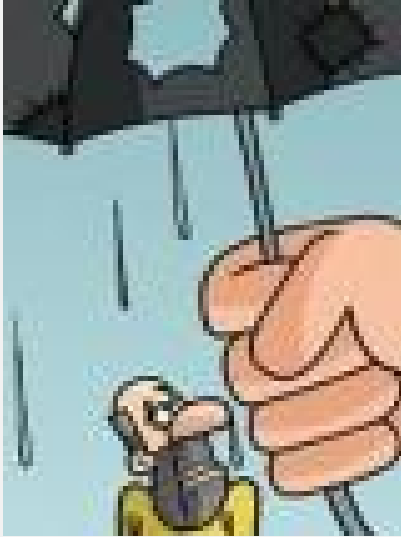


آشنایی با حقوق مصرف‌کنندگان در بازار شب عید

هزارچندگاهی در رسانه های دیداری و شنیداری، از حقوق مصرف کنندگان شنیده و حتی در رسانه های مکتوب نیز از آن زیاد یاد می شود.



هزارچندگاهی در رسانه های دیداری و شنیداری، از حقوق مصرف کنندگان شنیده و حتی در رسانه های مکتوب نیز از آن زیاد یاد می شود. عموم مردم با مطالب زیادی برخورد می کنند، دال بر اینکه اقداماتی جهت رعایت حقوق مصرف کنندگان انجام شده یا انجام خواهد شد؛ اما به راستی این حقوق چیست و از کجا آمده است؟ این حقوق چگونه ایجاد شده و با چه ارگانی مرتبط است؟ و شاید پرسشی که پیش از همه اینها به ذهن برسد، این است که اصلا مصرف کننده کیست؟

به گزارش «تابناک» در عرف و میان عامه مردم، مصرف کننده به کسی گفته می شود که در ازای پرداخت هزینه ای از کالای مورد نظر خود بهره برداری می کند. بند 1 ماده 1 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب 15 مهرماه 1388 مجلس شورای اسلامی که در 23 آبان ماه 1388 به تأیید شورای محترم نگهبان رسیده است - در مقام بیان تعریف دقیق و کاملی از مصرف کننده برآمده و در تعریف از مصرف کننده بیان نموده؛ مصرف کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.

دو ویژگی مهمی که از این تعریف یافت می شود عبارت اند از؛

1- مصرف کننده علاوه بر اشخاص حقیقی بر کلیه اشخاص حقوقی نیز اطلاق گردیده است. یعنی علاوه بر تصور سنتی و عرفی دال بر اینکه تنها انسان است که می تواند مصرف کننده باشد، اشخاص حقوقی همچون شرکت ها، انجمن ها، موسسات، سازمان ها و حتی وزارت خانه ها نیز می توانند در مقام مصرف کننده قرار گرفته و از حمایت های قانونی برخوردار شوند.

2- مصرف کننده به کسی اطلاق شده که کالا یا "خدمتی" را خریداری نماید. پس باید توجه داشت که اگر کسی برای نمونه از خدمات فنی یک تعمیرکار، خدمات حقوقی یک وکیل و.... استفاده نماید نیز مصرف کننده تلقی شده و مشمول حمایت های قانونی قرار می گیرد.

در مقابل مصرف کنندگان گروهی به نام تولیدکنندگان کالا و ارائه دهندگان خدمات قرار دارند که مطابق بند 2 ماده 1 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان به کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی اطلاق می شوند که به عرضه کالا یا خدمت خود مبادرت می نمایند. بیشترین حجم امور نظارتی برای حفظ و صیانت از حقوق مصرف کنندگان نیز بر فعالیت ارائه کنندگان کالا و خدمات اعمال می شود.

فصل دوم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان به بیان مشروح وظایف و تکالیف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال مصرف کنندگان پرداخته است. مشروح وظایف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان؛ قرار زیر است:

1- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفردا یا مشترکا مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند. اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین شده، مشتری حق دارد صرفا عوض سالم را مطالبه کند و فروشنده باید آن را تامین کند. اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می تواند معامله را فسخ

کند یا ارزش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است، پرداخت کند. در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه‌کننده؛ این شق از مسئولیت تولیدکنندگان کالا و ارائه دهندگان خدمات را باید مسئولیت عام آنان دانست.

2- عرضه‌کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند ضمانتنامه‌ای را که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورتحساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف‌کنندگان ارائه نمایند.

3- عرضه‌کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان باید اطلاعات لازم شامل؛ نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مصرف‌کنندگان، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف‌کنندگان قرار دهند.

موظفند نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف‌کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آنها در فروشگاه وجود ندارد؛ باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف‌کنندگان برسانند.

5- فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می‌باشد. مورد اخیر گاهی اوقات در عرضه محصولات یارانه‌ای توسط عاملین جزء (مغازه‌ها و فروشگاه‌ها) مشاهده شده که علیرغم برخوردهای قانونی با متخلفین هنوز به طور کامل برطرف نشده است.

6- داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

7- کلیه عرضه‌کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌گذاری از جمله خودرو (سنگین یا سبک) ماشین‌آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکترونیکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تامین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش می‌باشند.

8- کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام نمایند.

9- کلیه دستگاه‌های دولتی و عمومی، سازمان‌ها، شرکت‌ها، بانک‌ها، نهادها، شهرداری‌ها و همچنین دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم در خصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

10- تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق و سایر ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

11- هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می‌شود.

نکته مهمی که در این بخش حائز اهمیت فراوان به نظر می‌رسد این است که آگاه‌سازی عموم مردم به عنوان مصرف‌کنندگان کالاها و خدمات مختلف نسبت به حقوق خود سبب جلوگیری از سوء استفاده‌های احتمالی تولیدکنندگان کالاها و ارائه دهندگان خدمات از ناآگاهی مصرف‌کنندگان نسبت به حقوق خود گردیده و حتی می‌تواند در افزایش کیفیت کالاها و خدمات گوناگون نیز موثر باشد.

تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

به منظور حمایت هرچه بیشتر از حقوق مصرف‌کنندگان، قانون اجازه تأسیس انجمن‌های مزبور را در سطوح ملی، استانی و شهرستانی صادر نموده است. این انجمن‌ها غیر انتفاعی، غیر دولتی و دارای شخصیت حقوقی بوده و از زمان ثبت در وزارت بازرگانی به رسمیت شناخته می‌شوند. در ادامه نیز قانون مزبور دستور تشکیل شورای عالی موسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را مرکب از اعضای زیر صادر نموده و این شورا را موظف نموده تا

اقدامات لازم جهت تشکیل انجمن های مزبور را فراهم آورند. اعضای این شورا عبارت اند از؛

- 1- وزیر بازرگانی رئیس شورا
- 2- وزیر دادگستری یا معاون وی
- 3- وزیر کشور یا معاون وی
- 4- دو نماینده از مجلس شورای اسلامی (یک تن از کمیسیون اجتماعی و یک نفر از کمیسیون اقتصادی به انتخاب مجلس شورای اسلامی) به عنوان ناظر
- 5- رئیس سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا
- 6- رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
- 7- رئیس سازمان نظام پزشکی کشور
- 8- یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور صنفی تولیدی
- 9- یک نفر آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور توزیعی
- 10- سه نفر از اعضای شوراهای شهر به انتخاب وزیر کشور
- 11- یک نفر به انتخاب رئیس قوه قضاییه
- 12- رئیس کانون وکلای دادگستری

طبق ماده 12 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان وظایف و اختیارات انجمن ها به شرح زیر است؛

- 1- آگاه سازی مصرف کنندگان از طریق رسانه های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره های آموزش عمومی و تخصصی.
- 2- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف کنندگان.
- 3- بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره ای و حقوقی به مصرف کنندگان.
- 4- ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط در صورت درخواست خواهان.

نحوه رسیدگی به شکایات و حمایت از مصرف کنندگان

به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفای حقوق مصرف کنندگان، انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را بررسی کرده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکی و متشاکی عنه) یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را در مواردی که واجد عناوین مجرمانه نباشد بنا بر قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم لازم را صادر و اجرا نماید. ماده 16 قانون مزبور نیز در بیان توجه مسئولیت جبران خسارات وارده بر مصرف کنندگان برآمده و عنوان نموده: "مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف کننده شده است. در مورد شرکت های خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسئول خواهد بود."

ماده 17 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان تنها ماده ای از قانون مزبور است که به جایگاه نظارتی اتحادیه های صنفی اشاره نموده و به آنان اجازه داده تا به تخلفات واحدهای صنفی تحت پوشش خود، یا شخصا رسیدگی نموده و یا آن ها را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. این ماده بیان می دارد: " اتحادیه&irm; های صنفی موظفند شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مشمول قانون نظام صنفی بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نمایند. یا برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیونهای نظارت موضوع ماده (52) قانون نظام صنفی شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مورد بررسی قرار داده و در صورت احراز تخلف مراتب را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند."

جرائم و مجازات ها

از آنجا که ممکن است ارائه دهندگان کالاها و خدمات در جریان عرضه کالا یا خدمت خود مرتکب تخلفی شوند و این امر موجبات تضرر مصرف کنندگان را وارد آورد، لذا قانونگذار طی مواد 18 تا 20 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان به تشریح مجازات های لازم پرداخته است. این مجازات ها به قرار زیر است؛

1- چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف&irm; کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.

2- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد (3) الی (8) این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف&irm; کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند&irm; شد.

3- در صورتی&irm; که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران&irm; کنند.

4- مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می&irm; توانند علاوه بر مجازات های مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند.