

Non-Governmental Organizations And Their Role In Protecting Consumer Rights

Abstract

HAVING HEALTHY AND GOOD QUALITY GOODS AND SERVICES, FREE FROM DEFECTS AND RISKS, IS ONE OF THE PRIMARY CONSUMER RIGHTS. IN THIS RESEARCH, AN EFFORT WILL BE MADE TO EXAMINE THE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE GOVERNMENT AND NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS REGARDING THE FUNDAMENTAL RIGHTS OF CONSUMERS. THE MAIN QUESTION OF THE RESEARCH, WHICH WAS COLLECTED IN A DESCRIPTIVE-ANALYTICAL METHOD, IS WHAT ROLE CAN NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS PLAY IN PROTECTING CONSUMERS' RIGHTS? THE FINDINGS OF THE RESEARCH SHOW THAT NON-GOVERNMENTAL CONSUMER ORGANIZATIONS HAVE CHARACTERISTICS SUCH AS BEING NON-GOVERNMENTAL, HAVING NON-PROFIT GOALS, VOLUNTARY MEMBERSHIP, HAVING LEGAL PERSONALITY AND THE ROLE OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS INCLUDES PROVIDING INFORMATION ABOUT THE QUALITY OF PRODUCTS TO CONSUMERS, CRITICIZING THE QUALITY OF GOODS, FILING LAWSUITS IN COURTS OF LAW. ON BEHALF OF CONSUMERS, RESOLVING DISPUTES BETWEEN CONSUMERS AND PRODUCERS, INCREASING THE LEVEL OF CONSUMER AWARENESS THROUGH THE IMPLEMENTATION OF EDUCATIONAL PROGRAMS, PARTICIPATING IN DETERMINING THE QUALITY OF GOODS AND DETERMINING THE CRITERIA FOR QUALITY CERTIFICATION, TRYING TO APPROVE LAWS AND REGULATIONS SUPPORTING CONSUMER RIGHTS.

KEYWORDS: CONSUMER RIGHTS, PRODUCTION, NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION, GOODS

سازمان‌های غیردولتی و نقش آن‌ها در حمایت از حقوق مصرف‌کننده حسین رحمتی^۱ سجاد احرامی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۲

چکیده

برخورداری از کالا و خدمات سالم و باکیفیت مناسب، عاری از عیوب و خطرات، از ابتدایی‌ترین حقوق مصرف‌کننده است. در این پژوهش تلاش خواهد شد تا به وظایف و مسئولیت‌های دولت و سازمان‌های غیردولتی در قبال حقوق بنیادین مصرف‌کننده بررسی شود. سؤال اصلی پژوهش که به روش توصیفی-تحلیلی گردآوری شده این است که سازمان‌های غیردولتی چه نقشی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند ایفا کنند؟ یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده ویژگی‌هایی چون غیردولتی بودن، داشتن اهداف غیرانتفاعی، داوطلبانه بودن عضویت، داشتن شخصیت حقوقی داشته و نقش سازمان‌های غیردولتی شامل ارائه اطلاعات راجع به کیفیت محصولات به مصرف‌کنندگان، انتقاد از کیفیت کالا، اقامه دعوی در محاکم قضایی به نمایندگی از مصرف‌کنندگان، حل و فصل اختلافات میان مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، افزایش سطح آگاهی مصرف‌کنندگان از طریق اجرای برنامه‌های

^۱ کارشناس ارشد حقوق عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، (نویسنده مسئول)

^۲ استادیار گروه حقوق، دانشگاه پیام نور ارومیه، ایران

آموزشی، مشارکت در تعیین کیفیت کالاها و تعیین ضوابط ناظر بر گواهی کیفیت، تلاش برای تصویب قوانین و مقررات حامی حقوق مصرف کننده است.

واژگان کلیدی: حقوق مصرف کننده، تولید، سازمان غیردولتی، کالا

در دنیای قرن ۲۱ با گسترش پهنه علم و تکنولوژی در همه حوزه‌های زیرساخت بشری و پیچیده شدن امکانات علمی و خصوصی شدن روابط و هم‌چنین تولید در مقیاس انبوه از ماشین‌آلات و ابزارآلات، همه این عوامل سبب می‌شود که روزه‌روز بر نیاز مردم به گرفتن اطلاعات از متخصصین و دانایان به‌منظور تصمیم‌گیری و اداره صحیح زندگی و حرفه خود بیشتر شود. در این میان حق برخورداری از محصول ایمن از حقوق بنیادین حقوق مصرف‌کننده است. حق ایمنی موجب می‌شود تا افقی ایجاد شود تا هر کس در قبال وجهی که بابت قیمت کالا مصرفی و یا خدمت ارائه‌شده به وی پرداخت می‌کند، آن کالا یا خدمت، اطمینان خاطر وی را جهت مصرف فراهم آورد. از همین رو بحث حقوق مصرف‌کننده نیز مطرح می‌شود. تلاش کشورها برای اعتلای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان موجب شده است تا به ایجاد و اصلاح قوانین و مقررات مناسب و کارآمد برای بهبود حقوق مصرف‌کنندگان و حمایت از اقدام کنند باید در نظر داشت که جنبه‌های حمایتی در قالب قوانینی که از پشتوانه قدرت دولت برخوردار است، در بسیاری از موارد می‌تواند بیش از حمایت‌هایی که در قانون نیامده است، مؤثر باشد با این حال در کنار دولت سازمان‌های خصوصی نیز در جهت حمایت از مصرف‌کننده می‌کوشند تا از طریق ارتباط منظم با نمایندگان مجلس‌ها و ایجاد کمیته‌های تخصصی در مجلس و انتقال مطالبات و انتظارات عمومی مصرف‌کنندگان، زمینه تصویب قوانینی را فراهم آورند که وضعیت حقوقی حمایت از مصرف‌کننده را بهبود می‌بخشد. افزون بر آن، تعامل سازمان‌های غیردولتی با دولتمردان و نمایندگان مردم در مجلس، این امتیاز را نیز به همراه دارد که قانون‌گذار را از وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مغایر با قوانین موجود حقوق مصرف‌کننده باز می‌دارد. بدین ترتیب باید گفت برقراری ارتباط با سازمان‌های غیردولتی سایر کشورها و سازمان‌های بین‌المللی حامی حقوق مصرف‌کننده. افزایش تعاملات بین‌المللی و فواید حاصل از تجربیات نهادهای خارجی و بین‌المللی، بسیاری از سازمان‌های غیردولتی داخلی را بر آن داشته است تا با گسترش روابط خود با سازمان‌های غیردولتی دیگر کشورها و نیز سازمان‌های بین‌المللی فعال در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده، حمایت از حقوق این صنف را تسریع کنند. حال سؤال اصلی پژوهش که به روش توصیفی-تحلیلی گردآوری شده این است که سازمان‌های غیردولتی چه نقشی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند ایفا کنند؟ فرضیه مقاله این است که سازمان‌های غیردولتی می‌توانند از دخالت‌های غیرضروری دولت ممانعت به عمل آورده و از حقوق مصرف‌کنندگان در لحاظ آگاهی بخشی، جلوگیری از زیان و احقاق حق حمایت کنند. برای بررسی موضوع پژوهش مبانی نظری حقوق مصرف‌کننده، ماهیت و ساختار سازمان غیردولتی، جایگاه سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده، ویژگی‌های سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده و نقش سازمان‌های غیردولتی پرداخته‌شده و در خاتمه به نقش سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده در نظام حقوقی ایران نیز اشاره خواهد شد.

مبانی نظری حقوق مصرف‌کننده

«مصرف‌کنندگان اشخاصی هستند که برای کاربرد غیرحرفه‌ای، اموال یا خدماتی را برای خود تهیه می‌کنند یا مورد استفاده قرار می‌دهند». این تعریف دارای سه عنصر است:

- عنصر اول به دودسته از مصرف‌کنندگان اشاره می‌کند: مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیرحرفه‌ای، اموال یا خدماتی را برای خود تهیه می‌کنند و مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیرحرفه‌ای اموال یا خدماتی که دیگران تهیه کرده‌اند مورد استفاده قرار می‌دهند.

- دومین عنصر «اموال یا خدمات» است. ذکر دو کلمه اموال و خدمات نشان می‌دهد که مفهوم مصرف‌کننده، دامنه گسترده‌ای دارد و در موارد متنوعی اعمال می‌شود: همه اموالی که برای هدف غیرحرفه‌ای خریداری شده یا استفاده می‌شوند، ممکن است موضوع مصرف باشد.

نباید مصرف را فقط شامل اشیاء مصرفی دانست منظور از اشیاء مصرفی، اموالی است که با اولین استفاده از بین می‌روند مانند مواد غذایی. علاوه بر این اموال، اموال منقول پایدار مانند خودرو و لوازم خانگی و اموال غیرمنقول مانند مسکن هم ممکن است موضوع مصرف باشند. برخی اموال غیرمادی نیز ممکن است موضوع مصرف قرار بگیرد از جمله می‌توان آثار فکری را نام برد (ادیب، ۱۳۸۹: ۱۱۰). مصرف شامل خدمات نیز می‌شود. مفهوم خدمت در قانون مدنی ایران تعریف نشده است اما در واقع اصطلاحی است رایج در حقوق اقتصادی. خدمت هرگونه کار یا امری است که قابل ارزیابی و مبادله با پول است. برخی خدمات یا مادی است مانند تعمیر یا نظافت، یا مالی است مانند بیمه و اعتبار، یا ذهنی هست مانند مراقبت پزشکی و مشاوره حقوقی. همه این‌ها موضوع مصرف می‌باشند.

- سومین عنصر «کاربرد غیرحرفه‌ای» است که معیار اساسی تعریف را تشکیل می‌دهد. مصرف‌کننده شخصی است که برای کاربرد غیرحرفه‌ای، یعنی به منظور رفع نیازمندی‌های شخصی یا خانوادگی مال یا خدمتی را برای خود تهیه می‌کند. تشخیص صاحب حرفه از مصرف‌کننده، مبنای حقوق مصرف است؛ زیرا حقوق مزبور از این واقعیت هستی می‌یابند که صاحبان حرفه، به لحاظ داشتن معلومات فنی و غالباً امکانات مالی، نسبت به مصرف‌کنندگان، در وضعیت برتری قرار دارند. هدف حقوق مصرف این است که در روابط صاحبان حرفه و مصرف‌کنندگان، با مجهز نمودن مصرف‌کننده به برخی حقوق که توانایی مقابله با امتیازات بدیهی صاحب حرفه را داشته باشند، تعادل ایجاد کند (رهمنون، ۱۳۹۰: ۷۹).

در وضع اجتماعی و اقتصادی حاضر، موضوع حمایت از مصرف‌کننده اهمیتی انکارناپذیر یافته است. مصرف‌کننده طبقه و قشر خاصی و معینی از اجتماع نیست، بلکه تمام افراد یک جامعه را تحت پوشش خود قرار دارد و هرکسی را اعم از پیر و جوان، تهیدست و مرفه، کارگر و کارفرما در برمی‌گیرد. امروزه وقتی بحث از حقوق مصرف‌کننده مطرح می‌شود،

سخن از موضوعی است که هم‌زمان مسائل مهمی همچون حقوق بشر، حقوق سیاسی و حقوق اقتصادی اعضای یک جامعه را به میان می‌کشد. مصرف‌کنندگان ولو از قشر مرفه جامعه باشند، در برابر تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان، ضعیف و آسیب‌پذیرند. قدرت و برتری به‌طور ذاتی فساد آور است و به‌ویژه اگر به‌دستان سوداگران سودجو افتد، به بی‌عدالتی، صدمه به دیگران، خودکامگی، ایجاد شکاف‌های عمیق طبقاتی و نابرابری اجتماعی می‌انجامد و از آنجا که رسالت علم حقوق، مبارزه با این نتایج ناخوشایند و پشتیبانی از ضعفا در مقابل زورگویان است، لذا بر این علم است تا با تمهیدات لازم از مصرف‌کنندگان حمایت به عمل آورد (غفاری فارسانی، ۱۳۸۹: ۷۹). در این قسمت از ماهیت سازمان‌های غیردولتی و نقش آن‌ها در حمایت از حقوق مصرف‌کننده به ماهیت و ساختار، جایگاه سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده، پیشینه قانونی، ویژگی‌های سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده، نقش سازمان‌های غیردولتی به‌اختصار شرح داده می‌شود.

ماهیت و ساختار سازمان غیردولتی

از آنجا که سازمان‌های غیردولتی در زمینه‌های متفاوتی فعالیت می‌کنند نمی‌توان تعریفی جامع از آن ارائه کرد. این واژه، برحسب اوضاع و احوال مختلف می‌تواند مفاهیم متفاوتی داشته باشد (کازمی، ۱۳۸۲: ۵۱ و ۵۲) با این حال، با توجه به ویژگی‌های مشترکی که این سازمان‌ها دارند می‌توان آن‌ها را این‌گونه تعریف کرد: سازمان‌های غیردولتی، از دولت و کنترل مستقیم آن، مستقل بوده و به ابتکار و بر مبنای اراده آزاد و مشارکت خودجوش افراد خصوصی و خارج از حوزه حکومتی تشکیل شده و بدون قصد سودجویی، دارای اهداف عام‌المنفعه می‌باشند. این تعریف را می‌توان بر سازمان‌های غیردولتی حمایت از حقوق مصرف‌کننده نیز اطلاق کرد. سازمان‌های غیردولتی از اشخاص حقیقی و حقوقی حقوق خصوصی تشکیل می‌شوند و برخلاف دولت‌ها و سازمان‌های دولتی، ارتباط بنیادین با دولت نداشته و نماد وجدان بیدار عموم هستند. البته عضویت نمایندگان منتخب دولت در این سازمان‌ها تا آنجا که به استقلال آن‌ها خدشه وارد نکند، مجاز است. این نهادها اگرچه ساخته اشخاص غیردولتی‌اند اما برای آن‌ها هویتی رسمی بیابند ناگزیر باید بر اساس حقوق هر کشور به رسمیت شناخته شوند و ثبت گردند؛ بنابراین دو مرحله «ایجاد» و «شناسایی» را باید از هم تفکیک کرد، زیرا شناسایی سازمان غیردولتی توسط دولت و ثبت در مراجع ثبتی دولتی، وصف غیردولتی بودن آن را زایل نمی‌کند. همین اوصاف، در مورد سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده نیز صادق است. سازمان‌های غیردولتی در دو سطح ملی و بین‌المللی فعالیت می‌کنند و گستره موضوع فعالیت آن‌ها بسیار وسیع است اما آنچه در این مقاله مورد توجه است، نقش سازمان‌های غیردولتی ملی در حمایت از حقوق مصرف‌کننده است. سازمان‌های خصوصی حمایت از مصرف‌کننده به این دلیل در کنار سازمان‌های دولتی تشکیل یافته‌اند که بتوانند به تحقق تعادل منافع میان مصرف‌کننده و تولیدکننده و رفع یا حداقل کاهش ضعف عملکرد دولت در این زمینه کمک کنند. این

سازمان‌ها به‌عنوان بازیگران جدید در کنار دولت‌ها و سازمان‌های دولتی واجد انحصار حاضر شده‌اند تا به‌عنوان رابط میان مصرف‌کننده با دولت، مدافع منافع این طبقه باشند و کاستی‌ها و نارسایی‌های ناشی از ضعف عملکرد نهادهای دولتی در حمایت از این قشر در برابر تولیدکنندگان قدرتمند را جبران کنند و اساسی‌ترین حقوق مصرف‌کننده یعنی حق رفع نیازهای اساسی، حق بهره‌مندی از کالای سالم، حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز، حق انتخاب، نمایندگی، حق جبران، حق آموزش و حق بهره‌مندی از محیط‌زیست سالم را بدون گرفتار شدن در بوروکراسی و تشریفات دست و پاگیر دولتی محقق سازند. (متقیمی، ۱۳۸۵: ۷).

این سازمان‌ها هرچند در ابتدای پیدایش خود، با مخالفت دولت‌های بزرگ و دارای اقتدار انحصاری مواجه بودند و به علت محدود بودن مشارکت عمومی در فعالیت‌های اجتماعی و مدنی، نقش فعالی نداشتند اما به تدریج با آشکار شدن نارسایی‌های دولت در حمایت کامل و شایسته از مصرف‌کننده، اهمیت بیشتری یافتند به طوری که امروزه در اکثر کشورهای جهان به‌ویژه کشورهای پیشرفته، سازمان‌های غیردولتی، نقشی مؤثر در بهبود وضعیت حقوق مصرف‌کنندگان داشته‌اند. از این رو بند ۲ اصل ۵۱ قانون اساسی اسپانیا بر ضرورت تشکیل سازمان‌های غیردولتی در جهت کمک به حقوق مصرف‌کننده تصریح کرده است سازمان‌های خصوصی حمایت از مصرف‌کننده، به صورت داوطلبانه و فارغ از بوروکراسی دولتی و منفعت‌گرایی به دنبال تحقق منافع عمومی مصرف‌کنندگان بوده، بر پایه ساختاری مشارکتی و دموکراتیک و با هزینه‌ای کمتر از سازمان‌های دولتی، درصدد رسیدن به اهداف خویش هستند. ذکر این نکته ضروری است که برای افزایش موفقیت سازمان‌های غیردولتی، وجود دو عنصر مادی و معنوی، تعیین‌کننده است. منظور از عنصر مادی، تعداد اعضای سازمان است، زیرا هر چه تعداد اعضای یک سازمان غیردولتی، بیشتر باشد بیانگر اراده افراد بیشتری از مصرف‌کنندگان جامعه است؛ اما مهم‌تر از این رکن، عنصر معنوی یا همان حس تعاون و تعامل میان اعضا برای رسیدن به هدف مشترک است همین عنصر معنوی است که زمینه‌ساز اقدام دسته‌جمعی و سازمان‌یافته علیه تولیدکنندگان می‌گردد و از این رو یکی از صاحب‌نظران از آن به‌عنوان کلید موفقیت سازمان‌های غیردولتی یاد می‌کنند.

ویژگی‌های سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده

با استنباط از ماده ۱ آیین‌نامه یادشده می‌توان: سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده تشکل‌هایی هستند که از سوی گروهی از اشخاص حقیقی یا حقوقی غیر حکومتی به صورت داوطلبانه با رعایت مقررات مربوط تأسیس شوند و دارای اهداف غیرانتفاعی در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده باشند. بر اساس آیین‌نامه مزبور، مهم‌ترین ویژگی‌های این سازمان‌ها عبارت‌اند از:

غیردولتی بودن

معنای غیردولتی بودن سازمان این است که دستگاه‌های حکومتی نباید در تأسیس و اداره سازمان دخالت داشته باشند، زیرا در صورت دخالت دستگاه‌های حکومتی در تأسیس و اداره سازمان‌های غیردولتی، سازمان‌های تأسیس شده تحت سلطه مقامات دولتی خواهند بود و نمی‌توانند به‌عنوان سازمان‌های غیردولتی، مستقل از اراده و قدرت دولتمردان فعالیت کنند و به اهداف خود دست یابند. البته مشارکت مقامات و کارکنان دولتی در تأسیس و اداره سازمان، در صورتی که خارج از عنوان و سمت دولتی آنان باشد، مانع وصف غیردولتی بودن سازمان نخواهد بود، زیرا افراد مذکور همانند سایر اعضا در چارچوب اساسنامه به مشارکت داوطلبانه در سازمان خواهند پرداخت و برخورداری از مقام دولتی امتیازی برای آن‌ها محسوب نمی‌شود.

داشتن اهداف غیرانتفاعی

اهداف غیرانتفاعی به معنای عدم فعالیت‌های تجاری و صنفی انتفاعی برای تقسیم منافع آن بین اعضا، مؤسسان، مدیران و کارکنان سازمان است. البته سازمان می‌تواند برای تأمین منابع مالی خود و استقلال از منابع مالی دولتی، به فعالیت‌هایی چون انتشار نشریات و ارائه خدمات مشاوره‌ای در راستای اهداف سازمان بپردازد؛ اما دستیابی به درآمد نباید هدف مستقیم و بلا واسطه اعضا باشد. در تبصره ۲ ماده ۱ آیین‌نامه تصریح شده است که غیرانتفاعی بودن اهداف سازمان‌های غیردولتی به معنای انجام ندادن فعالیت‌های انتفاعی برای تقسیم منافع حاصل میان اعضا و کارکنان سازمان است، زیرا در صورت تقسیم منافع، سازمان غیرانتفاعی نخواهد بود، بلکه در زمره مؤسسات انتفاعی مانند شرکت‌های تجاری قرار می‌گیرد.

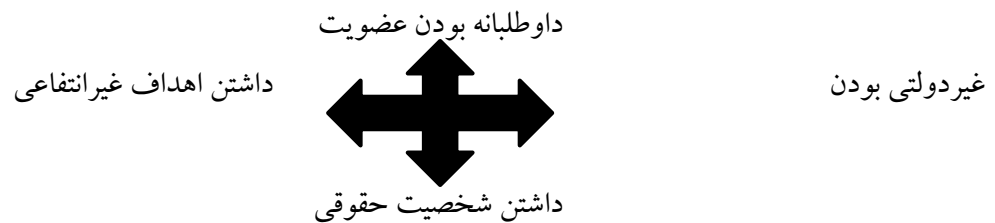
داوطلبانه بودن عضویت

منظور از داوطلبانه مشارکت در تأسیس و اداره سازمان بر اساس اراده آزاد اشخاص بدون الزام قانونی یا قضایی است. این ویژگی موجب می‌شود افرادی که دارای انگیزه قوی، علاقه و آگاهی لازم برای فعالیت در زمینه حمایت از مصرف‌کننده هستند، عضویت سازمان را بپذیرند و فارغ از الزامات خارجی و تحمیلی مانند تکلیف قانونی یا اداری، به مشارکت در امور مورد نظر بپردازند.

داشتن شخصیت حقوقی

بر اساس ماده ۲ آیین‌نامه، سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده پس از اخذ پروانه فعالیت و ثبت در مراجع قانونی، دارای شخصیت حقوقی می‌شوند؛ بنابراین ثبت سازمان، شرط لازم برای برخورداری از شخصیت حقوقی است. این شرط با دیگر مواد موجود در نظام حقوقی ما نیز سازگار است، زیرا مطابق ماده ۵۸۴ قانون تجارت (مصوب ۱۳۱۱) و آیین‌نامه اصلاحی ثبت و تشکیلات و مؤسسات غیرتجاری (مصوب ۱۳۲۷)، مؤسساتی که برای مقاصد غیرتجاری و غیرانتفاعی تأسیس شده‌اند یا تأسیس شوند، از تاریخ ثبت، شخصیت حقوقی خواهند داشت. سازمان غیردولتی، پس از برخورداری از شخصیت حقوقی می‌تواند از آثار حقوقی آن، یعنی دارا بودن حقوق و تکالیف، تابعیت و اقامتگاه مستقل از اعضا بهره‌مند شود. مطابق نظام حقوقی ایران از جمله ماده ۵۸۸ قانون تجارت اشخاص دارای شخصیت حقوقی از جمله سازمان‌ها، تنها در راستای اهداف مقرر در اساسنامه خود، دارای صلاحیت حقوقی هستند و در این زمینه از کلیه حقوق و تکالیف اشخاص حقیقی به‌استثنای حقوق و تکالیف مخصوص اشخاص حقیقی برخوردارند.

ویژگی‌هایی سازمان‌های غیردولتی



منبع: نگارنده

نقش سازمان‌های غیردولتی حمایت از مصرف‌کننده

سازمان‌های غیردولتی حمایت از مصرف‌کننده، برای رسیدن به اهداف خود، وظایف گوناگونی را بر عهده‌دارند. این وظایف هرچند در اغلب این سازمان‌ها، مشترک است اما اولویت‌بندی وظایف در همه آن‌ها یکی نیست. باین حال

تفاوت‌های موجود در محور اصلی فعالیت، بنیادی نیست و به نوع تفکرات مؤسسان این نهادها و نیز انتظارات و نیازهای متفاوت مصرف‌کنندگان کشورهای مختلف بازمی‌گردد. بر اساس مطالعه تطبیقی در کشورهای مختلف می‌توان مهم‌ترین نقش‌ها و وظایف سازمان‌های غیردولتی در حمایت از حقوق مصرف‌کننده را می‌توان در موارد زیر بیان کرد:

لزوم ارائه اطلاعات راجع به کیفیت محصولات به مصرف‌کنندگان

ارائه اطلاعات راجع به کیفیت محصولات از جانب سازمان‌های غیردولتی، یکی از عوامل مؤثر در حمایت از مصرف‌کنندگان است بدین ترتیب که اطلاعاتی صحیح و قابل دسترسی در مورد کیفیت بالا با پایین محصولات موجود در بازار از جانب مراجع مورد اعتماد مصرف‌کنندگان، در اختیار آنان قرار گیرد. این اقدام علاوه بر آن که مصرف‌کنندگان را در گزینش کالاهای سالم و ایمن یاری می‌رساند، آنان را از مصرف محصولات بی کیفیت و معیوب و ورود زیان مالی و بدنی احتمالی بازمی‌دارد. آگاه شدن مصرف‌کنندگان یک جامعه از میزان کیفیت یک محصول، به‌طور غیرمستقیم و در درازمدت به نفع تولیدکنندگان نیز تمام می‌شود، زیرا یک تولیدکننده برای جلب مشتریانی که با آگاهی مناسب وارد چرخه شده‌اند و برای بیرون نماندن از دایره رقابت، ناگزیر است کالاهای خود را با کیفیت مطلوب‌تر از قبل، به بازار عرضه کند؛ بنابراین ملاحظه می‌شود که این اقدام سازمان‌های غیردولتی، تولیدکنندگان را نیز بهره‌مند خواهد ساخت و زمینه‌ساز برقراری اعتدال میان منافع مصرف‌کننده و تولیدکننده می‌شود.

سازمان‌های خصوصی حمایت از حقوق مصرف‌کننده در کشورهای مختلف، معمولاً ارائه اطلاعات راجع به کیفیت کالا را به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین وظایف خود قلمداد کرده و در اساسنامه خود بدان اشاره می‌کنند (مانند انجمن مصرف‌کنندگان هلند و انجمن خصوصی مصرف‌کنندگان بلژیک).^۱ علت آنکه سازمان‌های غیردولتی این وظیفه را برعهده گرفته‌اند آن است که در بازار امروز، محصولات متعددی با علائم و نشان‌های متنوع وجود دارد که گزینش را برای مصرف‌کننده دشوار ساخته است. به‌علاوه امکان کسب اطلاع از کیفیت تمام یا اغلب آن‌ها و بررسی رعایت اصول فنی در آن‌ها برای خریدار انفرادی، غیرممکن با حداقل متضمن صرف پول و هزینه بسیار زیاد است؛ ضمن آن که بسیاری از خریداران از نکات فنی لازم برای بازرسی محصول ناآگاه‌اند. هرچند اطلاعات نوعی مصرف‌کننده شامل گواهی کیفیت و برجسب ای اطلاعاتی می‌تواند او را در انتخاب کالا یاری کند اما این اطلاعات صرفاً جنبه مثبت دارد و خریدار نمی‌تواند از معایب موجود در کالا مطلع شود. از این رو در برخی کشورهای سازمان غیردولتی حامی حقوق

^۱ www.violencestudy.org

مصرف کننده به عنوان نمایندگان این قشر، وظیفه بررسی تطبیقی کالاها و مارک‌های مختلف و ارائه اطلاعات لازم راجع به کیفیت این محصولات را عهده‌دار شده‌اند. معمولاً این سازمان‌ها دارای ابزارهای علمی هستند که به آن‌ها اجازه بررسی تطبیقی کالاهای مصرفی موجود در بازار را می‌دهد. مزیت این روش آن است که وقتی مصرف کننده با کالایی از مارک‌های مختلف روبه‌رو می‌شود به بررسی‌های انجام شده رجوع می‌کند. شیوه بررسی تطبیقی کالا در چهار مرحله اجرا می‌شود:

۱- ابتدا بر اساس اطلاعات راجع به اکثر کالاهای موجود در بازار یا دست کم کالاهای با مصرف زیاد، معیارهای یک کالای مطلوب و استاندارد در نظر گرفته می‌شود تا مقایسه کالاهای موجود بر اساس آن انجام شود.

۲- در مرحله بعد، سازمان باید از تعداد علائم و مارک‌های موجود در بازار مطلع شود و چند نمونه از یک محصول با مارک‌های مختلف خریداری نماید.

۳- در سومین مرحله، تحلیل فنی محصول آغاز می‌شود. بدین ترتیب که کالای موردنظر، بر اساس معیارهای یک کالای مطلوب و استاندارد که بر اساس انتظار مصرف کننده تعیین می‌شود - بررسی فنی می‌شود. در مواردی که رسیدن به نتیجه موردنظر با دشواری روبه‌رو می‌شود باید شیوه‌های دیگر امتحان شود.

۴- پس از پایان بررسی‌ها، مرحله عرضه اطلاعات به دست آمده، نتایج بررسی‌های مختلف با یکدیگر تلفیق و منتشر می‌شود. با این حال شیوه عرضه اطلاعات در تمام سازمان‌های غیردولتی، یکسان نبوده و دو روش بیش از دیگر روش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد: در کشور فرانسه، کالاها بر اساس رابطه بها و کیفیتشان به طبقات مختلف تقسیم شده و نتایج بررسی از طریق انتشار در مجلات در اختیار عموم قرار می‌گیرد اما در کشورهای انگلستان و بلژیک، سازمان‌های غیردولتی پس از بررسی‌های لازم و با در نظر گرفتن شرایطی چون انتظار مصرف کننده و کیفیت کالا، بهترین کالا را برای خرید معرفی می‌کنند تا بهترین خرید محقق شود.

ایراد روش اخیر آن است که برای برگزیدن بهترین کالا، امکان در نظر گرفتن تمام عوامل وجود ندارد و به همین دلیل، گاه محصول انتخاب شده با واقعیت منطبق نیست. وانگهی در این شیوه، تنها انتظارات نوعی مصرف کننده لحاظ می‌شود در حالی که ارائه فهرستی از محصولات مورد تأیید، به مصرف کنندگان این مکان را می‌دهد که متناسب با نیاز خود بهترین محصول را برگزینند. اجرای شیوه بررسی تطبیقی کالاها گاه با مشکلاتی مواجه است از جمله آن که بسیاری از سازمان‌های غیردولتی، بودجه و متخصص فنی کافی را برای بررسی در اختیار ندارند. علاوه بر آن، سازمان‌های

غیردولتی برخوردار از بودجه و متخصص نیز در این زمینه گاه از انجام این بررسی‌ها ناتوان می‌شوند، چراکه برخی محصولات روزبه‌روز در حال تغییر و تکامل هستند و مدل‌های جدیدی از آن‌ها به بازار عرضه می‌شود و از آنجا که باید بررسی دقیق نسبت به یک محصول مکرر انجام شود و اطلاعات به‌دست آمده به سرعت در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد، تلفیق دو عنصر سرعت و دقت در بررسی فنی کالا همیشه آسان نیست.

انتقاد از کیفیت کالا

این حق را که می‌توان نتیجه وظیفه نخست سازمان‌های غیردولتی و در ادامه آن دانست، در بسیاری از کشورها به‌صراحت به رسمیت شناخته شده است و در برخی دیگر از آن‌ها، سازمان‌های غیردولتی به اتکای اصل کلی آزادی بیان، حق انتقاد از محصولات معیوب را برای خود قائل شده‌اند، چراکه انتقاد از تولیدکنندگانی که کالاهای غیراستاندارد و خطرناک وارد بازار می‌کنند، ضمن آگاه‌سازی مصرف‌کننده، برافزایش کیفیت کالاها اثری غیرقابل‌انکار دارد. حق انتقاد از کیفیت کالا، برای سازمان‌های غیردولتی، حقی مطلق و نامحدود به حساب نمی‌آید، زیرا در کشورهایی که این حق را برای انجمن‌ها و سازمان‌های خصوصی حقوق مصرف‌کننده به رسمیت شناخته‌اند، تجاوز از حدود انتقاد متعارف، به مسئولیت‌گیری و مدنی سازمان منتهی می‌شود. نمونه این دعاوی در برخی کشورهای اروپایی دیده می‌شود. برای مثال، شرکت پیکولو بلژیک علیه انجمن غیردولتی مصرف‌کنندگان این کشور طرح دعوا کرده و مدعی شد که انتشار مقاله‌ای غیر مستند از جانب این انجمن در مجله «Test achats»، منجر به ورود دو میلیون فرانک خسارت به این شرکت شده است. دادگاه نیز با عنایت به اینکه مقاله منتشرشده تنها بر اساس ظن بوده و فاقد مبنای تحلیلی و مستندات فنی بوده است، انجمن را ملزم به جبران خسارت نمود.

اقامه دعوی در محاکم قضایی به نمایندگی از مصرف‌کنندگان

یکی از مهم‌ترین نقش‌های یک سازمان غیردولتی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، اقامه دعوا در دادگاه به نمایندگی از طرف آن‌هاست. این نقش به‌قدری دارای اهمیت است که شاید بتوان ادعا کرد حمایت از حقوق مصرف‌کننده به معنای خاص و دقیق کلمه، در اقامه دعوا در محاکم قضایی تبلور می‌یابد زیرا آنچه مصرف‌کنندگان را به تشکیل سازمان‌های غیردولتی و عضویت در آن‌ها ترغیب می‌کند، بیش از همه به خاطر استفاده از حمایت فعالانه این سازمان‌ها در اعمال و دفاع از حقوق آن‌ها در مراجع قضایی است. در اساسنامه بسیاری از سازمان‌های غیردولتی

مثل ماده ۲ اساسنامه انجمن مصرف کنندگان فرانسه بر این حق تصریح شده است.^۱ اقامه دعوی مصرف کننده زیان دیده از طریق سازمان‌های غیردولتی دارای این مزیت است که سازمان‌های مزبور با استفاده از وکلا و متخصصان حقوقی می‌توانند ضعف اطلاعات حقوقی مصرف کننده را جبران کنند. وانگهی مصرف کننده برای پیروزی در دعوی خود علیه تولیدکننده ناگزیر از اثبات ارگانی چون وجود عیب در تولید است که با توجه به اطلاعات سازمان‌های غیردولتی از فرایند تولید و توزیع محصولات بازار و وجود کارشناسان فنی این سازمان‌ها اثبات این رکن بسیار تسهیل می‌شود؛ به‌علاوه چون این سازمان‌های غیردولتی باهدف غیرانتفاعی فعالیت می‌کنند مصرف کننده زیان دیده می‌تواند به‌طور رایگان با دست کم با هزینه پایین، از خدمات حقوقی و مشاوره‌های این نهادها در دادگاه بهره‌مند شود. مزیت دیگر نمایندگی سازمان‌های غیردولتی آن است که اگر مصرف کننده به‌عنوان یک شخصی حقیقی و به‌صورت انفرادی علیه سازمان‌های تولیدکننده به‌ویژه تولیدکنندگان دولتی اقامه دعوا کند، خطر عدم رعایت برابری احتمالی اصحاب دعوا در دادگاه وجود دارد؛ درحالی که حضور انجمن - به‌عنوان نماینده مصرف کننده - در دادگاه می‌تواند از لحاظ روانی این نابرابری را به تعادل کشانده و اهرم فشار زیان دیده علیه تولیدکننده تلقی شود. در مورد این پرسش که سازمان‌های غیردولتی از کدام دسته منافع وابسته به مصرف کنندگان در مراجع قضایی دفاع می‌کنند باید گفت: علاوه بر منافع شخصی مصرف کننده خصوصی، منافع جمعی مصرف کنندگان جامعه نیز می‌تواند مطرح باشد. توضیح آن که امروزه رویه قضایی بسیاری از کشورها از جمله سوئد^۲ به سازمان‌های غیردولتی حمایت از مصرف کننده اجازه داده است که به‌عنوان نماینده مصرف کنندگان جامعه به‌عنوان یک جمع، اقامه دعوا کرده و از تولیدکننده‌ای که با تولید و عرضه محصولات معیوب، سلامت و ایمنی این قشر را با خطر جدی روبه‌رو می‌کند، مطالبه خسارت کنند. به‌علاوه دادگاه‌ها و حقوق دانان کشورهایی چون فرانسه، سوئیس و آمریکا گام را فراتر نهاده و به سازمان‌های غیردولتی این حق را داده‌اند که اگر به منافع حرفه‌ای آن‌ها لطمه‌ای وارد شد بتوانند علیه عامل ورود زیان اقامه دعوا کنند

حل و فصل اختلافات میان مصرف کنندگان و تولید کنندگان

سازمان‌های غیر دولتی همیشه نماینده یک‌جانبه صنف مصرف کننده نیستند بلکه در فهرست وظایف برخی از آن‌ها، حل و فصل اختلاف میان مصرف کننده و تولیدکننده در اختلافات راجع به مصرف، از طریق سازش و داوری پیش از مراجعه قضایی نیز مقرر شده است. نمونه این امر، بیشتر در سازمان‌های غیردولتی فعال در کشورهای اسکانندیناوی دیده

¹ Institution nationale de la consommation 2006

² Collective Action Proceeding, 205:1 & sec

می‌شود. در صورت عدم حل و فصل اختلاف، سازمان غیردولتی در صورت داشتن صلاحیت حقوقی می‌تواند به نمایندگی از مصرف‌کننده در دادگاه اقامه دعوا کرده یا طرفین را به اقامه دعوی شخصی رهنمون سازد و در صورت نداشتن صلاحیت برای طرح دعوا در دادگاه، می‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به سازمان‌های غیردولتی که در این زمینه صلاحیت دارند، ارشاد کند.

افزایش سطح آگاهی مصرف‌کنندگان از طریق اجرای برنامه‌های آموزشی

پیش‌ازاین اشاره شد که ارائه اطلاعات راجع به محصولات، از جمله وظایف سازمان‌های غیردولتی در افزایش آگاهی مصرف‌کنندگان است. باین‌حال راه‌حل مزبور جنبه موقتی و کوتاه‌مدت دارد از این‌رو کشورهایی که در آن‌ها سازمان‌های غیردولتی نقش فعالی در حمایت از حقوق مصرف‌کننده دارند، در کنار ارائه اطلاعات به‌روز کالا و خدمات، برنامه‌های آموزشی درازمدت و مفید برای افزایش اطلاعات عمومی مصرف‌کنندگان در زمینه مصرف، باهدف پرورش تسلی از مصرف‌کنندگان آگاه ترتیب داده‌شده است.

یکی از برنامه‌های مزبور، راه‌اندازی انجمن‌های آموزشی و انتشار اطلاعات متنوع راجع به حقوق مصرف‌کنندگان از طریق سایت‌های اینترنتی و مجلات اختصاصی است. اهمیت نقش آموزش آنگاه افزایش می‌یابد که تولیدکنندگان از دسترسی سازمان‌های غیردولتی به اطلاعات راجع به فرایند طراحی و تولید و عرضه کالاهای خود و با ارائه اطلاعات صحیح و کافی به آن‌ها خودداری می‌کنند لذا این سازمان‌ها می‌کوشند تا با افزایش تدریجی آگاهی مصرف‌کنندگان جامعه در کوتاه‌مدت و درازمدت، تولیدکنندگان را در برابر مصرف‌کنندگانی مطلع و آگاه قرار دهند و آن‌ها را غیرمستقیم، ملزم به افزایش کیفیت و ایمنی محصولات خود کنند. در کنار انتشار نشریات، برخی سازمان‌های غیردولتی ملی در برنامه‌های آموزشی خود، اقدام به تشکیل زیرمجموعه‌های محلی در نقاط مختلف کشور کرده‌اند تا از طریق آن، ارتباط مصرف‌کنندگان با این نهادها و امکان ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای، بیشتر فراهم شود. برای نمونه، اتحادیه مصرف‌کنندگان انگلستان باهدف افزایش بینش حقوقی و فنی مصرف‌کنندگان، گروه‌های محلی تحت عنوان گروه‌های مصرف‌کننده در نقاط مختلف این کشور تشکیل داده است. در کشور فرانسه نیز در کنار انجمن‌های ملی، گروه‌های محلی مصرف‌کنندگان، برای دفاع از حقوق این صنف در زمینه کیفیت محصولات تشکیل شده‌اند که از جمله آن‌ها می‌توان به انجمن محلی سازمان مصرف‌کنندگان اشاره کرد.

مشارکت در تعیین کیفیت کالاها و تعیین ضوابط ناظر بر گواهی کیفیت

امروزه سازمان‌های خصوصی حمایت از مصرف‌کننده می‌کوشند تا برای عملی‌تر کردن اهداف خود، روابط منظم و مستقیمی با گروه‌های حرفه‌ای و سازمان‌های فنی تعیین گواهی کیفیت داشته باشند. تأثیر سازمان‌های غیردولتی در تعیین کیفیت کالا و ضوابط گواهی کیفیت، غیرمستقیم است؛ بدین ترتیب که نمایندگان این سازمان‌های غیردولتی، با حضور در جلساتی که در آن، نمایندگان تولیدکننده‌ها و صنایع مختلف و نمایندگان بخش تعیین گواهی کیفیت و استاندارد شرکت دارند، انتظارات نوعی مصرف‌کنندگان را مطرح کرده و نتایج جلسات را به اطلاع سایر اعضا می‌رسانند. در کشورهای نظیر آلمان و فرانسه که سازمان‌های غیردولتی، ضرورت حضور خود را در تعیین کیفیت و ضوابط گواهی کیفیت، تثبیت کرده‌اند، بار روانی ناشی از این کار، تولیدکنندگان را به تولید و ارائه کالاهای باکیفیت و مطابق استاندارد وامی‌دارد. در حقیقت سازمان‌های غیردولتی علاوه بر ارائه اطلاعات راجع به کالاهای باکیفیت و بی کیفیت بازار به مصرف‌کنندگان، تلاش می‌کنند تا با دخالت غیرمستقیم در تعیین کیفیت و استاندارد محصولات - که می‌توان از آن به اقدامی پیشگیرانه تعبیر کرد - تا حد امکان از بروز تقلب با سهل‌انگاری در طراحی و تولید و دادن گواهی کیفیت و ضوابط تعیین‌شده، جلوگیری نمایند و در صورت داشتن صلاحیت قانونی به نمایندگی از مصرف‌کنندگان اقامه دعوا کنند. در کشور فرانسه از سال ۱۹۶۷ به بعد، نمایندگان بخش تولید، تجارت و مصرف در قالب مجمعی به نام L'Association Dynamag باهدف تعیین کیفیت کالا جهت افزایش رضایت مصرف‌کنندگان کشور به فعالیت مشغول هستند

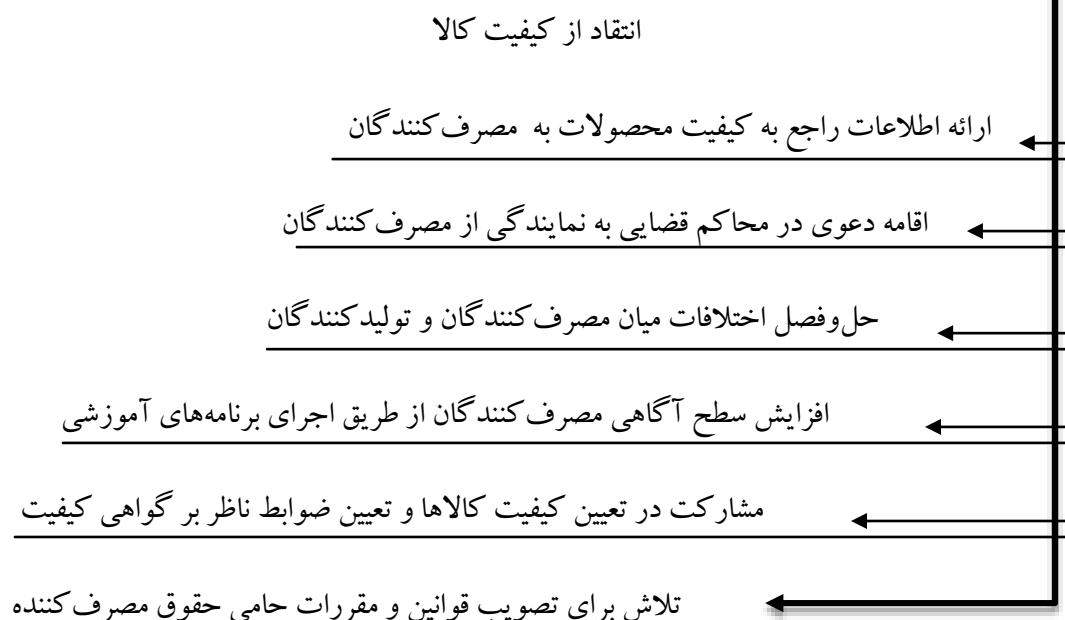
تلاش برای تصویب قوانین و مقررات حامی حقوق مصرف‌کننده

یکی از عواملی که می‌تواند حمایت از حقوق مصرف‌کننده را اعتلا بخشد، وجود قوانین و مقررات مناسب و کارآمد برای بهبود حقوق مصرف‌کنندگان و حمایت از آن است، زیرا ذکر جنبه‌های حمایتی در قالب قوانینی که از پشتوانه قدرت دولت برخوردار است، در بسیاری از موارد می‌تواند بیش از حمایت‌هایی که در قانون نیامده است، مؤثر باشد. به همین منظور، سازمان‌های خصوصی حمایت از مصرف‌کننده می‌کوشند تا از طریق ارتباط منظم با نمایندگان پارلمان‌ها و ایجاد کمیته‌های تخصصی در مجلس و انتقال مطالبات و انتظارات عمومی مصرف‌کنندگان، زمینه تصویب قوانینی را فراهم آورند که وضعیت حقوقی حمایت از مصرف‌کننده را بهبود می‌بخشد. افزون بر آن، تعامل سازمان‌های غیردولتی با دولتمردان و نمایندگان مردم در مجلس، این امتیاز را نیز به همراه دارد که قانون‌گذار را از وضع قوانین و آیین‌نامه‌های

مغایر با قوانین موجود حقوق مصرف کننده بازمی دارد. این تعامل در کشوری چون فرانسه به وضوح دیده می شود؛ جایی که تأثیرگذاری سازمان های غیردولتی در اندیشه قانون گذار از ۱۹۴۵ آغاز شده و امروزه شدت یافته است.

در کشور نروژ نیز شورای مصرف کنندگان، قانون گذار را از مشاوره ها و نظرات ارشادی خود بهره مند می کند.^۱ برقراری ارتباط با سازمان های غیردولتی سایر کشورها و سازمان های بین المللی حامی حقوق مصرف کننده افزایش تعاملات بین المللی و فواید حاصل از تجربیات نهادهای خارجی و بین المللی، بسیاری از سازمان های غیردولتی داخلی را بر آن داشته است تا با گسترش روابط خود با سازمان های غیردولتی دیگر کشورها و نیز سازمان های بین المللی فعال در زمینه حمایت از حقوق مصرف کننده، حمایت از حقوق این صنف را تسریع کننده نمونه این تعامل را می توان در کشور فرانسه دید. در این کشور، کمیته ای با علامت اختصاری A. F. N.O.R که متشکل از نمایندگان سازمان های غیردولتی مصرف کننده سراسر کشور است، ارتباطی تنگاتنگ با سازمان بین المللی استاندارد داشته و از نتایج این تعامل، در جلسات راجع به تعیین کیفیت و ضوابط استاندارد کالا استفاده می کند.^۲

نقش سازمان های غیردولتی



1. Consumer Council of Norway, 2005:1 & seq

2. AFNOR

جایگاه سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده ایران

در این قسمت به جایگاه سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده در نظام حقوقی ایران پرداخته می‌شود

پیشینه قانونی

مطابق نظام حقوقی ایران، مسئولیت تولیدکننده کالای معیوب - جز در موارد معدودی مانند تولید مواد خوراکی و بهداشتی - مسئولیت مبتنی بر تقصیر است؛ یعنی مصرف‌کننده زیان‌دیده مکلف است برای پیروزی در دعوی جبران خسارت، تقصیر تولیدکننده را اثبات نماید و گرنه زیان او جبران نشده باقی می‌ماند. از آن‌جا که تاکنون قانونی، مسئولیت محض را بر تولیدکننده محصولات معیوب بار نکرده است ناگزیر باید به قواعد عمومی مسئولیت در نظام حقوقی ایران مراجعه کرد و از آنجا که در حقوق ما اصل بر مسئولیت مبتنی بر تقصیر است، بسیاری از مصرف‌کنندگان با ناتوان دیدن خود در اثبات تقصیر، از طرح دعوی منصرف می‌شوند. این کاستی را می‌توان با تصویب قانونی که مسئولیت محض را بر تولیدکننده تحمیل می‌کند، جبران نمود. شایان‌ذکر است که لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - پس از رویارویی با مخالفت‌های گسترده و طی شدن زمانی طولانی از آغاز تصویب کلیات آن در سال ۱۳۷۲ - سرانجام در پی اصلاح و تصویب نهایی در کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، در روزهای پایانی خردادماه سال ۱۳۸۵ در صحن علنی مجلس تصویب شد؛ اما شورای نگهبان ایرادهایی را درباره مفاد لایحه مزبور مطرح ساخته است؛ بنابراین لازم الاجرا شدن این لایحه مستلزم انجام اصلاحات مدنظر شورای نگهبان است و تا قبل از تأیید نهایی آن، نمی‌توان آن را به‌عنوان یک متن قانونی مورد استناد قرار داد. در این شرایط، وجود نهادهایی مانند سازمان‌های غیردولتی می‌تواند به‌طور مستقیم با غیرمستقیم برافزایش کیفیت و مطلوبیت کالا تأثیر مثبت گذاشته، با اقدامات سازمان‌یافته خویش، مصرف‌کنندگان زیان‌دیده را در جبران خسارات یاری رساند. با این حال، سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده در حقوق ما از جایگاه قانونی روشن و مستحکمی برخوردار نیستند. توضیح آن‌که از دیرباز گروه‌هایی از مردم ایران در تشکلهای خیریه و عام‌المنفعه در مناطق مختلف فعالیت داشته‌اند. این‌گونه مؤسسات فاقد برخی ویژگی‌های سازمان‌های غیردولتی کنونی نظیر داشتن مجمع، سازمان‌یافتگی و گستردگی اعضا بودند و در زمینه‌های خاصی به ایفای نقش می‌پرداختند. گرچه به تدریج در اثر ایجاد نیازهای جدید در اجتماع، فعالیت‌ها و نقش‌های سازمان‌های غیردولتی در کشور افزایش یافت؛ اما قانونی خاص و جامعی درباره تأسیس سازمان‌های غیردولتی در کشور ما به تصویب نرسید؛ بنابراین، صرف‌نظر از مشکلات مالی، ساختاری و بیرونی سازمان‌های غیردولتی در ایران - موانعی که تأسیس یا رشد آن‌ها را بسیار دشوار ساخته است و در بخش سوم این گزارش بررسی می‌شود سازمان‌های غیردولتی

حامی حقوق مصرف‌کننده در نظام حقوقی کشور جایگاهی روشن و شناخته‌شده ندارند. علاوه بر فقدان پیشینه در منابع حقوقی ایران در زمینه قانون خاص ناظر بر تأسیس و اداره سازمان‌ها با انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، در هیچ‌یک از قوانین لازم‌الاجرای مصوب سال‌های اخیر نیز به تأسیس سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده اشاره نشده است. البته در گزارش کارشناسی که در مهرماه سال ۱۳۸۰ از سوی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی درباره لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تهیه‌شده، مقرراتی در این زمینه پیشنهاد شده است (منتقمی، ۱۳۸۵: ۱۳۵-۱۴۴).

بر اساس ماده ۱۱ گزارش مذکور، به‌منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و استیفای حقوق مصرف‌کنندگان بنا به درخواست شاکی، انجمن ملی حمایت از مصرف‌کنندگان می‌تواند به وکالت از مصرف‌کنندگان در مراجع قانونی طرح دعوا نماید. به‌علاوه، به‌منظور تسریع در رسیدگی به تخلفات، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند نسبت به تشکیل شوراهای حل اختلاف مبادرت نمایند. بر اساس این ماده شوراهای حل اختلاف علاوه بر صدور رأی بر جبران خسارات وارده مجازند نسبت به دریافت جریمه تا پانزده درصد خسارات وارده به مصرف‌کنندگان اتخاذ تصمیم نمایند. این شوراها در صورت توافق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان و ارائه‌دهندگان کالاها و خدمات به اختلاف رسیدگی و در خصوص جبران خسارات رأی صادر می‌نمایند. البته مقرر شده بود که آیین‌نامه راجع به نحوه تشکیل و رسیدگی و نحوه انتخاب و تعداد اعضای شورای حل اختلاف از سوی وزارتخانه‌های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیئت‌وزیران برسد اما چون این مواد در متن نهایی لایحه حذف شد، در صورت قانون شدن لایحه نیز موادی به مقوله سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده نپرداخته و در نتیجه تهیه آیین‌نامه نیز منتفی خواهد بود. در کشور ما در حال حاضر، قانون خاص حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که حقوق آنان از جمله حق بهره‌مندی از خدمات قابل‌ارائه از سوی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده را صریح اعلام نموده و مورد حمایت قرار داده باشد، وجود ندارد و لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کننده نیز هنوز به تصویب نهایی نرسیده و نمی‌توان بدان عنوان قانون داد. البته ماده ۴۸ قانون تجارت الکترونیکی (مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۱۷) به سازمان‌های مدنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده اختیار می‌دهد که به‌عنوان شاکی از طرف مصرف‌کننده زیان‌دیده اقامه دعوا نمایند، باین‌حال ماده مزبور تنها به یکی از وظایف این سازمان‌ها اشاره کرده و در خصوص دیگر نقش‌های کلیدی آن‌ها در ارتباط با حمایت از حقوق مصرف‌کننده تصریح ندارد. وانگهی قلمرو اجرای این ماده، محدود به روابط الکترونیکی است و در سایر موارد نمی‌توان از آن بهره برد. از این‌رو در شرایط فعلی، آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۸۲ قانون

برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مهم‌ترین متن قانونی موجود درباره سازمان‌های غیردولتی است. در این آیین‌نامه به سازمان‌های غیردولتی فعال در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده تصریح نشده است، اما با توجه به عموم و اطلاق مواد آن می‌توان از متن مزبور در مورد سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده نیز بهره برد؛ به‌ویژه آن‌که ماده ۳ آیین‌نامه، موارد حمایتی از جمله حمایت از حقوق مصرف‌کننده را از جمله موضوعات فعالیت سازمان‌های غیردولتی می‌داند.

ذکر این نکته ضروری است که در وهله نخست تصویب قانونی خاص در زمینه حقوق مصرف‌کننده باعث می‌شود تا نقش و اختیارات سازمان‌های غیردولتی روشن‌تر بیان شود. دوم اینکه جایگاه حقوق این سازمان‌ها مستحکم‌تر گردد، زیرا وجود یک آیین‌نامه نمی‌تواند چندان سازمان‌ها را از ثبات حقوقی خود مطمئن سازد و هر لحظه امکان تغییر مقادیر نسخ آیین‌نامه توسط قانون عادی وجود دارد و شاید یکی از دلایل تردید افراد در تشکیل نهادهای غیردولتی حمایت از حقوق مصرف‌کننده، به فقدان قانونی خاص در این زمینه برمی‌گردد. اهمیت تشکیل این نهادها زمانی افزون‌تر می‌شود که بدانیم ماده (۹۸) قانون برنامه چهارم توسعه (مصوب ۱۱/۶/۱۳۸۳) دولت را مکلف نموده است برای حفظ و ارتقای سرمایه اجتماعی، رضایتمندی عمومی و گسترش نهادهای مدنی طی سال اول برنامه اقداماتی را انجام دهد و بند « و » ذیل ماده مزبور نیز دولت را مکلف ساخته است با اعمال سیاست‌های تشویقی، امکان گسترش کمی و کیفی نهادهای مدنی را فراهم کند.

نقش سازمان‌های غیردولتی مصرف‌کننده در نظام حقوقی ایران

با استنباط از مفاد ماده ۴ آیین‌نامه می‌توان اظهار داشت که سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده، حق دارند متناسب با موضوع فعالیت خود، با رعایت آیین‌نامه موردنظر و سایر قوانین و مقررات مربوط، فعالیت نمایند. بر اساس این ماده، می‌توان شش نقش اصلی برای سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده در ایران برشمرد که در ادامه بدان‌ها اشاره می‌کنیم. البته ذکر این نکته ضروری است که موارد برشمرده شده در ماده ۴ احصایی نیست و با استفاده از عبارت انجام هرگونه عملیات دیگر برای تأمین اهداف مقرر در اساسنامه سازمان می‌توان استنباط کرد که سازمان‌های غیردولتی حامی حقوق مصرف‌کننده می‌توانند وظایف و حقوق دیگری نیز داشته باشند. با این حال، کلی و مبهم بودن این عبارت از یک‌سو و فقدان تصریح درباره برخی از نقش‌های مهم سازمان‌های غیردولتی از قبیل حق بررسی تطبیقی محصولات و حق آموزش مصرف‌کنندگان از سوی دیگر، حاکی از آن است که صرفاً با استفاده از آیین‌نامه موردبحث، ایفای برخی از نقش‌های خاص سازمان‌های غیردولتی فعال در زمینه حقوق مصرف‌کننده امکان‌پذیر نخواهد بود و

ضرورت دارد مقررات خاصی درباره نحوه تأسیس، اداره و فعالیت این گونه سازمان‌ها تدوین، تصویب و اجرا شود. شش نقش اصلی سازمان‌های مورد بحث عبارت‌اند از

- ارائه خدمات مورد نیاز دستگاه‌های دولتی و عمومی و غیردولتی از قبیل اظهارنظرهای ارشادی مشاوره‌ای در زمینه حقوق مصرف‌کننده؛
- اظهارنظر و پیشنهاد راهکارهای مناسب درباره برنامه‌ریزی مراجع دولتی و عمومی غیردولتی در مورد حقوق مصرف‌کننده؛
- برگزاری اجتماعات در جهت تحقق اهداف سازمان؛
- انتشار نشریه؛
- حق دسترسی به اطلاعات موجود در مؤسسات عمومی؛
- حق دادخواهی در مراجع قضایی و شبه قضایی.

(داوری) از آنجاکه این سازمان‌ها دارای حق دسترسی به اطلاعات موجود در مؤسسات عمومی هستند، مؤسسات عمومی مکلف‌اند در صورت درخواست سازمان غیردولتی اطلاعات غیر طبقه‌بندی شده خود را در اختیار سازمان قرار دهند. علاوه بر آن، سازمان‌های دولتی و عمومی در قوا و نهادهای مختلف مکلف‌اند در فرآیند تصمیم‌گیری به اخذ نظر سازمان‌های غیردولتی مربوط پردازند و حسب مورد آن‌ها را برای شرکت در جلسات خود دعوت نمایند و گزارشی از نظرهای ارائه شده را در اسناد سازمان مربوط ثبت کنند. در سال‌های اخیر، برخی از کشورهای جهان مانند هند، ژاپن و انگلستان، با تصویب قوانین خاص، حق آگاهی مردم و سازمان‌های غیردولتی از اطلاعات برای پرداختن به فعالیت‌های مربوط به نظارت بر عملکرد دولت را پذیرفته‌اند^۱ بنابراین شناسایی حق دسترسی به اطلاعات در آیین‌نامه اجرایی به تنهایی تضمین‌کننده استیفای حق مذکور از سوی سازمان‌های غیردولتی نخواهد بود. بلکه ضرورت دارد این حق با تدوین و تصویب قانون مورد شناسایی قرار گیرد و دارای ضمانت اجرایی مؤثر باشد تا صاحبان حق بتوانند در موارد لزوم، از آن بهره‌مند گردند. تکالیف تعیین شده برای دولت و سازمان‌های دولتی در موارد مذکور به علت فقدان ضمانت اجرا یا اختیاری بودن موارد تعیین شده، فاقد کارایی لازم به نظر می‌رسد، زیرا الزامی در این زمینه وجود ندارد و معمولاً مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی علاقه‌ای به ارائه اطلاعات به سازمان‌های غیردولتی ندارند و مانع دسترسی آن‌ها با

1. Freedom of Information Legislation, 2006:1 & seq

گروه‌های حقیقت‌یاب به اطلاعات موردنیاز می‌شوند. هم‌چنین برای حمایت از منافع عمومی و خصوصی مصرف‌کنندگان، بر اساس ماده ۴۸ قانون تجارت الکترونیکی، سازمان‌های مدنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده می‌توانند به‌عنوان شاکی البتہ در دعاوی مربوط به تجارت الکترونیکی اقامه دعوا نمایند.

حق اقامه دعوا از سوی سازمان‌های غیردولتی در ماده ۱۵ آیین‌نامه نیز مقرر شده است و به‌موجب آن، سازمان می‌تواند در موضوع فعالیت خود و به نمایندگی از منافع عمومی علیه اشخاص حقیقی و حقوقی در مراجع قضایی اقامه دعوا نماید. پذیرش امکان اقامه دعوی سازمان‌های غیردولتی به نمایندگی از جانب مصرف‌کنندگان عضو، محل تردید نیست، زیرا اعضا در لحظه عضو شدن، با اطلاع از اساسنامه سازمان و حدود صلاحیت و اختیارات آن، نهاد مزبور را به‌عنوان نماینده خود در اقامه دعوا انتخاب می‌کنند؛ بنابراین اگر درخواست عضویت را ایجاب و پذیرش عضویت از سوی سازمان را قبول تلقی کنیم، قرارداد اعطای نمایندگی در لحظه پذیرش عضویت، منعقد می‌گردد؛ اما تردید در مورد امکان نمایندگی سازمان‌های غیردولتی از جانب مصرف‌کنندگان غیر عضو است. در این خصوص می‌توان به دو گونه استدلال کرد: از یک‌سو می‌توان گفت که نمایندگی سازمان غیردولتی، از نوع نمایندگی قراردادی است در نتیجه گستره نمایندگی آن تنها ناظر به مصرف‌کنندگان عضو است مگر آن که مصرف‌کنندگان غیر عضو از طریق انعقاد قرارداد، به سازمان نمایندگی برای اقامه دعوا دهند. از سوی دیگر می‌توان گفت که نمایندگی سازمان غیردولتی، از نوع نمایندگی قانونی است، زیرا ماده ۴۸ قانون تجارت الکترونیکی و ماده ۱۵ آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۸۲ قانون برنامه سوم توسعه، قدرت نمایندگی از منافع مصرف‌کننده را به سازمان اعطا کرده است بر این اساس مصرف‌کننده، الزامی به انعقاد قرارداد جداگانه با سازمان ندارد. وانگهی از اطلاق ماده ۱۵ آیین‌نامه که نمایندگی سازمان در اقامه دعوا برای حمایت از منافع عمومی از جمله منافع مصرف‌کنندگان را مقرر داشته است، چنین برمی‌آید که این نمایندگی ناظر به کلیه مصرف‌کنندگان چه عضو و چه غیر عضو است.

از میان این دو استدلال، استدلال دوم از لحاظ حقوقی قوی‌تر است. هم‌چنین استدلال دوم با مصالح جامعه ما در درازمدت سازگارتر است، زیرا مصرف‌کنندگان جامعه مکلف می‌شوند برای اقامه دعوا به عضویت سازمان‌های حامی حقوق آن‌ها در آیند که این الزام در نهایت به افزایش عضوگیری سازمان‌ها و تأمین بهتر منابع مالی آن‌ها کمک می‌کند، ضمن آن که فرهنگ توسل به سازمان‌های مزبور را گسترش می‌دهد. پرسش دیگر در مورد نمایندگی سازمان‌های غیردولتی آن است که آیا این سازمان‌ها در کنار مطالبه خسارات فردی وارد به مصرف‌کننده، می‌توانند ضررهای وارد به قشر مصرف‌کننده را به‌عنوان یک جمع (ضرر جمعی) نیز مطالبه نمایند؟ در پاسخ باید گفت که قوانین ایران در مورد

امکان جبران خسارات جمعی ساکت‌اند اما از آنجا که ماده ۳ قانون آیین دادرسی دادگاه‌های عمومی و انقلاب در امور مدنی، در موارد سکوت قانون، اجازه استناد به اصول حقوقی را می‌دهد و اصل جبران کامل خسارات وارده به‌عنوان یک اصل کلی حقوقی در تمام نظام‌های حقوقی از جمله ایران پذیرفته شده است، مطالبه چنین ضرری با نظام حقوقی ما منطبق است؛ ضمن آن که شعبه تشخیص دیوان عالی کشور در پرونده کلاسه ۱۴/۱۹۶۵ در دعوای مطالبه ضرر جمعی وارد به قشر و کلا، رأی به جبران زیان داده است (کاتوزیان، ۱۳۷۸: ۲۷۵).

جمع‌بندی

حقوق مصرف‌کننده به‌عنوان یک مسئله حقوقی در کشورهای جهان بیانگر این است که دخالت‌های غیرضروری دولت موجب می‌شود تا مصرف‌کننده متحمل هزینه‌های اضافی تولیدشده و یا این امر باعث می‌شود که اختلال در نظام بازار ایجاد شود. باید گفت که نحوه‌ی ایجاد تعادل در بازار به‌طوری‌که از حقوق مصرف‌کنندگان بتواند حمایت کند مسئله‌ای شد تا در نهایت شکل حمایت در قالب سازمان‌ها و نهادهای غیردولتی در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کننده شکل بگیرد. شکل دادن به یک نظم و ساختار بازار و اقدامات مقابله‌جویانه با رانت، انحصار و فساد اقتصادی که عمدتاً منشأ دخالت‌های غیرضروری دولتی داشته موجب شده است تا این نهادها اهمیت و جایگاه مهمی را کسب کنند. در این راستا آموزش و آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان و یا ارتقای دانش عمومی آن‌ها در مورد حقوق خود و ارائه الگوهای بهتر برای خرید که از نظر اقتصادی به‌صرفه و در برابر ضررهای ناشی از قیمت‌های ناعادلانه و کاذب عمل نماید مورد توجه قرار گرفته است. باید گفت هم‌پای حقوق مصرف‌کنندگان مفهوم عدالت اجتماعی نیز مطرح می‌شود. به نظر می‌رسد اولین گام ضروری برای عدالت وضع قوانین مناسب است از نظر سامان‌دهی نظام تولید، توزیع و مصرف و کاهش یا رفع خسارات معنوی مصرف‌کننده و در مرحله بعدی جبران و مجازات متخلف اقدام مؤثری باشد. به‌طور کلی نقش سازمان‌های غیردولتی شامل ارائه اطلاعات راجع به کیفیت محصولات به مصرف‌کنندگان، انتقاد از کیفیت کالا، اقامه دعوی در محاکم قضایی به نمایندگی از مصرف‌کنندگان، حل و فصل اختلافات میان مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، افزایش سطح آگاهی مصرف‌کنندگان از طریق اجرای برنامه‌های آموزشی، مشارکت در تعیین کیفیت کالاها و تعیین ضوابط ناظر بر گواهی کیفیت، تلاش برای تصویب قوانین و مقررات حامی حقوق مصرف‌کننده است.

منابع

- ادیب، مجید، (۱۳۸۹)، حقوق مصرف (ترجمه)، مجله کانون، ش (۱۰۹)
- رهنمون، رئوف؛ شیخ‌الاسلامی، اسعد، (۱۳۹۰)، حمایت از مصرف‌کننده و قلمرو آن در فقه شافعیان و امامیه، مجله فقه و مبانی حقوق اسلامی، ش (۱).
- غفاری فارسانی، بهنام؛ عادل، مرتضی، (۱۳۸۸)، حق مصرف‌کنندگان در برخورداری از محصولات ایمن، پژوهش‌نامه بازرگانی، ش (۵۱).
- کاتوزیان، ناصر، (۱۳۷۸) الزامات خارج از قرارداد، ج اول، تهران، انتشارات دانشگاه تهران،
- کاظمی، محمود، (۱۳۸۲) سازمان‌های غیردولتی در حقوق بین‌المللی، مندرج در: طرح تحقیقاتی سازمان‌های غیردولتی حقوق بشر، مؤسسه حقوق تطبیقی دانشگاه تهران، بهمن
- منتقمی، فروغ، (۱۳۸۵) مسئولیت سازندگان و فروشندگان کالا در حقوق ایران، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی