه پاسخ‌ها بر مجازات‌های شدید، معطوف بود، ولی نگرش نوین که در آن ترمیم زیان‌های بزه‌دیده، اولویت دارد، از سازوکارهای ترمیمی برای پاسخ به بزه‌کاران شرکتی استفاده می‌شود. (Clinard, M., 2007, P.145)

پیش‌تر به مفهوم عدالت ترمیمی اشاره کردیم. از این رویکرد، تعاریف متعددی ارائه شده است، یکی از کوتاه‌ترین و جامع‌ترین آنها از سوی مک‌کولد^۱ و وچل^۲ مطرح شده است. مطابق این تعریف: «عدالت ترمیمی فرایندی است که دینفعان مستقیم را در تعیین بهترین روش برای ترمیم آسیب‌های ناشی از رفتار مجرمانه درگیر می‌کند.» - (McCold, Paul & Wachtel, 2002, P. 110)

(111) کاربرد عدالت ترمیمی در رسیدگی به جرائم شرکت‌های تجاری به دلیل ارائه راه‌حلی جامع بسیار حائز اهمیت است. عدالت ترمیمی به‌عنوان یک اصل به دنبال اجرای عدالت و حل و فصل مسایل ناشی از وقوع یک عمل مجرمانه است. پیام عدالت ترمیمی این است که «جرم رفتاری فراتر از قانون‌شکنی است.» از این‌رو به پاسخی بیش از مجازات نیاز دارد. این نگرش از فرضیه‌های ارائه شده از سوی مک‌کولد الهام می‌گیرد. بر اساس این فرضیه‌ها، جرم به مردم و روابط آن‌ها آسیب می‌زند و اقتضای عدالت، ترمیم این آسیب‌ها است. در این رویکرد دولت تمام تلاش خود را برای حفظ نظم و اطمینان از مجازات مناسب بکار می‌گیرد. در عین حال لازم است عدالت را در معنای وسیع‌تر ببیند و نیازها و انتظارات ایجاد شده پس از وقوع جرم را مورد توجه قرار دهد.

در بستر عدالت کیفری رسمی، شناسایی بزه‌دیدگان و برآورد میزان آسیب‌های وارده بر آنان نوعاً دشوار است. در جرائمی نظیر جرائم علیه مصرف‌کننده، اثرات مضر به سلامت یا زندگی مصرف‌کنندگان ممکن است چندین سال پس از مصرف محصولات رخ می‌دهد. در این صورت به لحاظ سپری شدن زمان طولانی، احراز رابطه علیت میان رویداد اولیه و اثرات ثانویه و اثبات ادعای بزه‌دیدگان با مشکل مواجه می‌شود. این مشکلات در فرایند رسیدگی ترمیمی، درجایی که آسیب وارد شده به شخص، نمود خارجی داشته و بزه‌دیده برای شرکت در فرایند ترمیمی داوطلب شده باشد، کمتر وجود دارد. در فرایند ترمیمی در درجه نخست، این قبیل آسیب‌ها که معلول رفتارهای به ظاهر قانونی شرکت‌ها هستند، به رسمیت شناخته می‌شوند. سپس اطلاعات مربوط به علل، شرایط و مسئولیت آسیب‌های وارده و چگونگی جبران خسارات مالی و غیر مالی، از سوی کنشگرانی نظیر انجمن‌های حمایت از مصرف‌کننده جمع‌آوری می‌شود و در اختیار عموم مصرف‌کنندگان قرار می‌گیرد.

یکی از معضلات کنونی در نظام عدالت کیفری برای رسیدگی به جرائم و تخلفات شرکتی، عدم تفکیک میان جرم و تخلف در رسیدگی‌های قضایی است. در حال حاضر در نظام حقوقی ایران ضابطه واحد و مشخصی برای تفکیک جرم از تخلف وجود ندارد. بخش اعظمی از رفتارهای خلاف قانون شرکت‌ها علیه مصرف‌کنندگان به‌ویژه در عرصه‌هایی همچون کالای سلامت محور، صرفاً تخلف محسوب شده و فاقد اوصاف مجرمانه هستند و از این حیث در صلاحیت سازمان تعزیرات حکومتی قرار می‌گیرند. بر اساس قانون تعزیرات حکومتی امور بهداشتی و درمانی، رسیدگی به بسیاری از تخلفات حوزه کالای سلامت محور به سازمان تعزیرات حکومتی واگذار شده است. حال آنکه رفتارهایی، نظیر نگهداری، عرضه یا فروش داروهای فاسد یا تاریخ گذشته (عدم رعایت فرمولاسیون تولید)، در قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی به‌عنوان رفتار مجرمانه شناخته شده‌اند.

عدم تفکیک مرز جرم و تخلف در قوانین کیفری، در بسیاری از موارد، منجر به صدور آرای مشابه در مراجع قضایی و غیر قضایی شده است. برای مثال، در این خصوص می‌توان به رأی یکی از محاکم کیفری در مورد اتهام یک شرکت تولید فرآورده‌های لبنی به عدم رعایت استاندارد در تولید مواد غذایی و بهداشتی اشاره نمود: در این پرونده یک شرکت تولیدکننده مواد لبنی، متهم به استفاده غیر مجاز و عدم رعایت فرمول ثبت شده در محصولات لبنی و نیز عدم رعایت ضوابط با توجه به پاسخ استعلام آزمایشگاه، شده است. دادگاه به استناد بند ۵ و ۳ ماده ۱ و ۲ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی مصوب ۱۳۴۶ مدیر عامل شرکت مزبور را به پرداخت جزای نقدی بدل از حبس در حق دولت محکوم نمود.^۳

از طرفی یک رأی با همین عنوان اتهامی، دال بر محکومیت یک شرکت تولیدکننده فرآورده‌های گوشتی از سازمان تعزیرات حکومتی صادر شد: پرونده شرکت مزبور، به اتهام تولید مغایر با فرمولاسیون تولید و استفاده از مواد اولیه غیر مجاز در سازمان تعزیرات حکومتی مطرح شد. سازمان تعزیرات حکومتی، اتهامات مطروحه را با استناد اظهار نظر کمیسیون ماده ۱۱ در خصوص احراز تخلف و جوابیه آزمایشگاه سازمان غذا و دارو مبنی بر استفاده از بافت غیر مجاز در فرآورده‌های گوشتی (غضروف و پوست)، تخلف انتسابی را محرز دانسته و شرکت را به استناد بند «د» ماده ۳۵ قانون تعزیرات حکومتی امور بهداشتی و درمانی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام به پرداخت جزای نقدی محکوم نمود.^۴ همانگونه که مشاهده می‌شود، اتهامات مطروحه در مراجع قضایی و غیر قضایی، کاملاً مشابه بوده و در هر دو پرونده، شرکت مرتکب به دلیل عدم رعایت فرمول ثبت شده در تولید و تولید محصول آسیب رسان، تحت تعقیب قرار گرفته است. امری که می‌تواند منجر به صدور قرارهای عدم صلاحیت متعدد و سرگردانی مصرف‌کنندگان در مراجع قضایی و غیر قضایی گردد. حال آنکه در فرایند ترمیمی، آسیب‌های وارده به بزه‌دیدگان، کانون توجه قرار دارند و هدف جبران این آسیب‌ها است، صرف نظر از آنکه این آسیب‌ها از رهگذر جرم ایجاد شده باشند یا تخلف.

نویسندگانی مانند آیوو آرستن^۵ استدلال می‌کنند که جرائم شرکتی به‌طور خاص بیشتر از سایر جرائم یقه‌سفید برای اعمال عدالت ترمیمی مناسب هستند؛ زیرا شرکت‌ها را می‌توان به وضوح به عنوان مجرم شناسایی نمود. (Aersten, 2017, P. 356)

بحث قبلی طرح در اینجا، تعارض رویکرد عدالت ترمیمی و استفاده از سازوکارهای آن در مواردی است که بزه‌دیدگان و نمایندگان آن‌ها خواهان تشدید مجازات مرتکبین شرکتی به لحاظ گستردگی آسیب‌های وارده باشند. در این موارد توجه مداخلات ترمیمی دشوار می‌گردد. افزودن یک مداخله ترمیمی به پاسخ‌های عمومی نه تنها از لحاظ نظری موجه و مناسب است، بلکه از نظر فنی ممکن و از نظر عملی و اجرایی نیز مفید بوده و عدالت را به شیوه‌ای کامل‌تر ترویج و تأمین می‌کند. در این صورت مداخله ترمیمی را می‌توان با پاسخ‌های کیفری ترکیب نمود؛ به گونه‌ای که عناصر ترمیمی در تعیین مجازات استحقاقی لحاظ شوند. از

۱. ماده ۲۰ قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی

۲. ماده ۳۵ قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی و درمانی

۳. پرونده کلاسه ۱۰۸۳.....۹۴، شعبه ۱۰۱ دادگاه کیفری ۲ شهرستان آمل

۴. پرونده کلاسه ۷۱۷.....۹۶ شعبه ۸ بدوی اداره کل تعزیرات حکومتی استان کرمانشاه

سوی دیگر، یک مداخله ترمیمی می‌تواند کارکرد سودگرایانه مجازات را از نظر بازدارندگی تقویت کند. تحقیقات صورت گرفته در خصوص جرائم شرکت‌های تجاری حاکی از آن است که اثر بازدارندگی عام و خاص مجازات‌های کیفری زمانی اتفاق می‌افتد که با پاسخ‌های غیر رسمی نظیر انتقاد اجتماعی، انتشار حکم محکومیت و از دست دادن اعتبار و شرمسارسازی همراه شود. یکی از روش‌های شرمسارسازی در پرونده‌های جرائم شرکتی، افشای هویت مجرم و جزئیات جرم ارتكابی است. شرمسار سازی به عنوان یک مجازات اجتماعی می‌تواند به عنوان یک عامل بازدارنده مؤثر عمل کند؛ زیرا مهمترین هدف شرکت‌ها از انجام فعالیت اقتصادی کسب سود و به تبع آن کسب اعتبار و شهرت است. ترس از افشای هویت شرکت‌های متخلف و از دست دادن اعتبار می‌تواند به عامل مهمی برای بازدارندگی تبدیل گردد. برگزاری جلسات کنفرانس و محافل هم‌اندیشی در فرایندهای ترمیمی نیز با هدف تقویت بازدارندگی صورت می‌گیرد. (Spalding, Andrew Brady, 2015, P.406)

یکی از عوامل مهم که موجب اثر بخشی مجازات‌ها می‌شود، طرد اجتماعی است. زمانیکه شرکت‌های تجاری مرتکب رفتارهای آسیب‌رسانی نظیر تبلیغات تجاری مزورانه می‌شوند، فراهم آوردن بستری برای ابراز ناراضیاتی مصرف‌کنندگان می‌تواند موجبات عدم مشروعیت شرکت‌ها و طرد اجتماعی آنها را فراهم آورد. به عبارت دیگر نسبت به افرادی که جامعه هدف شرکت‌ها را تشکیل می‌دهند و اقتصاد شرکت‌ها وابسته به اعتماد آنهاست، عدم تأیید و ناراضیاتی مقامات رسمی و قضایی به مراتب تأثیر کمتری دارد. واهمه شرکت‌ها از بدنامی و سوء شهرت، تأثیر بسزایی در پذیرش مسئولیت و تلاش برای جبران خسارت وارده بر قربانیان دارد. از این رو از عدالت ترمیمی می‌بایست در کنار پاسخ‌های کیفری استفاده می‌شود نه اینکه جایگزین آنها گردد. این سازوکار معمولاً برای جرائم خشن و شدید مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر می‌تواند به بهترین نحو پاسخگوی مطالعاتی باشد که حاکی از تمایل عمومی به تشدید مجازات و نگرش سخت قانونی نسبت به مرتکبین جرائم شرکتی است. (Barnard, J W, 1999, P.965)

البته در این فرایند برای رعایت اصل تناسب، شدت پاسخ‌های کیفری باید کاهش یابد؛ در غیر این صورت میزان مجازات مرتکب بیشتر از میزان استحقاق وی خواهد بود. به عبارت دیگر فرایند ترمیمی باید به مثابه یکی از عناصر مجازات در نظر گرفته شود، نه جایگزین آن و به همین لحاظ در محاسبه مجموع این فرایند باید تناسب پاسخ‌های وارده با استحقاق مرتکب بررسی گردد.

سوآلی که در این خصوص قابل طرح است، این است که بر فرض شناسایی بزه‌دیدگان و آسیب‌های وارده، چگونه می‌توان فرایند عدالت ترمیمی را برای هزاران بزه‌دیده در سراسر جهان تسهیل کرد؟ یک راه حل ممکن از نظر آقای برایت ویث استفاده از نمایندگان در فرایند رسیدگی ترمیمی است. (Braithwaite, John, 2002, P.65) اشکال این راه حل این است که بر فرض که بتوان بر مشکلات مبنی بر جمع‌آوری و انتخاب نمایندگان غلبه کرد، ولی از این نظر که تأکید فرایند ترمیمی بر تعامل شخصی و مستقیم طرفین درگیر در جرم است، نمی‌توان ادعا کرد که روند عدالت ترمیمی به درستی پیش رفته است. بنابراین یک راه‌حل مناسب برای درگیری طرفین در فرایند ترمیمی، صرف‌نظر از گستردگی بزه‌دیدگان، می‌تواند استفاده از سیستم‌های حل و فصل اختلاف آنلاین باشد؛ به‌گونه‌ای که امکان مذاکره و توافق برای همه مصرف‌کنندگان با شرکت‌های تجاری و بیان آسیب‌ها و شکایاتشان از شرکت، فراهم باشد. (Rahmah, Ismail & Zamani, Osman, 2019, P.345)؛ در بستر فضای مجازی می‌توان بر مشکلاتی نظیر گستردگی و پراکندگی مصرف‌کنندگان بزه‌دیده و عدم امکان حضور فیزیکی آنها در جلسات دادرسی و همچنین مذاکره با شرکت‌های تجاری و حصول توافق میان آنها فائق آمد.

از جمله نیازهای اساسی بزه‌دیدگان جرائم شرکتی، به رسمیت شناخته شدن^۱، حمایت^۲، در اختیار داشتن اطلاعات^۳ و پشتیبانی^۴ است. همچنین حمایت‌های پیشگیرانه از سوی نهادهای عمومی و حمایت در برابر تکرار بزه‌دیدگی و بزه‌دیدگی ثانویه در خصوص قربانیان جرائم شرکت‌های تجاری، مغفول مانده است. مراد از پشتیبانی نیز توجه به آسیب‌های جسمی، روانی، حقوقی و

1.recognition
2.protection
3.information
4.support

پیامدهای اقتصادی جرم است. یکی دیگر از نیازهای مهم بزه‌دیدگان، ایجاد حق بر شنیده شدن و ابراز آسیب‌های وارد شده در جرائم شرکتی است. در این قبیل جرائم، بسیار مهم است که بزه‌دیدگان بتوانند با شرکت‌ها صحبت کنند. بسیاری از سازوکارهای عدالت ترمیمی مبتنی بر رویکردهای فردی است و شامل گفتگو میان افراد است. در خصوص شرکت‌های تجاری این رویکردها را می‌توان به صورت گروهی ارائه کرد و حتی در جرائم شرکتی بدون بزه‌دیدۀ خاص نظیر جرائم زیست محیطی نیز از طریق نمایندگان علاقه‌مند به این حوزه و نهادهای عمومی به عنوان نماینده بزه‌دیدگان، فرایندهای ترمیمی را ایجاد نمود.

در بسیاری از موارد برای آوردن شرکت‌ها به سر میز مذاکره، فشار اجتماعی یا قضایی لازم است. برخی از نویسندگان استدلال می‌کنند که حفظ شهرت و وجهه عمومی شرکت، بیش از سایر عوامل در رضایت آن‌ها به مذاکره و تلاش در جبران خسارت بزه‌دیدگان مؤثر است. این واقعیت که جرائم شرکتی بیش از سایر جرائم یقه سفید، مستعد پذیرش فرایندهای ترمیمی هستند، از این جهت است که عامل حفظ ارتباط با مشتری و جلب اعتماد مصرف‌کنندگان برای شرکت‌ها، محرک اصلی در تمایل آن‌ها به مشارکت در فرایندهای ترمیمی است. به عبارت دیگر به نظر می‌رسد که ترغیب شرکت‌ها به مشارکت در فرایندهای ترمیمی، نیازمند مجموعه‌ای از عوامل درونی و بیرونی است که هم تأمین‌کننده منافع آن‌ها باشد و هم به دلیل فشارهای وارد شده از سوی کنشگران قضایی و اجتماعی، ناگزیر به همکاری گردند. (Bolívar, D, 2010, P.246)

نظر به قابلیت اعمال سازوکار عدالت ترمیمی در خصوص شرکت‌های تجاری، حال می‌بایست چگونگی اعمال این سازوکار در قوانین و نظام حقوقی ایران مورد بررسی قرار گیرد.

۱.۱. قابلیت استفاده از گفتمان ترمیمی در سیاست جنایی ایران

پاسخ به پدیده بزهکاری از دیرباز در جوامع بشری با رویکرد عمودی مواجه بوده است. در چارچوب این رویکرد، نظام عدالت کیفری، فارغ از توجه به خواسته‌های کنشگران عدالت کیفری، به ویژه بزه‌دیدگان، به صورت یک سویه و بر پایه برداشت‌های مقامات قضایی، سرنوشت دعوای کیفری را تعیین می‌نمود.

به دنبال توسعه مطالعات جرم‌شناسی و شکل‌گیری نظریات جدید، به ویژه از دهه ۱۹۸۰ این رویکرد با واقعیات و تغییرات جدیدی روبه‌رو شده است. نبود مداخله بزه‌دیدگان در فرایند رسیدگی و پاسخ‌دهی به جرم و بی‌اعتنایی به خواست آن‌ها و نیز عدم توجه به متهمین در فرایند تعیین سرنوشت دعوای کیفری، از جمله چالش‌های رویکرد عمودی بود که اندیشمندان و سیاست‌گذاران کیفری را به یافتن الگوها و تدابیر دیگر رهنمون نمود. از این رو در چارچوب رویکرد افقی جدید، دو الگوی پاسخ‌دهی به بزهکاری، مورد توجه واقع شده است. در پرتو این رویکرد در فرایند تعیین سرنوشت دعوای کیفری به تناسب باید به نیازهای بزه‌دیدگان و مشکلات بزه‌کاران اعتنا نمود تا احتمال اثربخشی تصمیم‌های کیفری متخذه از سوی کنشگران دعوای کیفری افزایش یابد. (نجفی‌ابرنادادی، علی حسین، ۱۳۹۳، ص. ۵۹۲)

ره‌آورد رویکرد افقی، دوسویه نمودن فرایند پاسخ‌دهی به جرائم است. در این بستر، دو الگوی شاخص وجود دارد: نخست؛ الگوی توافقی و دوم؛ الگوی ترمیمی. در پرتو الگوی اول به خواست بزهکاران در فرایند پاسخ‌دهی به جرائم توجه شده و قضات با بزهکاران در خصوص تعیین سرنوشت دعوای کیفری گفتگو می‌کنند. اما در چارچوب الگوی دوم، فرایند رسیدگی و پاسخ‌دهی به جرم با توجه به خواست متهمان و بزه‌دیدگان شکل می‌گیرد و نیازهای بزه‌دیدگان در اتخاذ تصمیم نسبت به پدیده مجرمانه تأثیرگذار است. در پرتو این الگو، هدف سامانه عدالت کیفری، ترمیم زیان‌های وارده به بزه‌دیدگان است. الگوی ترمیمی که بستری برای سازش میان طرفین دعوای کیفری است، به اشکال مختلف در پهنه مقررات کیفری ایران نمود یافته است. مقنن ایران، دو جانبه نمودن فرایند رسیدگی و پاسخ‌دهی به جرائم علیه مصرف‌کنندگان را در چارچوب قوانین متعدد و با رویکردهای مختلف به رسمیت شناخته تا خواست مصرف‌کنندگان مورد توجه قرار بگیرد. یکی از جلوه‌های بارز این رویکرد در ماده ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری وجود دارد. به موجب این ماده استفاده از شیوه میانجی‌گری کیفری نسبت به پاره‌ای از جرائم در صورت شرایط پیش‌بینی شده امکان‌پذیر است. برای میانجی‌گری میان طرفین دعوای کیفری، از نهادهای متعددی می‌توان بهره جست. مقنن با واگذاری اختیار

میانجی‌گر به مقامات قضایی، گزینه‌های میانجی‌گر را متعدد نموده است. با توجه به امکان انتخاب (... شورای حل اختلاف، شخص یا مؤسسه ...) به عنوان میانجی‌گر، مطابق ماده مذکور، زمینه جهت مشارکت نهادهای اجتماعی برای پاسخ به شماری از جرائم علیه مصرف‌کنندگان فراهم شده است.

همچنین مطابق ماده ۷۲ قانون نظام صنفی اصلاح شده در سال ۱۳۹۲، اتحادیه‌ها به عنوان بستری جهت سازش میان کنشگران در دعوی کیفری، جلوه‌ای از مشارکت نهادهای اجتماعی در فرایند پاسخ‌دهی به جرم به شمار می‌روند؛ زیرا اتحادیه‌ها به موجب مواد ۷ و ۲۱ دارای شخصیت حقوقی مستقل و ماهیت غیر دولتی بوده و سیاست‌گذاران جنایی ایران با دادن اختیار به این نهادها جهت پاسخ‌دهی به جرائم علیه مصرف‌کنندگان، بستری را برای مشارکت نهادهای اجتماعی در این عرصه فراهم آورده‌اند.

۱.۲. قابلیت اعمال عدالت ترمیمی از رهگذر پاسخ‌های تنظیم‌گرانه

تنظیم‌گری در معنای عام، شامل انواع مداخلات دولت به منظور ایجاد کنترل عمومی بر ارائه‌کنندگان کالا و خدمات، برای تضمین منفعت عمومی است. در دورانی که دولت‌ها دیگر تنها بازیگر بلامنزاع عرصه اداره عمومی محسوب نمی‌شوند، توزیع اقتدار عمومی از نهادهای رسمی به بخش خصوصی، نهادهای عمومی و بازیگران محلی و فراملی به رسمیت شناخته شده است. (Aertsen, 2018,249)

در ایران، طی سالیان طولانی اکثر وظایف تنظیم‌گرانه، مستقیماً توسط حکومت انجام می‌گرفت و تفکیک مشخصی میان سیاستگذاری و تنظیم‌گری وجود نداشت. با گذشت زمان به تدریج سازمان‌هایی در زیرمجموعه دولت به وجود آمدند که با تمرکز بر وظایف تنظیم‌گرانه، اموری همچون؛ مجوز دهی، تنظیم بازار و اعمال برخی ضمانت اجراها بر متخلفان را برعهده گرفتند و با تأسیس نهادهایی نظیر سازمان غذا و دارو، سازمان نظام پزشکی، سازمان استاندارد، تنظیم‌گری تخصصی پیشرفت کرده و برخی نهادهای نسبتاً مدرن تنظیم‌گری دولتی، مانند سازمان تعزیرات حکومتی، سازمان حمایت از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان، با هدف ایفای نقش تنظیم‌گرانه دولت ایجاد شده‌اند.

تنظیم روابط اقتصادی از سوی دولت با جنبه‌های غیر کیفری نیز صورت می‌پذیرد و می‌توان با وضع مقررات حقوقی و تنظیم روابط تجاری از رهگذر رویه‌های سالم رقابتی و قواعد دقیق کسب و کار، ضرورت تمسک به حقوق کیفری را به حداقل رساند. برای اعمال یک حمایت جامع از حقوق بزه‌دیدگان به ویژه در رابطه با معاملات تجاری در بستر الکترونیک، صرفاً نمی‌توان به حمایت کیفری بسنده نمود، بلکه تحقق چنین امری مستلزم هماهنگی میان قوانین مختلف و نهادهای اجرایی به صورت همزمان و منسجم است.

معمولاً مجازات‌های مقرر برای جرائم شرکت‌های تجاری علیه مصرف‌کنندگان، تناسبی با آسیب‌های وارده نداشته و جبران خسارت بزه‌دیدگان محقق نمی‌گردد. از این رو عدم وجود ضمانت اجراهای حمایتی برای بزه‌دیدگان در اعداد ضمانت اجراهای کیفری علیه مجرمین شرکتی، نقطه ضعف این قوانین به شمار می‌آید. تدوین ضمانت اجراهای متناسب با خسارات وارد بر بزه‌دیدگان، تأثیر بسزایی در پیشگیری و بازدارندگی از این جرائم و جبران خسارت بزه‌دیدگان دارد. جایگزینی ضمانت اجراهای کیفری با خدمات اجتماعی، می‌تواند ضمن پرهیز از تبعات سوء پاسخ‌های کیفری و بدنامی شرکت‌های تجاری، مستقیماً در راستای منافع مصرف‌کنندگان مورد استفاده قرار گیرد. این تدبیر موقعیت مناسبی را فراتر از ترمیم خسارت بزه‌دیدگان بالفعل، برای مقام‌های رسیدگی کننده فراهم آورده تا افزون بر جبران خسارت وارده، به حمایت از بزه‌دیدگان بالقوه پرداخته و منافع مصرف‌کنندگان را بدون تحمیل هزینه به دولت و اقتصاد کشور، مورد حمایت قرار دهند.

اجبار شرکت خودروساز خاطی به رعایت استانداردها و ایمنی خودروهای تولیدی و عرضه آن‌ها با قیمت مناسب، یا ارائه داروها و تجهیزات پزشکی رایگان به بیماران بی‌بضاعت از سوی شرکت داروسازی متخلف، از نمونه خدمات اجتماعی مفید و قابل اجرا هستند. البته توان مالی شخص حقوقی و ارتباط تخصص و مهارت او با نوع خدمت اجتماعی، نکته‌ای است که نباید نادیده انگاشته

شود. همچنین کاهش تسری آثار منفی برخی ضمانت اجراها مانند انحلال، مصادره اموال و جزای نقدی بر اشخاص ثالث از جمله مصرف‌کنندگان، استفاده از ساز و کار خدمات اجتماعی را موجه می‌نماید.

در نظام حقوقی ایران، ممنوعیتی برای اعمال این مجازات‌ها در خصوص اشخاص حقوقی از جمله شرکت‌های تجاری وجود ندارد و در اعداد مجازات‌های تکمیلی مقرر در ماده ۲۳ قانون مجازات اسلامی در بند «د» الزام به خدمات عمومی به عنوان محکومیت تکمیلی مورد اشاره قرار گرفته است. بنابراین می‌توان نوع دستورها و محرومیت‌های مقرر در مجازات‌های تکمیلی علیه شرکت‌های تجاری را به سمت احقاق حقوق مصرف‌کنندگان جهت داد.^۱

با توجه به مطالب فوق می‌توان پذیرفت که فرایندهای ترمیمی قابلیت پاسخ‌دهی به جرائم شرکت‌های تجاری علیه مصرف‌کنندگان را دارند. در گام بعدی باید این مسئله بررسی گردد که با توجه به گستردگی و پراکندگی قربانیان جرائم شرکتی و عدم کاربرد روش‌های ترمیمی سنتی مانند برگزاری جلسات مذاکره و گفتگو میان شرکت‌ها و بزه‌دیدگان آن‌ها، چگونه می‌توان از فرایندهای ترمیمی برای پاسخ‌دهی به این جرائم بهره گرفت؟ به دیگر سخن، جلوه‌ها و فرایندهای ترمیمی قابل اعمال در جرائم شرکتی علیه مصرف‌کننده کدامند؟ در مبحث آتی به برخی از جلوه‌های عدالت ترمیمی در رسیدگی به جرائم شرکت‌های تجاری علیه مصرف‌کنندگان پرداخته می‌شود.

۲. جلوه‌های عدالت ترمیمی در رسیدگی به جرائم شرکتی

عدالت ترمیمی را هم در تئوری و هم در عمل باید به عنوان یک عرصه توسعه مستمر با سازوکارهایی متنوع و مترازد در نظر گرفت؛ رویکردی که که نیازی به تعاریف مشابه با سایر رویکردهای مقابله با بزهکاری ندارد. بلکه مجموعه‌ای از اصول، ارزش‌ها، روش‌ها و اهدافی است که متناسب با ماهیت جرم ارتكابی و ویژگی‌های بزه‌دیدگان آن می‌تواند عملکرد رایج را در واکنش‌های مختلف به جرم هدایت کند. در این مبحث به جلوه‌های قابل اعمال فرایندهای ترمیمی در خصوص جرائم شرکت‌های تجاری پرداخته می‌شود.

۲.۱. استفاده از ساختارهای میانجی‌گری چندلایه

بسیاری از کشورهای توسعه یافته در عرصه حمایت از قربانیان جرائم شرکتی به انواع مختلف روش‌های رسیدگی ترمیمی روی آورده‌اند. یکی از این روش‌ها، میانجی‌گری است که در زمره شیوه‌های کلاسیک رسیدگی‌های غیر قضایی است. یکی از نمودهای میانجی‌گری در ایالات متحده آمریکا، سیستم قبول داوری اجباری^۲ قبل از وقوع اختلاف بود که به دلیل وجود معایبی همچون فقدان رضایت مصرف‌کنندگان زیان‌دیده و بی‌عدالتی، مورد توجه منتقدان قرار گرفت؛ زیرا گاهی مصرف‌کنندگان قراردادهایی را امضا می‌کردند و سرنوشت رسیدگی به دعاوی خود را به دست داورانی می‌سپردند که بسیار جانبدارانه و ناعادلانه حکم صادر می‌کردند. (Sharma, Mala, 2021, P.3) به موجب این قراردادها، مصرف‌کنندگان حق خود را برای مراجعه به مراجع قضایی و برخورداری از حضور هیئت منصفه از دست می‌دادند. مشکلات موجود در قراردادهای مبتنی بر داوری اجباری و اعتراضات گروه‌های حامیان حقوق مصرف‌کننده به سیستم داوری اجباری، موجب شکل‌گیری نمودهای دیگر رسیدگی‌های ترمیمی شد. از جمله سازوکارهای ی که مورد استقبال انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان قرار گرفت، استفاده از سازوکار «خدمات بازرسی مالی» (FOS)^۳ است.

۱. به عنوان مثال می‌توان به ماده ۲۰ از قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان اشاره نمود: «مراجع ذی‌صلاح رسیدگی‌کننده می‌تواند علاوه بر مجازات‌های مقرر قانونی، عرضه‌کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع‌آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند»

این نهاد، یک شبکه گسترده از کنشگران مسئول رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان نظیر نهادهای میانجی‌گری، انجمن‌ها، دادگاه‌ها و نهادهای نظارتی و تنظیم‌گری را به یکدیگر مرتبط نموده و کلیه آرا و تصمیمات متخذه از سوی هریک از آن‌ها را به اشتراک می‌گذارد و به طرفین دعوا خدمات حقوقی رایگان ارائه می‌دهد. نهاد خدمات بازرسی مالی، یک سازمان منحصر به فرد است که از طریق هم‌افزایی نهادهای مرتبط، یک موقعیت متمایز ایجاد می‌کند که می‌تواند به بهترین نحو ممکن حقوق مصرف‌کننده را تأمین نموده و ضمن حل اختلافات آن‌ها با شرکت‌های تجاری از رهگذر میانجی‌گری و فرایندهای ترمیمی متناسب با ماهیت شرکت‌ها، خسارات وارد بر بزه‌دیدگان را جبران کند. از طرفی ارتباط مستقیم این نهاد با نهادهای قانونگذاری و قضایی موجب شکل‌گیری سیاست جنایی مناسب در برابر جرائم شرکتی و ارجاع کمترین دعاوی به دادگاه‌های کیفری می‌گردد. از اینرو نهاد «خدمات بازرسی مالی» یک ساختار حل اختلاف چند لایه است که نسبت به دیگر سیستم‌های حل اختلاف موقعیت آن را متمایز نموده است.

تصمیمات اتخاذی توسط بازرسی برای مصرف‌کننده الزام‌آور نیست و او در انتخاب سایر شیوه‌های قانونی آزاد است. در صورت عدم رضایت مصرف‌کننده از تصمیمات اتخاذی، وی می‌تواند با مرکز سازمان بازرسی مالی تماس گرفته و تقاضای رسیدگی قضایی کند. (Ibid, P.5)

همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد، وجود نهادهای میانجی‌گر در خصوص جرائم شرکت‌ها علیه مصرف‌کننده، در صورتی که دارای اختیارات لازم باشند، می‌تواند از رهگذر انتقال دعاوی و شکایات مصرف‌کنندگان به شرکت‌ها و پاسخگو نمودن آن‌ها در برابر زیان‌های وارده، ضمن ترمیم روابط شرکت‌های تجاری و مصرف‌کنندگان و بازسازی اعتماد مصرف‌کنندگان به مشروعیت فعالیت شرکت‌ها، به بهترین نحو از حقوق مصرف‌کنندگان زیان‌دیده حمایت نموده و موجبات تسریع فرآیند جبران خسارات آنان را فراهم آورد.

در قلمرو سیاست جنایی ایران، نهاد میانجی‌گری در ماده ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری مورد توجه مقنن قرار گرفته و بنابراین رسیدگی به شماری از جرائم شرکتی در چارچوب میانجی‌گری، امکان‌پذیر شده است. مع الوصف با توجه به آنکه استفاده از نهاد میانجی‌گری به استناد ماده ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری محدود به جرائم تعزیری درجه شش تا ۸ است، به جهت مضیق بودن قلمرو نهاد میانجی‌گری به جرائم سبک، در حال حاضر، غالب جرائم ارتكابی از سوی شرکت‌های تجاری، از این سازوکار بی‌بهره هستند. نگرش قانون مجازات اسلامی در ممنوعیت نهادهای ارفاقی، نظیر میانجی‌گری، تعلیق، تعویق صدور حکم و عدم شمول مرور زمان در خصوص جرائم اقتصادی، جملگی دائر مدار رویکرد سختگیرانه‌ای است که می‌بایست در خصوص مجرم اقتصادی اعمال گردد. در چنین بستری، بهره‌گیری از نهاد میانجی‌گری نسبت به جرائم شرکتی، توجیه‌پذیر نمی‌نماید. از سوی دیگر، نهاد میانجی‌گری را نباید صرفاً در ردیف نهادهای مساعد به حال متهم و مناسب جرائم کم اهمیت تلقی نمود. در میانجی‌گری، بزه‌دیده و تأمین حقوق و منافع وی، جایگاه کلیدی دارد، ضمن آنکه در صورت عدم جبران خسارت بزه‌دیده یا عدم توافق او با مرتکب، امکان رجوع به فرایند کیفری مهیا است. بنابراین در میانجی‌گری، جامعه با فروگذاری از بخشی از حق خود در تعیین و اعمال مجازات، در قبال کاهش هزینه‌های جرم و هزینه‌های فرایند رسیدگی و توجه به حقوق بزه‌دیدگان، مترصد تأمین منافع همه اطراف جرم است و این فرایند صرفاً به نفع متهم تلقی نمی‌شود. مجرم شرکتی نیز با جبران خسارات مصرف‌کنندگان و باز پس دادن سود حاصله و پذیرش بزهکاری خود، از سوء شهرت و بدنامی حاصل از مجازات کیفری رهایی می‌یابد. از اینرو، شاید بتوان ادعا نمود که در جرائم شرکتی، مسئله اعاده اعتماد مصرف‌کنندگان به فعالیت‌های مشروع اقتصادی و اصلاح رویه‌های جرم‌زا، مهمتر از تحمیل کیفر و ضمانت اجراهایی باشد که گاه اصلاً اجرا نمی‌شوند.

۲.۲. ایجاد بستر مذاکره و توافق با شرکت‌های تجاری

سازوکار مذاکره و توافق با طرف‌های درگیر در جرم، از ارکان اصلی فرایندهای ترمیمی است. به جهت کمبود آگاهی نسبت به نحوه ارتکاب جرائم شرکت‌های تجاری، مقامات در هر مرحله از رسیدگی - از کشف جرم تا جمع‌آوری دلایل و رسیدگی در دادگاه برای

برخورد با این جرائم دچار مشکل می‌شوند. (Cindy R. & Others, 2015, P. 9) شرکت‌های تجاری به دلیل پیچیدگی جرائم ارتكابی به راحتی می‌توانند مسیر رسیدگی را منحرف نموده و توانایی او را برای پیگیری موضوع اصلی پرونده کاهش دهند. از این رو الزام به رسیدگی به همه پرونده‌های شرکتی از طریق فرایند قضایی رسمی، به واسطه کاهش احتمال محکومیت می‌تواند اثر بازدارندگی مجازات‌ها را تقلیل دهد.

از این رو، به رغم وجود تکنیک‌های مهم رسیدگی کیفری و مدنی در نظام قضایی ایالات متحده آمریکا، مقامات رسمی خواستار آنند که از طریق مکانیزم‌های جایگزین حل اختلاف، مانند توافق بر همکاری برای عدم تمسک به پاسخ‌های کیفری و جبران آسیب‌های وارده به مصرف‌کنندگان، به حل و فصل این اختلافات و ترمیم روابط آسیب‌دیده بپردازند. (Lund, Dorothy, 2020, P.11) در میان انواع مختلف قراردادهای همکاری، دادستان‌ها به طور فزاینده‌ای از موافقت‌نامه‌های تعویق تعقیب قضایی و توافق‌نامه عدم تعقیب کیفری برای شرکت‌های متخلف استفاده می‌کنند. در این توافقات در مقابل همکاری شرکت‌ها با مقامات رسیدگی‌کننده و جبران خسارت مصرف‌کنندگان، مقامات تعقیب، رسیدگی به اتهامات آن‌ها را نادیده گرفته و یا شرکت‌ها را به مجازات‌های سبک‌تری محکوم می‌کنند. به عبارتی این قبیل توافقات در فرایند رسیدگی ترمیمی، سازوکارهای مشابه در حقوق سنتی نظیر «معامله اتهام»^۱ را دور می‌زنند. به موجب این توافقات، مقامات تعقیب بدون نیاز به پذیرش جرم از سوی شرکت می‌توانند بر سر اعمال ترکیبی از ضمانت اجراهای استرداد، جبران خسارت، ضبط کالاهای ناایمن و غیر استاندارد، جزای نقدی، انتصاب ناظران و دیگر اصلاحات قانونی و ساختاری، با شرکت‌های تجاری به توافق برسند. (Lund, Dorothy, 2020, P.11)

ممکن است این اشکال مطرح شود که تمرکز فرآیندهای ترمیمی، بر مذاکره و بازسازی روابط میان طرفین جرم است و توافقات نهادهای تعقیب با مرتکبان را نمی‌توان جزو فرآیندهای ترمیمی محسوب کرد. با این حال با توجه به گستردگی بزه‌دیدگان و نوع روابط آنان با شرکت‌ها، باید اذعان کرد که هدف و فلسفه استفاده از نهادهای ترمیمی در خصوص قربانیان جرائم شرکتی، جبران خسارات وارده و ایجاد سازوکاری برای وادار ساختن شرکت‌ها به در نظر گرفتن منافع بزه‌دیدگان در روابط تجاری است. فلسفه استفاده از این قبیل توافقات، افزون بر حمایت از مصرف‌کنندگان از رهگذر جبران خسارات وارده، اعاده اعتماد آن‌ها به فعالیت شرکت‌ها و ترمیم روابط میان طرفین است. مصرف‌کنندگانی که شرکت‌ها را در مقابل آسیب‌های وارده پاسخگو می‌بینند و بدون طی کردن مسیرهای طولانی دادرسی و تمسک به دلایلی که عمدتاً در اختیار ندارند، خساراتشان جبران می‌شود، اعتماد آن‌ها به شرکت و معامله با آن اعاده می‌شود. همین اعاده اعتماد موجب بازسازی روابط مختل شده مصرف‌کنندگان و شرکت می‌گردد. به علاوه از آنجا که این توافقات مانع تعقیب کیفری شرکت‌ها و سوء شهرت آن‌ها می‌شود، تأمین‌کننده منافع طرفین جرم است؛ امری که از اهداف عدالت ترمیمی محسوب می‌شود. به علاوه، افزایش استفاده از سازوکارهای توافق موجب ارتقای توانایی بالقوه مقامات تعقیب برای وصول به نتایجی فراتر از آنچه که در تعقیب کیفری به دست می‌آید، شده است؛ زیرا تهدید به تعقیب کیفری به دادستان‌ها قدرت مذاکره قابل توجهی می‌دهد. شرکت‌های تجاری برای اجتناب از محکومیت کیفری و عواقبی نظیر لغو مجوزها و محرومیت از امتیازات و قراردادهای دولتی، حاضر به دادن امتیازهای بزرگی؛ همچون جبران کامل خسارات مصرف‌کنندگان و جلب رضایت آنان و اعمال تغییرات ساختاری در شرکت می‌شوند.^۲

مقامات تعقیب معمولاً در مواردی با شرکت‌های تجاری توافق می‌کنند، که یا شرکت‌ها خودشان جرائم را گزارش کرده‌اند و یا در جریان تحقیقات حاضر به همکاری باشند. دیگر مورد مهم در تمسک مقامات تعقیب به توافق این است که شرکت متهم، یک شرکت مادر باشد. معمولاً شرکت‌های تابعه به اندازه شرکت مادر وارد فرایند توافق نمی‌شوند. به طور کلی این قبیل قراردادها شامل چهار عنصر است: ۱- پذیرش حقایق ۲- توافق بر همکاری ۳- تعیین مدت همکاری ۴- توافق بر ضمانت اجراهای مالی و غیر مالی.

(Lüth, Felix, 2021, P. 323)

1. Plea-bargaining

2. Victim-offender Mediation Unit 2013a, Overview of adult reparative mediation. Unpublished program information. Perth: Department of Corrective Services.

این قبیل توافقات، در واقع جایگزینی برای شیوه‌های رسیدگی سنتی حل تعارضات عدالت کیفری است که گاه ترک تعقیب بدون قید و شرط را توجیه نموده و گاه خواستار اجرای حکم محکومیت کیفری به طور کامل و یا تسریع در رسیدگی از رهگذر تشویق به اقرار می‌شوند. چنین توافقاتی علاوه بر اینکه در بسیاری از موارد شرکت‌ها را از سوء شهرت و ورشکستگی نجات می‌دهد، موجب بازسازی اعتماد مصرف‌کنندگان و رهایی شرکت‌ها از ضمانت اجراهای شدیدی چون انحلال می‌گردد. Robert. M, Hewitt, (Regoli, John. D, 2008, P. 418)

نظام عدالت کیفری ایران نیز در پرتو جهانی شدن حقوق کیفری و رعایت توصیه‌های سازمان ملل با تصویب دو قانون مجازات اسلامی و آیین دادرسی کیفری در سال ۱۳۹۲ ضمن بهره‌مندی از ظرفیت‌های موجود در نظام حقوقی، قابلیت نهادهای جامعه‌ی و رویکردهای «رواداری کیفری»^۱، نهادهای جدیدی همچون تعویق تعقیب، بایگانی کردن پرونده و تعویق صدور حکم را در جهت انعطاف‌پذیری دعاوی و تقویت بعد ترمیمی برخی رسیدگی‌های کیفری، تأسیس نموده است. مضافاً ضمن احیا و اعتبار بخشیدن به برخی نهادهای ارفاقی که بعضاً مغفول مانده بود همچون تعلیق و ترک تعقیب، قلمرو نهادهای مذکور را وسعت بخشیده است.

تعلیق تعقیب،^۲ ترک تعقیب،^۳ تعویق صدور حکم،^۴ بایگانی کردن پرونده^۵ و میانجی‌گری^۶ از جمله مصادیق نهادهای ارفاقی در نظام عدالت کیفری ایران است. تعویق صدور حکم و تعلیق اجرای مجازات هم بستری مناسبی برای توافق مقامات قضایی با شرکت‌های تجاری و اخذ امتیازاتی که تأمین کننده حقوق مصرف‌کنندگان باشد فراهم آورده است. اطلاق مقررات ناظر با این نهادها مؤید این برداشت است که مقررات مورد اشاره در حق اشخاص حقوقی هم قابل اعمال است.

با وجود این، در ایران همچون بسیاری از کشورها، بخشی از وظیفه حمایت از مصرف‌کنندگان و بزه‌دیدگان این حوزه به وسیله نهادها و سازمان‌های غیر دولتی حمایت از حقوق مصرف‌کننده صورت می‌گیرد. این سازمان‌ها به موجب ماده ۱۲ قانون حمایت از مصرف‌کننده مصوب ۱۳۸۸، در کنار خدماتی، نظیر ارائه اطلاعات و آموزش مصرف‌کنندگان و انتشار فهرست کالاهای آسیب‌رسان، می‌توانند بستر مذاکره و توافق میان شرکت‌های تجاری و بزه‌دیدگان آن‌ها را فراهم نمایند. بر اساس ماده ۱۴ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده، در راستای تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و استیفای حقوق مصرف‌کننده، انجمن‌های حامی حقوق مصرف‌کنندگان، می‌توانند شکایات واصله از اشخاص حقیقی و حقوقی را در حدود مقررات این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین دعوا، پرونده را جهت رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند.

فصل پنجم آیین‌نامه قانون حمایت از مصرف‌کننده در جهت تحقق سیاست‌های حمایت از مصرف‌کنندگان در ماده ۱۸ اشعار می‌دارد: «اشخاص حقیقی و حقوقی می‌توانند در راستای استیفای حقوق مصرف‌کنندگان، شکایت خود در مورد تخلفات این حوزه را به انجمن‌ها ارسال یا اعلام دارند.» به استناد ماده ۲۵ آیین‌نامه موصوف، سازمان حمایت از مصرف‌کننده، سازمان صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آن‌ها، اتحادیه‌های صنفی و انجمن‌ها موظف شدند که به منظور احقاق حقوق مصرف‌کنندگان، در صورت اطلاع از وقوع هر گونه تخلف، مراتب را به منظور بررسی به سازمان‌های تعزیرات حکومتی اعلان نمایند. همچنین بر اساس ماده ۲۰ این آیین‌نامه، انجمن‌ها اختیار بررسی شکایات طرح شده در این مراجع را دارا شدند. این ماده اشعار می‌دارد: «انجمن باید تمام تلاش خود را جهت سازش طرفین شکایت، راجع به خسارات مالی ناشی از ارتکاب تخلف، به عمل آورده و ظرف ۱۵ روز از تاریخ دریافت شکایت، نسبت به حل و فصل اختلاف اقدام نماید.»

۱. تلطیف حقوق کیفری و روی آوردن به فرایندهای غیر کیفری در برخورد با جرائم سبک

۲. ماده ۸۱ قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲

۳. ماده ۷۹ قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲

۴. ماده ۴۰ قانون مجازات اسلامی مصوب ۱۳۹۲

۵. ماده ۸۰ قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲

۶. ماده ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲

همانگونه که ملاحظه می‌شود، در ایران بسترهای مناسبی برای استفاده از ظرفیت مذاکره انجمن‌ها در دعاوی مصرف‌کنندگان با شرکت‌های تجاری، پیش‌بینی شده است. با این وجود به دلیل مشکلاتی نظیر ناکارآمدی ضمانت اجرای کیفری و مهجور ماندن جایگاه بزه‌دیدگان شرکت‌ها در فرایندهای عدالت کیفری، در عمل شرکت‌های تجاری، تمایلی به شرکت در این قبیل سازوکارهای ترمیمی ندارند و با انجمن‌ها همکاری نمی‌کنند.

۲.۳. بهره‌گیری از سیستم حل اختلاف آنلاین (ODR)

در دنیای امروز فناوری‌های نوین ارتباطی، ابعاد مختلف زندگی انسان از جمله بعد حقوقی و قضایی آن را در بر گرفته‌اند. با پیشرفت تکنولوژی، تجارت فیزیکی جای خود را به تجارت الکترونیکی داده که به تجارت آنلاین معروف است. در این میان یکی از حوزه‌های متأثر از فناوری‌های ارتباطی، چهره جدیدی پیدا کرده است؛ حوزه ترمیم روابط قربانیان و شرکت‌های تجاری است. با توسعه بازار تجارت الکترونیک و عرضه محصولات در این بازارها، چالش‌های بزرگی برای حل اختلافات و رسیدگی به شکایات به روش سنتی ایجاد شده است. استفاده از شیوه‌های سنتی طرح دعوا برای این قبیل از دعاوی اغلب ناخوشایند، غیر عملی، وقت‌گیر و پرهزینه است. به ویژه برای معاملات کم ارزش و با فاصله فیزیکی زیاد میان شرکت و قربانیان؛ مانند زمانی که طرفین در دو کشور مختلف هستند. دادگاه‌های دادگستری در رسیدگی به دعاوی و شکایات واصله، بیش از آنکه در پی فصل خصومت باشند، درگیر رعایت تشریفات و قواعد معینی هستند که اثری از انعطاف‌پذیری در آن‌ها دیده نمی‌شود. افزون بر این، امروزه جهت‌گیری قواعد تجاری در سطح جهان مبتنی بر تسریع، تسهیل و توسعه روابط است و در صورت بروز اختلاف، اولویت با ترمیم و تقویت این روابط است نه صرف تمسک به پاسخ‌های قهرآمیز و مخرب که منجر به گسستگی بیشتر روابط می‌گردد. (Akgulwar, Rani, 2021, P.994)

پیش‌تر گفتیم که یکی از ارکان اصلی عدالت ترمیمی، ایجاد بستر مذاکره و گفتگو میان بزه‌دیده و بزه‌کار است. امری که در صورت پایبندی به شیوه‌های کلاسیک آن، تقریباً استفاده از آن در جرائم شرکتی به لحاظ گستردگی و پراکندگی قربانیان غیر ممکن است. از این رو به دنبال پیشرفت تکنولوژی و گسترش شیوه‌های ارتباطی بدون نیاز به جابجایی و حضور فیزیکی در مکان‌های مختلف، به تدریج استفاده از فضای الکترونیک در عدالت ترمیمی به منظور ایجاد بستر مذاکره و توافق میان طرفین جرم رونق گرفته است.

از اوایل دهه ۱۹۹۰ در نظام قضایی ایالات متحده آمریکا روش‌های مختلف حل اختلاف خارج از دادگاه «روش‌های جایگزین حل اختلاف» (ADR)^۱، به جهت برخورداری از مزایایی نظیر سرعت رسیدگی، کم هزینه بودن و انعطاف‌پذیری به مراتب بیش از رسیدگی قضایی مورد توجه قرار گرفت. در قرن بیست و یکم با ظهور تکنولوژی‌های پیشرفته، ارتباطات الکترونیک به نحو چشمگیری در شیوه‌های رسیدگی قضایی و همچنین روش‌های جایگزین حل اختلاف سنتی، نفوذ کرده و منجر به پیدایش شیوه‌های نوینی شده که به روش‌های حل اختلاف آنلاین^۲ (ODR) موسوم هستند. به موازات افزایش نفوذ اینترنت در دنیای تجارت و استفاده شرکت‌ها از بستر تجارت الکترونیک برای عرضه کالا و خدمات، میزان شکایات مصرف‌کنندگان نیز افزایش یافت. اکثر شکایات‌ها در خصوص ارائه خدمات ناقص و تمسک شرکت‌ها به شیوه‌های تجاری ناعادلانه بود. (Abedi, Fahimeh & others, 2019, 209) امکان طرح و رسیدگی به دعاوی مصرف‌کنندگان از طریق الکترونیک و در فضای اینترنت، فارغ از تشریفات قضایی و با هدف مسئولیت‌پذیری شرکت‌ها به جبران خسارات وارده، ضرورت یافت. (Abdel Wahab M.S., Katsh E. and Rainey, D, 2012, P.132)

با توجه به سایت‌های ارائه دهنده خدمات آنلاین حل اختلاف و با بررسی تحقیقات صورت گرفته در اروپا و آمریکا می‌توان گفت که حل اختلاف آنلاین در معنای عام خود، شامل هر روش حل اختلاف خارج از دادگاه می‌گردد که در آن از فناوری اطلاعات و

1. Alternative Dispute Resolution
2. Online Dispute Resolution

ارتباطات (ICT) استفاده می‌شود و اولویت در آن کسب رضایت قربانیان و ترمیم اعتماد از دست رفته آنان است؛ در نتیجه هر دو طرف دعوا از این شیوه منتفع می‌گردند، هم خسارت وارد بر مصرف‌کننده در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران می‌شود و هم شرکت‌ها از تحمل ضمانت اجرای کیفری و پیامدهایی نظیر بدنامی و سلب اعتماد مصرف‌کنندگان مصون می‌مانند. (Pablo, 2011, P.54) Cortes, این امر ممکن است شامل ثبت اولیه درخواست رسیدگی، انتصاب شخص ثالث بی‌طرف، رسیدگی به دلایل، برگزاری جلسه استماع، اتخاذ تصمیم راجع به اختلاف گردد. حل اختلاف آنلاین در معنای اخص را می‌توان به شیوه الکترونیکی روش‌های دوستانه حل اختلاف تعبیر نمود. به دیگر سخن در این معنا، روش‌های حل اختلاف ریشه در روش‌های ترمیمی حل اختلاف سنتی از قبیل داوری آنلاین، میانجیگری آنلاین و مذاکره آنلاین دارند.^۱ در رابطه با دامنه شمول حل اختلاف آنلاین، ذکر این نکته ضروری است که اگرچه منظور از روش‌های آنلاین، روش‌هایی است که به صورت الکترونیکی به حل یک اختلاف می‌پردازند، اما این امر به این معنا نیست که در این روش‌ها منشأ اختلاف نیز باید ناشی از روابط طرفین در محیط اینترنت باشد. از روش‌های آنلاین می‌توان هم برای حل اختلافات با منشأ آنلاین و هم با منشأ آفلاین استفاده نمود. صرف آنلاین بودن روش حل اختلاف، ملازمه با آنلاین بودن منشأ اختلاف ندارد. هرچند اغلب از این شیوه برای حل اختلافات با منشأ آنلاین استفاده می‌شود. (Amyi, 2018, P.3) (Schmitz,

تعیین قانون صالح و اجرای آن در دعاوی بین‌المللی در سیستم حل اختلاف سنتی، معضلی به شمار می‌آید. وجود بزه‌دیدگان جرائم شرکتی در کشورهای مختلف، عدم وجود مقررات و روش‌های مؤثر برای حل اختلاف، می‌توانست روند تجارت الکترونیک به ویژه تجارت فرامرزی را کند نماید. این مشکل به ویژه در خصوص دعاوی با مبلغ کم بسیار ملموس است؛ زیرا هزینه‌های شکایت در این دعاوی بیش از مبلغ مورد ادعای شاکی است. دسترسی به دادگاه و مراجع قضایی در عمل برای همه مصرف‌کنندگان امکان‌پذیر نیست. اکثر آن‌ها حتی در خصوص جرائم درون مرزی به دلیل هزینه گزاف خدمات قضایی، عوارض گنج‌کننده اجرای مقررات و روند طولانی و ناامید کننده مراحل دادرسی از حقوق قانونی خود صرف‌نظر می‌کنند. (Brogan, Patrick, 2020, 158) برای حل این مشکل دولت‌ها در خصوص معاملات فرامرزی اقدام به تنظیم توافق‌نامه‌های بین‌المللی برای حمایت از مصرف‌کنندگان دارای تابعیت‌های متعدد نمودند. شبکه بین‌المللی حمایت از مصرف‌کنندگان و اقدامات اجرایی «ICEPN»^۲ که یک شبکه متشکل از مقامات متصدی حمایت از مصرف‌کنندگان در سراسر جهان هستند، سازمان استاندارد بین‌المللی یا کمیته

۱. وبسایت www.squaretrade.com متعلق به شرکت اسکوپر ترید، یکی از نخستین ارائه‌دهندگان خدمات روش‌های آنلاین حل اختلاف در معنای اخص می‌باشد. شرکت اسکوپر ترید در سال ۱۹۹۹ تأسیس شده است. این شرکت یک شرکت آمریکایی است و عموماً در حوزه تجارت الکترونیک میان مصرف‌کنندگان فعالیت می‌کند. این شرکت به دو شیوه به ارائه خدمات حل اختلاف آنلاین می‌پردازد: مذاکره مستقیم و میانجیگری. اسکوپر ترید تا کنون میلیون‌ها اختلاف را از طریق مذاکره و میانجیگری آنلاین حل و فصل نموده است. برای ثبت درخواست رسیدگی متقاضی باید یک حساب کاربری در سایت اسکوپر ترید افتتاح نماید. سپس متقاضی رسیدگی شکایت خود را در سایت با پر کردن فرم الکترونیکی مربوطه ثبت می‌نماید. سپس از طریق ایمیل به طرف مقابل (مدعی علیه) اطلاع داده می‌شود که شکایتی علیه او ثبت شده است و می‌تواند به دعوا پاسخ دهد، البته او الزامی به پاسخگویی ندارد، اما چنانچه طرف دعوا گزینه پاسخ دادن را انتخاب نماید، اسکوپر ترید فرم شکایت و پاسخ آن را در یک سایت محرمانه قرار می‌دهد که فقط با داشتن کد کاربری و رمز عبور مشخصی طرفین می‌توانند به آن دسترسی پیدا کنند. طرفین اختلاف با دریافت این کد کاربری و رمز عبور می‌توانند با مراجعه به سایت مذکور از طریق شیوه مذاکره مستقیم به برقراری ارتباط با یکدیگر یا محیط اینترنتی، در جهت حل اختلاف خویش تلاش نمایند. در این شیوه کارمندان شرکت اسکوپر ترید دخالتی در مذاکره طرفین نخواهند داشت و چنانچه طرفین با این شیوه موفق به حل اختلاف نشوند، می‌توانند از اسکوپر ترید تقاضا کنند که یک میانجیگر برای آن‌ها منصوب نماید. میانجی‌گر با در نظر گرفتن منافع طرفین و شرایط خاص اختلاف با ارائه راه حل پیشنهادی خود در جهت حل اختلاف به طرفین کمک می‌کند. در صورتی که طرفین قبل یا بعد از شروع به کار میانجی به توافق دست یابند، اختلاف حل می‌شود و طرفین مبادرت به تنظیم قرارداد حل اختلاف می‌نمایند و آن را از طریق سایت مربوطه برای اسکوپر ترید ارسال می‌کنند. قرارداد یاد شده از اسکوپر ترید به صورت محرمانه نگهداری می‌شود. اسکوپر ترید نشان داده است که یک دخالت ساده طرف سوم، حتی اگر این طرف سوم یک سیستم رایانه‌ای باشد که بدون دخالت انسان صرفاً ایمیل‌ها را ارسال می‌کند، می‌تواند به طرفین در جهت حل اختلاف کمک کند.

سیاست‌گذاری برای حمایت از مصرف‌کنندگان «ISO/COPOLCO»^۱ و نیز سازمان مشارکت جامع اقتصادی منطقه‌ای «RCEP»^۲ که شامل تلاش برای اجرا و نظارت بر ترتیبات منطقه‌ای و بین‌المللی و سازوکارهای تقویت حمایت از مصرف‌کننده و همچنین سطوح بالای همکاری برای حل اختلافات مصرف‌کنندگان و شرکت‌های تجاری از جمله آن‌هاست. (Arifin, Ridwan & others, 2021, P.148)

در ایران حقوق مدنی و حقوق جزای سنتی در مقابل بسیاری از خسارات وارد بر مصرف‌کننده و دعاوی وی علیه با شرکت‌های تجاری پاسخگو نیستند. بنابراین لازم است برای ترمیمی نمودن این جرائم و حمایت از حقوق قربانیان آن‌ها از ابزارهای نوین بهره برداری شود. ضرورت اعمال شیوه‌های جدید حل و فصل اختلافات که محدودیت دادگاه‌ها را نداشته و پاسخگوی نیاز قربانیان باشند، بسیار محسوس است.

مرکز تجارت الکترونیک تا کنون ظرفیت‌های مناسبی را ایجاد نموده است. از جمله اقدامات صورت گرفته توسط دولت، ایجاد سامانه نماد الکترونیک «اینماد» است که در راستای مدیریت، سازماندهی و هدایت کلیه فعالیت‌های تجاری و داد و ستد در فضای مجازی است و تحت مدیریت و نظارت وزارت صنعت، معدن و تجارت فعالیت می‌کند.^۳ با وجود این به رغم تأثیر مثبت الزام شرکت‌های تجاری به اخذ نماد اعتماد الکترونیکی، بر کاهش میزان جرائم و تخلفات ارتكابی، به لحاظ نبود سامانه هوشمند ثبت و رسیدگی به شکایات به روش‌های غیر قضایی، توسعه کسب و کارها در فضای مجازی مشکلات عدیده‌ای را به همراه آورد. از این رو در راستای کاهش میزان مراجعه مصرف‌کنندگان به مراجع قضایی و دسترسی به روش‌های حل اختلاف آنلاین، در ۱۴۰۰/۱۲/۲۱ سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط راه‌اندازی شد. پس از ثبت شکایت و استعلام تراکنش پرداخت اینترنتی یا کارتخوان، ابتدا شکایت واصله به شرکت مزبور ابلاغ و فرآیند مذاکره میان شرکت و مصرف‌کننده در بستر سامانه انجام می‌شود. اگر اختلاف بر طرف نگردد، خریدار می‌تواند خواستار ارجاع پرونده به مراجع رسیدگی کننده چون سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان یا اتحادیه صنفی و یا مراجع قضایی گردد. در این شرایط پرونده به صورت هوشمند به مرجع ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

این شیوه نامه، جهت حل اختلاف ناشی از معاملات با منشأ الکترونیک شرکت‌ها با مصرف‌کنندگان و یا وضعیت حقوقی معامله از حیث صحت، بطلان و فسخ و جبران خسارت، از طریق سامانه برخط حل اختلاف جمعی توسط هیأت داوری منصوب کمیسیون داوری کانون عالی انجمن صنفی کارفرمایی ایران، تدوین شده و بر نحوه رسیدگی به این اختلافات حاکم خواهد شد. اگرچه این سامانه مربوط به داوری است و ممکن است با سازوکار عدالت ترمیمی که مبتنی بر تلاش برای ترمیم روابط طرفین و جبران خسارات وارده است، چندان سازگار نباشد، ولی به لحاظ فراهم نمودن فرصت مذاکره و گفتگو میان مصرف‌کننده و شرکت و اعطای حق شنیده شدن به مصرف‌کننده، بستر مناسبی برای ترمیمی شدن رسیدگی‌ها و توجه به منافع طرفین در حل و فصل اختلافات فراهم آورده است.

با توجه به تلاش‌های ارزنده‌ای که در عرصه حمایت از قربانیان جرائم شرکتی به ویژه مصرف‌کنندگان در خریدهای الکترونیک صورت گرفته و موجب تسهیل فرآیند جبران خسارت مصرف‌کنندگان و ظهور آموزه‌های عدالت ترمیمی در این عرصه شده است، مقتضی است ضمن رفع ایرادات رسیدگی به شکایات در بستر اینترنت و اطلاع رسانی و آموزش مصرف‌کنندگان برای استفاده بهینه از این سامانه، در خصوص خریدهای کلاسیک نیز امکان رسیدگی به شکایات به صورت الکترونیک و جبران خسارت مصرف‌کنندگان فراهم گردد.

نتیجه‌گیری

1. International organization for standardization / committee on consumer protection
 2. Regional comprehensive economic partnership
 3. <https://www.yjc.news/fa/news/7996783/>

در یک فرایند قضایی، نوعاً یکی از طرفین پیروز و دیگری مغلوب می‌گردد. نتیجه این روند در دعاوی مصرف‌کنندگان علیه شرکت‌ها بر فرض محکومیت شرکت، ورود صدمه سنگین به اعتبار شرکت و قطع یک رابطه تجاری است؛ چرا که احساس امنیت و اعتماد نه تنها میان طرفین دعوا بلکه میان مصرف‌کنندگان مشابه و شرکت محکوم شده از بین می‌رود. امروزه نظام‌های حقوقی مدرن به لحاظ ایرادات عدیده و نتایج نامطلوب پاسخ‌های سنتی، به دنبال کشف و اجرای روش‌های جدید حل و فصل اختلاف، متناسب با دنیای بدون مرز هستند. مطالعات نظری و تجربه‌های عملی حاکی از آن است که تدوین یک نظام صحیح و جامع برای حمایت حداکثری از قربانیان و مبارزه با رفتارهای آسیب‌زای شرکت‌ها و جلوگیری از صدمه به حسن شهرت آنها، مستلزم تلفیق روش‌های ترمیمی با پاسخ‌های قهرآمیز کیفری است. بهره‌گیری از رویکردهای افقی و استفاده از پاسخ‌های تنظیم‌گرانه در کنار رویکرد عمودی و سزاگرایانه، می‌تواند ضمن توجه به نیاز بزه‌دیدگان این عرصه، اهداف بازدارندگی و بازپروری پاسخ‌های کیفری را تقویت نماید. نظر به آنکه روش‌های ترمیمی نظیر میانجی‌گری، مذاکره، حل اختلاف آنلاین و توافق بر سر تعویق تعقیب یا عدم تعقیب، محدودیت پاسخ‌های سنتی کیفری و حقوقی و ادله اثبات کلاسیک را ندارند، در مواجهه با رفتارهای آسیب‌رسان شرکت‌ها و تسهیل فرآیند جبران خسارت مصرف‌کنندگان اثربخشی بیشتری دارند. البته این اثربخشی زمانی واقع می‌شود که نهادهای تقنینی و پاسخ‌گذاری به نحوی منسجم عمل کرده و پاسخ‌های کیفری به قدری بازدارنده باشند که مقامات تعقیب بتوانند از آن‌ها به عنوان یک اهرم فشار برای متقاعد کردن شرکت‌ها به مشارکت در فرایندهای ترمیمی و جبران خسارت قربانیان استفاده کنند. در غیر این صورت شرکت‌ها باکی از تحمل ضمانت اجراهای سبک کیفری نخواهند داشت. پر واضح است که ابزارها و جلوه‌های سنتی عدالت ترمیمی، نمی‌توانند پاسخگوی نیاز شرکت‌ها و مصرف‌کنندگان امروزی باشند. از این رو ضمن پایبندی به اصول عدالت ترمیمی می‌توان با روزآمد کردن این ابزارها و تدوین شیوه‌های نوین تسهیل فضای گفتگو و توافق میان کنشگران، از این نظام برای پاسخ به جرائم نوین و پیچیده شرکت‌ها استفاده نمود. نظام حقوقی ایران گام‌های ارزشمندی در سال‌های اخیر در راستای تسهیل فرایند رسیدگی ترمیمی به جرائم شرکتی به‌ویژه در عرصه تجارت الکترونیک از رهگذر تدوین سازوکار حل اختلاف آنلاین و پیش‌بینی نهاد داوری میان شرکت‌ها و مصرف‌کنندگان برداشته و همچنین در صورت اعطای اختیارات و استقلال کافی به انجمن‌های حمایت از مصرف‌کننده و تقویت نقش آگاه‌سازی این انجمن‌ها در انتشار لیست محصولات آسیب‌رسان شرکت‌های تجاری، می‌تواند ظرفیت‌های مناسبی برای حمایت از بزه‌دیدگان شرکتی به شیوه‌های غیرقضایی و ترمیمی را فراهم آورد.

مع الوصف به منظور برخورداری از سازوکار ترمیمی کارآمد در پاسخ به جرائم شرکتی علیه مصرف‌کننده، می‌بایست در درجه نخست، بستر پذیرش چنین پاسخ‌هایی در نظام عدالت کیفری سنتی فراهم شود و تحقق این مهم، منوط به تدوین قوانین منسجم و متناسب با فعالیت شرکت‌های تجاری است، به گونه‌ای که در وضع پاسخ‌های کیفری علاوه بر رعایت تناسب با جرائم ارتكابی و برقراری تفکیک میان جرائم و تخلفات، نیاز مصرف‌کنندگان و جبران خسارات آن‌ها مورد توجه قرار گیرد. چنانچه در نظام عدالت کیفری، بزه‌دیدگی مصرف‌کنندگان به رسمیت شناخته نشود، دیگر استفاده از سازوکارهای ترمیمی و یا هر گونه سازوکار غیرقضایی برای حمایت از این بزه‌دیدگان، در عمل عقیم و ناکارآمد بوده و ثمری جز اطلاع دادرسی و سرگردانی بزه‌دیدگان ندارد.

منابع

- کاظمی، سجاد، چگینی، حامد، (۱۴۰۰)، «چالش‌های احقاق حق بزه‌دیدگان جرائم اشخاص حقوقی»، فصلنامه مطالعات حقوق بشر اسلامی، دوره دهم، ش. دوم، صص. ۲۰۱-۱۸۱
- میرشکاری، عباس، سلیمی، محسن؛ (۱۳۹۸) «درآمدی بر روش‌های حل اختلاف آنلاین» (ODR)، فصلنامه تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری، شماره. ۳۹، صص. ۸۰-۶۵
- نجفی ابرند آبادی، علی حسین؛ (۱۳۹۶) «بسترهای حقوقی و اجتماعی عدالت ترمیمی در ایران»، در: فرجیها، محمد «زیر نظر»، دانشنامه عدالت ترمیمی، تهران: نشر میزان. صص. ۷۹۹-۸۲۳

نجفی ابرندآبادی، علی حسین؛ (۱۳۸۳) «از عدالت کیفری کلاسیک تا عدالت ترمیمی»، *مجله آموزه‌های قرآن*، شماره ۹ و ۱۰، صص. ۳-۳۵

نجفیان، فرزانه، فرجیه‌ها، محمد، صابر، محمود، موسوی مجاب، سید درید؛ (۱۳۹۹) «پاسخ‌های ترمیمی به خسارت‌های ناشی از جرائم شرکتی: مطالعه تطبیقی»، *پژوهش‌های حقوق تطبیقی*، دوره ۲۴، شماره ۲، صص. ۱۸۶-۱۶۴

- Abdel Wahab M.S., Katsh E. and Rainey D, 2012 "Online Dispute Resolution: Theory and Practice", Hague, International Publishing, pp. 132- 156
- Abedi, Fahimeh & Zeleznikow, John & Emilia, Bellucci, 2019 "Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes" *International Journal of Law and Information Technology*, pp. 412-446
- Adgulwar, Rani, 2021 "Consumer Protection and E-commerce in India" *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 18(10), pp. 990-997.
- Aertsen, Ivo, '2017, "Recalibrating Victimhood through Restorative Justice: Perspectives from Europe" ' 3 *Restorative Justice: An International Journal*, pp.118-145
- Aertsen, Ivo, 2018 "restorative justice for victims of corporate violence, in *Victims and Corporations*", Legal Challenges and Empirical Findings, Wolters Kluwer Italia, pp.1124-1149
- Arifin, Ridwan & Anthonio Kambuno, Juan & Dian Latifiani, Waspiah, 2021 "protecting the Consumer Rights in the Digital Economic Era: Future Challenges in Indonesia" *Jambura law review*, Volume 3 Special Issue, pp. 356-383
- Barnard, J W, 1999 'Reintegrative Shaming in Corporate Sentencing ' *Southern California Law Review* , pp. 54-92
- Benyekhlef, Karim and Gelinas, Fabien, 2005, "Online Dispute Resolution", *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2., pp. 98 , 115
- Bolívar, D. 2010 "Conceptualizing Victims" *Restoration in Restorative Justice*", *International Review of Victimology*, , pp. 246-268
- Braithwaite, John, 2002 *Restorative Justice and Responsive Regulation*, Oxford University Press
- Brogan, Patrick, 2020 "Consumer Redress Through Online Dispute Resolution: The Role of Online Dispute Resolution in Facilitating Consumer Access to Justice in E-Commerce", *Volume 12*, pp. 423-476
- C. Project & B. Brecht, 2016 " submission to the senate inquiry in to criminal, civil and administrative penalties for white collar crime" *Submission prepared by Colin. E. Penter*, pp.. 123- 152
- Clinard, M, 2007, "Corporate Crime: Yesterday and Today – A Comparison" in M Clinard and P Yeager (eds), *Corporate Crime* (New Brunswick: Transaction Publishers, , pp. 145-179
- Cindy R, Alexander & Cohen, Mark A, 2015, " The evolution criminal settlements: an empirical perspective on non-prosecution, deferred prosecution, and plea agreements", pp. 4 - 26
- Cortes, Pablo, 2011 "Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union", New York: Routledge, pp. 35-74
- Croall, Hazel, 2000, *Corporate victims: examines the range of people victimised by corporate fraud*, Northeastern University Press,
- Croall, Hazel, 2009 "White collar crime, consumers and victimization", *Crime Law Soc Change*, pp.368-399
- Forti, Gabrio & Mazzucato, 2018, Claudia & Visconti, Arianna, "Victims and Corporations" *Legal Challenges and Empirical Findings*", Wolters Kluwer Italia, , pp.246- 268
- Lauwaert, K, 2016, "The Process of Transposition and Implementation of the Directive 2012/29/EU in the Three Member States" , pp. 76-103
- Lund, Dorothy, 2020 "The Cost of Doing Business: Corporate Crime and Punishment Post-Crisis" *SSRN Electronic Journal* , pp. 3- 28
- Lüth, Felix, 2021, "Corporate non-prosecution agreements as transnational human problems: transnational law and the study of domestic criminal justice reforms in a globalised world" *Transnational Legal Theory*, pp. 312- 345

- McCold, Paul & Wachtel, Ted, 2002 "Restorative Justice Theory Validation", in Restorative Justice theoretical foundations, pp. 110 - 111
- Rahmah, Ismail & Zamani, Osman, , 2019, "Alternative dispute resolution process in the tribunal for consumer claims of malaysia: away forward", International journal of Asian social science, P.718-754
- Regoli, Robert.M, Hewitt, & John. D, 2008, Exploring Criminal Justice, Boston, USA: Jones & Bartlett Publishers, pp. 392-425
- Schmitz, Amyj, 2018, "App for Tht: Developing Online Dispute Resolution to Empower Economic Development" 32 Notre Dame Journal of Law, Ethics and Public Policy, pp. 85-112
- Sharma, Mala, 2021, "A Fair Alternative to Unfair Arbitration: Proposing an Ombudsman Scheme for Consumer Dispute Resolution in the USA", Journal of the International Ombudsman Association, pp. 324-356
- Spalding, Andrew Brady, 2015 "Restorative justice for multinational corporations." Ohio St. LJ 76, , pp. 406-438
- Tom R. Tyler & Hulda Thorisdottir, 2003, A Psychological Perspective on Compensation for Harm: Examining The September 11th Victim Compensation Fund, 30 DEPAUL L. REV. 355
- Whyte, Dave, 2009, "Victims of corporate crime", Handbook of Victims and Victimology, first published, pp.447-486
- Yangming Xiao, Michael, 2013," Deferred/Non Prosecution Agreements: Effective Tools to Combat Corporate Crime" Cornell Journal of Law and Public Policy: Vol. 23, , pp. 234-267
- Zvi D. Gabbay, 2007, "exploring the limits of the restorative justice paradigma: restorative justice ana white collar crime" Vol. 8:421,., pp. 423-456

روش استناد به این مقاله:

مشکین، سارا و امیدی، جلیل (۱۴۰۲)، « عدالت ترمیمی و جرایم شرکتی علیه مصرف‌کننده: قابلیت‌ها و جلوه‌ها»، پژوهشنامه حقوق کیفری، دوره ۱۴، پیاپی ۲۸، صص. ۱۳۳-۱۴۹. DOI: 10.22124/jol.2023.23503.2354

Copyright:

Copyright for this article is transferred by the author(s) to the journal, with first publication rights granted to *Criminal Law Research*. This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

