

ضرورت رویکرد نظری حقوق مصرف‌کننده به حقوق بشر

نویسنده: دکتر احد باقرزاده*

چکیده: در نظام حقوقی بسیاری از کشورها حقوق مصرف‌کننده از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است، اما به رغم توجهی که بدان می‌شود این سؤال همواره مطرح است که آیا حقوق مصرف‌کننده را می‌توان از مصادیق حقوق بشر به شمار آورد؟

با توجه به ملاک‌های ماهوی حقوق بشر (مربوط بودن به همه افراد، تأکید کردن بر رفاه و کرامت اشخاص و حقوقی که افراد در مقابل دولت و صاحبان قدرت دارند) و با عنایت به مبانی سه‌گانه حقوق مصرف‌کننده (۱. مصرف‌کننده در موضع ضعیف قرار دارد؛ ۲. وظیفه قانون حمایت از ضعیف است؛ ۳. حقوق مدنی کلاسیک برای حمایت از مصرف‌کنندگان ناتوان است) باید بپذیریم که زمانی کرامت انسانی حفظ خواهد شد که حقوق مصرف‌کننده جزء حقوق بشر شمرده شود و قواعد بازدارنده جدیدی را برای جلوگیری از نقض آن برای جامعه خویش ترسیم کنیم. اعلامیه جهانی حقوق بشر از حق مصرف‌کننده به عنوان حقوق اقتصادی سخن به میان آورده است.

کلید واژه‌ها: حقوق بشر، حقوق مصرف‌کننده، حق برخورداری از استاندارد، حق برخورداری از جبران خسارت، شرط تحمیلی، تقصیر فروشنده، جامعه مصرفی.

درآمد

تولید و توزیع انبوه کالاها، ایجاد و توسعه فروشگاه‌های بزرگ و زنجیره‌ای، توسعه تبلیغات، فراهم آمدن امکان تحصیل اعتبار، مسلح شدن سرمایه‌داری به سلاح‌های پیچیده روانی برای وادار کردن مصرف‌کنندگان به مصرف بیشتر و پیچیدگی روند تولید مصرف‌کنندگان را چون شکاری پیش روی تولیدکنندگان ساخته است که حمایت از او در چنین شرایطی به منزله حمایت از شأن و منزلت اجتماعی افراد خواهد بود. در چنین فضایی این پرسش مطرح می‌شود که آیا نقض حقوق مصرف‌کننده را می‌توان نقض حقوق بشر تلقی کرد یا خیر؟ پیش از پاسخ به این پرسش لازم است جایگاه حقوق مصرف‌کننده را در علم اقتصاد و حقوق بررسی کنیم. گفتار اول مقاله با این بررسی زمینه را برای ارزیابی ملاکهای حقوق بشر و جایگاه حقوق مصرف‌کننده در آن می‌گشاید و در گفتار پایانی اسناد بین‌المللی ناظر به حقوق مصرف‌کننده مورد اشاره قرار می‌گیرد.

۱. جایگاه حقوق مصرف‌کننده در اقتصاد و قانونگذاری

۱-۱. اقتصاد و حقوق مصرف‌کننده

علم اقتصاد علمی است که حیات اقتصادی پدیده‌ها و جلوه‌های آن را تفسیر کرده ارتباط آن پدیده‌ها و جلوه‌ها را با اسباب و عوامل کلی‌ای که بر آن حاکم است بیان می‌کند.^(۱) در تعریفی دیگر، اقتصاد عبارت است از شناخت، ارزیابی و انتخاب روش‌هایی که بشر برای تولید و توزیع کالاها و خدمات، از منابع محدود و یا غیرآماده به منظور مصرف به کار می‌گیرد.^(۲) با ملاحظه این تعاریف در می‌بایم که تمام فعالیت‌های اقتصادی به طرف مصرف متمایل می‌شود. از این رو، برخی از اقتصاددانان رفتار مصرفی انسان را در درجه اول اهمیت و فعالیت‌های تولیدی انسان

۱. صدر (سیدمحمدباقر)، **اقتصادنا**، چاپ دهم، بیروت - لبنان: انتشارات دارالعارف للمطبوعات، ۱۴۰۸هـ

۱۹۸۷م)، ص ۷.

۲. دفتر همکاری حوزه و دانشگاه، **مبانی اقتصاد اسلامی**، ص ۳۶.

را در درجه دوم قرار می‌دهند.^(۱)

مصرف از نظر اقتصادی هدف نهایی تولید و توزیع است چنانکه به تولیدات و چگونگی تخصیص منابع تولید و توزیع شکل می‌دهد؛ و در سیاست‌گذاری‌های اقتصادی نقش چشمگیری ایفا می‌کند. در نگاه اقتصادی، مصرف آن‌جا که همراه تولید است، شاخص توان اقتصادی جامعه بوده شرط بقای واحدهای تولید محسوب می‌شود. اقتصاددانان بر این باورند که مصرف آخرین مرحله فرایند اقتصادی است.^(۲) و مصرف‌کننده به عنوان فاعل و عامل مصرف، کسی است که از محصولات تولیدی انسان - که منبعث از خواسته‌ها و نیازهای اوست و به صورت کالا و خدمات ارائه می‌گردد - بهره‌برداری می‌کند. بنابراین، همه فعالیت‌های اقتصادی بر مبنای برآورده کردن نیازها و جلب رضایت مصرف‌کننده شکل می‌گیرد. در جوامع مصرفی، حمایت از حقوق مصرف‌کننده به منزله حمایت از شأن و منزلت اجتماعی افراد تلقی شده است. اما حق آزادی انتخاب که از حقوق مسلم مصرف‌کننده به شمار می‌آید، در جوامع مدرن و در عرصه اقتصاد مورد تهدید جدی قرار گرفته است. باید شرایطی در جامعه به وجود آید که تولیدکنندگان وارد عرصه رقابت جهت بازاریابی شوند و مصرف‌کننده بتواند با توجه به معیارهای انتخاب خود، مثل استاندارد کالا و کیفیت تولید، کالا و خدمات مورد نیاز را انتخاب کند و تولید آن کالا و خدمات در انحصار فرد یا گروه خاص قرار نگیرد؛ چرا که تولید انحصاری کالا و یا عرضه یک محصول به صورت انحصاری و توسط افراد خاص موجب تضییع حق انتخاب و آزادی مصرف‌کننده می‌شود.

البته تولید انحصاری علاوه بر حق مصرف‌کننده، حق کسانی را هم که می‌خواهند نیازهای مصرف‌کننده را برآورده کنند ضایع می‌کند. به همین دلیل بسیاری از صاحب نظران معتقدند در یک بستر سالم اقتصادی، حمایت از حقوق مصرف‌کننده، حمایت از تولیدکننده را در پی خواهد داشت، چرا که بستر حمایت از

۱. تفضلی (فریدون)، **اقتصاد کلان**، چاپ اول (تهران: نشر نی، ۱۳۶۶) ص ۳.

۲. مصرف کردن (consumer) از مصدر لاتین (consummare) که به معنای انجام دادن و خاتمه دادن می‌باشد گرفته شده است. مصرف پایان‌دهنده و خاتمه‌دهنده فرایند اقتصادی است.

حقوق مصرف‌کننده در جامعه وقتی فراهم می‌شود که شرایط انحصاری و نیمه انحصاری در صحنه تولید و عرضه محصولات از بین رفته و در بازار تولید، رقابت ایجاد شود.

حقوقدانان نیز با الهام از تعریفی که در علم اقتصاد آمده به تبیین حقوق مصرف‌کننده پرداخته‌اند. اولین تعریفی که در این زمینه مورد توجه واقع می‌شود، تعریفی است که توسط کمیسیون بازنگری حقوق مصرف‌کننده ارائه شده است: «مصرف‌کنندگان، اشخاص حقیقی یا حقوقی‌ای هستند که برای کاربرد غیرحرفه‌ای، اموال یا خدماتی^(۱) را برای خود تهیه می‌کنند یا مورد استفاده قرار می‌دهند». این تعریف دو دسته مصرف‌کننده را در بر می‌گیرد: نخست، مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیرحرفه‌ای، اموال یا خدمات را طی قراردادی از شخص دیگری که معمولاً صاحب حرفه (Professionnel) است تهیه می‌کنند. دوم، مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیرحرفه‌ای اموال یا خدماتی را مورد استفاده قرار می‌دهند.

موضوع مصرف در این تعریف شامل اموال و یا خدمات می‌شود و کلیه اموال را که با هدف غیرحرفه‌ای تهیه شده و یا مورد استفاده قرار گیرند، در بر می‌گیرد که اموال نیز به نوبه خود شامل اشیای نابودشدنی (choses Consomptibles) و اموال با دوام و حتی اموال غیرمنقول می‌شود. خدمات نیز در حقوق اقتصادی کلیه عرضه‌هایی را که قابل ارزیابی به پول هستند، در بر می‌گیرد. برخی خدمات ممکن است مانند تعمیر و نظافت جنبه مادی داشته باشند، برخی مانند مشاوره‌های حقوقی جنبه فکری داشته باشند. پس اشخاصی که بدون قصد فروش، اموال را برای رفع نیازهای حرفه‌ای خود خریداری می‌کنند، در شمار صاحبان چرف قرار دارند و مصرف‌کننده محسوب نمی‌شوند. البته یک تولیدکننده در شرایطی ممکن است، صاحب حرفه قلمداد شود ولیکن در موقعیت دیگر مصرف‌کننده باشد. لذا هر شخص در موقعیت‌های زیادی از زندگی خود مصرف‌کننده است، حتی اگر به یک فعالیت حرفه‌ای اشتغال داشته باشد.

1. biens ou services.

با ملاحظه رویه قضائی در کشورهای مختلف تعریف جامعی از مصرف‌کننده به دست می‌آید. بخشی از رویه‌های قضائی، استفاده از قواعد حقوق مصرف را به اشخاصی که برای دستیابی به یک هدف حرفه‌ای، ولی خارج از صلاحیت حرفه‌ای خود (en dehors de leur competence) اقدام می‌کنند، گسترش می‌دهد؛ مثلاً یک وکیل دادگستری که برای رفع نیازهای حرفه‌ای خود لوازم انفورماتیک خریداری می‌کند، چون خارج از قلمرو صلاحیت خود اقدام کرده است، در این مورد فردی مبتدی و بی‌اطلاع به شمار آمده در مقابل صاحبان حرفه‌ای که کالای مذکور را به وی فروخته‌اند. در موضع ضعیف قرار می‌گیرد، لذا قواعد حمایتی حقوق مصرف‌کننده شامل وی می‌شود.

اما بخش دیگری از رویه قضائی مخالف هرگونه گسترش قواعد حقوقی مصرف است و معتقد است در مثال بالا وکیل دادگستری نمی‌تواند از قوای حمایتی حقوق مصرف برخوردار باشد و به همین دلیل دیوان عالی کشور فرانسه کسی را که یک دستگاه رایانه را برای حسابداری و حسابرسی مغازه‌اش خریداری می‌کند، مصرف‌کننده تلقی نکرده است.

درباره سازمان‌های عمومی که محصولات یا خدمات ارائه می‌کنند هم این پرسش وجود دارد که آیا استفاده‌کنندگان از این خدمات مصرف‌کننده به شمار آمده قواعد حمایتی در مورد آنان اجرا می‌شود یا خیر؟ مثلاً استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌های عمومی که دارای ویژگی صنعتی و یا تجاری هستند (مثل شرکت برق، شرکت گاز، راه‌آهن، پست و تلفن و شرکت‌های بیمه ملی شده) بر اساس رأی که دادگاه تعارضات فرانسه^(۱) در سال ۱۹۲۱ صادر کرد، چنانچه صاحب حرفه نباشند، مصرف‌کننده محسوب می‌شوند.

در مورد سازمان‌های عمومی اداری که هدف آنها رفع حوائج عامه مردم است و به صورت رایگان و مجانی خدماتی را ارائه می‌دهند باید گفت استفاده‌کنندگان از

۱. دادگاهی است مرکب از برخی اعضای دیوان عالی کشور و شورای دولتی که در مقام رفع تعارضات بین نظام اداری و نظام قضائی تشکیل می‌شود.

این سازمان‌ها مصرف‌کننده نیستند، اما استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌های عمومی اداری نظیر بیمارستان‌ها که محصولات خود را در مقابل دریافت پول عرضه می‌کنند، مصرف‌کننده بوده می‌توانند از قواعد «حقوق مصرف» بهره‌مند شوند.

گفته می‌شود که اصطلاح حقوق مصرف نخستین بار از سوی جان اف کندی در سال ۱۹۶۲ مطرح شده است، وی چهار حق را به عنوان حداقل حقوق مصرف‌کننده معرفی کرده که عبارت است از: حق برخورداری از ایمنی؛ حق برخورداری از اطلاعات کامل؛ حق برخورداری از حمایت دولت و حق انتخاب. البته قرن‌ها پیش از آن «ژوستینیان» حق برخورداری از اطلاعات و ایمنی را در الواح دوازده‌گانه خود به رسمیت شناخته بود.

حق آزادی انتخاب و یا حق انتخاب بهتر، یکی از حقوق اولیه مصرف‌کننده است، مصرف‌کننده باید در انتخاب کالا و یا خدمات آزاد باشد؛ یعنی در بازار، اسیر دست تولیدکننده نباشد که باید با ایجاد بازار رقابتی امکان‌استفاده از این حق به او داده شود، در غیر این صورت او مجبور است کالایی را که ارائه می‌شود، مصرف کند و یا به طور کلی از مصرف آن صرف‌نظر کند که منجر به ضایع شدن حق او خواهد شد.

حق برخورداری از اطلاعات بدین معناست که مصرف‌کننده حق دارد از مشخصات، فواید و مضرات کالای مورد مصرف آگاهی داشته باشد؛ مثلاً در آمریکا گروهی از مصرف‌کنندگان سیگار به دلیل اینکه تولیدکنندگان کالای مزبور مضرات استفاده از سیگار را بر روی پاکت‌های آن گوشزد نکرده بودند، از تولیدکنندگان کالای مزبور شکایت کردند و دادگاه حکم به جبران خسارت به نفع مصرف‌کننده داد.^(۱)

«حق برخورداری از استاندارد» نیز حقی است که هر مصرف‌کننده‌ای باید از آن برخوردار باشد. لذا هر کالایی که تولید می‌شود و یا هر خدمتی که عرضه می‌گردد باید از حداقل استانداردهای ایمنی برخوردار باشد؛ مثلاً در تولید اسباب‌بازی که

۱. اسماعیل زاده (هادی)، رساله دکتری «حمایت از حقوق مصرف‌کننده در حقوق ایران و فرانسه» ۱۹۷۶، ص ۹

به نقل از لوک بیل: «مصرف‌کننده از خود دفاع کرده»، ص ۱۰.

مورد مصرف کودکان است باید استاندارد ایمنی کالا در نظر گرفته شود، در غیر این صورت تولیدکنندگان مسئول قلمداد می‌شوند.

اطلاعات لازم درباره شیوه استفاده از کالاها و خدمات نیز باید در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد؛ لذا چاپ و ارائه بروشورهای (دستورالعمل) حاوی اطلاعات لازم همراه کالا و خدمات ضروری به نظر می‌رسد.

حق برخورداری از جبران خسارت نیز از حقوق مسلم مصرف‌کننده است؛ زیرا تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالا و یا خدمات در قبال تولید محصولات خود مسئولند و باید عواقب ناشی از فعالیت‌های اقتصادی خود را بپذیرا باشند. لذا چنانچه در نتیجه مصرف یک کالا و یا خدمت ضرری متوجه مصرف‌کننده شود، متولیان تولید و عرضه آن ضامن خواهند بود و باید آن را جبران نمایند.

این، امری مسلم است که تعهدات تولیدکنندگان و یا عرضه‌کنندگان در مورد کیفیت کالاها و یا خدمات که به مصرف‌کنندگان داده می‌شود، و به عنوان حقوق مصرف‌کننده مورد احترام است و بار حقوقی و ضمانت اجرا دارد پس چنانچه کالای عرضه شده کیفیت لازم را نداشته باشد مصرف‌کننده این حق را دارد که به عنوان عدم اجرای تعهدات از سوی تولیدکننده شکایت کرده حقش را استیفاء کند.

۲-۱. حقوق مصرف‌کننده و قانونگذاری

خطرات تهدیدکننده جامعه مصرفی برای اولین بار توسط فلاسفه آمریکایی مطرح گردید. از اوایل قرن بیستم، قانونگذاران کشورهای اروپای غربی با ملاحظه مقتضیات جامعه به بیان مصادیق مصرف‌کننده و حمایت از آن پرداخته در کنار آن آرای متفاوتی نیز در محاکم قضائی صادر شد. در دعوی (Mac-Pherson) علیه (Buck Motor Company) به دلیل نقص فنی در چرخ خودرو که از نوعی چوب ساخته شده بود و راننده با خودرو تصادف کرده آسیب دیده بود، کاردزو (Cardozo)، قاضی دادگاه، تقصیر فروشنده خودرو را به لحاظ عدم رعایت مسائل ایمنی و کیفیت در تولید خودرو محرز دانست به جبران خسارت شاکی حکم کرد.

تاریخچه جنبش حمایت از مصرف‌کنندگان در جهان، گواهی می‌دهد که نیات خیرخواهانه قانونگذاران به تنهایی قادر نیست که مصرف‌کنندگان بی‌پناه را در برابر

ظلم و ستم عده‌ای سودجو و فرصت‌طلب حمایت کند و در کنار نیات خوب قانونگذاران و تلاش خستگی‌ناپذیر سازمان‌های اجتماعی و دستگاه‌های نظارتی، افکار عمومی جامعه و اتحادیه‌های مردمی نیز باید نقش مهم خود را در حمایت از حقوق مصرف‌کننده ایفا کنند.

با نگاهی گذرا به قوانین حاکم در جهان می‌توان دید که دغدغه اصلی اکثر صاحبان اندیشه، حمایت از حقوق مصرف‌کننده بوده است. در کشور فرانسه رویه قضائی و دیوان کشور با استدلال‌های مختلف، مصرف‌کننده را از اثبات تقصیر فروشنده یا تولیدکننده معاف کرده است. همچنین قانونگذار فرانسوی در جهت حمایت از طبقه‌ای خاص، اصل آزادی قراردادی را محدود کرده است، چرا که معتقد است اصل آزادی قرارداد در جایی قابل حمایت است و طرفین بدان ملزم می‌شوند که بین طرفین قرارداد تساوی برقرار باشد؛ مثلاً برای حمایت از کارگر و ایجاد این تساوی، قانون کار وضع شده و یا در قانون مالک و مستأجر قانونگذار حمایت‌های فوق‌العاده‌ای را از مستأجر به عمل آورده تا این تساوی ایجاد شود.

در فرانسه شرطی که علیه مصرف‌کننده و به نفع تولیدکننده باشد و یا شرطی که متخصص حرفه‌ای در مقابل غیرحرفه‌ای به ضرر او قرار می‌دهد، غیرقابل قبول تلقی شده است و دیوان کشور فرانسه چنین شرط‌هایی را «شرط شیرینی»^(۱) (شرط تحمیلی)^(۲) و یا «شرط گزاف» نام نهاده‌اند. قانونگذار فرانسوی تمام شروطی را که به نفع تولیدکننده و علیه مصرف‌کننده بود، شرط غیرقابل اجرا دانست و به لحاظ حساسیتی که دولت و حکومت در آن زمان داشتند، آیین‌نامه‌های اجرایی آن در ۲۴ مارس ۱۹۷۸ به تصویب هیأت وزیران رسید و کمیسیون‌های مختلفی برای حمایت از مصرف و مصرف‌کننده تشکیل شد. در حال حاضر در فرانسه مجموعه قوانین و مقررات مربوط به مصرف (Code de la Consommation) حجیم‌تر و قطورتر از

۱. شرط شیرینی به شرطی می‌گویند که شیر در جنگل با سایر حیوانات بیندود. آیا حیوانات اختیار دارند که این شرط را قبول نکنند؟ (Clause Leonine).

قانون مدنی فرانسه است.^(۱)

در نظام حقوقی فرانسه در بخش حقوق کیفری، جایگاه خاصی برای حقوق مصرف‌کنندگان پیش‌بینی شده است. بسیاری از تعهدات که با هدف حمایت از مصرف‌کنندگان به متخصصین تحمیل شده با ضمانت‌های اجرایی کیفری همراه است؛ برای مثال، تقلب و مغشوش کردن کالا از جمله تخلفات اداری و دارای ضمانت اجرای کیفری است.

امروزه با ملاحظه مقررات قانون اساسی برخی کشورها، نظیر اسپانیا، پرتغال، برزیل و سوئیس درمی‌یابیم که حقوق مصرف‌کننده در قوانین اساسی نیز جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است و نشانگر درک دولت‌ها درباره حمایت از مصرف‌کننده است.

اصل ۵۱ قانون اساسی ۱۹۷۸ اسپانیا بیان می‌دارد:

«مقامات دولتی باید شرایط آموزش و اطلاعات مصرف‌کنندگان و استفاده‌کنندگان را فراهم کرده و به نحوی مؤثر از کلیت، تندرستی و منافع مشروع آنان دفاع و حمایت کنند».

«مقامات دولتی باید آموزش و اطلاعات مصرف‌کنندگان و استفاده‌کنندگان را ترویج و توسعه داده از سازمان‌های مرتبط با امور مصرف‌کنندگان تشویق به عمل آورند و در خصوص موضوعاتی که توسعه قانون بر آنها تأثیر می‌گذارد، نظر این سازمان‌ها را جویا شوند».

باعنایت به موارد فوق قوانین باید تجارت داخلی را تنظیم کرده رژیم صدور مجوز برای تولیدات تجاری را قاعده‌مند سازند».

اصل مزبور به حقوق اساسی مصرف‌کننده نظیر آموزش، اطلاعات، سلامتی و سایر منافع مشروع او اشاره دارد. همچنین قانون اساسی اسپانیا از دولت خواسته است که در زمینه اطلاعات و آموزش مصرف‌کنندگان تلاش کند و نقش سازمان‌های

۱. حسین‌آبادی (امیر)، «حقوق مصرف‌کننده»، *ماهنامه اطلاع‌رسانی* (معاونت حقوقی و امور مجلس ریاست جمهوری)، سال اول، دی ماه ۱۳۸۱، شماره ۳، ص ۱۲.

مرتبط با امور مصرف‌کنندگان را به رسمیت بشناسد. لذا در ۲۴ جولای ۱۹۸۴ قانون جامع دفاع از مصرف‌کنندگان و استفاده‌کنندگان^(۱) به تصویب رسید.

کشور پرتغال هم حمایت از حقوق مصرف‌کننده را سرلوحه کار خود قرار داده با تصویب قانون حمایت از مصرف‌کننده^(۲) و با ذکر آن در قانون اساسی گامی مثبت در جهت وضع قواعد حمایتی از مصرف‌کننده برداشته است. اصل ۶۰ قانون اساسی پرتغال مقرر می‌دارد:

«مصرف‌کنندگان باید حق نظارت بر کیفیت مناسب کالا و خدمات، آموزش و اطلاعات، حمایت از تندرستی، ایمنی و منافع اقتصادی و نیز حق جبران خسارت را داشته باشند.

- آگهی‌های تبلیغاتی باید توسط قانون قاعده‌مند شوند و تمامی اشکال آگهی مخفی، غیرمستقیم و متقلبانه باید ممنوع باشد.

- انجمن‌های مصرف‌کنندگان و شرکت‌های تعاونی مصرف‌کنندگان باید طبق قانون مستحق حمایت دولتی باشند و مطالب و سخنان آنها در خصوص مسائل مربوط به حمایت از مصرف‌کنندگان استماع شود».

در کشور سوئیس نیز مقررات مشابهی در جهت حمایت از حقوق مصرف‌کننده وضع شده است. اصل ۳۱ اصلاحی قانون اساسی سوئیس که در نتیجه رفراندومی در ۱۴ ژوئن ۱۹۸۱ به تصویب رسیده است، مقرر می‌دارد:

«- در عین تضمین منافع کلی اقتصاد سوئیس و آزادی تجارت بازرگانی، کنفدراسیون موازین حمایت از مصرف‌کنندگان را وضع خواهد کرد.

- در حوزه قوانین فدرال که مربوط به رقابت غیرمنصفانه‌اند، سازمان‌های مصرف‌کننده، حقوقی مشابه انجمن‌های تجارت و صنعت حرفه‌ای دارند.

- برای حل و فصل دعاوی ناشی از عقود بین مصرف‌کنندگان و عرضه‌کنندگان - بسته به ارزشی که حدود آن توسط شورای فدرال معین خواهد شد - کانتونها

1. General For The Defence Of Consumers and Users
2. Comprehensive 1990 Code of Consumer Protection

مقرراتی برای داوری و آیین دادرسی‌های حقوقی ساده و سریع وضع خواهند کرد.»
حتی در کشورهایی مانند بنگلادش نیز در قوانین اساسی و عادی مقرراتی در
مورد حمایت از مصرف‌کنندگان وجود دارد.^(۱)

در ماده ۱۸ قانون اساسی کشور بنگلادش آمده است:

«دولت افزایش سطح تغذیه و بهبود سلامت و بهداشت عمومی را از وظایف
اولیه خود تلقی می‌کند و به ویژه اقدامات مؤثری را برای جلوگیری از مصرف
نوشابه‌های الکلی و دیگر مشروبات سکرآور و مواد مخدري که برای سلامت
انسان‌ها مضر هستند، به عمل می‌آورد.»

یا از ماده ۱۵ قانون اساسی که تأمین و تدارک نیازهای اساسی را از وظایف
دولت برشمرده، چنین استنباط می‌شود که وظیفه فراهم کردن تسهیلات آموزشی از
جمله ارائه آموزش‌های کافی به مصرف‌کنندگان نیز برعهده دولت است. مواد مذکور
در قانون اساسی به عنوان اصول بنیادین در سیاست‌گذاری دولت به حساب می‌آید
که در قوانین عادی نقش قابل توجهی داشته است. مضافاً اینکه بندهای مذکور در
قانون اساسی اهمیت بسیاری به وضعیت غذایی مردم داده و به اقدامات حمایتی
اشاره دارد که علیه کالاها، خدمات و مراحل تولید زیان‌آور برای مصرف‌کنندگان
صورت گرفته است.

قوانین متعددی در بنگلادش در جهت حمایت از مصرف‌کنندگان وضع شده
است که عبارتند از:

۱. قانون کنترل کالاهای اساسی ۱۹۵۶ که توسط مجلس ایالتی پاکستان شرقی
به تصویب رسید و به موجب آن به دولت این اختیار داده شده که در بعضی مواقع
برخی کالاها را اساسی اعلام نماید و در نحوه تولید و توزیع آن نظارت کند.
۲. دستورالعمل مواد غذایی خالص ۱۹۵۹؛ با وضع این دستورالعمل تولید و
توزیع کالاهای اساسی مورد مصرف روزانه مردم تحت نظارت قرار گرفت و افرادی
که بیماری‌های مسری، مانند جزام یا سل داشتند از دخالت در امر تولید یا توزیع

۱. نظر به این که کشور بنگلادش کشوری در حال توسعه است، لذا بیشتر به مسائل آن پرداخته است.

مواد غذایی منع شدند و متخلفین از این امر برای اولین بار به جریمه‌های معادل ۱۰۰۰ تا ۴۰۰۰ تاکا (واحد پول بنگلادش) و حبس از سه ماه تا یکسال محکوم می‌شدند.

۳. دستورالعمل قیمت و توزیع کالاها‌ی اساسی ۱۹۷۰؛ برطبق این دستورالعمل قیمت کالاها باید به آنها الصاق شود و فهرست قیمت‌ها در معرض دید عموم قرار گیرد. فروشندگان موظف به صدور فاکتور هستند.

۴. دستورالعمل کنترل دارو ۱۹۸۲ و دستورالعمل نظارت بر تبلیغ و بازاریابی شیرخشک ۱۹۸۴ که براساس آن هیچ فردی حق ندارد به تبلیغ شیرخشک پرداخته و با تبلیغات و انتشار آگهی این باور را در مردم ایجاد کند که شیرخشک معادل یا حتی بهتر از شیر مادر است. دستورالعمل مذکور همچنین تولیدکنندگان شیرخشک را ملزم می‌کند که در بسته‌بندی خود عبارت «هیچ نوع جایگزینی برای شیر مادر وجود ندارد» را بگنجانند. متخلفین از این ماده به مجازات‌هایی تا دو سال حبس یا جریمه‌های معادل ۵۰۰۰ تاکا یا هر دو محکوم می‌شوند.

۵. قانون کنترل بازاریابی کالاها‌ی دখانی ۱۹۸۸؛ هدف از وضع این قانون، کنترل و ممانعت از استفاده کالاها‌ی دخانی بود و فروشندگان و تولیدکنندگان کالاها‌ی دخانی ملزم بودند بر روی بسته‌های سیگار هشدارهای لازم را قرار دهند. وضع قوانین مذکور و تشکیل اتحادیه مصرف‌کنندگان CAB در سال ۱۹۸۳ در وزارتخانه رفاه دولت بنگلادش و تلاش‌های بی‌شائبه این حرکت مردمی باعث شد مصرف‌کنندگان در کشور مزبور دارای پایگاه استوار و سالمی شوند. حوزه فعالیت CAB محدود به کنترل قیمت کالاها و خدمات نمی‌شود، بلکه فعالیتش را به دامنه وسیعی از منافع اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی توسعه داده است. با انتشار خبرنامه منظم آموزشی به نام «ندای مصرف‌کننده» و تشکیل هسته‌های مختلف سیاست‌گذاری دارو، محیط زیست و هسته شکایات، مصرف‌کنندگان را در مقابل نیروهای انحصاری بازار حمایت‌ج‌دی کرده است.

ولی این موارد جهت احقاق حقوق مصرف‌کننده کافی نبوده و بنگلادش در این مورد هنوز با مشکل جدی مواجه است. زیرا اولاً مجموعه قوانین مناسب جهت

حمایت از مصرف‌کننده وضع نشده و وجود تعدادی مصوبات قانونی به دلیل پراکندگی و عدم دسترسی به آنان برنامه آموزش دهی به مصرف‌کنندگان را بسیار دشوار ساخته است. ثانیاً ارسال یک شکایت در مورد نقض حقوق مصرف‌کننده چنان طاقت‌فرساست که برای منافع مصرف‌کنندگان بسیار مضر است. در اکثر قوانین مصرف‌کننده عادی حق طرح دعوی ندارد، بلکه فقط مقامات رسمی ذی‌صلاح می‌توانند علیه متهمان به نقض قوانین مصرف‌کننده اقامه دعوی کنند و مقامات دولتی ذی‌صلاح هم به آسانی در دسترس مردم نیستند و یا اینکه بعضاً توسط افراد و شرکت‌های تجاری بزرگ کنترل می‌شوند.

در نظام حقوقی ایران با استفاده از رویه قضائی و به استناد اصل چهارم قانون اساسی می‌توان از مصرف‌کنندگان حمایت کرد^(۱) و دادگاه‌ها می‌توانند با استفاده از نظریه سوءاستفاده از حق استدلال کنند که هرچند طرفین حق دارند شروطی را که خلاف قانون نباشد، در قرارداد بگنجانند، ولی وقتی این شرط را یک حرفه‌ای در مقابل غیرحرفه‌ای و یا یک تولیدکننده در مقابل مصرف‌کننده می‌گنجاند، نوعی سوءاستفاده از حق تلقی کرده و از آن جلوگیری نمایند و یا به قول دکتر کاتوزیان معاملات این چنینی را معاملات اضطراری تلقی کنند. اضطراری که موجب عدم نفوذ معامله می‌شود، این حقوقدان درباره ماده ۱۷۹ قانون دریایی آورده است: «هرگونه قراردادی که در نجات‌های دریایی بین آن کسی که می‌خواهد نجات پیدا کند و ناجی منعقد شود که به ضرر او باشد، غیر نافذ است اضطرار در این ماده در حکم اکراه بوده و موجب عدم نفوذ معامله می‌شود.»^(۲)

۲. حقوق مصرف‌کننده از دیدگاه حقوق بشر

آیا حقوق مصرف‌کننده از مصادیق حقوق بشر است که بتوان نقض آن را نقض حقوق بشر تلقی کرد؟ پیش از پرداختن به پاسخ این پرسش باید دید که چرا دغدغه

۱. اصل چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران: «هیچ کس نمی‌تواند اعمال حق خویش را وسیله اضرار به غیر یا تجاوز به منافع عمومی قرار دهد».

۲. حسین آبادی (امیر)، همان، صفحه ۱۴.

این معنا را داریم که نقض حقوق مصرف‌کننده نقض حقوق بشر شمرده شود و به عبارت دیگر ضرورت رویکرد نظری حقوق مصرف‌کننده به حقوق بشر چیست؟ دو ضرورت واقع‌گرایانه و ارزشی وجود دارد که اجازه نمی‌دهد خود را از نظام بین‌المللی حقوق بشر دور نگه داریم. بدین تفسیر که جهان امروز یک جهان وابسته متقابل (interdependent) است و ضرورت‌های زیست بین‌المللی اشکال مختلف رفتاری و قواعد گوناگونی را بر ما تحمیل می‌کند. امروزه کالای اقتصادی با سیستم سیاسی و مبنای نظری و با ارتباطات اجتماعی با هم می‌آیند و با هم می‌روند و دنیای امروز در قالب نظام بین‌المللی حقوق بشر اقتضائاتی را بر کشورها تحمیل می‌کند. در کنار این ضرورت یک مبنای ارزشی نیز وجود دارد و آن این است که نظام بین‌المللی حقوق بشر بر کرامت ذاتی انسان و ادعاهای اخلاقی انسان بنا شده و ما نمی‌توانیم فریاد عدالت‌خواهی و دفاع از ارزش‌های انسانی سر دهیم و در مقابل با این قضایا برخورد انفعالی داشته باشیم. از دیر زمان، زندگی و فرهنگ ما تجلی‌گاه احترام به آحاد بشری است که همواره خود را در شادی و غم یکدیگر شریک می‌دانستند بنابراین باید با قضایای بین‌المللی برخورد فعال و آگاهانه داشته باشیم.

۲-۱. حقوق بشر چیست؟

مهم‌ترین اسناد بین‌المللی حقوق بشر عبارتند از: اعلامیه جهانی حقوق بشر، میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی، میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، کنوانسیون آمریکایی حقوق بشر، کنوانسیون اروپایی حقوق بشر، منشور آفریقایی حقوق بشر و مردم و اعلامیه حقوق بشر قاهره (اعلامیه حقوق بشر اسلامی).

با بررسی این اسناد بین‌المللی با چهار حق مواجه می‌شویم: اول، «حق کار» که در بند یک ماده ۲۳ اعلامیه جهانی به آن اشاره شده است؛ دوم، «حق دسترسی به بالاترین استاندارد قابل حصول در بهداشت تن و روان» که در بند یک ماده ۱۲ میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی و ماده ۱۶ منشور آفریقایی آمده است و سوم، «حق تابعیت» و چهارم «حق شکنجه نشدن».

حقوق بشر بر کرامت ذاتی انسان مبتنی است و کرامت ذاتی انسان از طریق اصل

برابری ارزشی انسان‌ها در حقوق بشر متجلی می‌گردد. پس حقوق مطرح در نظام‌های بین‌المللی بر سه گونه است. حقوق ناپذیرفتنی، حقوق مناقشه‌بردار و حقوق پذیرفتنی.

گروه نخست در حقیقت، آمال و آرزوهای اخلاقی را بیان می‌کنند. ادعا نسبت به بالاترین حد قابل حصول بهداشت تن و روان ممکن است به لحاظ اخلاقی قابل دفاع باشد، اما به هیچ وجه نمی‌توان گفت بدون بالاترین حد بهداشتی کرامت و ارزش انسان پایمال می‌گردد. آن چه کرامت و حق دفاع انسان را به خطر می‌اندازد فقدان منابع حداقلی و لازم است.

گروه دوم از حق‌ها را حق‌های مناقشه‌بردار می‌نامند. وقتی با این گونه حق‌ها در نظام بین‌المللی حقوق بشر مواجه می‌شویم، نمی‌توانیم با قاطعیت بگویم برای تأمین و حفظ ارزش‌های بنیادین مورد نظر ضروری‌اند، بلکه به طور کامل وابسته به زمینه‌های اقتصادی سیاسی و فرهنگی یک جامعه است؛ مثلاً ادعا نسبت به ارتقای شغلی یا پرداخت برابر که به این قبیل ادعاها، اقتضائات عدالت و انصاف هم گفته می‌شود؛ به عنوان مثال، اگر کسی سوار اتوبوس شرکت واحد شود و بلیت ندهد، قطعاً عملی خلاف عدالت انجام داده است، اما آیا می‌توانیم ادعا کنیم تک تک افراد جامعه علیه این شخص مفت‌سوار (free rider) حق گرفتن بلیت دارند. قطعاً عدالت ایجاب می‌نماید آن شخص بلیت بدهد، اما ترک این فعل موجب لطمه به آن ارزش‌های بنیادین حق نمی‌شود، کرامت و فاعلیت کسی به نحو مستقیم و ضروری به خطر نمی‌افتد، لذا این قبیل حق‌ها، مناقشه‌بردار نامیده می‌شود.

گروه سوم از حق‌ها را حق‌های پذیرفتنی می‌نامند، آن چه تحت عنوان حق در این گروه مطرح می‌شود، با اصل کرامت انسان ارتباط مستقیم و ضروری دارد. کلیه حقوق، ابزاری و فردی و با ویژگی حداقلی هستند و برای حمایت فرد در مقابل حکومت و جامعه وضع شده‌اند و برای حفظ و تأمین کرامت ذاتی و فاعلیت اخلاقی انسان آمده‌اند. لذا حداقل در آنها کفایت می‌کند و قلمرو حق متفاوت از قلمرو اخلاق و عدالت است.

حق‌ها بخش کوچکی از عدالت را ادا خواهند کرد، اما همه عدالت را استیفاء

نخواهند نمود. حق‌ها نه می‌خواهند و نه می‌توانند همه حرف عدالت و یا اخلاق باشند و با توجه^(۱) به اینکه در یک جامعه مصرفی حمایت از مصرف‌کننده به منزله حمایت و پشتیبانی از شأن و منزلت اجتماعی افراد تلقی شده، قواعد شناخته شده و مقبول حقوق بشر نظیر توجه به رفاه مادی و حفظ منزلت اجتماعی افراد در شکل‌گیری اساس پذیرش نظریه شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر تأثیر بسزایی دارد. چراکه حقوق مصرف‌کننده به عنوان یک حق پذیرفتنی در جامعه بین‌المللی مطرح بوده و حقوق بشر که مبتنی بر کرامت ذاتی انسان است در حقوق مربوط به مصرف‌کننده مد نظر است؛ زیرا با اصل کرامت انسان ارتباط مستقیم دارد و بدون اعمال این حق، گوهر انسانی ما حفظ نمی‌شود. باید این حق را در جامعه بپذیریم تا به عنوان یک موجود ذاتاً ارزشمند از حداقل شرایط برخوردار شویم.

در پاسخ به این سؤال اساسی که آیا حقوق مصرف‌کننده، حقوق بشر محسوب می‌شود دو رویکرد متفاوت وجود دارد: اولین رویکرد اعتقاد دارد حقوقی در زمره حقوق بشر به شمار می‌آید که سازمان‌های بین‌المللی نظیر سازمان ملل متحد آن را به رسمیت بشناسند و در قالب اسناد بین‌المللی توصیف و منتشر شده باشد. به اعتقاد این گروه حقوق مصرف‌کننده در حال حاضر جزء حقوق بشر نیست. طبق نظری که رویکرد اول به آن توجه داشته و بر معیار شکلی شناسایی حقوق بشر نظر دارد، اکنون تنها حقوقی در زمره حقوق بشر قرار می‌گیرد که در اعلامیه جهانی حقوق بشر ۱۹۴۸ و سایر معاهدات بین‌المللی از قبیل میثاق حقوق مدنی و سیاسی، ICCPR مصوب ۱۹۶۶ و میثاق حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ICESCR مصوب ۱۹۶۶ از آنها به عنوان حقوق بشر یاد شده است. عناوین مذکور در دو معاهده اخیر که حدوداً در ۳۸ سال پیش تصویب شده است می‌تواند به منزله طبقه‌بندی اولیه از حقوق بشر که شامل پنج دسته حقوق: مدنی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است، به کار رود.

البته طبقه‌بندی حقوق بشر در معاهدات بین‌المللی کامل نیست؛ چراکه حقوق،

۱. ر.ک: سخنرانی دکتر محمد راسخ با عنوان «ضرورت رویکرد نظری به حقوق بشر بین‌الملل».

مبتنی بر نیازهای بشری است و نیاز افراد هم از زمانی به زمان دیگر متفاوت است و به موازات به وجود آمدن نیازهای اجتماعی و نیازهای تقنینی برای رفع آنها، توسعه حقوق بشر شکل می‌گیرد.

رویکرد دوم معتقد است که ابتدا باید ویژگی‌های حقوق بشر را برشمرده و با تجزیه و تحلیل خصوصیات حقوق مصرف‌کننده به این سؤال پاسخ داد که آیا جزء حقوق بشر است یا خیر؟ و در صورتی که جزء حقوق بشر باشد چه سودی می‌تواند داشته باشد. شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر مزایا و فوایدی را به دنبال دارد که عبارتند از:

ایجاد قوانین مورد نیاز در جایی که قوانین وجود ندارد؛

توسعه نفوذ قوانین و مقررات موجود؛

هم‌سنگ ساختن حقوق مصرف‌کننده و حقوق بشر، در مواردی نظیر آزادی قراردادها یا آزادی انتخاب شغل؛

تأثیر بر دولت‌ها و دستگاه‌ها برای دست بردن در مقررات و قواعد موجود؛

تفسیر قواعد قانونی موجود در راستای جلوگیری از تعارض با سایر حقوق بشر.

حقوق بشر غالباً دولت‌ها و دستگاه‌های اجرایی را ملزم و متعهد می‌سازد، اما در

عین حال تأثیر غیرمستقیمی بر افراد و حقوق خصوصی دارد. هرچند عده‌ای را

عقیده بر این است که حقوق بشر هیچ ارتباطی با حقوق خصوصی ندارد، اما برخی

را نیز اعتقاد بر این است که می‌توان مستقیماً حقوق بشر را در حوزه حقوق

خصوصی به کار گرفت و حقوق مصرف‌کننده از جمله حقوقی است که هم دولت‌ها

و هم اشخاص را متعهد می‌سازد و به نحوی در حقوق خصوصی ریشه دارد و هم به

حقوق عمومی مربوط می‌شود.

قبل از ورود به بحث اصلی لازم است موضوعات ذیل را بررسی کنیم:

آیا تعریف مورد قبولی از حقوق بشر وجود دارد که ما را در تلقی حقوق

مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر یاری کند؟

آیا حقوق مصرف‌کننده دارای معیارهای ماهوی حقوق بشر است؟

آیا در اسناد بین‌المللی زمینه‌ای برای شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان

حقوق بشر دیده می‌شود؟

پاسخ به پرسش‌های مزبور را می‌توان در اعلامیه جهانی حقوق بشر مصوب ۱۰ دسامبر ۱۹۴۸ و میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی ۱۹۶۶ و نیز در دستورالعمل‌های سازمان ملل متحد برای حمایت از مصرف‌کننده^(۱) یافت. اما باید دید آیا می‌توان گفت که دستورالعمل‌های مزبور آغازی برای شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر است؟

یکی از مشکلات مطرح در عرصه بین‌الملل ارائه تعریفی مشخص از حقوق بشر است. اولین بار توماس پین (Pain) مفهوم حق بشر (right of man) را مطرح کرد. در جنگ‌های استقلال آمریکا و اعلامیه استقلال و قانون اساسی آمریکا حق و حقوق بشر مطرح شد. بعدها ایده مزبور در انقلاب فرانسه در قالب اعلامیه حقوق بشر و قانون اساسی فرانسه تدوین گردید و تفسیرهای گوناگونی راجع به آن شکل گرفت. ایده حقوق بشر طی سده بیستم در قالب اسناد بین‌المللی گسترش پیدا کرد. ولی هنوز تعریف مشخصی از حقوق بشر ارائه نشده است.

به طوری که پروفیسور «اینستین» بیان داشته است: به طور کلی سؤال یک فرد عامی می‌تواند این باشد که چه چیزی دقیقاً حقوق من بشر به شمار می‌آید؟ و ناگزیر به این سؤال به صورت مبهم و نامشخص می‌توان پاسخ داد. این تردیدها تا بدان جا ادامه دارد که در همایشی که در آغاز تدوین اعلامیه جهانی حقوق بشر توسط سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد (یونسکو) برگزار شد، یادداشت تفاهم و پرسش‌نامه‌ای برای دانشمندان برجسته در زمینه «مبانی نظری حقوق انسانی» ارسال گردید که پرسش‌نامه‌ها و پاسخ‌های واصل شده به عنوان مأخذی جهت ارائه نتایج نهایی تحقیق بررسی یونسکو درباره مبانی نظری حقوق بشر استفاده شد و نهایتاً منجر به تدوین اعلامیه جهانی حقوق بشر گردید.

در آغاز بحث به این نکته اشاره داشتیم که در راستای شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر دو رویکرد وجود دارد: عده‌ای معتقد بودند

1. United Nations Guidelines For Consumer Protection (UNGCP)

حقوقی جزء حقوق بشر به شمار می آید که در اسناد بین‌المللی به آن اشاره شده باشد و عده‌ای در مقابل معتقد بودند ابتدا باید ویژگی‌های حقوق بشر را مشخص ساخت و با تشریح آن ویژگی‌ها، به بررسی حقوق مصرف‌کننده پرداخت و جایگاه آن را از منظر حقوق بشر روشن کرد در بررسی رویکرد دوم تعریفی از حقوق بشر ارائه شده است.

«کانستون» معتقد است: «حقوق بشر چیزی است که به تمام انسان‌ها در تمام اعصار مربوط می‌شود»^(۱)، لذا حقوق اقتصادی و اجتماعی با این که در معاهدات بین‌المللی به عنوان حقوق بشر شناخته شده‌اند، منطقی‌تر نمی‌تواند به عنوان حقوق بشر تلقی شوند.

این دیدگاه مورد قبول نیست چرا که حقوق بشر گاه ناظر به گروه‌های خاصی چون کودکان، اقلیت‌ها و نیز زنان است که به عنوان گروه‌هایی محروم از آنها حمایت به عمل می‌آورد. از این رو نمی‌توان آن را همواره به عنوان حقوق کل افراد در جهان تعریف کرد. عده‌ای دیگر نیز حقوق بشر را یک حق اخلاقی بین‌المللی می‌دانند.

۲-۲. ملاک‌های حقوق بشر

ملاک‌های ماهوی ذیل جهت شناسایی حقی به عنوان حقوق بشر ضروری است: حقوق بشر به کل جامعه بشری مرتبط است و محدود به گروهی خاص نیست.

اشخاص، هدف اصلی حقوق بشر تلقی می‌شوند و در آن بر رفاه، کرامت و پیشرفت آنها تأکید شده است.

حقوق بشر، حقوق افراد در برابر دولت‌ها و صاحبان قدرت است. از آنجا که مصرف‌کنندگان همان مردمند و هر فردی در طول زمان می‌تواند مصرف‌کننده باشد، لذا حقوق مصرف‌کننده را می‌توان حقوق همه افراد نامید که در نتیجه حقوق مصرف‌کننده ویژگی اول حقوق بشر را داراست. همچنین حقوق مصرف‌کننده ناظر به اشخاصی است که حق تجارت منصفانه،

حق قرارداد منصفانه و حق دریافت تولیدات ایمن را دارند و از حقوق اشخاص در برابر جمع حمایت نموده و بر رفاه، کرامت و پیشرفت اشخاص تأکید دارند. بنابراین، واجد ویژگی دوم هم است.

همچنین حقوق بشر ناظر به حمایت از افراد در برابر تجاوز خودسرانه دولت‌هاست، بدین ترتیب فرد مصرف‌کننده نیز مستحق حمایت در برابر سازمان‌های بزرگ تجاری، کارتل‌ها و شرکت‌های چند ملیتی است که خواسته‌هایشان را بر مصرف‌کننده تحمیل می‌کنند و به کرامت و شأن و منزلت انسانی واقعی نمی‌نهند. عدالت، درک اصول انصاف و عزت نفس و کرامت انسانی که جزء مبانی حقوق بشر به شمار می‌رود، می‌تواند مبنای حمایت از مصرف‌کننده نیز تلقی گردد؛ چرا که حقوق مصرف بر سه پایه استوار است:

الف) مصرف‌کنندگان به‌طور طبیعی در موضع ضعیف‌تری نسبت به متخصصین قرار می‌گیرند.

ب) وظیفه قانون حمایت از ضعیف در مقابل قوی است.

ج) حقوق مدنی کلاسیک برای حمایت از مصرف‌کنندگان ناتوان است.

برای انتظام جامعه باید همیشه کارمندان، کشاورزان، تجار و فروشندگان خرده‌پا مورد حمایت قانون و جوامع بشری قرار گیرند چرا که حقوق مدنی در شکل کلاسیک قادر به حمایت از مصرف‌کنندگان نیست. در قانون مدنی برای مقابله با بعضی از نابرابری‌های قراردادی چاره‌جویی‌هایی شده است، از آن جمله می‌توان به نظریه عیوب رضا و نظریه ضمانت در عقد بیع اشاره نمود. اما این قبیل راه‌حل‌ها عموماً در دسترس مصرف‌کنندگان قرار ندارند، زیرا بهره‌مندی از راه‌حل‌های مزبور متوقف بر طرح شخصی دعاوی دارای این گونه ضمانت‌های اجرایی در مراجع ذیصلاح قضائی و پس از تنظیم قرارداد و غالباً پس از اجرای آن است. آیا کسی که «ماست» فاسدی را خریداری می‌نماید برای احقاق حق خود به ضمانت اجرای عیوب مخفی تمسک خواهد جست؟^(۱)

۱. ر.ک: دکتر عباس قاسمی حامد، «معرفی حقوق مصرف»، سبجه حقوقی، شماره ۲۳ (دفتر ←

با شناسایی مبانی سه‌گانه حقوق مصرف و مطالعه رابطه نابرابر مصرف‌کنندگان و شرکت‌های بزرگ تجاری و سازمان‌های اقتصادی قدرتمند روشن می‌شود که زمانی کرامت انسانی که حقوق بشر بر آن مبتنی است، حفظ خواهد شد که حقوق مصرف‌کننده را جزء حقوق بشر شمرده و قواعد بازدارنده جدیدی برای جلوگیری از نقض آن حقوق برای جامعه خویش ترسیم نماییم.

یکی از شرایط به رسمیت شناختن حقوق مختلف به عنوان حقوق بشر، ذکر این حقوق در اسناد رسمی بین‌المللی است که از آن به عنوان ملاک شکلی حقوق بشر یاد می‌شود. روشن است که اعلامیه جهانی حقوق بشر و دو کنوانسیون بین‌المللی مربوط به آن در توسعه حقوق بشر و پیشرفت بین‌المللی این حقوق، نقش بسزایی داشته‌اند. هرچند پذیرش رسمی و شکلی نمی‌تواند به عنوان تنها معیار برای حقوق بشر قلمداد گردد، لکن حقوق مصرف‌کننده نیز در این راستا توفیقات زیادی داشته و در اعلامیه جهانی حقوق بشر و کنوانسیون‌های مربوط، به عنوان حقوق اقتصادی از آن سخن به میان آمده است.

۳. حقوق مصرف‌کننده در پرتو اسناد بین‌المللی

۳-۱. اعلامیه جهانی حقوق بشر ۱۹۴۸:

اصولاً حقوق مصرف‌کننده حقوقی اقتصادی است و اولین بحث اقتصاد خرد در علم اقتصاد، نظریه حق آزادی انتخاب مصرف‌کننده است. بنابراین، شناسایی آن به عنوان حقوق بشر باید بر مبنای حقوق اقتصادی مذکور در اعلامیه جهانی حقوق بشر و کنوانسیون‌های مربوط شکل گیرد. اعلامیه مذکور حق حیات، حق آزادی، آزادی انتخاب، حق مالکیت، حق استیفای حق و حق قیام علیه ظلم را جزء حقوق اولیه بشر برشمرده است. حق آزادی انتخاب از حقوق به رسمیت شناخته شده در اعلامیه جهانی حقوق بشر است.

در این باره در اعلامیه حقوق بشر آمده است: مصرف‌کننده در عرصه اقتصادی

حق انتخاب دارد، یعنی او باید حق آزادی انتخاب کالا و خدمات را داشته باشد و اسیر دست تولیدکننده نشود و تولید آن کالا و یا خدمات انحصاری نباشد. در بخش سوم از ماده ۲۳ اعلامیه جهانی حقوق بشر ۱۹۴۸ به «حق افراد برای داشتن بیمه جبران خسارت منصفانه و شایسته، برای خود و اعضای خانواده در حدی که متناسب با شأن انسانی باشد» اشاره شده و در بخش اول از ماده ۲۵ آن نیز به «حق داشتن حیات شایسته که مقتضی صحت و سلامت فرد و اعضای خانواده‌اش باشد» سخن به میان آمده است.

عبارت‌های «حق جبران خسارت منصفانه و شایسته» و «دارا بودن حیات مطلوب و شایسته» در راستای حمایت از مصرف‌کننده در اعلامیه مذکور ذکر شده است، زیرا به حداقل رساندن قیمت کالاها و خدمات و جبران خسارت از کالاهای معیوب برای افراد جامعه یک حیات اقتصادی مطلوب و شایسته به ارمغان خواهد آورد.

۲-۳. میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (ICESCR):

کنوانسیون مذکور در سال ۱۹۶۶ به تصویب رسید. در مقدمه و در بعضی از مواد آن مقررات حمایتی راجع به مصرف‌کننده به چشم می‌خورد. در مقدمه آن آمده است:

«اصول معاهده از شأن و کرامت ذاتی شخص انسان ناشی می‌شود که همین کرامت انسانی می‌تواند اساسی برای حمایت از مصرف‌کننده تلقی شود.»

در ماده ۱۱ میثاق به «مقرراتی که برای بهبود و اصلاح سیستم توزیع و تولید محصولات غذایی لازم است»، اشاره شده است. همچنین به «خوراک، پوشاک و مسکن مناسب و بهبودی مستمر شرایط زندگی» تصریح شده که تمامی این موارد حاکی از آن است که حمایت از مصرف‌کننده همواره مدنظر قانونگذاران بوده است. «حق تندرستی و سلامت افراد» نیز که در ماده ۱۲ میثاق بیان شده است ارتباطی مستقیم با حقوق مصرف‌کننده دارد و همچنین به حقوق مرتبط با بهداشت محیط زیست و جلوگیری از رشد بیماری اشاره دارد.

۳-۳. دستورالعمل‌های سازمان ملل متحد درباره حمایت از حقوق

مصرف‌کننده (UNGCP) مصوب ۱۹۸۵:

«UNGCP» در راستای شناسایی بین‌المللی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر به عنوان یک سند بین‌المللی قدم برداشته است. این دستورالعمل در نهم آوریل ۱۹۸۵ به اتفاق آرا در مجمع عمومی سازمان ملل متحد تصویب شد.

مقدمات تصویب دستورالعمل مذکور توسط سازمان بین‌المللی اتحادیه‌های مصرف‌کننده IOCU^(۱) فراهم شد. IOCU متشکل از ۱۷۰ سازمان عمده از بیش از ۶۰ کشور جهان است که در خصوص مسائل مربوط به مصرف‌کنندگان به فعالیت می‌پردازند. در سال ۱۹۷۵ در کنگره جهانی IOCU قطعنامه‌ای به تصویب رسید که در آن به موارد زیر توصیه شده است:

«دبیرکل سازمان ملل گزارشی راجع به حمایت از مصرف‌کننده تهیه و منتشر سازد.

- سازمان از شورای اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد (ECOSOC) می‌خواهد تا هیأتی از کارشناسان را برای تهیه کُد نمونه حمایت از مصرف‌کننده انتخاب کند.

- مجمع عمومی سازمان ملل متحد با بررسی کُد نمونه تهیه شده، تصویب آن را به اعضای سازمان ملل توصیه کرده خواستار شود.»

هفت مورد از اهداف UNGCP که در بخش نخست این سند آمده، عبارت است از:

الف) یاری به کشورها در راستای رسیدن یا حفظ حمایت مقتضی از افراد کشور خود به عنوان مصرف‌کننده؛

ب) تسهیل الگوهای تولید و توزیع که پاسخگوی نیازها و تمایلات مصرف‌کنندگان باشد؛

ج) تشویق برای رسیدن به سطوح عالی رفتار اخلاقی برای کسانی که در زمینه تولید و توزیع کالاها و خدمات به مصرف‌کنندگان فعالیت می‌کنند؛

(د) یاری به کشورها برای مهار اعمال تجاری متقلبانه؛
(ه) تسهیل توسعه گروه‌های مستقل مصرف‌کننده؛
(و) همکاری‌های اقتصادی آتی بین‌المللی در زمینه حمایت از مصرف‌کننده؛
(ز) تشویق و ترویج توسعه امکانات بازار که به مصرف‌کنندگان امکان بالاترین انتخاب را با پائین‌ترین قیمت می‌دهد.»

در مقدمه این بخش بر اینکه «مصرف‌کنندگان باید حق دستیابی به کالاهای غیرخطرناک را داشته باشند» و نیز بر «اهمیت ترویج توسعه اقتصادی و اجتماعی عادلانه، منصفانه و پایدار» تأکید شده است.

اساساً UNGCP اصول کلی را ارائه می‌کند و از دولت‌ها می‌خواهد که سیاست‌های حمایتی خود از مصرف‌کننده را در راستای این اصول توسعه بخشند. هر دولتی باید بر اساس شرایط اقتصادی و اجتماعی کشور و متناسب با جمعیت و اوضاع و احوال حاکم بر آن اولویت خود را به این امور اختصاص دهد. UNGCP در راستای حمایت از مصرف‌کننده به شش نیاز اصلی اشاره می‌کند: حمایت از مصرف‌کنندگان در برابر خطراتی که سلامت و ایمنی آنها را تهدید می‌کند؛

تشویق و حمایت منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان؛

دستیابی مصرف‌کنندگان به اطلاعات مناسب؛

آموزش مصرف‌کنندگان؛

امکان جبران خسارت مصرف‌کننده به نحوی مؤثر؛ و

آزادی برای تشکیل سازمان‌های مصرف‌کنندگان.

اصول مزبور در هفت فصل UNGCP ذکر شده است. اولین فصل به ایمنی فیزیکی نظر دارد.^(۱) دومین فصل به تشویق و حمایت از منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان می‌پردازد.^(۲) فصل سوم به وضع قوانین داخلی در زمینه ایمنی و

۱. UNGCP، بخش‌های ۱۲ - ۹.

۲. UNGCP، بخش‌های ۲۳ - ۱۳.

کیفیت کالاها و خدمات مصرف اشاره می‌کند.^(۱) فصل چهارم استقرار تسهیلات توزیعی برای دستیابی به خدمات و کالاهای ضروری مصرفی را درخواست می‌کند.^(۲) در فصل پنجم مقرراتی که مصرف‌کنندگان را قادر به دریافت غرامت می‌کند، بیان شده است.^(۳) و ششمین فصل دولت‌ها را به راه‌اندازی برنامه‌های آموزشی و اطلاعاتی در این زمینه متعهد می‌کند.^(۴) و فصل هفتم نیز اصول و قواعدی را ارائه می‌کند که با موارد خاصی چون خوراک، آب و مواد دارویی ارتباط دارد.^(۵)

دستورالعمل UNGCP به عنوان یک دستورالعمل اجرایی برای ICESCR و اعلامیه جهانی حقوق بشر شناخته می‌شود چرا که بیشتر مقررات آن برای تحقق شرایط یک حیات شایسته و مطلوب طراحی شده است. در واقع UNGCP گامی در جهت تحقق حقوق بشر اقتصادی مندرج در منشور سازمان ملل متحد و اعلامیه جهانی حقوق بشر است. البته صاحب‌نظران اروپایی با این دستورالعمل سه برخورد متفاوت داشته‌اند؛ عده‌ای مانند ویدن بوم^(۶) انتقاداتی علیه UNGCP مطرح کرده و معتقدند سازمان ملل باید بر نقش اصلی خود به عنوان حافظ صلح بپردازد و بیان می‌دارند UNGCP سبب افزایش دخالت آژانس‌های بین‌المللی در امور داخلی کشورها می‌گردد. اینان با تأکید بر نظریات اقتصاددانان بزرگ با قانونگذاری دولت راجع به امور مصرف‌کنندگان مخالفت کرده این عمل را موجب تولید محصولات نامرغوب با قیمت بالا می‌دانند.

ویدن بوم همچنین مدعی است که دستورالعمل UNGCP سبب ائتلاف منابع

۱. UNGCP، بخش‌های ۲۶ - ۲۴.

۲. UNGCP، بخش ۲۷.

۳. UNGCP، بخش‌های ۳۰ - ۲۸.

۴. UNGCP، بخش‌های ۳۷ - ۳۱.

۵. UNGCP، بخش‌های ۲۲ - ۳۸.

۶. پروفیسور Murry Wiedenbaum استاد دانشگاه مالین کراد، مدیر مرکز مطالعه بازرگانی آمریکا در دانشگاه واشنگتن، رئیس سابق شورای مشاوران اقتصادی ایالات متحده و رئیس کمیته سیاست اقتصادی OECD.

اقتصادی کشورها خواهد شد. لذا نه تنها در قوانین داخلی کشورها نباید، ظهور یابد، بلکه سازمان ملل هم نباید به عنوان قانونگذار جهانی در مورد فعالیت‌های اقتصادی اقدام کند، زیرا او برخلاف اکثریت دانشمندان عرصه حقوق، قائل به عدم رهیافت اقتصادی در قانون است.

عده‌ای دیگر مانند خانم پترسون^(۱) دیدگاه مثبتی به UNGCP دارد و حقوق مصرف‌کننده را به عنوان حقوق بشر می‌شناسند. در مقاله‌ای که چندی پس از تصویب دستورالعمل مذکور به قلم وی منتشر شد، آمده است: «دستورالعمل‌های بین‌المللی می‌توانند به عنوان منشور حقوق بشر در قلمرو مسائل مصرف‌کنندگان مورد استفاده قرار گیرند». او در جای دیگری می‌گوید: «UNGCP نمی‌تواند تکلیفی نسبت به دولت‌ها تحمیل کند، مگر این که دولت‌ها و اشخاص متمدن بر مبنای نیازهای خود آن را بپذیرند یا خود را با آن منطبق سازند.»^(۲)

دیدگاه سوم توسط پرفسور هارلند^(۳) ارائه شده است که UNGCP را به مثابه «شبه قانون بین‌المللی» می‌داند. هارلند بیش از آنکه بر ارزش حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر تأکید ورزد، بر اهمیت ماهیت بین‌المللی این حقوق نظر دارد. پرفسور هارلند در مقاله‌ای اقداماتی را که متعاقب تصویب UNGCP در برخی کشورها نظیر اروگوئه، اکوادور، استرالیا، کره، مالزی، برزیل، آرژانتین، شیلی و پرو صورت گرفته، شرح می‌دهد و معتقد است دستورالعمل مذکور بدون اینکه قدرتی الزام‌آور داشته باشد، توانسته است تأثیر قابل توجهی در بسیاری کشورها در دفاع از مصرف‌کننده داشته باشد.

اهمیت شناسایی بین‌المللی

تصویب UNGCP در واقع نشانگر بخشی از تمایلات سالهای اخیر کشورها در

۱. خانم Esther Peterson ری مشاور رئیس جمهور ایالات متحده در امور مصرف‌کنندگان بوده و نیز

رئیس سابق کمیته منافع اقتصادی رئیس جمهوری بوده است. «ر.ک: همان کتاب»

۲. همان، ص ۱۴۵.

۳. پروفیسور David Harland، استاد دانشگاه حقوق سیدنی بوده و از اولین دانشمندان در زمینه

بین‌المللی کردن حقوق مصرف‌کننده است. «ر.ک: همان کتاب».

پذیرش موافقت‌نامه‌های بین‌المللی به عنوان ابزارهای حمایت از حقوق مصرف‌کننده است. اهمیت بُعد بین‌المللی حمایت از مصرف‌کننده در گفته‌های مسئولین سازمان ملل متحد بارها مورد تأکید قرار گرفته است؛ مثلاً در یکی از گزارش‌هایی که دبیرکل سازمان ملل متحد درباره حمایت از مصرف‌کننده ارائه کرده بود، آمده است: «در نهم آوریل ۱۹۸۵ و طی قطعنامه شماره ۲۴۸/۳۹، مجمع عمومی به اتفاق آرا دستورالعمل‌هایی را برای حمایت از مصرف‌کننده تصویب کرده است. سندی که می‌تواند حلقه زنجیری برای لایحه بین‌المللی حقوق مصرف‌کننده^(۱) باشد. در فاصله هفت سال اخیر، غالباً این دستورالعمل‌ها به عنوان تنها و مهم‌ترین مجموعه از اصول راجع به حقوق مصرف‌کننده در جهان یاد شده است».

در واقع UNGCP، شناسایی حقوق مصرف‌کننده توسط جامعه بین‌المللی است که صرفاً به منافع داخلی کشورها مربوط نمی‌شود. این شناسایی بین‌المللی اکنون سبب افزایش قانونگذاری در داخل کشورها در این باره شده است؛ به طوری که در قانون اساسی برخی کشورها نمود یافته است (که قبلاً به آن اشاره کردیم). ورود به بحث حمایت از مصرف‌کننده در قانون اساسی برخی کشورها می‌تواند اولاً به عنوان جلوه‌ای از اهمیت حقوق مصرف‌کننده در این کشورها باشد. ثانیاً این امر، اعلام آمادگی آنها برای به رسمیت شناختن حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق بشر تلقی می‌شود.

دست‌آورد

با بررسی ملاک‌های ماهوی و شکلی حقوق بشر به این نتیجه می‌رسیم که حقوق بشر و حقوق مصرف‌کننده شباهت‌های بسیاری با هم دارند و ویژگی‌های حقوق بشر می‌تواند قواعدی را برای شناسایی حقوق مصرف‌کننده به عنوان حقوق نوین بشری ارائه کند. با نگاهی به قانون اساسی برخی کشورها اهمیت به رسمیت

شناختن حقوق مصرف‌کننده به عنوان بخشی از حقوق بشر نمایان می‌شود. همچنین بررسی اسناد بین‌المللی در این زمینه، تمایلات مجامع بین‌المللی را برای پذیرش این حقوق به عنوان حقوق بشر نشان می‌دهد که همه این قضایا بر این امر دلالت دارد که دولت‌ها باید در حقوق ملی خود آن را مد نظر قرار دهند.

از زمانی که رعایت حقوق بشر به عنوان یک تعهد بین‌المللی مطرح شده است، نقض آن منجر به عملی نامشروع می‌شود و به دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی امکان می‌دهد که در مقابل آن عکس‌العمل نشان دهند. مضافاً این که نقض حقوق بشر انزجار و خشم افکار عمومی را برانگیخته و به تبع فشار افکار عمومی دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی را مصمم کرده است که برای تضمین رعایت حقوق بشر به تدابیر مختلفی متوسل شوند.

حقوق بشر تجلی بارز کرامت انسان است و حقوق مصرف‌کننده که به نحوی به عنوان حقوق بشر شناخته شده است با کرامت انسان عجین خواهد بود و رعایت این حقوق و به رسمیت شناختن آن به عنوان یک تکلیف منبعت از قواعد آمره حقوق بین‌المللی تلقی می‌گردد؛ زیرا اکثر قواعد مندرج در اعلامیه جهانی حقوق بشر و قواعد موجود در میثاق‌های حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به عنوان قواعد آمره شناخته شده‌اند (Jus Cogens) و برای دولت‌ها در قبال قواعد آمره حق و تکلیف ایجاد می‌شود و چنانچه آن را رعایت نکنند باید پاسخگو باشند، اگر چه دستورالعمل‌ها و کنوانسیون‌های مربوطه را امضاء نکرده و آن را پذیرفته باشند؛ زیرا قاعده آمره یک قاعده الزام‌آور حقوق بین‌الملل عام است که از سوی جامعه جهانی دولت‌ها پذیرفته شده است و تخطی از آن هم ممکن نیست، این قواعد نمی‌تواند تغییر کند، مگر با قاعده جدید حقوق بین‌الملل که دارای همان ویژگی آمریت باشد. در کشور ما نیز لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کننده توسط دولت به مجلس ارائه شده است. امید آن است که همگام با قوانین موضوعه در سطح بین‌المللی در جهت وضع مقررات حمایتی از مصرف‌کننده قانون جامعی به تصویب برسد تا قشر عظیم مصرف‌کننده که به نوعی هر فرد جامعه را در بر می‌گیرد از حمایت‌های قانونی بهره‌مند گردند. این امر تحقق پیدا نمی‌کند مگر با اصلاح ساختار نظام اقتصادی،

حذف واسطه‌ها، تعدیل انحصارات بخش عمومی، خروج از اقتصاد تک‌محصولی، قانونمند کردن شبکه‌های توزیع و عرضه کالا و خدمات، استانداردهای کالا و خدمات مطابق استانداردهای بین‌المللی، اطلاع‌رسانی به هنگام برای عموم مصرف‌کنندگان در زمینه‌های مختلف، اصلاح فرهنگ مصرف، تشکیل اتحادیه ملی حمایت از مصرف‌کنندگان، ایجاد بازار رقابتی در زمینه تولید محصولات و یا عرضه خدمات و در نهایت تصدی امر حاکمیتی دولت در زمینه رسیدگی به تخلفات اقتصادی؛ که امور فوق می‌تواند در راستای حمایت از مصرف‌کننده گامی اساسی قلمداد شود.