

نگاهی اجمالی به حقوق مصرف کننده در ایران

دکتر عبدالرسول دینانی وکیل پایه ۴ ی ک دادگستری و عضو انجمن بین المللی حقوق مصرف کننده^۱

یکی از موضوعاتی که محصول جوامع متمدن و صنعتی اواخر قرن گذشته بوده، موضوع حقوق مصرف کننده است. فلسفه وجودی اصلی برای پیدایش این شاخه از علم حقوق این است که تولیدکننده عمده با استفاده از قدرت برتر اقتصادی خود نتواند از اعتماد مشروع مصرف کننده فاقد اهرم‌های موثر پیشگیرانه و قانونی، استفاده سوء نموده منافع او را به خطر اندازد و یا در صدد تحمیل خواسته‌های خود بر وی شود. ما معتقدیم ضرورت‌های مندرج در قوانین مربوطه می‌تواند یکی از وجوه رعایت حقوق بشر نیز بوده باشد زیرا حق بهره‌مندی از امنیت در زمره این حقوق است و این امر نیز منحصر به امنیت جانی و مالی ناشی از بکارگیری سلاح‌های مخرب نیست بلکه محصول ناقص نیز یکی از وسایل موثر در تهدید امنیت عمومی می‌تواند باشد.

در بسیاری از کشورهای پیشرفته غربی حقوق مصرف کننده یکی از موضوعات درسی و حتی یک رشته مستقل از علم حقوق در آمده که فارغ از تقسیم بندی های کلاسیک حقوق واجد بحث‌های مربوط به حقوق خصوصی، حقوق جزا، حقوق عمومی و حتی حقوق بین‌الملل است. اما در کشور ما از آنجایی که بسیاری از مقررات مربوط به این شاخه از حقوق با ظاهر مقررات اسلامی در تعارض می‌نموده، یا اینکه بحث‌های مربوط به این رشته با منافع برخی افراد با نفوذ یا بعضاً مصالح مملکت در تضاد بوده، کمتر به مسائل این شاخه از علم حقوق توجه شده و مقرراتی کم و بیش خوبی هم که در این زمینه تصویب شده یا در مرحله مخالفت شورای نگهبان باقی مانده اند و یا آنها که به زیور تصویب آراسته شده‌اند، نهایتاً مصوب مجمع تشخیص مصلحت نظام‌اند نه مجلس شورای اسلامی. البته، به نظر ما در بین

^۱ جامعه بین المللی حقوق مصرف کننده در تحت مدیریت اجرایی دانشگاه لوان لانوف بلژیک متشکل از تعداد کثیری از موسسات مستقل و سندیکاهای حمایت از مصرف کننده، اساتید دانشگاه، موسسات حقوقی و وکلای حامی حقوق مصرف کننده که به عنوان دفاع از منافع مصرف کننده گان و به نمایندگی از آنها مبادرت به طرح دعاوی جمعی بر علیه سازندگان می نمایند، است. این موسسه در ارائه راهکارهای عملی برای تدوین مواد مربوط به حقوق مصرف کننده در کشورهای مختلف موفقیت های چشمگیری داشته است. تجارب عملی کشورهای مختلف در نشست های دو سالانه این انجمن علمی مبادله و به بررسی گرفته می شود.

موانع موجود، مانع اصلی، مخالفت‌های احتمالی و یا واقعی شورای نگهبان نیست بلکه سد اصلی فرا راه تصویب این مقررات، همان شرکت‌های عمده عرضه کننده مواد تولیدی و خدمات می باشند که در صورت تصویب قوانین سختگیرانه با سرنوشت سختی مواجه شده و بدلیل عدم توان رقابت با شرکت‌های عمده تر تولید کننده، به ورشکستگی می افتند امری که مشکلات عدیده اجتماعی از جمله بیماری قشر عظیمی که در این صنایع مشغول بکارند را نیز در بر خواهد داشت.

باید متذکر شد بحث‌های مربوط به حمایت از مصرف کننده تابع مسائل سیاسی نیست بلکه فارغ از چنین مناقشاتی، همانطوری که یک مصرف کننده متضرر می‌تواند به جناح راست وابسته باشد، ممکن است هوادار جناح چپ بوده و یا اصلاً به انقلاب و نظام اعتقادی نداشته باشد و به هر حال همه ایرانیان به یک نسبت می‌توانند از عدم وضع قوانین صحیح متضرر شوند. نویسنده اطمینان دارد اگر برای همان شورای نگهبان که گفته شده با قوانین مربوطه مخالف نموده است، ضرورت‌های وضع قوانین مربوطه را توضیح دهند، لامحاله برای توجیه قوانین حمایت از مصرف کننده در لابلای همان احکام اولیه اسلام موجهات شرعی را پیدا می‌کنند و مخالفتی با تصویب آنها نخواهند داشت. به نظر ما در اکثر مواردی که مخالفت شورای نگهبان بر انگیخته شده است، یا ضرورت تدوین قوانین مربوطه برای آنان به دقت تنقیح نشده یا واقعا وجود قوانین مشابه و تامین کننده حقوق مصرف کننده در لابلای قوانین دیگر، تدوین قوانین جدید را غیر لازم می نموده است. در این رابطه زمان و مکان و شرایط سؤال و نوع طرح سؤال نیز نباید مغفول ماند. مثلا اگر از فقیهی سؤال شود چنانچه کسی جنسی بخرد و شرط خیار فسخ به واسطه عیب اسقاط شده باشد و فروشنده براءت از ضمان نیز تحصیل کرده باشد، آیا می‌تواند مبادرت به فسخ عقد نماید و یا به واسطه ضررهای حاصله از نقص مبیع مسئولیت فروشنده را مطرح سازد؟ جواب این سؤال از نظر آن فقیه در شکل مطروحه فوق قطعاً منفی خواهد بود. اما اگر همین فقیه فتوی دهند، مواجه با وضعیتی شود که کسی آبرگرمکن غیر ایمن و ناقصی را خریداری کرده باشد و در ضمن عقد شرط عدم مسئولیت شده باشد آنگاه آبرگرمکن در اثر نقص منفجر شود و آن فقیه ناظر ورود خسارات جانی و مالی فراوان باشد، در چنین شرایطی از آن فقیه حکم همین مسئله را بپرسید، خواهید دید در ارائه پاسخ تعلل می‌ورزد و دنبال

مستمسکی در نصوص شرعیه مثل عدم امکان اغراء به جهل برای طرح مسئولیت فروشنده می‌گردد. با توجه به اجتماعی بودن دین اسلام، فقها باید در سایه اجتهاد دینی مشکلات جامعه را خود حل نمایند. در آنچه که به تدوین قوانین بر می‌گردد، نمایندگان محترم باید با صبر و حوصله دقیقاً ضرورت‌های تصویب قوانین جدید را به شورای نگهبان متذکر شوند و در سایه تفاهم متقابل، مجلسی نیرومند را تشکیل دهند که اختلافات منجر به بی اعتبار شدن نهاد مجلس - که نمود بارز مردم سالاری دینی است- و نهایتاً تقویت یک نهاد دیگر برگرفته نشده از اراده مستقیم مردم، نشود. هم احکام اولیه و هم احکام ثانویه از احکام اسلامند و نباید برای تشخیص این دو گونه حکم، دو مرجع جداگانه در سیستم مردم سالاری دینی ما پیش‌بینی شود. به هر حال، به نظر ما در اکثر موارد، موانع احتمالی سدهای مذهبی در قالب مخالفت‌های شورای نگهبان نیست بلکه بیشترین عامل بازدارنده، همان شرکت‌های عمده تولید کننده می‌باشند.

در این خصوص، انحصارات دولتی و رانت خواری‌ها را نیز نباید از یاد برد که خود سدهایی دیگر بر سر راه تصویب قوانین مربوط به حمایت از مصرف کننده می‌باشند.

انحصارات دولتی موجب شده که بسیاری از خدمات و مواد تولیدی تنها توسط شرکت‌های دولتی به عرضه عموم گذاشته شوند و حق استفاده از کالای خارجی مشابه از مصرف کننده داخلی با منع واردات و یا وضع عوارض و گمرکی‌های سنگین، عملاً سلب گردد؛ امری که موجب می‌شود مصرف کننده داخلی توان انتخاب نداشته باشد و عرصه رقابت منحصر به یک و یا چند شرکت دولتی باشد. در این خصوص، از صنعت خودروسازی، حمل و نقل هوایی و تلفن می‌توان نام برد.

در خصوص تاثیر رانت خواری باید گفت این عامل به عنوان یکی از عوامل ضربه به حقوق مصرف کننده موجب شده شرکت‌های آزموده نشده و غیر معتبر به صرف داشتن یدی بر سیستم دولتی بتوانند مجوز ارائه خدمت و تولید بگیرند. هر چند در بدو امر ممکن است دادن چنین مجوزهایی به شرکت‌های خصوصی داخلی برای تشویق آنها و تلقین خود باوری در ارائه تولید با کیفیت لازم بوده باشد، ولی پرداخت تاوان عدم رعایت استانداردهای مربوط به ساخت و اصول مربوط به ایمنی در تولید را نباید بر دوش مصرف کننده داخلی تحمیل نمود بلکه باید در فرایند تولید مستمر و ارتقا یابنده از نظر کیفی، توان ارائه محصول توسط این شرکت‌ها به دقت سنجیده

شود و چنانچه نتوانند خود را با استانداردهای بین‌المللی تطبیق دهند، به سرعت متوقف شوند و به هر حال نباید اجازه داد امنیت مصرف کننده وجه‌المصالحه زد و بندهای آشکار و نهان مقامات و متنفذین اقتصادی و سیاسی گردد.

ما در این مقاله ابتدا به قوانین موجود اشاره‌ای نموده و سپس به لایحه قانونی حمایت از مصرف کننده می‌پردازیم و در نهایت به صورت تطبیقی چند مورد از خطوط درشت مربوط به حمایت از مصرف کننده را مورد بررسی قرار می‌دهیم تا وضعیت حقوق مصرف کننده را مورد ارزیابی اجمالی قرار داده باشیم.

بخش اول - قوانین ماهوی و شکلی مربوط به حقوق مصرف کننده در ایران

عمده قوانین موجود در زمینه حقوق مصرف کننده، در قانون تعزیرات حکومتی خلاصه می‌شود. مواد قابل استناد در این رابطه در دو بخش قانون و آئین‌نامه تصویب شده است. در زمینه قوانین ماهوی، قانون تعزیرات حکومتی در سال ۱۳۶۷ و اصلاحیه آن در سال ۱۳۷۳ و در زمینه مسائل شکلی نیز آئین‌نامه مربوطه در سال ۱۳۷۳ وارد شده است.

قوانین ماهوی موجود در زمینه تعزیرات

قانون ماهوی عمدتاً همان قانون مصوب سال ۱۳۶۷ مجمع تشخیص مصلحت نظام می‌باشد. این قانون در شرایط خاصی و تحت فشارهای بیشتر سیاسی و اقتصادی به تصویب رسیده است یعنی در زمانی که گفته شد رییس جمهور وقت آمریکا با نشان دادن یک اسکناس یک دلاری و یک اسکناس هزار تومانی گفت که باید ارزش دلار معادل یک هزار تومانی شود، مسئولین مملکت به تکاپو افتاده و برای پیشگیری از تبعات این گفته و ایجاد گرانفروشی، مجبور به تصویب مقررات مربوط به مهار قیمت‌ها شدند.

قوانین شکلی

قانون شکلی موجود در زمینه تعزیرات همان آئین‌نامه سازمان تعزیرات حکومتی می‌باشد که در تاریخ ۷۳/۸/۱ از تصویب هیات وزیران گذشته است. در این آئین‌نامه تشکیلات سازمان تعزیرات آمده که زیر نظر وزیر دادگستری انجام وظیفه نموده و رئیس آن نیز توسط وزیر دادگستری منصوب می‌گردد. سازمان تعزیرات حکومتی را

می‌توان نوعی قوه قضاییه در قوه مجریه دانست که در زمان اوج اقتدار دولت یعنی زمان ریاست جمهوری آیه الله هاشمی رفسنجانی بوجود آمد.

مرجع ویژه با صلاحیت های ویژه

صلاحیت سازمان تعزیرات، صلاحیت های خاص است. یعنی بر خلاف محاکم عمومی، تعزیرات صرفاً برای "تخلفات اقتصادی" که مجمع تشخیص مصلحت نظام تصویب نموده، صالح به رسیدگی است. البته سازمان تعزیرات حکومتی بعضاً قائم مقام دادگاه انقلاب در رسیدگی به برخی جرایم نظیر موارد قاچاق کالا و ارز نیز هست که مداخله آن در چنین مواردی به طور استثنایی است. یعنی باید با تفسیر مضیق صلاحیت استثنایی سازمان را محدود به همین دو مورد نمود. بنابراین، در مورد قاچاق کالا و ارز، اصل بر صلاحیت دادگاه انقلاب است ولی اگر ظرف مدت یک ماه دادگاه انقلاب مبادرت به صدور رای ننمود، پرونده بنا به تقاضای ذی نفع به شعبه ویژه تعزیرات ارسال می‌گردد. یعنی در دو مورد از ۷ مورد صلاحیت‌های عام دادگاه انقلاب، سازمان تعزیرات به قائم مقامی از دادگاه انقلاب عمل می‌نماید. ایده اساسی در ارجاع به تعزیرات، همان تسریع در دادرسی می‌باشد زیرا دادگاه انقلاب از اصول آئین دادرسی مدنی در امر ابلاغ ها استفاده می‌نماید و این امر موجب اطاله دادرسی می‌شود در حالی که سازمان تعزیرات حتی با یک تلفن نیز می‌تواند ابلاغ خود را انجام شده بداند. البته، سبق رسیدگی و اهمیت جرم ممکن است صلاحیت را به چند مرجع بدهد که در موارد اختلاف در صلاحیت مربوط به دادگاه عمومی و تعزیرات، دیوان عالی کشور مرجع تشخیص صلاحیت خواهد بود.

صلاحیت ذاتی عمده سازمان تعزیرات به مورد "گران فروشی" بر می‌گردد. یعنی اگر به دقت موارد صلاحیت های مندرج در مواد ۲ تا ۱۷ قانون تعزیرات مصوب سال ۱۳۶۷ را ملاحظه کنیم، می‌بینیم جرایم مربوطه به طور مستقیم و یا غیر مستقیم با گران فروشی پیوند دارند. مثلاً وفق ماده ۴ قانون تعزیرات، احتکار نیز مشمول جرایمی است که تحت قانون تعزیرات مورد رسیدگی قرار می‌گیرد ولی در احراز این جرم باید «قصد خاص» یعنی «گران فروشی» احراز شده باشد. همچنین در ماده ۷ نیز این قصد خاص شرط تحقق جرم اخفا و امتناع از عرضه کالا محسوب شده است. رویه عملی محاکم تعزیراتی در مورد تقلب در کسب و عرضه جنس ناسالم به بازار نیز همین تفسیر را مد نظر قرار داده‌اند. لذا اگر فروشنده و یا تولید کننده

جنس ناقصی را به بازار عرضه نماید، به صرف اینکار تحت تعقیب قرار نمی‌گیرد ولی اگر عرضه چنین جنسی تأثیر در قیمت داشته و مآلاً به گرانفروشی برگردد، شعب تعزیرات مورد را مشمول «تقلب در کسب» موضوع ماده ۳ قانون تعزیرات دانسته و خود را صالح به رسیدگی می‌دانند.

در این قانون، تخلفات مشمول قانون تعزیرات در دو مرحله بدوی و تجدید نظر مورد رسیدگی قرار می‌گیرد و صلاحیت‌های لازم برای انتخاب رؤسا و اعضای شعب آن در ماده ۱۰ آئین نامه ذکر شده ولی نکته قابل ذکر این است که لازم نیست قاضی شعبه تعزیرات حتماً حقوقدان باشد بلکه فارغ التحصیلان رشته های علوم اجتماعی و علوم اداری و بازرگانی نیز می‌توانند به عنوان رئیس و یا عضو شعب بدوی و تجدید نظر انجام وظیفه نمایند. البته تا حدود دو سال پیش از قضاات دادگستری در وقت اضافی آنها به صورت پاره وقت یا نیمه وقت استفاده می‌شد ولی متعاقباً طبق دستور آقای شاهرودی کلیه قضاات با سازمان قطع رابطه کردند؛ امری که موجب شد سازمان تعزیرات رسماً مبادرت به استخدام دارندگان لیسانس حقوق نماید که بعضاً با داشتن ۹ سال تجربه عملی و قضاوت در امر تعزیرات، قضاات فعلی آن به صورت قضاات مجربی در آمده‌اند؛ امری که موجب شده تصمیمات و احکام تعزیرات نسبت به سال های تاسیس آن از پیشرفت قابل توجهی از نظر سرعت و دقت در رسیدگی پیدا کند.

در ماده ۱۸ ترتیب رسیدگی در سازمان تعزیرات ذکر شده است. این سازمان بر اساس گزارشات مامورین سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات اقدام می‌نماید که سازمان اخیر نیز بعضاً از طریق تماس های تلفنی اشخاص حقیقی و حقوقی با شماره ۱۲۴ و یا گزارشات کتبی آنها مطلع می‌شوند. البته سازمان بازرسی کل کشور و سایر مراجع قضایی و دولتی و انتظامی و گزارشات مردمی نیز می‌توانند موجب طرح یک پرونده بشوند ولی ضابط سازمان تعزیرات، همان «سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت‌ها» است که رئیس آن توسط وزیر بازرگانی انتخاب و عنوان معاون وی را دارد. این سازمان وظیفه جمع آوری دلایل، گزارش وقوع تخلفات را داشته و در یک کلام ضابط سازمان تعزیرات می‌باشد. سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت‌ها پس از اطلاع از تخلف و انجام تحقیقات لازم در این خصوص، پرونده را به سازمان تعزیرات ارسال و در شعب تعزیرات بازجویی ها و

تحقیقات مقدماتی آغاز می شود. مامورین سازمان نظارت در حد مامورین انتظامی قدرت اجرایی داشته زیرا در نقش ضابط دادگستری عمل می نمایند. در مواردی که گزارش وفق بندهای ج و ب ماده ۱۸ آئین نامه، از غیر سازمان بازرسی و نظارت بر قیمتها به سازمان تعزیرات وصول شده باشد، سازمان تعزیرات گزارشات واصله را همزمان با شروع رسیدگی به سازمان نظارت و بازرسی ارجاع و سازمان مذکور ظرف ۱۵ روز نظرات کارشناسی خود را جهت ملاحظه در صدور رای به شعبه مربوطه تسلیم می نماید و در صورتی که تخلفی را مشاهده کرده باشد، ضمن درج موارد به صورت اعلام جرم در فرم مخصوص، پرونده را به تعزیرات می فرستد. در حقیقت سازمان بازرسی و نظارت بر قیمتها حکم یک دادسرا در کنار تعزیرات را دارد.

آرای شعب بدوی فقط در موارد قاچاق کالا و ارز قطعی بوده و در سایر موارد مثل رسیدگی به تخلفات مربوط به پیمان نامه های ارزی، مورد می تواند به استناد مواد ۲۲ الی ۲۴ آئین نامه مورد رسیدگی ماهوی مجدد در شعب تجدید نظر سازمان تعزیرات قرار گیرد. شعبه تجدید نظر می تواند موجب تخفیف و یا تشدید مجازات متخلف در حکم بدوی شود (ماده ۲۵).

در سازمان مرکزی تعزیرات در تهران یک شعبه عالی برای رسیدگی نهایی به آرای شعب بدوی و تجدیدنظر وجود دارد که نحوه مداخله آن بدین ترتیب است که ذی نفع یا محکوم علیه از رای قطعی شعب بدوی و تجدید نظر می تواند با ذکر دلیل از وزیر دادگستری تقاضای رسیدگی مجدد نماید. چنانچه وزیر دادگستری تقاضا را وارد تشخیص دهد و یا راساً غیر قانونی بداند، پرونده را به شعبه عالی تجدید نظر که به همین منظور در تهران تشکیل می گردد، ارجاع خواهد داد. رأی این شعبه قطعی است ولی البته شروع به اقدام برای نقض حکم در این مرحله، موجب منع اجرای حکم تجدید نظر خواسته از شعبه عالی نخواهد بود.

از نظر قواعد رسیدگی شکلی، هر مورد که طبق آئین نامه امکان رسیدگی باشد، بر آن اساس عمل می شود. ولی در سایر موارد که قانون و آئین نامه تعزیرات اجمال و یا ابهام و ساکت باشند، مثل مواد مربوط به آرای غیابی و اختلاف در صلاحیتها، به قوانین عام شکلی در امور کیفری و مدنی یعنی قانون آئین دادرسی مدنی و کیفری به عنوان قوانین مادر مراجعه می شود.

احکام قطعی صادره از شعب بدوی و تجدید نظر و عالی سازمان تعزیرات مشمول تمامی احکام لازم الاجرای دادگستری نیز می شود و از این نظر تفاوتی با آرای محاکم عمومی و انقلاب ندارد. یعنی حتی می توان احکام صادره را مشمول ماده ۲ نحوه اجرای محکومیت های مالی دانست و فرد مستنکف از پرداخت جریمه موضوع حکم تعزیراتی را به زندان انداخت.

تحلیل قوانین شکلی

با توجه به اهداف تشکیل سازمان تعزیرات و فلسفه وضع قانون تعزیرات که مقابله با تهدید های اقتصادی و تضمین سرعت در رسیدگی و مجانی بودن دادرسی باشد، باید ضرورت های ادامه فعالیت تعزیرات را در چهارچوب این سه هدف مورد بررسی قرار دهیم.

مهمترین نکته ای که باید یاد آوری نمود، این است که تصمیمات سازمان تعزیرات، تصمیمات اداری نیست بلکه آرای کاملاً قضایی صادر می شود حتی نمی توان گفت این تصمیمات شبه قضایی است زیرا قاضی تعزیرات دست به قلم می برد و حکم می دهد از پرونده های چند میلیارد تومانی که به امر قاچاق و یا پیمان نامه های ارزی مربوط می شود گرفته تا تخلفات مربوط به گرانفروشی یک واحد کوچک کسب در فروش یک جعبه چای وارد رسیدگی شده حکم می دهد. جریان دادرسی نیز مثل یک پرونده قضایی از تحقیقات مقدماتی شروع و به صدور حکم مبنی بر محکومیت منتهی می گردد. بنابراین، صلاحیت عام قوه قضاییه برای رسیدگی به دعاوی و حل و فصل خصومات نباید نادیده گرفته شود. یعنی باید رسیدگی کننده به امر تخلفات مربوطه یک ارگان کاملاً بی طرف باشد. نباید فراموش کنیم که قاضی تعزیرات را دولت انتخاب می کند و اکثر پرونده های ارجاعی به سازمان تعزیرات پرونده های دولتی می باشند. این در حالی است که ولی فقیه در سیستم ما ضامن استقلال قوه قضاییه است و سه قوه به طور مستقل از همدیگر فعالیت دارند. بنابراین، اساساً تعزیرات باید زیر مجموعه قوه قضاییه باشد زیرا عمل وی نوعاً قضایی است.

اما اینکه ضرورت های سال ۶۷ برای مبارزه با تخلفات اقتصادی هنوز هم ادامه دارد یا نه باید گفت جواب منفی است. در عوض، ضرورت های زمان نیاز شدید به تاسیس دادگاهی ویژه در قالب دادگاه رسیدگی به دعاوی کوچک مصرف کننده گان علیه

فروشنندگان و تولیدکننده‌گان در ساختار قضایی کشور ما آشکارتر ساخته است. مصرف‌کننده‌گان معمولاً به جهت طولانی بودن مراحل دادرسی و پرهزینه بودن آن از خیر طرح دعوی و مجازات متخلفین در عرضه کالا و خدمات به خود می‌گذرند ولی هیچگاه رضایت قلبی به تلف شدن مال خود ندارند. لذا باید دادگاهی که از آئین دادرسی خاص خود تبعیت می‌نماید که سرعت در رسیدگی از ویژگی‌های بارز آن است، در سیستم حقوقی ما تاسیس شده و به دعاوی مصرف‌کنندگان علیه تولیدکنندگان و فروشنندگان حرفه‌ای بپردازد. البته تخلفات اقتصادی مثل سایر تخلفات است و خصوصیتی ندارند لذا باید در همان دادگاه‌های عام مورد رسیدگی قرار گیرند و یا حداکثر یک شعبه تخصصی برای رسیدگی به این موارد، اختصاص یابد. در شرایط فعلی موارد عدیده‌ای وجود دارند که مشمول قانون تعزیرات نمی‌شوند و مردم نیز به دلیل طولانی‌شدن رسیدگی دعاوی خود را به دادگاه عرضه نمی‌دارند. شاید هیات‌های حل اختلاف اخیرالتاسیس بتواند جای این‌خلاف را پر کند. مثلاً حقیر یک جوهر چاپگر و یک تلفن خریدم که اولی حتی یک بار هم چاپ نکرد و دومی کاملاً خراب بود. جوهر کامپیوتر را نتوانستم پس بدهم زیرا از نمایشگاه تهیه کرده بودم و نمی‌دانستم فروشنده چه کسی بوده است و علی‌الظاهر اگر هم می‌دانستم حرفم بجایی نمی‌رسید زیرا فروشنده جواب می‌داد شما آنرا از جعبه اش بیرون آورده اید و من نمی‌توانم به ید قبلی ام برگردانم و در مورد تلفن هم گفته شد ما وسائل برقی را همین قدر که از کارتن بیرون آمد، دیگر پس نمی‌گیریم. برای امکان احقاق حق در چنین مواردی راهی وجود ندارد مردم عوام یا از حربه تهدید شخصی بهره می‌جویند و یا به ترفند «قربانت بروم» متوسل می‌شوند تا شاید حس ترحم فروشنده را برانگیزند که جنس خود را پس بگیرد که البته اگر این کار را بکند همان جنس را به یک بیچاره دیگر خواهد فروخت یا به عبارت عامیانه قالب خواهد کرد!

بنابراین، منحصر نمودن تعزیرات به یک دادگاه رسیدگی به تخلفات اقتصادی به دلیل خیلی کلی بودن عنوان تخلفات اقتصادی کارآیی لازم را نخواهد داشت مضاف بر اینکه تصمیم تعزیرات یک تصمیم قضایی است و یک مرجع غیر قضایی نباید تصمیم قضایی بگیرد. بعلاوه، در مواردی که تعزیرات صلاحیت رسیدگی ندارد وجود یک دادگاه ساده از نظر دادرسی و بی‌هزینه‌تری ضروری می‌نماید. مثلاً اگر کالایی ایمنی خریدار را به خطر بیاندازد و موجب خساراتی به خریدار شود، تعزیرات خود را

صالح به رسیدگی نمی‌داند و مراجعه به محاکم عمومی نیز به دلیل قواعد دست و پا گیر آنها، موجب طولانی شدن رسیدگی و نهایتاً انصراف مردم از مراجعه به دادگاه می‌گردد. برای مثال اگر خودکاری بخریم که تا حد مقرر از جوهر پر نشده باشد و یا به عنوان بیک بودن به مبلغ ۱۵۰ تومان خریداری شود بعد معلوم شود که جوهرش کم است و یا از نوع بیک نیست و یا اینکه اصلاً ننویسد، مورد از موارد اتلاف مال غیر محسوب شده رسیدگی به آن در صلاحیت محاکم عمومی خواهد بود ولی اگر آن خودکار بد بنویسد و معلوم شود که جوهر فرانسوی مرغوب و البته گرانتر در آن نریخته باشند، باید به تعزیرات مراجعه شود زیرا فروشنده خودکار کم ارزش تر را به قصد گرانفروشی فروخته است. یعنی اگر همه مواردی مذکور در قانون تعزیرات به قصد گرانفروشی نباشد، اساساً جرمی واقع نشده است.

بعلاوه، سازمان تعزیرات حکومتی در شکل فعلی کاری به مصرف کننده و یا تولید کننده ندارد بلکه فقط موارد تخلفات اقتصادی را بررسی می‌کند. یعنی اگر دو شخص حرفه ای نیز با هم مشکل اقتصادی داشتند، طبعاً در همین مجموعه مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

در سال گذشته قوه قضاییه با استدلال محاکم عمومی مرجع فصل خصومت هستند و تعزیرات به این مهم پرداخته طبعاً باید نسبت به موارد صلاحیت تعزیرات نیز محاکم عمومی صالح به رسیدگی باشند. در آن طرف دولت نیز از ابزار تعزیرات هم برای کسب درآمد بهره می‌جوید و هم به عنوان اهرمی سریع و موثر برای الزام مردم به رعایت قوانین و نظامات دولتی در امور اقتصادی قلمداد می‌گردد. دولت نمی‌خواهد این اهرم را از دست بدهد به هر حال این لایحه مسکوت و به وقت دیگری موکول شد تا خوب پخته شود.

تحلیل لایحه قانونی حمایت از حقوق مصرف کنندگان

ضرورت‌های زندگی مدرن و خاموش شدن تب و تاب ناشی از هشت سال جنگ تحمیلی موجب گردید که در سال ۱۳۷۵ لایحه ای تحت عنوان لایحه قانونی حمایت از حقوق مصرف‌کننده‌گان به مجلس پیشنهاد گردد و این اواخر نیز روز ۹ اسفند هر سال به عنوان روز حمایت از مصرف‌کننده‌گان نامگذاری شود. اما شعارهای حمایت از مصرف‌کننده در حد همان نام گذاری یک روز متوقف ماند و لایحه به تصویب

مجلس نرسید و هنوز روی میز کمیسیون اقتصادی و بازرگانی مجلس تصویب نشده
باقی مانده است. این لایحه واجد خطوط مهم و با ارزشی از حمایت از حقوق
مصرف‌کنندگان است که اجمالاً به بررسی می‌گیریم.