



مه شنبه 10 اسفند 1395 - 07:09

جهانگیری: دولت از تولید منطبق با حقوق مصرف‌کننده حمایت می‌کند

حمایت از مصرف‌کنندگان یکی از مهمترین ارکان حقوق اجتماعی در هر کشوری است. در این زمینه تولیدکنندگان کالا و خدمات زمانی مجاز به عرضه محصولات در سطح بازار هستند که تمام حقوق ذینفعان و مصرف‌کنندگان را رعایت کرده و مسئولیت مصرف محصول خود را بازار بپذیرند.

حمایت از مصرف‌کنندگان یکی از مهمترین ارکان حقوق اجتماعی در هر کشوری است. در این زمینه تولیدکنندگان کالا و خدمات زمانی مجاز به عرضه محصولات در سطح بازار هستند که تمام حقوق ذینفعان و مصرف‌کنندگان را رعایت کرده و مسئولیت مصرف محصول خود را بازار بپذیرند.

رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به پایداری تولید و اشتغال در جامعه کمک می‌کند و این مساله باعث شده تا در قانون اساسی ما هم حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان برای پی‌ریزی اقتصاد صحیح و عادلانه با لحاظ کردن حقوق تمام عوامل درگیر در فرآیندهای اقتصادی و به منظور برقراری عدالت اجتماعی و اقتصادی مورد تاکید قرار گیرد.

اهمیت تشویق تولیدکنندگان به رعایت این حقوق باعث شده تا در تقویم ملی کشور، روز نهم اسفند به عنوان «روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» نامگذاری شود و هر ساله در چنین روزی بنگاه‌های کوشا در این زمینه از سوی دولت مورد تقدیر قرار گیرند.

دیروز هم در شانزدهمین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که با حضور دکتر اسحاق جهانگیری معاون اول

رئیس جمهوری و وزیر صنعت معدن و تجارت در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما برگزار شد، از ۵۵ شرکت تولیدی و خدماتی که طرف یک سال اخیر تمامی ضوابط حقوق مصرف‌کنندگان را رعایت کرده‌اند، تقدیر به عمل آمد. دکتر اسحاق جهانگیری در این همایش اعلام کرد: اگر بنگاه‌های اقتصادی و

تولیدکنندگان بخواهند عملکرد موفقی داشته باشند، یقیناً توجه به حقوق مصرف‌کننده کالا و خدمات رمز اصلی موفقیت تولیدکنندگان است. معاون اول رئیس جمهوری اظهار امیدواری کرد: معرفی الگوهای موفق و واحدهای تولیدکننده برتر بتواند مسیر توسعه و پیشرفت را هموار سازد. وی با بیان اینکه علت موفقیت همه بنگاه‌های اقتصادی و

واحدهای تولیدی موفق دنیا که محصولات آنها تبدیل به برند جهانی شده، این است که به موضوع مشتری‌بوعنوان مهمترین رمز موفقیت توجه کرده‌اند و مشتری‌مداری برای آنها تبدیل به اصلی‌ترین موضوع

شده است. دکتر جهانگیری اضافه کرد: یک بنگاه اقتصادی و یک واحد تولیدی بدون توجه به موضوع مشتری‌مداری نمی‌تواند به برند خود اعتبار بخشد و بنگاه‌های موفق در زمان‌های طولانی کار و تلاش می‌کنند و برای بهبود کیفیت و قیمت کالای خود زحمت می‌کشند و به دلیل آنکه مشتری به کالای آنها نیاز دارد، از بهبود کیفیت غفلت نمی‌کنند، چرا که اعتماد مشتری به کالا و خدمات، مهمترین سرمایه یک بنگاه اقتصادی است.

وی با تاکید بر اهمیت اعتماد مردم و سرمایه‌های اجتماعی افزود: اگر مردم به نظام اعتماد داشته باشند، اهمیت این موضوع از ده‌ها چاه نفت بالاتر است و نظام با اتکا به اعتماد ملت

می‌تواند کارهای بزرگ انجام دهد. اعتماد و سرمایه اجتماعی در همه سطوح ارزشمند است و برای یک بنگاه اقتصادی هم اعتماد مردم ارزش فراوانی دارد.

معاون اول رئیس جمهوری گفت: واحدهای تولیدی و بنگاه‌های اقتصادی نباید فقط به ماشین‌آلات

و تجهیزات خود فکر کنند، زیرا دارایی‌های فیزیکی زمانی اهمیت دارد که یک سرمایه اجتماعی آن را حمایت کند.

وی با بیان اینکه برای تولید محصولاتی که بتواند اعتماد مشتری را جلب کند، رقابت حرف اول و آخر را می‌زند، خاطر نشان کرد: کشورهایی که در واحدهای تولیدی آنها رقابت وجود ندارد، نمی‌توانند کالاهایی تولید کنند که از نظر قیمت و کیفیت برتر باشند.

دکتر جهانگیری با تاکید بر اینکه باید ساز و کار رقابت در بنگاه‌های اقتصادی و واحدهای تولیدی فراهم شود، اظهار داشت: البته در کنار رقابت باید نظارت هم وجود داشته باشد و از همه اینها مهمتر این است که مصرف‌کنندگان باید از حقوق خود آگاهی داشته باشند.

وی ادامه داد: متأسفانه هنوز در کشور ما این موضوع نهادینه نشده است که مصرف‌کننده پیش از اقدام برای خرید، کالای مورد نظر را شناسایی و در مورد کیفیت آن آگاهی پیدا کند و بعضاً مصرف‌کنندگان ممکن است پس از مراجعه به فروشگاه‌ها هر نوع کالایی را انتخاب کنند و این در حالی است که خرید یک برند در واقع به تولیدکننده آن علامت مثبت می‌دهد که برای کالا و محصولات او تقاضا بیشتر شده و باید تولیدات خود را افزایش دهد.

معاون اول رئیس جمهوری با اشاره به اینکه هیچ منع قانونی و ممنوعیتی برای واردات کالا وجود ندارد، تصریح کرد: تنها موضوعی که بر اساس قانون می‌توان واردات را از طریق آن کنترل کرد، موضوع تعرفه واردات است و من شخصاً طرفدار استانداردهای سخت‌گیرانه برای واردات کالا هستم. زیرا حق ملت ایران است که محصولاتی به کشور وارد شود که از کیفیت و استاندارد بالا برخوردار باشند.

وی تعرفه را میزان حمایت از کالای داخلی دانست و گفت: وقتی که تعرفه واردات بالا باشد، تولیدکننده داخلی خیالش آسوده می‌شود و اطمینان پیدا می‌کند که مشتری ناچار است کالای او را خریداری کند.

دکتر جهانگیری افزود: تعرفه واردات سه ذینفع اصلی دارد که این ذینفعان مصرف‌کننده، تولیدکننده و دولت هستند. تعرفه نباید آنقدر بالا باشد که مصرف‌کننده تصور کند مجبور است کالای داخلی مصرف کند و تولیدکننده هم خیالش از بابت فروش محصولات آسوده باشد و برای بهبود کیفیت کالا تلاش نکند.

وی با تاکید بر اینکه در تدوین تعرفه واردات هر سه ذینفع باید مشارکت و نقش داشته باشند، گفت: دولت علاقمند است هر تصمیمی که اتخاذ می‌شود، ذینفعان آن موضوع،

نظرات و دیدگاه هایشان را به دولت ارائه دهند.

معاون اول رئیس جمهوری با یادآوری اینکه متاسفانه مصرف کنندگان در ایران از سازمانی متشکل برای حمایت از حقوق آنها برخوردار نیستند، گفت: دولت باید راهکاری پیدا کند که مدافع حقوق مصرف کنندگان در زمان اتخاذ تصمیمات باشد. همچنین باید نهادی مردمی برای دفاع از حقوق مصرف کنندگان ایجاد شود، زیرا اگر این نهاد دولتی باشد، ممکن است زیر بار فشارهای دستوری، حقوق مردم را نادیده بگیرد.

وی در ادامه با بیان اینکه مردم از دستگاه های

مختلف حکومتی هم خدمات مختلف دریافت می کنند، گفت: دستگاه های دولتی، وزارتخانه‌ها و سازمان ها، دستگاه قضایی و شهرداری ها از جمله نهادهایی هستند که بیشترین خدمات را به مردم ارائه می دهند و باید بررسی کنیم که آیا این نهادها حقوق مردم را رعایت می کنند یا نه و آیا تکریم مراجعین صورت می گیرد یا نه.

دکتر جهانگیری با اشاره به اینکه بعضی نهادها و اصناف خدماتی که ارائه می دهند، زینده ملت ایران نیست، خاطر نشان کرد: متاسفانه گاهی مشاهده می شود که در برخی رستوران ها خدماتی که به مشتریان ارائه

می شود، از کیفیت و وضع مناسبی برخوردار نیست که باید این شرایط اصلاح شود.

وی با تاکید بر اینکه باید موضوع مصرف کالای ایرانی بعنوان یک افتخار ملی و بعنوان فرهنگ در جامعه نهادینه شود، افزود: مصرف کالای ایرانی نباید فقط در حد یک شعار باقی بماند. مردم ایران باید با این نگاه به مصرف کالای ایرانی روی آورند که محصولات ایرانی حاصل دسترنج فرزندان ملت ایران است.

معاون اول رئیس جمهوری اضافه کرد: حتی با علم اینکه ممکن است یک کالای خارجی کیفیت بهتری از کالای داخلی داشته باشد، اما این فرهنگ باید در جامعه وجود داشته باشد که برای حمایت از تولید کنندگان داخلی، مصرف کالای ایرانی در اولویت باشد. البته در بسیاری از موارد کیفیت کالاهای داخلی، از برخی کالاهای خارجی و بی هویت بالاتر است.

وی ادامه داد: کشورهایی که مسیر توسعه صنعتی را طی کرده اند، مردم این کشورها با وجود آنکه در زمانی کیفیت کالاهایشان چندان مطلوب نبوده، اما برای حمایت از تولید کنندگان خود، مصرف کالاهای آنها را در اولویت قرار دادند و به رشد تولید کنندگان کمک کردند.

دکتر جهانگیری همچنین در بخش دیگری از سخنان خود به اصغر فرهادی کارگردان فیلم فروشنده بخاطر کسب جایزه اسکار تبریک گفت و از همه عوامل و دست اندرکاران ساخت این فیلم که توانسته اند به این موفقیت دست پیدا کنند، قدردانی کرد.

وی افزود: ارزش این جایزه از دو جهت حائز اهمیت است که در وهله نخست به دلیل کار هنری و ارزشمند ساخت این فیلم و دوم به دلیل اقدام بسیار صحیح و ارزشمند کارگردان این فیلم که در دفاع از حقوق ملت ایران در برابر حرکت ضد انسانی و غیراصولی مقامات آمریکا، برای شرکت در مراسم اسکار در آمریکا حضور پیدا نکرد.

معاون اول رئیس جمهوری اضافه کرد: ملت ایران ملتی بزرگ و متمدن هستند که دنیا مرهون تمدن ایرانیان است و اتهامات ناروایی که به ملت ایران زده می شود باید پاسخ داده شود. وی همچنین بر ضرورت توجه ویژه به خدمات قبل، حین و پس از فروش تاکید کرد و گفت: زینده ملت ایران نیست که یک شرکت خارجی بخواهد کالایش در ایران به فروش برسد، اما این ارزش را برای مردم ایران قائل نمی شود که دفتر و نمایندگی رسمی و خدمات پس از فروش در ایران دایر کند.

دکتر جهانگیری با تاکید بر اینکه باید در برابر این رفتارها تصمیمات جدی اتخاذ کنیم، گفت: اگر با این رفتارها برخورد مناسبی صورت نگیرد، به ملت ایران بعنوان یک ملت دست چنم نگاه می کنند. هر شرکتی که می خواهد کالایش در ایران بفروش برسد باید حتماً نمایندگی رسمی و خدمات پس از فروش در ایران داشته باشد. وی ادامه داد: البته آیین نامه ها و قوانین مرتبط با رعایت حقوق مصرف کنندگان تا حد زیادی نهایی و ابلاغ شده، اما تحقق کامل این موضوع نیازمند عزم ملی و مشارکت همگان است. شایان ذکر است که این همایش با هدف افزایش انگیزه و حساسیت در تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات برای رعایت حقوق مصرف کنندگان، افزایش اعتماد و ترغیب مصرف کنندگان به استفاده از کالاها و خدمات واحدهای دارای گواهینامه و تنیدیس، افزایش رقابت سازنده بین تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات در جهت ارائه محصولات کیفی، تلاش در جهت برقراری قیمت عادلانه، تحویل به موقع و ارائه مطلوب خدمات پس از فروش و تشویق مصرف کنندگان به استفاده از کالای دارای نشان ملی استاندارد برگزار شد.

سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان متولی برگزاری این همایش هرساله بنگاه های اقتصادی برتر حامی حقوق مصرف کننده را طی مراسمی با حضور مسئولان کشوری و مدیران بنگاه های اقتصادی منتخب، به عموم مردم معرفی و با اعطای گواهینامه و تنیدیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان از آن ها تقدیر می کند.

مهندس محمدرضا نعمت زاده وزیر صنعت، معدن و تجارت هم دیروز در همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان از تمامی تولید کنندگان به ویژه تولید کنندگان کالاهای با دوام و محصولات غذایی به جهت تولید کالاهای رقابت پذیر برای استفاده در داخل و صادرات قدردانی کرد.

وی افزود: رشد ۳۴ درصدی صادرات کالاهای غیرنفتی در ۱۰ ماهه امسال که از نظر ارزش حدود ۹ درصد رشد داشته است، این موفقیت را نشان می دهد. نعمت زاده گفت: در زمینه حمایت از حقوق مصرف کنندگان یک قانون کلی و یک قانون خاص برای حمایت از مصرف کنندگان خودرو داریم و در آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان آمده است اگر خودرو بیش از یک روز در تعمیرگاه متوقف شد، شرکت خودروساز ملزم به تحویل خودرو جایگزین است. وی ادامه داد: خودروسازان برای بهبود ارائه خدمات به صاحبان خودرو به دنبال استفاده از بالگرد علاوه بر خودروهای امدادی در جاده ها هستند. عضو کابینه دولت گفت:

سلامت مشتری، مسائل زیست محیطی، اثرگذاری درازمدت به ویژه در مصرف مواد غذایی و دارو در روان و جسم انسان ها و حتی نسل های بعدی مهم است و در طراحی، تولید، معرفی و خدمات پس از فروش هم باید مد نظر باشد. وی اعلام کرد: با همکاری سازمان ملی استاندارد تصمیم گرفتیم تعداد استانداردهای اجباری خودرو را به ۸۳ مورد افزایش دهیم و به جمع بندی رسیدیم که پلتفرم برخی خودروها پاسخگو نیست و تلاش داریم سطح استانداردها را بالا ببریم. شایان ذکر است: پلتفرم یا سکوی خودرو به مجموعه ای مشترک از طراحی، مهندسی، عملیات تولید و همچنین اجزای اصلی خودرو گفته می شود و به تولیدکنندگان اجازه می دهد با کاهش هزینه تولید، مدل های متنوعی از خودروها به بازار عرضه کنند. وزیر صنعت، معدن و تجارت گفت:

باید بحث حقوق مصرف کننده را به نحوی در آموزش و پرورش جلو ببریم تا مردم نسبت به حقوق خود آگاه باشند و این فرهنگ از کودکی در مردم نهادینه شود و ما حاضر هستیم کمک و همکاری کنیم.

وی افزود: آحاد مردم همزمان تولید کننده و مصرف کننده هستند و سازمان های مردم نهاد در حوزه حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان باید حضور موثر داشته باشند و نباید دولت خیلی در این عرصه حاضر باشد، اگر مردم پیگیر حقوق خود باشند، حتما تولید کنندگان توجه می کنند. نعمت زاده گفت: از این پس حساسیت ویژه ای روی تولید قطعات وابسته به خودرو هم خواهیم داشت. به عنوان نمونه تایر خودرو چه وارداتی باشد یا تولید داخلی، استاندارد اجباری دارد و لذا دقت می کنیم که تایر بی کیفیت تولید یا وارد کشور نشود.

وی اظهار داشت: متاسفانه عده ای سازمان یافته یا غیر سازمان یافته با اجیر کردن برخی مبادرت به قاچاق می کنند که باید جلو آن را بگیریم و برای مردم این مناطق و تولید

مولد گام برداریم. این مقام مسئول با تاکید بر اینکه موظف هستیم کار شرافتمندانه برای مرزنشینان ایجاد کنیم، گفت: دولت پیشنهادی به مجلس شورای اسلامی ارایه کرده است که براساس آن اجازه خواسته ۵ میلیارد دلار از محل صندوق توسعه ملی برای توسعه روستاها با اولویت روستاهای مرزی هزینه کند. در این زمینه ما برای این طرح برنامه ریزی کرده ایم که چه اقداماتی برای ایجاد درآمد مولد و مفید در روستاهای مرزی انجام دهیم. وی یادآور شد: درست است که یک سال از اجرایی شدن برجام می گذرد، اما هنوز تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی با موانع و محدودیت هایی مواجه بوده و در حال تلاش برای رفع این مشکلات هستند.

وزیر صنعت، معدن و تجارت با اشاره به رشد ۳۳ درصدی صادرات غیرنفتی در ۱۰ ماهه نخست امسال گفت: البته به خاطر تغییر قیمت های جهانی، رشد صادرات از نظر ارزش ۸ تا ۹ درصد بوده است. وی گفت: در زمینه حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو هم قانون کلی داریم و هم قانون خاص که آئین نامه حقوق مصرف کنندگان اصلاح و فروردین امسال در دولت به تصویب رسید. نعمت زاده گفت: براساس این آئین نامه، اگر تعمیر یک خودرو در خدمات پس از فروش یک شرکت خودروساز به یک روز زمان نیاز دارد و خودرو دو روز در آن تعمیرگاه معطل ماند، آن تعمیرگاه باید خسارت تاخیر به مصرف کننده پرداخت کند.

وی با تاکید بر اینکه حقوق مصرف کنندگان فقط به رضایت مصرف کننده خلاصه نمی شود، گفت: گاهی در این ارتباط بحث هایی مطرح می شود مبنی بر اینکه اگر گوشی تلفن همراه را در جیب پیراهن مان بگذاریم، مشکل ایجاد می کند و گاهی مطرح می شود پارازیت هایی که بعضی ها منتشر می کنند، خطرناک است؛ بنابراین بحث سلامت زیست محیطی هم در رعایت حقوق مصرف کنندگان مطرح است. وزیر صنعت، معدن و تجارت با اشاره به وجود ۵۰ آزمون اجباری برای تست خودرو گفت: اکنون بیشتر تست های خودرو در کشور انجام می شود، اما یکی دو تست را گاهی به خارج از کشور ارسال می کنیم؛ در این زمینه توافق ZWNJ؛ هایی برای گشایش اعتبار اسنادی (ال.سی) انجام شده است تا دستگاه های مورد نیاز برای این تست ZWNJ؛ ها هم به کشور وارد شود.

وی با اشاره به موضوع آموزش حقوق مصرف کنندگان گفت: آموزش حقوق مصرف کنندگان را در برخی کشورها حتی از پیش از دبستان شروع می کنند که در این زمینه ما هم آماده همکاری با وزارت آموزش و پرورش هستیم تا مردم نسبت به حقوق خود آگاه باشند. دکتر محمود نوابی معاون وزیر صنعت، معدن و تجارت و رئیس سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان هم در این همایش گفت: سال ۸۸ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان تصویب شده و آمده است تمام کالاهای سرمایه ZWNJ؛ ای مثل خودرو و لوازم خانگی باید خدمات پس از فروش داشته باشد که باید به مناطق آزاد و ویژه اقتصادی هم تعمیم داده شود. وی افزود: آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو فروردین ۹۵ تصویب شده است و از مصرف کنندگان می خواهیم مطالعه و حقوق خود را از ما مطالبه کنند.

رئیس سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان گفت: کیفیت خودرو پایین نیامده است و ما آمار داریم که خودروهایی که مشکل موتور یا مشکل اساسی داشتند پس گرفته شدند. وی در ادامه گفت: متقاضیان شرکت در آزمون رعایت حقوق مصرف کنندگان امسال نسبت به دوره نخست ۲۲ برابر و در بخش منتخبین (بنگاه های منتخب) ۲۰ برابر رشد نشان می دهد. نوابی گفت: در انتخابات بنگاه های برتر که حقوق مصرف کنندگان را رعایت کرده اند، ما فقط یک رأی داریم و دستگاه های زیادی در گزینش آنها دخالت دارند.

وی افزود: تعداد تندیس های امسال نشان دهنده رشد تعداد بنگاه های برتر است و با توجه به گذشت شانزده سال تعداد بنگاه های برتر در حمایت از مصرف کنندگان افزایش یافته است و ما همزمان در ۲۲ استان کشور روز ملی حمایت از مصرف کنندگان را برگزار می کنیم.

معاون وزیر صنعت به اهداف برگزاری این همایش اشاره کرد و گفت: رعایت حقوق مصرف کنندگان و مشتری مداری برای ما مهم است. همچنین صادرات و موضوعاتی مثل نداشتن پرونده در دستگاه های قضایی مهم است. وی افزود: حق الناس بر همه چیز مقدم است و ما باید حق مردم را حفظ و به موقع ادا کنیم، امروز ما از خدمات پس از فروش عبور کردیم و اکنون خدمات حین و قبل از فروش در دستور کار ما قرار دارد.

رئیس سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان گفت: شعار «دردش فروخته شده پس گرفته نمی شود»؛ با فرهنگ ما همخوانی ندارد و کسانی که با این پدیده برخورد کردند به سامانه ۱۲۴ اعلام کنند تا ساماندهی شود. امروز این شعار یک ناهنجاری اجتماعی و منکر است. وی گفت: سازمان حمایت بدون در اختیار داشتن قوه قهریه، در حوزه بازرسی ۱۰ برابر و در تشکیل پرونده ۱۱ برابر رشد عملکرد داشته و ۲۲ برابر در حوزه کشف قاچاق موفق بوده است که با هدف حمایت از حقوق مصرف کنندگان انجام شده است. نوابی افزود: وقتی کالای قاچاق و بی هویت را جمع می کنیم به نفع مصرف کننده است.

نوابی گفت: به برخی زیرساخت ها برای حرکت به سمت بازارهای هوشمندانه نیاز داریم مثل صندوق های مکانیزه فروش، ترویج و فروشگاه های زنجیره ای که اکنون ۷ درصد بیشتر نیست.