

بررسی ماهوی حقوق مصرف‌کنندگان در حقوق انگلستان و ضرورت اصلاح کاستی‌های حمایتی از آنان در حقوق ایران

دکتر مهرباب داراب پور*

چکیده

هر انسانی مصرف‌کننده است. حفظ و تعالی حقوق مصرف‌کنندگان یعنی تکریم انسانیت. خلقت اشیاء، تولید، صنعت و به ویژه حقوق و مقررات آن به عنوان یک مجموعه برای انسان است، نه انسان برای آن‌ها. اگر حقوق بشر، که یکی از موضوعات آن حقوق مصرف‌کننده است، سر و سامان یابد، سایر مسایل آن تابعی از این حقوق خواهد شد. نویسندگان و حقوق‌دانان ایرانی و مجلس شورای اسلامی در جهت به رسمیت شناختن حداقلی از حقوق مصرف‌کننده ایرانی تلاش کرده، اما به دلایل مذکور در این مقاله، به جز در مورد مصرف‌کنندگان خودرو، ناکام مانده‌اند. تفاوت فلسفه و دیدگاه‌های قانونگذاران یکی از علل عمده این اختلافات بوده است. فلسفه قانونگذاری یا فلسفه حمایتی اعمال قانون مطلبی اساسی و ماهوی است که اثرات مفید یا مضر آن برای مصرف‌کنندگان غیر قابل انکار است. اگر از بدو امر فلسفه صحیح قانونی مشخص شود، قانونگذاری بر مبنای آن صورت خواهد گرفت و وصول به اهداف

* دانشیار دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی.

مورد نظر تسهیل خواهد شد. طرح و تشریح نحوه حمایت حقوق انگلیس و مقایسه آن با حقوق ایران، این کمبودها را در این نظام حقوقی برجسته‌تر کرده‌است. معذوریت نویسنده در صراحت کلام، اجبار وی در به کار بردن ایهام و خوف متعارف وی، موجب نشده که انتقادات گزنده ولی سازنده خود را مطرح نسازد. حتا مقایسه «بود و نبود» در این نوشتار هم، دست اندرکاران را ترغیب به حمایت از ایجاد و توسعه این نوع از حقوق مردم می‌کند و پیشنهادهای ارایه شده در مقاله حاضر نیز کاتالیزور این روند خواهد بود. تصویب قانون ۱۳۸۶ حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو، دلیل مستحکمی است که پیشنهاد نویسنده در سایر موارد نیز با حقوق و فقه اسلامی هماهنگی داشته و مفید به حال جامعه کنونی است.

کلید واژگان

مصرف‌کننده، خودرو، تکلیف به مراقبت و محافظت، قانون حمایت ۱۹۸۷ میلادی انگلستان، رابطه سببیت، مشارکت در ورود ضرر، مرور زمان، صدمه، خسارت، ضرر، محصولات معیوب، تولیدکننده، عرضه‌کننده، عیب.

۱- مقدمه

مصرف اولین نیاز و حق بشری مردم است. قبل از تصویب قانون ۱۳۸۶ ه.ش. حمایت از مصرف کنندگان خودرو گفته شده است که: «در ایران، هم از جهت نظری و هم از جهت عملی، حق مصرف کننده بسیار نادیده گرفته شده که اجحاف محسوب می شود»^۱ و با اصول اولیه اسلامی یعنی عدالت و انصاف و کرامت انسان مغایرت اساسی دارد. در کشورهای دیگر، از جمله کشورهای اروپایی،^۲ این حق جزو حقوق مسلم و اساسی شمرده شده و به گونه شایسته‌ای از آن حمایت می شود. بر این اساس برای رعایت این حقوق مسئولیت‌هایی ایجاد شده است.

در نظام‌های مختلف حقوقی از سال‌های دور، مسئولیت بر اساس «توافق برای فروش» و قرارداد بین افراد به وجود می آمد. تولیدکننده، کالایی را به بنکدار می فروخت و او نیز مبیع را برای فروش به خریدار به خرده فروش انتقال می داد. خریدار نیز یا خودش و یا دیگری از کالای مورد نظر استفاده می کرد. کالاهای چندان پیچیده و زیان آور نبودند و تقریباً در همه نظام‌های حقوقی باب ایجاد مسئولیت و پرداخت خسارات جز در مورد فسخ و گاهی ارش در مبیع معیوب تقریباً مسدود بود. دعوا به موارد عدم تطابق کالا به شروط قراردادی محدود می شد. به تدریج پرونده‌هایی با موضوع این که کالای خریداری شده در حدود آنچه خریدار انتظار داشته است نمی باشد، در دادگاه‌ها مطرح شد. این گونه

۱- غنی‌نژاد، موسی، حقوق مصرف کننده با قرائت اقتصادی از حقوق بشر، مجله اطلاع رسانی حقوقی، ماهنامه معاونت حقوقی و امور مجلس ریاست جمهوری، شماره ۴، ۱۳۸۱، ص. ۵.

2- See: Charter Of Fundamental Rights Of The European Union, Official Journal of the European Communities (200/c 346/01).

دعاوی به طور سنتی می‌بایست از طریق مسئولیت قراردادی پیگیری می‌گردید؛ ولی قضات و رویه قضایی در برخی کشورها نسبت به طرد مکتب آزادی کامل افراد و اصالت فرد تلاش‌های زیادی کردند. علت آن بود که در موارد خاص، عدالت تنها با حمایت مستقیم قانونگذار از قشر آسیب‌پذیر یا غیرحرفه‌ای دست یافتنی می‌نمود. این حمایت‌ها به طرق گوناگون در کشورهای مختلف صورت می‌پذیرفت، گرچه انتقاداتی نیز به آن‌ها وارد می‌گردید.

راه‌حل‌های ارایه شده در حقوق انگلستان^۱ نیز چندان از سایر کشورها به ویژه حقوق امریکا و کشورهای اروپایی^۲ دور نیست. مقصود از نگارش این مقاله، بررسی تزامم حمایت از صاحبان صنایع و مراعات حقوق مصرف‌کنندگان نیست که آن را به نوشتاری دیگر وامی‌گذاریم، بلکه هدف مقایسه حقوق ایران و انگلیس است تا فراتر از مسایل قراردادی که در حقوق ایران محدود به فسخ قرارداد و یا مطالبه‌ارش می‌شود (ماده ۴۲۲ ق.م. ایران)^۳ راهی جستجو کرد که بیشتر به بهبود وضع اقتصادی، علمی و اجتماعی جامعه کمک نماید.

فلسفه تقدیم لایحه قانونی حمایت از مصرف‌کنندگان (۱۳۸۵/۳/۱) که مورد ایرادهای غیر اصولی شورای نگهبان واقع شده نیز، نشان از نیازهای متفاوتی همچون حمایت دولت از مصرف‌کنندگان، تضمین اجرای مقررات استاندارد، ترویج روش درست عرضه و استفاده مفید از کالا، استعمال صحیح نتایج

1- W.V.H. Rogers, Winfield and Jolowicz on Tort, 13th Edition, Sweet and Maxwell, 1989, p. 238, & , 14th Edition, 1994, pp. 259-279; Basil, Markesinis & Deakin, Simon, Tort Law, 4th Edition, Oxford & Cambridge, 1998, pp. 558-598.

2- Calais-Auloy, Jean et Frank Steinmetz, Frank, Droit de la consommation, 6^e édition, Dalloz, 2003, p. 223.

۳- انصاری، شیخ مرتضی، مکاسب، چاپ سگی، صص ۲۵۲ و ۲۵۳ و نجفی: محمدحسین، جواهر الکلام، چاپ سربی، ج بیست و سوم، ص. ۲۳۵.

خدمات، مقابله با اختلال در عرضه کالا و خدمات، پیشگیری از احتکار و افزایش قیمت و اضرار به غیر، کاهش خطرات جنبی ناشی از استفاده نادرست از کالا و خدمات، ضابطه‌مند کردن قوانین حاکم بر تولید، توزیع، فروش و مصرف، برقراری نظام مناسب آیین رسیدگی به تخلفات در موارد فوق و به ویژه پیش‌بینی راه‌حل‌های بایسته برای جبران خسارات وارده به مصرف‌کنندگان، در کشور دارد تا اگر با نظام جهانی نزدیکی و یا همخوانی و هماهنگی ندارد دست‌کم تا حدودی بتواند انتظارات مردم و جامعه را برآورده سازد.

در کشورهای دیگر نیز هدف حمایت از مصرف‌کنندگان، ایجاد آرامش و آسایش برای مردم است، در حالی که در حقوق گذشتگان اصولاً چون به نقل عمل می‌شود و نتیجه و ثمره آن معمولاً مورد نظر نیست، چنین هدفی دنبال نمی‌شود. به بیان دیگر هنگامی که هدف قانون حمایت از قشر خاصی نباشد این حمایت به‌طور خودکار صورت نمی‌پذیرد. وضع قوانین و مقرراتی که بر اساس نظریه‌های تحقیقی و عرفی آن‌جام می‌شود، معمولاً باعث ایجاد این آرامش و آسایش می‌گردد. یکی از این اقدامات حمایت از انتظارات عرفی مصرف‌کننده می‌باشد که ناشی از اعتماد به تبلیغات فروشنده و تضمین سلامت کالا است. بیمه کردن خسارات و افزودن بر هزینه تولید جهت توزیع خسارات وارده نیز از این نوع اقدامات می‌باشد.^۱ به این وسیله خسارات بین جامعه توزیع شده، در نتیجه فشار آن بر یک شخص یا گروه محدودی از اشخاص وارد نمی‌شود. علاوه بر این عدالت، با اجبار تولیدکننده به پرداخت خسارات و توزیع آن بر قیمت محصولات خود اجرا می‌گردد، به نحوی که خسارات به صورت کامل جبران می‌شود.

1- Calibers, Guido, The Cost of Accidents, 1970.

رقابت در بازار باعث می‌گردد که هر تولیدکننده قیمت کالای خود را به گونه‌ای تنظیم نماید که باعث خودداری از خرید و بازدارندگی^۱ مردم نشود. همچنین موجب می‌گردد تا هر چه بیشتر از خطرات موجود پرهیز شود و تولیدات کم خطر و مفیدتر مورد تشویق قرار گیرد. دادگاه‌ها نیز گاهی برای کاستن از دامنه مسئولیت قاطع،^۲ به نظریه‌هایی همچون مسئولیت مشترک،^۳ دخالت خوانده در ورود ضرر،^۴ قاعده تحذیر یا هشدار خطر، اثبات قابلیت شناخت عیب محصول و اجتناب از آن متوسل شده‌اند. سیاست قضایی نظام‌های حقوقی که به‌ارامش و آسایش مردم، بیشتر اندیشیده‌اند^۵ برخلاف واضعان قوانین که به کشف مقررات وضع شده در گذشته که به عللی در دسترس نبوده دل بسته‌اند (و حقوقدانان باید با توجه به‌اصول از پیش ساخته آن را حدس بزنند به‌امید این که مصاب به حق واقع شود)، با این شیوه میان حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده از یک طرف و پیشرفت و عظمت اقتصادی کشور از طرف دیگر تعادل ایجاد می‌کنند. حقوق انگلیس را در گروه نخست و حقوق فعلی برخی کشورهای در حال توسعه و ایران را در گروه دوم می‌توان جای داد.

با این توصیف، شاید به نظر برسد که مقایسه بین «بود و نبود» مؤثر نباشد، ولی درک این موضوع که قدم اول در راه علم، شناخت جهل است و گام نخستین برای غنی‌سازی حقوقی کشور، آگاهی از کمبودهای قانونی دست‌کم از

1- Deterrence.

2- Strict Liability.

3- Contribution.

4- Contributory Negligence.

5- Calais-Auloy et Frank Steinmetz, *op.cit.*, pp. 229-583; Weir, Tony, A Casebook on Tort, 10th Edition, 2004, Sweet and Maxwell p.21; Harlow, Carol, Understanding Tort Law, 3rd Edition, Sweet and Maxwell, 2005, pp. 94-162.

واپسگرایی فعلی در حقوق کشورها جلوگیری خواهد کرد. طبیعی است که بین بد و بدتر، رکود حقوقی بهتر از واپسگرایی‌های مضر و تنش‌آور حقوقی می‌باشد. مطالعه تحولات رویه قضایی کامن‌لا و قوانین کشورهای اروپایی که پاسخ‌گویی به مسایل مصرف‌کننده در آن‌ها سابقه طولانی دارد و به نتایج نسبتاً مطلوبی رسیده‌اند، می‌تواند در حقوق ایران بسیار آموزنده و کارساز باشد.^۱ به همین دلیل نیز مطالعه حقوقی یکی از کشورهای اروپایی که صبغه کامن‌لو دارد و قوانین موضوعه آن در جهت و هماهنگی با حقوق اروپاست را پایه قرار داده و در جای مناسب به‌امکان تطابق آن با حقوق ایران اشاره شده‌است. البته زمانی که راه‌حل مناسبی ارایه نشده یا جهتی رو به عقب را به خود گرفته، انتقادات صادقانه و احتمالاً کارسازی از آن به عمل آمده‌است. طبقه‌بندی مطالب در این مقاله بر اساس نیازها و مطالب فوق صورت گرفته که در نه بند آتی تشریح شده‌است.

۲- قاعده محدود و محصور ۱۹۳۲ م. (۱۳۱۱ ه.ش.) شروع حمایت از مصرف‌کننده

کامن‌لا یک نظام عمل‌گرا می‌باشد که در تلاش بوده تا در جهت منافع و جلوگیری از ضرر به جامعه و افراد آن حرکت کند. در نظام حقوقی انگلیس دعاوی مربوط به مضر یا خطرناک بودن محصول، دعاوی مربوط به خسارات فیزیکی و صدمات شمرده می‌شوند که، به طور کلی، می‌توان آن‌ها را تحت عناوین قرارداد، مسئولیت مدنی یا مسئولیت بر اساس قوانین موضوعه، مطرح کرد.

۱- کاتوزیان، ناصر، مسئولیت ناشی از عیب تولید، تهران، دانشگاه تهران، چاپ دوم، ۱۳۸۴، ص. ۲۲۲.

در این کشور، تا سال ۱۹۳۲ میلادی دادگاه‌ها اجازه نمی‌دادند مسایل قراردادهای با دعاوی مسئولیت مدنی مخلوط شوند. دیدگاه حقوقی آن زمان این بود که مردم امور خود را بر اساس مسئولیت‌های قراردادی تنظیم می‌کنند و دادن اجازه به شخص ثالث برای طرح دعوا بر اساس مسئولیت مدنی موجب تخریب و واژگونی این روند خواهد شد.

علت این امر، سفسطه در اصل نسبی بودن قراردادها^۱ و اشکال در فقدان رابطه خصوصی بود. توسعه قضایی قبل از سال ۱۹۳۲ میلادی محدود به مواردی می‌شد که کالا ذاتاً خطرناک بوده یا خطر موجود در آن برای انتقال‌دهنده شناخته شده می‌بود. در پرونده داناهو علیه استیونسون^۲ در سال ۱۹۳۲ میلادی مجلس اعیان انگلیس نظریه مسئولیت مدنی تولیدکنندگان محصولات را مطرح کرد. از این تئوری به عنوان قاعده محدود و محصور نام برده می‌شود. اصل به رسمیت شناختن مسئولیت مدنی، از مصرف‌کننده زیان‌دیده از محصولات، حمایت به عمل می‌آورد. لذا از این تاریخ، به جای طرح دعوا بر اساس قرارداد و شروط آن، دعاوی بر اساس مسئولیت مدنی و علیه تولیدکننده محصول که بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی کرده طرح می‌گردد.

صرف نظر از قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو که اخیراً به تصویب رسیده، حقوق امروز ایران و قواعد و مقررات موجود برای حمایت از مصرف‌کننده، تقریباً همسان با قواعد و مقررات سال ۱۹۳۲ میلادی انگلستان می‌باشد، با این تفاوت که عمل‌گرایی، نظریه‌های اقتصادی، مصالح و منافع جامعه در این حقوق در عمل جایگاه مناسبی ندارد. شاید حقوق‌دانان و فقها بتوانند حتی با قواعد موجود به نتیجه‌ای برسند که حقوق انگلستان به آن دسترسی پیدا کرده،

1- Privacy of Contracts.

2- Donoghue v. Stevenson [1932] AC 562.

اما این راه به اسانی برای قضات باز نیست و استناد تنها به اکراه، اضطرار، سوءاستفاده از حق و حتا لاضرر گره اساسی را نمی‌گشاید، لذا مردم و جامعه از طریق اقدامات قضات و رویه قضایی بدون پشتوانه حقوقی و فقهی سود عاجلی نخواهند برد.^۱

به رغم پیشرفت‌های مختلف در حقوق انگلیس، باز هم به نظر می‌رسید که کامن‌لا هماهنگ با حقوق دیگر کشورهای اروپایی نمی‌باشد. از این رو در جامعه اقتصادی اروپا (که در قدیم بدین نام خوانده می‌شده) برای هماهنگ‌سازی حقوق مصرف‌کنندگان در کل کشورهای اروپایی تلاش‌هایی معمول گردید. این اقدامات باعث شد که در انگلستان قانون حمایت از مصرف‌کنندگان در سال ۱۹۸۷ میلادی تصویب گردد و برای تولیدکنندگان محصولات معیوب مسئولیت قاطع در نظر گرفته شود. با این روند، طبیعی است که مصرف‌کننده‌ای که در نتیجه کالاهای معیوب متحمل خسارات مادی شده، هم اکنون می‌تواند برای طرح دعوا به یکی از قواعد کامن‌لا یا مقررات و قوانین موضوعه متوسل شود.

در سال ۱۹۳۲ میلادی لرد اتکین،^۲ قاعده محدود و محصور^۳ در پرونده *داناهاو* علیه *استیون سون* را بدین شرح وضع نمود:

«تولیدکننده وقتی کالایی را می‌فروشد و به گونه‌ای نشان می‌دهد که قصد دارد کالای او به دست مصرف‌کننده نهایی برسد، چنان‌چه در موقع استفاده، احتمال عقلانی برای بازرسی کالا وجود نداشته باشد و او بداند که فقدان مراقبت لازم در تهیه آن کالا یا به هنگام سپردن آن به مصرف‌کنندگان ممکن است باعث صدمه

۱- مقایسه کنید با: حسین آبادی، امیر، مقدمه‌ای بر حقوق مصرف‌کننده، مجله اطلاع‌رسانی حقوقی، ماهنامه معاونت حقوق و امور مجلس ریاست جمهوری، ۱۳۸۰، ۱۳۸۱، ص. ۱۴.

2- Lord Atkin.

3- Narrow Rule.

به تمامیت جسمی یا مالی مصرف‌کننده شود، قانوناً نسبت به مصرف‌کننده وظیفه مراقبت و محافظت دارد».

به عبارت دیگر، اگر تولیدکننده به‌این وظیفه عمل نکند و از این بابت خسارتی به مصرف‌کننده (هر چند رابطه قراردادی بین آن‌ها نباشد) وارد شود، وی مسئول پرداخت خسارات وارده می‌باشد.

۳- تحلیل حقوقی مسایل حمایت از مصرف‌کننده

در نوشته‌ها و مقالات حقوقدانان و مجلات ایرانی، بسیار کم از مسئولیت ناشی از معیوب بودن کالاهای عرضه‌شده در حقوق انگلیس و نحوه برخورد این نظام حقوقی با مسایل مرتبط با آن سخن به میان آمده‌است. حقوقدانانی هم که در عرصه حمایت از حقوق مصرف‌کننده تحقیقاتی داشته‌اند، در مورد این نظام حقوقی تنها به نیم صفحه و در چاپ جدید حدود سه صفحه^۱ آن هم به صورت برداشتی از کتاب‌های امریکایی بسنده کرده یا در حاشیه حقوق فرانسه مطالبی مطرح فرموده‌اند.^۲

هر نظام حقوقی شیوه‌ای مخصوص، برای جبران خسارات وارده به مصرف‌کنندگان دارد.^۳ در نظام حقوقی کامنلا، برای احراز مسئولیت مدنی، نخستین پرسش این است که آیا وظیفه‌ای برای مراقبت و نگهداری و حفاظت وجود داشته‌است؟^۴ این وظیفه ممکن است قانونی، قراردادی، عرفی، یا منطقی و

۱- کاتوزیان، پیشین، همان، چاپ اول، ۱۳۸۱، ص. ۳۳ و چاپ دوم، ۱۳۸۴، ص. ۱۰۴.

۲- قاسمی حامد، عباس، معرفی حقوق مصرف، مجله حقوقی، ۱۳۷۷، ص. ۲۴۴.

۳- ماده ۱۹۰ قانون مدنی هلند؛ ماده ۱-۱ قانون محصولات معیوب ۱۹۹۱ ایرلند؛ قانون ۱۹۸۹ مسئولیت ناشی از محصولات آلمان؛ قانون ۱۹۹۲ مسئولیت ناشی از تولید بلژیک؛ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان ۱۹۹۱ مغولستان.

4- The Duty Of Care.

عقلی باشد. دومین پرسش این است که آیا زیان‌زننده این وظیفه را نقض کرده است؟^۱ چنانچه این تعهد، نقض شده و در نتیجه آن خسارتی به بار آمده باشد و قانون موضوعه یا عرفی برای آن، خسارتی مقرر کرده باشد، زیان‌زننده، موظف به جبران خواهد بود، به گونه‌ای که زیان‌دیده را در موقعیتی قرار دهد که اگر آن اقدام زیان بار آن‌جام نمی‌شد، او هم اکنون در این موقعیت قرار می‌داشت.^۲ در این نظام قضایی مسئولیت بر اساس بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی فقط یکی از موارد مسئولیت مدنی است. در قرن نوزدهم بود که برای برخی از مسئولیت‌های مدنی، تقصیر وارد این نظام حقوقی شد.

در کشورهای دارای نظام حقوقی نوشته، از جمله فرانسه، نخستین پرسشی که برای احراز مسئولیت زیان‌زننده مطرح می‌شود، آن است که آیا وی در اقدامات زیان‌بار آن‌جام شده، مرتکب تقصیری گردیده است؟ پرسش دیگر این‌که، آیا بعد از آن‌جام این فعل زیان‌بار که همراه با تقصیر زیان‌زننده است، ضرری وارد گردیده و اگر ضرر وارد شده‌ایا این ضرر ناشی از همان فعل زیان‌بار است و رابطه سببیت بین این دو وجود دارد؟ در صورت مثبت بودن پاسخ پرسش‌ها، زیان‌زننده مسئول پرداخت خسارات وارده و جبران آن می‌باشد. گاهی هم قانونگذار، برای حمایت از بعضی اقشار، نظیر مصرف‌کنندگان، آنان را از اثبات تقصیر معاف کرده است.^۳

در نظام حقوقی اسلام، از آن‌جا که فقها به پرسش‌های مطروحه به صورت موردی پاسخ داده‌اند، جامع‌الشتاتی از نظریات وجود دارد که می‌توان آن‌ها را

1- The Breach of Duty.

۲- داراب پور، مهرباب، مسئولیت‌های خارج از قرارداد، تهران، مجمع علمی فرهنگی مجد، چاپ اول، ۱۳۸۷: ۲۲۰.

۳- رک. ماده ۱۳۸۶ قانون مدنی فرانسه.

چنین نظام‌بندی نمود: در صورتی ضامن، مضمون‌له و مضمون‌عنه وجود دارد که شرع یا قانون موضوعه یا عرف به نحو ملزومی آن را مقرر کرده باشد. خواننده در صورتی مسئول است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم سبب ورود خسارت یا اتلاف مال شده باشد. قواعد مختلفی وجود دارد که خواننده را در نهایت از مسئولیت مبرا می‌سازد، حتی اگر زیان‌دیده از کسانی باشد که شریک یا همکار زیان‌زننده بوده باشد؛ نظیر قاعده عسر و حرج.^۱

در حقوق کشورهای دیگر، حتی مغولستان^۲ به نحو وسیعی از حقوق مصرف‌کننده حمایت شده است، لیکن در کشور ما هنوز حمایت مناسب و شایسته‌ای از این قشر که همه افراد جامعه را در بر می‌گیرد، به جز مصرف‌کنندگان خودرو، وجود ندارد.

به نظر شورای محترم نگهبان^۳ در مورد یک نمونه بسیار ساده، معمولی و عرفی حق تخییر مصرف‌کننده توجه فرمایید:

«اطلاق حکم به تخییر مصرف‌کننده در این ماده^۴ بین استیفاء رد و اخذ بدون مابه‌التفاوت و یا اخذ با مابه‌التفاوت در مواردی که کالا به صورت کلی فروخته شده باشد، نیز خلاف موازین شرع شناخته شد، زیرا در صورت مزبور خواه کالا معیوب باشد و خواه منطبق با قرارداد حکم به تخییر نیست».

۱- طوسی، ابی جعفر بن حسن بن علی، الاستبصار، قم، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۹۰ق، هـ.ق، ص. ۶۳؛ موسوی بجنوردی، سید میرزا حسن، القواعد الفقهیه، نجف، مطبعه الآداب، ج. اول، ۱۳۸۹ ه.ق، ص. ۲۰۹.

2- 24 June 1991, Consumer Protection Law.

۳- شماره ۸۵/۳۰/۱۶۲۳۴ مورخ ۱۳۸۵/۴/۲۵^{*}

۴- ماده ۲ پیشنهادی لایحه حمایت از مصرف‌کنندگان، مصوب مجلس شورای اسلامی.

تخیر خریدار اقدامی به نفع اوست تا به مطلوب خود برسد، به ویژه این‌که گاهی امکان ندارد دقیقاً کالایی تحویل شود که به طور کلی توصیف گردیده است و خریدار نیز به کالای تحویل شده نیاز مبرم دارد.

گاهی برخی اظهار نظرهای این شورا در خصوص قوانین جدید قابل بحث و غیر منطبق با منافع اقتصادی و اجتماعی ایران است. اما از همه جالب‌تر این است که به موجب نظر این شورا، در حقوق ایران نمی‌توان فروشنده قدرتمند را از اجبار نمودن خریدار به خرید کالای اضافی همراه با کالای اصلی مورد نیازش، منع نمود؛ یعنی مصرف‌کننده مجبور می‌شود که در موارد نیازمندی‌های خویش تابع فروشنده باشد. اجبار خریدار به خرید کالایی که مورد نیاز وی نمی‌باشد با عقل و منطق و فلسفه حمایت از مصرف‌کننده هماهنگی ندارد. به نظریه شورای محترم نگهبان، با توجه به آثار آن، نظری دقیق بیندازید تا عیوب این نظام حقوقی و عدم کارایی آن، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، در سطح داخلی و خارجی ملموس گردد:

«اطلاق این تبصره (بند ۵ - ۳ ماده ۳ لایحه پیشنهادی حمایت از مصرف‌کنندگان مصوب مجلس)^۱ نیز به دلیل این‌که ممنوعیت فروشنده از همراه نمودن کالای دیگر و یا مشروط کردن کالا یا آرایه خدمت شامل مواردی هم می‌شود که این ممنوعیت خلاف شرع است اشکال شرعی دارد».

باید توجه داشت که آنچه علمای بزرگ قدیم فرموده‌اند ضرورتاً نظر شارع مقدس نبوده و خلاف آن خلاف دین و دیانت و شرع مقدس و مطهر نیست. امکان دارد این برداشت‌ها با حقوق و نیازها برای آسایش و آرامش مردم فاصله

۱- ماده ۳: «کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات موظفند ...

۵ - ۳ - از تحمیل کالای خاص یا همراه نمودن کالای دیگر یا مشروط نمودن تحویل کالا یا آرایه خدمت به نحوی که حق آزادی انتخاب مصرف‌کننده را سلب یا محدود گرداند، خودداری نمایند».

بسیار داشته باشد و اعمال نظریه علمای قدیم غیر منطبق با شرایط روز و موجب افزونی این فاصله شود.

در حقوق کشورهای غربی، این مسایل تقریباً حل شده است؛ برای مثال در حقوق فرانسه تدابیری برای مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها اندیشیده شده است.^۱ البته این تدابیر در حقوق ایران به نظر شورای محترم نگهبان خلاف شرع است. اما تأیید قبلی قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو در ۱۳۸۶/۳/۳۰ توسط این شورا نشان می دهد که نظر این شورا مبنای صحیحی ندارد، یا حداقل در موضوعات واحد متشتت است.

علاوه بر حمایت های ضروری، دادگاه های انگلیس^۲ نیز در غالب مواقع احتیاط های لازم را معمول داشته و به عنوان سیاست قضایی خود، برای این که از دامنه مسئولیت قاطع بکاهند، دامنه تکالیف را محدود به خسارات بدنی و تلف دیگر اموال می کنند و خسارات اقتصادی محض را که مرتبط با مبیع بوده و یا ناشی از عدم نفع است، منظور نمی دارند. در غیر این صورت، مطالبه زیان های اقتصادی محض و زیان های معنوی که غیر قابل پیش بینی هستند و امکان بیمه نمودن آن ها به علت گزاف بودن حق بیمه وجود ندارد یا نرخ بیمه به نحوی است که تولیدکننده نمی تواند بهای آن را به هزینه تهیه و تولید کالا بیفزاید و از مصرف کنندگان اخذ کند، منجر به کاهش یا توقف تولید می گردد و کالاهای مشابه خارجی با بهایی گران تر جانشین آن می شود. ثمره این اقدام جز به زیان

۱- رک. سمیلر، پرفسور فیلیپ، «راه حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها»، ترجمه: عباس قاسمی حامد، مجله تحقیقات حقوقی دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۲۳ و ۲۲، ۱۳۷۷.

2- Harvey, Barbara, & Marston, John, Cases & Commentary on Tort, 4th Edition, Longman, 2000, pp. 283, 321-322; Harpwood, Vivienne, Modern Tort Law, 5th Edition, Cavendish Publishing Limited, 2003, pp. 306-307

مصرف کننده نهایی نخواهد بود. به همین جهت در حقوق انگلیس مسئولیت قاطع مدنی معمولاً ناظر به خسارات معنوی و اقتصادی نیست. هر چند امکان دارد این خسارات از باب قراردادی (حتا بدون بحث از تقصیر) قابل مطالبه باشد.^۱ البته مطالبه خسارات قراردادی هم دارای محدودیت های خاص خود می باشد.^۲

جامعه ما در زمینه حقوق مصرف کننده آماده حرکت در جهتی است که سال های پیش کشورهای دیگر تجربه کرده و به اهدافی از آن (هر چند غیر نهایی) دست یافته اند؛ مقاومت در برابر خواسته ها و نیازهای عرفی، عقلی و منطقی مردم، مقاومتی بیهوده، مضر و مزاحمت آفرین است. نظام حقوقی کامن لا نیز مدعی نیست که بهترین راه حل را ارایه کرده یا می کند بلکه همگام با حقوق سایر کشورها در جهت آرامش و آسایش و حمایت از مصرف کنندگان حرکت می کند. با اصول عدالت گرا و مردم مدار موجود در حقوق اسلامی می توان شالوده بهترین نظام حمایت از مصرف کننده را ایجاد کرد، مشروط بر این که به اصول کلی و اساسی آن استناد شود و صرفاً به قواعد حقوقی قدما اکتفا نشود.

به حق، حقوقدانان ایرانی تلاش زیادی در این رابطه کرده اند و مجلس شورا نیز از مساعدت های خود دریغ نورزیده است، که صرف نظر از تنگ نظری برخی در تفسیر از قواعد فقهی - حقوقی که با تدبیر و اندیشه و تحقیق و اثربابی اجتماعی و اقتصادی و سیاسی فاصله دارد، تلاش بسیار بزرگی در جهت پیشرفت در حقوق ایران محسوب می شود. منظور این نیست که آن چه گذشتگان

۱- مقایسه کنید: کاتوزیان، پیشین، چاپ اول، ۱۳۸۱، صص. ۱۷۶-۱۷۵ و چاپ دوم، ۱۳۸۴، صص. ۱۸۰-۱۷۹.

۲- عادل، مرتضی، خسارت قراردادی در حقوق انگلستان، مجله حقوق تطبیقی دانشکده حقوق و علوم سیاسی، مؤسسه حقوق تطبیقی دانشگاه تهران، دوره جدید، شماره اول، ۱۳۸۵، ص. ۱۱۵.

عنوان کرده‌اند نادرست است و باید آن را نادیده گرفت، بلکه بیان این مطلب است که آن‌چه در روش حقوق گذشتگان آمده ضرورتاً برای جامعه‌امروزی و زمان کنونی در موارد خاص (مثل حقوق مصرف‌کننده) یا کارایی ندارد و یا ثمره نامطلوبی می‌دهد که حتا صاحبان این اندیشه‌ها تصور آن را نمی‌کرده‌اند. بنابراین، حقوق ایران، در بسیاری از زمینه‌های پیشین، نیازمند استنباط جدیدی می‌باشد. همان‌گونه که در مورد خودرو می‌توان قانون حمایت از مصرف‌کننده داشت، بدون تردید در سایر موارد نیز چنین اقدامی میسر، شرعی و بلکه ضروری است. با توجه به مطالب فوق، در این راستا، نحوه تحلیل مسئولیت مدنی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات در حقوق انگلیس مطرح و با توجه به قانون، نظرات علمی نویسندگان و به ویژه اظهارنظرهای شورای محترم نگهبان مقایسه‌ای با حقوق ایران در حد امکان صورت خواهد گرفت.

۳-۱- شخص متعهد به مراقبت و محافظت

در حقوق انگلستان، مسئولیت بر عهده تولیدکنندگان است. اصطلاح تولیدکننده به نحو وسیعی تفسیر شده است. بدین معنا که هر کسی کالایی را که به اندازه کافی ایمنی ندارد، در جریان فروش بگذارد، مسئول است. با این توصیف، این مسئولیت نسبت به تولیدکنندگان در معنای سنتی آن یعنی خرده‌فروشان، عمده‌فروشان، تعمیرکاران قطعات فنی (نظیر گاراژداران)، مونتاژکاران و کسانی که کالایی را اجاره نموده و آن را به دیگری (به‌اجاره) واگذار می‌کنند، به کار می‌رود.

در حقوق ایران نیز هر کسی ضرری به دیگری وارد کند مسئول است، اما این همیشه به طور مستقیم منتج به مسئولیت تولیدکننده نمی‌شود، چرا که در ایران آن‌گونه حمایتی که حقوق انگلستان از مصرف‌کننده به عمل می‌آید وجود ندارد.

در این خصوص در حقوق ایران به قاعده تسبیب و برخی قواعد دیگر عمل می‌شود.^۱

۲-۳- نقض وظیفه مراقبت و محافظت

در حقوق انگلستان، مسئولیت در مقابل مصرف‌کنندگان می‌باشد و مصرف‌کنندگان کسانی هستند که تولیدکننده احتمال می‌دهد، از محصول وی متضرر شوند. این اشخاص شامل خریداران، دریافت‌کنندگان مال موهوبه، عاریه‌گیرندگان، مستخدمین و کارمندان، خریداران و رهگذران که بر حسب اتفاق صدمه می‌بینند، می‌شود.

در پرونده استنت علیه هان‌کوک^۲ در سال ۱۹۳۹ میلادی، خواهان (رهگذر) به وسیله قالبی که از چرخ یک ماشین جدا شده و به پای او اصابت کرده بود، صدمه دید. خواندگان چرخ ماشین را اندکی قبل از تصادف تعمیر کرده بودند، لذا به عنوان عرضه‌کننده شناخته شدند. از آنجایی که تعمیر چرخ ماشین با بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی صورت گرفته بود و خواهان نیز یک مصرف‌کننده شمرده می‌شد، دعوای مربوط با موفقیت همراه بود.

امکان دارد همین نتیجه نیز در حقوق ایران از طریق قاعده تسبیب حاصل گردد، با این تفاوت که نخست بایستی بر علیه راننده (یا دارنده) ماشین طرح دعوا کرد و او نیز می‌تواند بر علیه تعمیرکار طرح دعوا نماید. بی‌بضاعتی و ناتوانی مالی مسئول ورود خسارت و به ویژه افلاس یا ورشکستگی مسبب ورود ضرر، منجر به عدم جبران خسارت مصرف‌کننده در حقوق ایران می‌شود. اگر

۱- داراب پور، پیشین، ص. ۶۳ به بعد.

2- Stennet v. Hancock [1939] 2 All ER 578.

نظر حقوقدانانی^۱ را بپذیریم که در تسبیب، اثبات تقصیر را ضروری می‌دانند، وضع مصرف‌کنندگان در حقوق ایران از این نیز بدتر خواهد شد.^۲ مصرف‌کنندگان مشمول حقوق انگلیس، حتا با اعمال نظر افرادی که در باب مسئولیت مدنی مطالبی نوشته و تقصیر را در تسبیب شرط نمی‌دانند،^۳ به مراتب در موقعیت بهتر و آرامش‌بخش‌تری نسبت به مصرف‌کنندگان مشمول حقوق ایران، قرار دارند. قانون جدید حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو این‌گونه موقعیت‌ها را تغییر نداده‌است.

۳-۳- محصولات مشمول مقررات حقوق مصرف

در حقوق انگلستان، قاعده‌اساسی مسئولیت برای محصولات پیش‌تر در مورد خوراکی‌ها و نوشیدنی‌ها اعمال می‌شد، ولی هم‌اکنون دادگاه‌ها رأی صادر کرده‌اند که واژه محصول شامل وسایل نقلیه (خودروی سواری، لودر، هواپیما و قطار) بالابرها، پوشاک، مواد شوینده و ساختمان‌ها، نیز می‌گردد. این قاعده به ظروف بسته‌بندی که کالا به وسیله آن‌ها به بازار عرضه می‌شود، نیز گسترش یافته‌است. در پرونده مشهور *گرانت علیه استرالین نیتینگ میلز لیمیتد*^۴ در سال ۱۹۳۶ میلادی، خواهان به علت وجود سولفات زیاد در زیرپوش تولید شده توسط خواندگان، به بیماری پوستی مبتلا شد. سولفات به خاطر بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی خواندگان در هنگام تولید زیرپوش، باقی‌مانده بود؛ هر چند که این مواد قابل

۱- کاتوزیان، ناصر، الزام‌های خارج از قرارداد ضمان قهری، انتشارات دانشگاه تهران، ج. اول، ۱۳۷۸، ص. ۳۳۴ به بعد.

۲- رک. داراب پور، پیشین، ص. ۶۳.

۳- همان، صص. ۱۰، ۶۳ و ۱۴۳ به بعد.

4- Gerant v. Australian Knitting Mills Ltd. [1936] AC 85.

تشخیص از طریق یک بازرسی معقول و متعارف نبودند، اما خوانندگان به علت بی احتیاطی و بی مبالاتی مسئول شناخته شدند.

مهم این بود که لباس های زیر، برای پوشیدن به همان نحو موجود در بازار فروخته شده و دستورالعملی نیز برای شستشوی آن قبل از پوشیدن ارایه نگردیده بود.

در موارد دیگر خواهان ممکن است در مورد ساخت محصول معیوب اعتراض و شکایت کند. اگر تولیدکننده کالای صنعتی از عیوب عمده ای در یکی از گونه های تولیدی خود مطلع شود^۱ و آن ها را برای بازرسی مجدد فراخواند، همین اقدام منفی ممکن است به عنوان بی احتیاطی، بی مبالاتی و سهل انگاری شمرده شود.^۲

عیوب در طراحی ممکن است مشکلات بسیار جدی را به وجود آورد. چنانچه تولیدکننده ای، محصولی را در حد آزمایش های علمی تولید کند، او به احتمال قوی نمی تواند صدمات ناشی از این گونه محصولات را پیش بینی نماید. این موضوع ممکن است در مورد تولید داروهای جدید صادق باشد؛ زیرا پیش بینی اثرات جانبی این داروها ممکن نیست. دستورالعمل استفاده از کالا بایستی همراه آن به مشتری اعطا گردد و هشدار ضروری هم در مورد خطرات شناخته شده آن به وی داده شود. اگر هشدار داده شده باشد، امکان دارد افراد دیگری به عنوان مسئول شناخته شوند. به عنوان نمونه موردی است که دستورالعمل یا خطاری در مورد رنگ ها و اسباب خانگی به مشتریان داده می شود؛ مثلاً به مصرف کنندگان

۱- این موضوع در مورد پژوهای ۴۰۵ ایران اتفاق افتاد و موجب تصویب قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶ ه.ش. گردید.

2- Walton v. British Leyland U. K, Ltd. [1978] unreported.

هشدار داده می‌شود: «محصول را دور از چشم خود نگه دارند، و اگر مواد داخل در چشم گردید با آب شستشو داده و به پزشک مراجعه شود».

ذکر این نکته در حقوق انگلیس مهم می‌باشد که آیا هشدار داده شده موجب «مبرا کردن شخص از مسئولیت» می‌شود و یا «تلاش در جهت استثنا نمودن مسئولیت» به شمار می‌آید. اگر این هشدار به معنای اخیر باشد و باعث استثنا از مسئولیت شود و نه تلاش برای جلوگیری از به وجود آمدن مسئولیت، این موضوع تابع قانون شروط غیرعادلانه قراردادی مصوب ۱۹۷۷ میلادی^۱ می‌گردد. در پرونده **هرلی علیه دیک**^۲ یک دستگاه خودرو سواری فروخته شد که در آن شرط شده بود، خودرو به همان نحوی که ملاحظه گردید و با همه عیوب آن فروخته شده‌است. مجلس اعیان انگلیس رأی صادر کرد که همین هشدار برای حمایت و حفاظت از مالک قبلی کافی است، زیرا طرف هشدار می‌دانسته که خودرو بالقوه خطرناک است. اگر منظور شرط بالا، تلاش برای استثنای مسئولیت بوده باشد ممکن است به موجب قانون نادیده گرفته شود.

البته در این پرونده، بحث از خریدار و فروشنده، مشابه حقوق ایران مطرح بود و کالا به صورت دست دوم انتقال داده شده بود. قانون ۱۳۸۶ ه.ش. حمایت از مصرف‌کنندگان خودروهای نو که در مبحث پنجم از آن بحث خواهد شد شباهت‌های دو قانون را آشکارتر می‌سازد.

1- Unfair Contract Term Act 1977.

2 - Hurley v. Dyke [1979] PTR 265.

۴-۳- احراز رابطه سببیت

در مورد رابطه سببیت در جای خود بیشتر بحث خواهد شد. توجه به این موضوع در اینجا به عنوان مَطْلَعی در کامن‌لا برای بحث از علت ثانوی (در اجتماع اسباب) ضروری به نظر می‌رسد.

در هر دو حقوق ایران و انگلستان، رابطه سببیت در پرونده‌های محصولات معیوب بر این اساس بررسی می‌شود که آیا غرض از قرار دادن محصولات در بازار، رسیدن آن‌ها به همان شکل به دست مشتری می‌باشد و این‌که آیا در این بین احتمال عقلایی بازبینی و تغییر در محصولات توسط دیگری (علت ثانوی) وجود دارد یا خیر؟

۵-۳- نقش علل ثانوی در رابطه سببیت

در هر دو حقوق مورد بحث، تولیدکننده و سازنده فقط مسئول خساراتی است که در نتیجه و یا به سبب بی‌احتیاطی و بی‌مبالاتی خود او حادث شده باشد. اگر شخص ثالث در سلسله مراتب توزیع یا در جریان استعمال باعث صدمه‌ای به خواهان شده باشد، تولیدکننده برای این‌گونه صدمات مسئول نخواهد بود.

طبیعی است محصول باید به همان وضعی به دست خواهان برسد که از ید تولیدکننده خارج شده است. اما این سخن را نباید در معنای دقیق ادبی آن منظور نمود. ضرورتی ندارد که محصول در بسته‌بندی خود باقی بماند و صرف احتمال دخالت اشخاص دیگر، کافی برای تبرئه نمودن خواننده از مسئولیت نمی‌باشد. چنانچه محصول مونتاژ شده باشد یا بازرسی فنی گردیده یا تعمیر شده باشد، ممکن است این موارد دلیل و سبب دیگری برای ورود صدمات وارده باشد.

در پرونده *ایوانز علیه تریپلکس گلاس کمپانی لیمنتید*^۱ خواهان خودرویی را خرید که شیشه بادگیر جلوی آن توسط خواندگان ساخته شده بود. یک سال بعد، آن شیشه متلاشی شد و به سرنشینان آن خودرو صدمه وارد آورد. رأی صادر شد که خواهان باید ثابت کند که به احتمال زیاد صدمه ناشی از تولید معیوب آن شیشه بوده است نه نحوه نصب کردن آن. او نتوانست این موضوع را ثابت کند، زیرا احتمال می رفت که عیب، ناشی از نصب غیر صحیح شیشه مذکور بوده باشد.

همین موضوع در مورد اتوبوس های تحویلی ایران خودرو در سال ۱۳۸۳ برای خریداران شیرازی به وجود آمد. چندین بار شیشه جلوی اتوبوس ها پودر شده و صدماتی را به افراد وارد آورده بودند. مدارک ضرر و زیان تحویل شرکت مذکور شد و آن ها نیز مبادرت به بایگانی نمودن آن کردند. اگر این پرونده در دادگاه مطرح می شد، احتمال موفقیت آن می رفت، هر چند در حقوق ایران آن گونه حمایت صریحی که در حقوق انگلیس وجود دارد، از مصرف کننده به عمل نمی آمد لیکن در سال ۱۳۸۶ پیشرف خوبی در حمایت از مصرف کنندگان خودرو حاصل شد.

۱- ۵- ۳- قطع رابطه سببیت ناشی از بازرسی و بازبینی^۲

هنگامی که به طور متعارف از شخصی انتظار می رود تا کالا را قبل از استفاده بررسی یا آماده نماید، در این صورت امکان دارد، تولیدکننده به عنوان سبب ورود خسارت محسوب نشود. چنانچه محصول مورد بازبینی قرار گیرد، اما به علت بی مبالاتی، عیب موجود در آن مکشوف نگردد، این امر باعث می شود که

1 - Evans v. Triplex Glass Co. Ltd. [1936] 1 ALL E R 283.

2 - Intermediate Examination.

شخص بررسی کننده به عنوان سبب ورود خسارت شمرده شود. کافی نیست، گفته شود که شخص فرصت بازبینی محصول را داشته است، بلکه باید محرز گردد که تولیدکننده به طور متعارفی انتظار داشته باشد که آن شخص محصول را مورد بررسی و بازبینی قرار دهد. برای مثال، متعارف و معقول نیست که تولیدکننده ای از خریدار زیرپوش انتظار داشته باشد که قبل از استفاده، آن را بشوید. احتمال دارد، چنانچه چنین پرونده ای در دادگاه های ایران مطرح شود، نتیجه مشابه دهد، ولی هیچ تعهدی برای قضات در پذیرش این شیوه از نظر قانونی وجود ندارد.

در پرونده **گریفث علیه ارج اینجینیرینگ کمپانی**^۱ خوانندگان ردیف اول یک دستگاه آسیاب کن را که در ملکیت خوانندگان ردیف دوم بود به اجاره دادند. یکی از کارگران خوانندگان ردیف دوم یک قطعه یدکی اشتباهی را بر آن دستگاه نصب کرده بود که در نتیجه باعث ورود صدمه به خواهان گردید. خوانندگان ردیف اول به موجب حکم دادگاه مسئول شناخته شدند، زیرا فرصت بررسی آن دستگاه را داشتند. همچنین مسئولیت خوانندگان ردیف دوم نیز محرز گردید، زیرا که نمی بایست به آن گونه بازبینی و آماده سازی اعتماد می کردند. در حقوق ایران نیز اجتماع اسباب امکان دارد. اما بحث از حمایت از مصرف کننده، امری است جداگانه که تسهیلات مربوط به خود را داشته و مصرف کنندگان مشمول حقوق ایران، جز در مورد خودرو، از آن محروم هستند.

هنگامی که تولیدکننده هشدار را مبنی بر بررسی محصول قبل از استفاده می دهد، متعارف و معقول است که محصول قبل از استفاده، بازبینی و آماده شود. برای نمونه در پرونده **کوباج علیه هلند**^۲، تولیدکنندگان موادی شیمیایی را به

1 - Griffiths v. Arch Engineering Co. [1968] 3 ALL E R 217.

2 - Kubach v. Hollands [1937] 3 ALL E R 907.

خوانندگان ردیف دوم فروختند و در ضمن به آن‌ها هشدار دادند که این مواد قبل از استفاده باید مورد بررسی و آزمایش قرار گیرد. خوانندگان ردیف دوم همان مواد شیمیایی را به معلم یک مدرسه بدون دادن هشدار انتقال دادند. خواهان که یکی از کودکان مدرسه بود، در هنگام انفجار مواد شیمیایی در اثنای آزمایش مجروح شد. دعوای خواهان علیه مدرسه (خوانندگان ردیف اول) موفقیت‌آمیز نبود اما او توانست خسارات خود را از خوانندگان ردیف دوم اخذ کند. دعوای خوانندگان ردیف دوم برای اخذ خسارت از تولیدکننده نیز با موفقیت روبه‌رو نشد، زیرا که ایشان هشدار کافی راجع به بررسی و آزمایش مواد شیمیایی داده بودند، اما این هشدار نادیده گرفته شده بود. اگر قاعده تحذیر و هشدار خطر در حقوق ایران مطرح شود^۱ ثمره آن شبیه حقوق انگلیس خواهد بود.

آزمایش، بررسی و آماده‌سازی قبل از استفاده، می‌تواند توسط خواهان یا شخص ثالث صورت پذیرد. اگر خواهان قصور ورزیده باشد، دادگاه به علت این‌که خسارت و صدمه ناشی از اقدام خواهان بوده مسئولیتی بر این اساس قایل نمی‌شود؛ یا در صورتی که خواننده در ورود ضرر سهیم باشد، قسمتی از خسارات را کاهش می‌دهد.^۲ هنگامی که شخص ثالث سبب ورود ضرر باشد، می‌توان از این سلسله مراتب برای تیرنه خواننده، استفاده کرد؛ یا هنگامی که چند نفر قصور ورزیده باشند، اصل تقسیم مسئولیت‌ها بین خوانندگان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱ - داراب پور، پیشین، ص. ۸۵

۲ - داراب پور، مهرباب، قاعده مقابله با خسارات، تهران، کتابخانه گنج دانش، چاپ اول، ۱۳۷۷، صص. ۱۷ و ۱۱۷.

حقوقدانان ایرانی^۱ و برخی نویسندگان در رابطه با مسئولیت عام مدنی^۲ بحث کرده‌اند. اما بحث‌های کلی آنان در مسئولیت مدنی ارتباطی به حمایت از مصرف‌کنندگان نداشته و کمک‌چندانی به حل مشکلات مصرف‌کننده نمی‌کند. با این وجود، در تحلیل مسئولیت ناشی از عیب تولید در حقوق ایران پیشنهادهایی ارائه شده^۳ که می‌تواند مفید واقع شود؛ اما شورای محترم نگهبان در تاریخ ۱۳۸۵/۴/۲۵ طی نظریه شماره ۸۵/۳۰/۱۶۲۳۴ همه دقایق این مباحثات و کاوش‌های حقوقی را نادیده گرفته‌است.

۲- ۵- ۳- نوع ضرر و زیان قابل مطالبه

در حقوق انگلستان، قاعده محدود و محصور حمایت از مصرف‌کنندگان (مبحث شماره ۲ مقاله حاضر) مقرر می‌دارد که سهل‌انگاری و بی‌مبالاتی سازنده باید منجر به صدمه به تمامیت جسمی یا اموال مصرف‌کننده شده باشد. بنابراین، برای این که بتوان بر اساس این قاعده طرح دعوا نمود، دعوا باید بر اساس خسارات مادی از جمله صدمات بدنی و یا خسارت به دیگران یا دیگر اموال مصرف‌کننده مطرح شود. به نظر می‌رسد، هرگونه خسارت اقتصادی که متعاقب صدمات بدنی یا خسارت به اموال حاصل می‌شود نیز قابل مطالبه باشد. چنانچه خواهان ادعای غبن نماید، نمی‌تواند جبران خسارت وارده را از باب مسئولیت مدنی مطالبه کند.

۱ - کاتوزیان، الزام‌های خارج از قرارداد ضمان قهری، پیشین، ص. ۱۷۹؛ قاسم زاده، مرتضی، مبانی مسئولیت مدنی، نشر دادگستر، ۱۳۷۸، ص. ۲۷۷.

۲ - داراب پور، مسئولیت‌های خارج از قرارداد، پیشین، ص. ۹۵.

۳ - کاتوزیان، ناصر، مسئولیت ناشی از عیب تولید، تهران، دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۸۱، ص. ۲۰۷ و چاپ دوم، ۱۳۸۴، ص. ۳۰۵، پیوست ۶.

در پرونده *مویر هد علیه اینداستریال تانک اسپشالیست لیمیتید*^۱ پس از این که پمپ مربوط به اکسیژنه کردن آب استخر خراب شد، خرچنگ‌های خواهان که در آب نگهداری می‌شدند، تلف شدند. رأی صادر شد که تولیدکننده برای ارزش خرچنگ‌ها (خسارت مربوط به اموال) مسئول می‌باشد، اما، از باب مسئولیت مدنی، برای هزینه خرید پمپ و تعمیر آن تعهدی وجود ندارد و همچنین هیچ گونه دعوایی برای عدم‌النفع ناشی از نفروختن خرچنگ‌ها قابل طرح نیست.

در حقوق ایران قواعد کلی (نظیر تسبیب، لاضرر، و حتا عقد جعاله) در این خصوص وجود دارد که به لحاظ نظری امکان دارد به نتایج مشابه منجر گردد.

۶-۳- برخی مشکلات مرتبط با قواعد کامن لا

امکان دارد مطالبه خسارات اقتصادی در جایی که مصرف‌کننده متهم بوده یا هنگامی که ورشکستگی مانع از اقامه دعوای قراردادی شود، مشکل آفرین باشد. در کامن‌لا طرح دعوای مسئولیت مدنی بر علیه تدارک‌کنندگان کالا نیز دشوار می‌باشد، هر چند این امکان بر اساس قرارداد وجود دارد. جامعه اقتصادی اروپایی سابق دستورالعملی را برای مسئولیت راجع به محصولات در سال ۱۹۸۵ میلادی ارائه داد^۲ و از کشورهای عضو درخواست نمود تا قوانین ملی خود را ظرف مهلت سه سال با آن دستورالعمل هماهنگ سازند. برای هماهنگ‌سازی حقوق انگلستان با حقوق سایر کشورهای اروپایی، در سال ۱۹۸۷ میلادی قانون حمایت از مصرف‌کنندگان (که از این پس قانون حمایت نامیده می‌شود) توسط پارلمان انگلیس به تصویب رسید.

1 - Moorhead v. Industrial Tank Specialists Ltd. [1986] Q B 507.

2 - Euro Direction 85/347/EEC.

در دستورالعمل ۲۵ جولای ۱۹۸۵ شورای اروپا (EC) مطالب بسیار مفیدی در جهت حمایت از مصرف کننده مطرح شده است. با وجود این، به موجب این دستورالعمل برای مطالبه خسارت لازم است زیان دیده، خسارت، عیب و رابطه سببیت بین عیب و خسارت را ثابت کند.^۱ در موردی که چند تولیدکننده باعث ورود ضرر می شوند این دستورالعمل مسئولیت تضامنی^۲ را پیشنهاد می کند.^۳ کشورهای اروپایی خود را با این دستورالعمل هماهنگ کرده اند، ولی تلاش ها برای حمایت از مصرف کننده در حقوق ایران تاکنون به نحو شایان توجهی، جز در مورد خودروهای نو، عقیم بوده است.

حقوق مصرف کننده در ایران بر اساس قواعد قراردادی نظیر عقد بیع، عیب،^۴ جعاله، تضمین ضمنی قرارداد و قواعد مسئولیت مدنی مانند اتلاف و لاضرر طراحی شده که در قانون مدنی آمده است.^۵ قانون تجارت در این خصوص نقشی ندارد؛ همان گونه که کنوانسیون سازمان ملل متحد در مورد بیع بین المللی کالا^۶

1 - Article 4: «The injured person shall be required to prove the damage, the defect and the causal relationship between defeat and damage».

2 - Joint and Several Liability.

3 - Article 5.

۴ - یک (الجبلی العاملی، شهید ثانی، مسالک الافهام فی شرح شرایع الاسلام، مکتبه بصیرتی، ایران، بی تا، ج. اول، ص. ۲۸۹.

دو (حلی، ابوالقاسم نجم الدین جعفر بن حسن (محقق حلی)، شرایع الاسلام فی مسائل الحلال و الحرام، چاپ اول، ۱۳۸۹ه.ق، ص. ۲۹۱.

سه (خوانساری، منیه الطالب، چاپ سنگی، ج. اول، صص. ۴۰۷ و ۱۹۴.

چهار (حلی، حسن بن یوسف (علامه حلی)، قواعد الاحکام، مؤسسه النشر الاسلامی، ۱۴۱۸ه.ق، صص. ۷۲ و ۳۸۴.

۵ - حقوق تجارت در این ارتباط نمی باشد.

6 - Honnold, 1980: Article 4.

نیز با این موضوعات مرتبط نمی‌شود. در ایران اولین بار است که در زمینه حقوق مصرف‌کننده تلاش‌هایی صورت گرفته که، جز در مورد عرضه خودروهای جدید، هنوز به سرانجام مفیدی نرسیده‌اند.

هدف حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان این است که مراجع حل اختلاف به سرعت در دسترس باشند. در همین راستا در کشورهای مختلف مراحل دادرسی ساده، نهادینه شده و انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان، در موارد خاصی، اقدامات بایسته‌ای به نفع مصرف‌کنندگان آن‌جام می‌دهند. این روند هم مقبول طبع ناظرین بر قوانین ایران قرار نگرفته‌است. به نظر شورای نگهبان (۸۵/۴/۲۵ شماره ۸۵/۳۰/۱۶۲۳۴) توجه فرمایید:

«ماده ۱۴ به دلیل تفویض مراحل و فصل اختلافات به بخش‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که از وظایف قوه قضاییه است و نیز از جهت عبارت "سایر موارد" که صلاحیت تعزیرات حکومتی را توسعه می‌دهد، مغایر اصل ۱۱۲ قانون اساسی شناخته شد».

اما معلوم نیست «شورای حل اختلاف» که توسط مردم عادی اداره می‌شود و بسیاری از امور قضایی آن‌ها به این شورا واگذار شده و بر آن صحنه گذارده شده، با کدام موازین حقوقی قابل قبول است و نظر فوق را چگونه می‌توان توجیه کرد. این تذبذب فکری که در بسیاری موارد دیگر، نظیر مرور زمان، سود و بهره نیز یافت می‌شود با چه بهایی باید تحمل شود و مسئول خسارات ناشی از این همه بی‌نظمی کیست؟ به موجب تبصره ۲ ماده ۳ قانون ۱۳۸۶ ه.ش. حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو فقط در موردی که طرفین دعوا درخواست کنند، امکان مراجعه به هیأت حل اختلاف وجود دارد و این موضوع به معنای الزام رسیدگی به این‌گونه دعاوی در خارج از دادگاه‌های عمومی نیست.

اصل آزادی اقتصادی^۱ در قرن نوزدهم موجب استثمار افراد ضعیف جامعه توسط صاحبان مکت و قدرت جامعه شد.^۲ حمایت از مصرف‌کنندگان آن را تعدیل کرد، تا از طریق غیرقانونی استثمار صورت نپذیرد. در روندی که تصویب‌کنندگان نهایی قوانین ایران در پیش گرفته‌اند، صرف‌نظر از قبول یا عدم قبول اصل آزادی اقتصادی در انعقاد قرارداد، بحث جلوگیری از استثمار اصولاً مطرح نمی‌شود، فقط باید به یک سری قواعد خشک و غیرقابل انعطاف گذشتگان که مسایل و مشکلات امروزی را نداشته‌اند عمل شود. البته، کسی نمی‌تواند در یک جامعه متعادل و در بین گروهی که دارای قدرت مساوی هستند، اصل آزادی اراده و آزادی اقتصادی را چندان به باد انتقاد گیرد. مکتب اصالت اراده در قراردادهای جمعی و الحاقی و خدمات عمومی و به ویژه حقوق مصرف‌کنندگان باعث بروز بی‌عدالتی‌های غیر قابل توصیف می‌شود. در برخی از این‌گونه موارد، مفاهیم حقوقی مبتنی بر مکتب اجتماعی شدن حقوق کارسازتر است تا از تضییع حقوق عرفی طرف ضعیف‌تر قرارداد، جلوگیری شود. در این روش ضمن برقراری تعادل قراردادی، تلاش عملی برای توسعه اقتصادی، مبارزه با پیامدهای منفی توسعه و مقابله با بی‌سامانی بازار نیز صورت می‌پذیرد.

روند قانونگذاری در ایران نیز چیزی جز تکرار مراحلی که قبلاً در کشورهای پیشرفته تجربه شده و پس از مدت‌ها ضعف آن مشخص گردیده، نمی‌باشد. به مصداق ضرب‌المثل «من جرب المجرب حلت به الندامه»، ضرورت دارد که از تجارب دیگران به نحو وسیعی استفاده شود و از پیمودن دوباره راه طی شده که جز خسران و ضرر و زیان به همراه ندارد، اجتناب گردد. اصول حمایت از مصرف‌کنندگان نه با عدالت و انصاف اسلامی مغایر است و نه از دید عقلایی

1 - Liberalism economique.

2 - H.L. ET Mazeaud, F.Chabas, Leçon de droit, t, II, I éd : 1991 ; no. 30, p.25.

جامعه مطرود، بلکه مطلوب و نیکوست. علت ایجاد مانع برای تصویب این قوانین علاوه بر سوءمدیریت، نداشتن فلسفه مناسب عدالت اجتماعی و نقل‌گرایی محض است. برای مثال، به صرف این‌که در حقوق گذشتگان، تعهد به دادن اطلاعات به عهده فروشندگان گذاشته نشده، نباید از ایجاد چنین تعهدی به نفع خریدار جلوگیری نمود.

با بررسی مطالب فوق، صرف‌نظر از قواعد کامن‌لا که تا اینجا بررسی شد، لازم است قبل از بررسی قانون ۱۳۸۶ ه.ش. حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو، نکات عمده قانون حمایت (انگلیس) نیز مورد بررسی قرار گیرد.

۴- قانون حمایت از مصرف‌کنندگان مصوب ۱۹۸۷ م. (۱۳۶۶ ه.ش.) پارلمان انگلیس

مسئولیت برای محصولات معیوب، در قسمت اول این قانون آورده شده است. هدف از وضع این قانون درج نظام مسئولیت قاطع بر علیه تولیدکنندگان کالاهای معیوب است. همچنین، مقصود دیگر از تصویب این قانون این بود که تولیدکنندگان، تضمین کنند، محصولات آن‌ها خطر بالقوه‌ای برای ورود ضرر به دیگران ندارد.

اصل اساسی و کلی این قانون در بند ۱ ماده ۲ به شرح ذیل آورده شده است: «هرگاه خساراتی کلی یا جزئی به علت عیب در محصول، ایجاد شود، هر شخصی که بند ۲ این ماده در مورد او صادق است، مسئول خسارات وارده می‌باشد».

دستورالعمل بالا برای هماهنگ‌سازی قوانین ملی و داخلی با آن، تا حدودی برای دولت‌های عضو اختیاراتی را قایل است، اما هنگامی که مشکلی در تفسیر قانون ملی رخ می‌دهد، می‌توان با مراجعه به دستورالعمل فوق آن را تفسیر نمود.

۱- ۴ - خوانندگان دعوای مسئولیت مدنی

بند ۲ ماده ۲ فهرستی از کسانی را که به موجب قانون قابل تعقیب هستند
ارایه کرده که به ترتیب، ذکر شده و توضیح داده می‌شوند.

اول- تولیدکنندگان

بند ۲ ماده ۱، تولیدکننده را این‌گونه احصاء می‌کند:

الف) سازندگان

ب) هر شخصی که محصولی را استخراج یا تحصیل می‌کند.

پ) شخصی که یک پروسه صنعتی یا غیرصنعتی آن‌جام می‌دهد تا ویژگی
خاصی را به محصول اضافه کند که نه از طریق کسب و نه از طریق استخراج و نه
به شیوه تولید است؛ مثال مناسب برای این مورد، منجمدسازی سبزیجات و
صیفی‌جات می‌باشد.

مشکل زمانی در اجرای این قانون جلوه می‌کند که محصول توسط تولیدکننده
دیگری تکمیل می‌گردد و عیب ناشی از قسمتی است که توسط شخص ثالث به
محصول اضافه شده است. تدارک‌کننده کالای کامل شده معمولی برای محصول
عرضه شده به بازار مسئول است، مشروط بر این‌که محصول تکمیل شده،
مشمول قانون مذکور باشد. هنگامی که کالای تکمیل شده بالا مشمول این قانون
نشده و مورد استثنا باشد، سازنده اولیه محصول برای عیبی که صرفاً ناشی از
قطعات یدکی (ترکیبات اضافی) است، مسئول نمی‌باشد.^۱ یک استثنای مهم راجع
به این اصل، در مورد ساختمان‌ها است. واگذارکننده ساختمان،^۲ در مورد کل

1 - Section 1 (3).

2 - Builder.

ساختمان مسئول نیست، اما او مسئول وسایل معیوبی است که در ساخت ساختمان استفاده شده است.^۱

دوم- تدارک کنندگان کالا و واردکنندگان

برای کمک به خواهان، این قانون شرایطی را برشمرده که تعقیب قانونی صاحب امتیاز و واردکننده و عرضه کننده را در برخی از اوضاع و احوال ممکن ساخته است.

الف) صاحب امتیاز: شریک یا شخصی که نام مخصوص به خود را بر روی یک محصول قرار می دهد و وانمود می کند که خودش آن محصول را تولید کرده، به عنوان تولیدکننده شمرده می شود. این موضوع در مورد فروشگاه های زنجیره ای که کالایی را به نام خود در معرض فروش قرار می دهند، در حالی که توسط دیگری تولید شده است نیز، صادق است.^۲

ب) واردکنندگان کالا: شخصی که در روند امور تجاری، محصولی را به اتحادیه اروپا وارد می کند، به عنوان تولیدکننده تلقی می گردد.^۳

پ) عرضه کنندگان کالا: چنانچه امکان تشخیص و تعیین تولیدکننده یا واردکننده کالا وجود نداشته باشد، قانون حمایت از مصرف کنندگان مسئولیت را بر عهده عرضه کننده قرار می دهد.^۴ در این حالت امکان دارد تولیدکننده، همان تدارک کننده کالا و عرضه کننده آن به مصرف کننده باشد.

1 - Section 46 (3).

2 - Section 2 (2) (b).

3 - Section 2 (2) (c).

4 - Section 2 (3).

بدیهی است که به موجب این قانون، مسئولیت برای عرضه محصولات معیوب در صورتی به عهده عرضه‌کننده می‌باشد که او آن محصولات را در روند امور تجاری عرضه کرده باشد. ضرورتی ندارد که محصول به مصرف‌کننده نهایی عرضه شده باشد.

در این حالت، برای این که عرضه‌کننده (در مقایسه با تولیدکننده) مسئول باشد، وجود چهار شرط ضروری است:

اولاً- باید مصرف‌کننده از عرضه‌کننده خواسته باشد که تولیدکننده را معرفی کند، ولی وی از معرفی او خودداری کرده باشد.

ثانیاً- مصرف‌کننده باید در ظرف مدت زمان منطقی پس از وقوع صدمات، چنین درخواستی را نموده باشد.^۱

ثالثاً- تشخیص تولیدکننده واقعی باید برای مصرف‌کننده غیرممکن و غیرعملی باشد.^۲

رابعاً- عرضه‌کننده کالای معیوب باید در ظرف مدت متعارفی از زمان درخواست مصرف‌کننده برای تعیین شخصی که کالا را به وی ارائه کرده، ناتوان باشد.^۳

در حقوق ایران، به جز چند خیار، که صرفاً خیار است، حقی برای خریدار منظور نگردیده و مصرف‌کننده آسیب‌پذیر در قانون ایران، باید همان احتیاط‌های لازمی را انجام دهد که تاجرهای خبره و شرکت‌های بزرگ با امکانات ویژه معمول می‌دارند. در این نظام حقوقی، به جز شعارهای اجتماعی، گرفتن حق

1 - Section 2 (3) (b).

2 - Section 2 (3) (b).

3 - Section 2 (3) (c)

آسیب‌پذیر از قوی به‌اسانی امکان‌پذیر نیست. اگر قواعد شبیه قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو در ایران وضع می‌شد، غالب مشکلات مرتفع می‌گردید.

۲-۴- محصولات مشمول قانون حمایت

بند ۲ ماده ۱ قانون حمایت، محصولات را این‌گونه تعریف کرده‌است: «هرگونه کالایی، از جمله محصولاتی که به عنوان بخشی از کالاهای تولیدی دیگر محسوب می‌گردند، خواه به عنوان جزیی از آن شمرده شود یا مواد اولیه و غیره آن باشد».

بند ۱ ماده ۴۵ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان تعریف دیگری از محصول کرده که شامل مواد، غلات کشاورزی، آنچه که از زمین به دست می‌آید و وابسته به آن است، کشتی‌ها، هواپیماها و وسایل نقلیه موتوری می‌شود. برخی از موارد به طور ویژه از تعریف محصول استثنا شده‌اند:

الف) ساختمان‌هایی که بر اساس منافع در زمین ساخته و فروخته می‌شوند (به موجب بند ۴ ماده ۴۶).

ب) انرژی هسته‌ای (به موجب بند ۸ ماده ۶).

ج) محصولات کشاورزی که در روند امور صنعتی به کار برده نشده‌اند.^۱ این موضوع شامل روند بسته‌بندی، کنسروسازی و احتمالاً منجمدسازی نیز می‌شود. قانون حمایت از مصرف‌کنندگان تغییر اساسی ویژگی‌های محصول را در این خصوص ضروری می‌داند. به رغم آنچه در کامن‌لا مطرح کردیم، این که منجمدسازی مشمول این تعریف می‌شود یا خیر محل بحث است. متعاقب مشکلات موجود در برخی مواد غذایی از جمله سالمونلا و جنون گاوی (BSE)

1.- Section 2 (4).

استثنای مربوط به محصولات کشاورزی در رابطه با محصولات ورودی به بازار بعد از ۴ دسامبر ۲۰۰۰ منتفی شده است^۱ و مسئولیت مذکور در مورد محصولات اولیه کشاورزی نیز اعمال می شود. چنانچه محصولات اولیه کشاورزی در روند تولید محصول دیگری قرار گیرد، تولیدکننده مسئول عیوبی است که قبلاً در آن محصولات وجود داشته است، کما این که ایشان مسئول عیوبی نیز می باشد که خود موجبات به وجود آمدن آنها را فراهم آورده است.

۳-۴ - محصولات معیوب در قانون حمایت

بند ۱ ماده ۳ قانون حمایت از مصرف کنندگان مقرر می دارد:

«در صورتی که ایمنی محصول به نحوی که عموماً توسط مردم انتظار می رود نباشد ... کالا ناقص و معیوب شمرده می شود».

در بررسی این که مفهوم ایمنی چه می باشد بند ۲ ماده ۳ قانون پیشین مقرر می دارد که تمامی شرایط و اوضاع و احوال از جمله موارد ذیل را باید ملحوظ نظر قرار داد:

الف) شیوه ها و مقاصدی که برای آن محصول به بازار ارایه و عرضه شده، استفاده از مارکی که کالا با آن به بازار آمده و هرگونه دستورالعمل یا هشدار در رابطه با آن جام یا ترک فعل مرتبط با محصول که به بازار عرضه شده است.

ب) مواردی که به طور متعارف انتظار می رود در رابطه با محصول آن جام شده باشد.

پ) زمانی که محصول توسط تولیدکننده به دیگری انتقال داده شده است.

1 - Euro Directive 90/34/EEC.

چکیده ماده فوق این است که محصول باید برای مصرف کننده ایمن باشد، اما این قانون در مواردی که کالا قابلیت استفاده نداشته و مفید نباشد، اعمال نشده و کارایی ندارد. احتمالاً مصرف کنندگان به طور طبیعی انتظار دارند که عیبی در وسیله مورد استفاده آنها برای جلوگیری از حاملگی آن ایجاد نشود، اما این موضوع امری نیست که عموم مردم چنین انتظاری را داشته باشند.^۱ این مطالب را در مبحث بعد بیشتر تشریح خواهیم کرد.

۵- قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو در ایران

به رغم آنچه در مورد سایر مصرف کنندگان گفته شد و می شود، آتش سوزی های پر شمار در خودروهای ساخت ایران خودرو، مجروح و زخمی شدن و زنده زنده در آتش سوختن برخی از مصرف کنندگان آن خودروها، بالاخره باعث شد تا در خرداد ۱۳۸۶ تلاش های مجلس شورای اسلامی به صورت قانونی به نام «قانون حمایت از مصرف کنندگان خودروها» بدون مخالفت جدی اصولگراها به تصویب برسد.

صرف نظر از برخی کمبودها و اشکالات، چند نکته اساسی مفید و مبنایی در این قانون ذکر شده است که بسیار مهم است. لیکن قبل از طرح این نکات ضرورت دارد عنوان شود در این قانون به جای تولیدکننده، از واژه عرضه کننده استفاده شده است. عرضه کننده به موجب بند ۲ ماده ۱ هر شخص حقیقی یا حقوقی است که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی یا وارداتی خود می کند.

1 - Richardson v. LRC Products Ltd. [2000] Lloyd's Rep Med 280.

۱-۵- ضرورت رعایت استانداردها و تضمین آن

به موجب ماده ۲ این قانون «عرضه‌کننده (سازنده یا فروشنده خودروهای نو تولیدی یا وارداتی) موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارایه شده به مصرف‌کننده می‌باشد». این یک تعهد قانونی است و نقض آن مسئولیت‌آور خواهد بود؛ البته دوره تضمین نمی‌تواند کم‌تر از یک سال از زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده یا کارکردی برابر سی هزار کیلومتر (هر کدام زودتر به پایان برسد) باشد. دوره تعهد تأمین قطعات و ارایه خدمات فنی استاندارد نیز ده سال خواهد بود. چنانچه چه شرکت تولیدکننده یا فروشنده، شغل خود را عوض کند یا از ادامه تولید خودروی فروخته شده منصرف شود، باید تا ده سال خدمات را ارایه و قطعات درخواستی مصرف‌کننده را تحویل دهد. به موجب ماده ۳ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو «عرضه‌کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو، بروز نموده و با مفاد ضمانت‌نامه و مشخصات اعلامی به مصرف‌کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملات خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهل و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد».

البته تبصره ۱ این ماده مقرر می‌دارد:

«تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفا می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش‌های لازم و

متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید». قانونگذار ضمانت اجرای کیفیت و سلامت خودرو را به نحوی مقرر داشته که کم‌ترین ضرر به مصرف‌کننده وارد آید. اما مبلغ حداقلی برای طرح دعوا قایل نمی‌شود و دعوا حتا مبالغ ناچیز نیز قابل طرح است. این قانون در مواردی که نماینده فروش، عرضه‌کننده را معرفی نمی‌کند، بر خلاف قانون حمایت از مصرف‌کنندگان انگلیس قاعده‌ای را پیش‌بینی نکرده است. گرچه چندان بعید نیست بتوان، مانند حقوق انگلیس، در برخی موارد فروشنده را به جای تولیدکننده مسئول شناخت.

۲-۵- روند تسریع در حل و فصل اختلافات

به رغم اصراری که شورای نگهبان در جهت ارجاع تمام امور قضایی به دادگاه‌های عمومی دادگستری دارد، در مورد عیب، نقص، ایرادات، تعمیر، تعویض و بازپرداخت بهای خودرو، واگذاری تصمیم در مورد دعاوی طرفین به هیأت حل اختلاف با توافق طرفین مجاز شمرده شده است.

به موجب تبصره ۲ ماده ۳ قانون مذکور:

«در صورت بروز اختلاف، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلاف مربوطه، متشکل از نماینده عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آرا صادر خواهد شد».

یکی از طرفین نمی‌تواند دیگری را مجبور به قبول مراجعه به هیأت حل اختلاف کند و تنها در صورت مراجعه طرفین به آن هیأت، رأی صادر خواهد شد.

ریاست هیأت به عهده کارشناس رسمی دادگستری است؛ کارشناسان امور مشاوران، وکلا و کارشناسان قوه قضاییه نیز در ردیف کارشناسان رسمی دادگستری می‌باشند و کارشناس رسمی دادگستری بودن مانع از اقدام کارشناسان دیگر قوه قضاییه نمی‌باشد.

در صورت اعتراض به رأی صادره، دادگاه عمومی صالح به رسیدگی است که باید خارج از نوبت به اعتراض وارده رسیدگی کند و حداکثر ظرف دو ماه‌انشای رأی نماید. در مورد نحوه رسیدگی، مسایل مرتبط به مراجعه به هیأت حل اختلاف و سایر امور باید منتظر آیین‌نامه اجرایی این قانون بود.

۳-۵- عدول از اصل آزادی مذکور در قانون مدنی و شروط ضمن قرارداد

یکی از برجستگی‌های این قانون عدم اعتبار، بطلان و بلااثر بودن توافق‌هایی است که تعهدات عرضه‌کننده را ساقط می‌کنند. به موجب ماده ۷ این قانون: «هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش با مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت نامه صادره بر عهده دارد ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلااثر می‌باشد».

برای تأکید بر این که به عنوان قرارداد یا شروط ضمن قرارداد نمی‌توان به اصل آزادی قراردادی تمسک جست، در تبصره این ماده آمده است:

«انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است».

این که اقدام برای جلوگیری از سوءاستفاده عرضه‌کنندگان صورت گرفته است اعمال قانون مدنی را به حق و با دیدی مصلحت‌اندیشانه محدود می‌کند.

۴-۵- عیوب، نقص و خسارات غیرمنتسب به عرضه کننده خودرو

عنصر اصلی مسئولیت مدنی وجود رابطه سببیت بین فعل یا ترک فعل خواننده با ضرر وارده است و هرگاه این رابطه وجود نداشته باشد، مسئولیتی برای وی متصور نیست. به همین علت است که در ماده ۸ این قانون آمده است: «هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مصرف کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه کننده توسط مصرف کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچ گونه حقی برای مصرف کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه کننده ایجاد نمی کند». طبیعی است که مبرا کردن عرضه کننده از مسئولیت، به معنای عدم امکان مراجعه به مسبب های ورود ضرر نمی باشد. در این گونه موارد سایر قواعد مسئولیت عام مدنی اعمال می شود.

۵-۵- اطلاع رسانی به مصرف کننده

از آن جا که این گونه حقوق برای مصرف کنندگان اولین بار است که در حقوق ایران به رسمیت شناخته شده است، قانونگذار به موجب ماده ۹ این قانون به عرضه کننده خودرو تکلیف می کند تا تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانت نامه قید نموده و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف کننده اعلام نماید. نکات فوق، آثار بسیار مثبتی در حمایت از مصرف کنندگان خودرو دارد که امید می رود در مورد سایر مصرف کنندگان با تصویب قانون مناسب تسری یابد.

۶- مسایل مؤثر در مقررات حقوق مصرف کننده

۱- ۶- اثر بازاریابی و نوع عرضه در ایجاد مسئولیت

دادگاه انگلیس به طور طبیعی در این رابطه عوامل مختلفی را مورد توجه و بررسی قرار می دهد. بازاری که محصول برای آن ارسال شده و تبلیغات آن جام گرفته نیز حایز اهمیت است. چنانچه محصولات، وسایل بازی کودکانه باشد، بازاری که کالا به آن ارسال می شود به وضوح از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود. دستورالعمل هایی که همراه محصول به مصرف کننده تقدیم شده نیز باید مورد توجه قرار گیرد.

نکته ای که بیشتر قابل مناقشه می باشد، این است که دادگاه اهدافی را که کالا برای آن به بازار عرضه شده را در نظر بگیرد. آیا این گونه ملاحظات باعث می شود که دادگاه بهره وری عمومی و اجتماعی محصول را مورد توجه قرار دهد و تجزیه و تحلیل هزینه و منفعت را در مورد آن به کار گیرد؟ در مورد داروها، آیا دادگاه قادر است که عنوان کند با توجه به منافع دارو، ارزش خطرپذیری برای استفاده از آن وجود دارد؟ جوابی برای این مسایل در قانون حمایت مطرح نشده است.

۲- ۶- اثر انتظارات متعارف مردمی در ایجاد مسئولیت

به موجب قانون حمایت از مصرف کنندگان انگلیس، هنگامی که عیب، ناشی از نقص در محصولات باشد و آن را ناامن نماید، مسئولیت به وجود می آید. اگر عیب و نقص ناشی از طراحی محصول باشد، مشکلات بیشتری رخ خواهد داد. دادگاه برای تشخیص این که عرضه کالا به بازار دارای توجیه می باشد یا خیر، مجبور است تعادل بین خطرپذیری و خسارات از یک طرف و منافع و سود از طرف دیگر را ملحوظ نظر قرار دهد.

رفتار و کردار مصرف کننده، هنگامی که محصول در غیر آن چه مورد نظر تولیدکنندگان بوده، به کار گرفته شده است، دارای اهمیت بسیاری است. اگر کالا برای منظورهای دیگری توسط مصرف کننده به کار رود و خسارتی به بار آید نقش کلی یا جزئی وی نادیده گرفته نمی شود؛ مثل موردی که هشدار داده شده باشد دستگاه گرمازا برای استفاده در زیر سقف های بسته مناسب نیست، ولی مصرف کننده به آن توجه ننموده باشد. چنانچه استفاده از محصول کاملاً ناهمگون و ناهماهنگ با انتظارات متعارف باشد، عدم توفیق در دادن هشدار، ممکن است در ایجاد مسئولیت چندان مهم نباشد.

۳- ۶- اثر زمان عرضه در ایجاد مسئولیت

مفهوم ایمنی را باید در ارتباط با زمان تولید محصول ارزیابی نمود. توسعه در مفهوم ایمنی (امکانات بیشتر برای ایمنی بهتر) بعد از زمان تولید کالا، در صورتی که کالاهای تولیدی با مفاهیم جدید منطبق نباشند، منجر به مسئولیت مدنی تولیدکننده نمی شود. اگر تولیدکننده ای خودرویی را در سال ۱۳۸۰ با مواد داخلی خاصی تولید کرده باشد و در سال ۱۳۸۶ در اثر یک سلسله آتش سوزی که به علت استفاده از نوع قطعات و مواد داخلی آن رخ داده است، با استانداردهای ایمنی جدیدی مواجه شود، مسئولیت او را باید با معیارهای ایمنی سال ۱۳۸۰ مورد ارزیابی قرار داد نه سال ۱۳۸۶؛ البته این امر مشروط به این مسأله است که آیا تولیدکننده باید خودروهای فروخته شده را چنانچه خطر بسیار بزرگ باشد، جمع آوری نموده یا این که هشدار را به نمایندگی های خود بدهد تا مراتب را به اطلاع مصرف کنندگان برساند.

ظاهراً مرسوم است که در ایران این گونه مسایل را ناشی از تصادف بدانند نه عیب تولید، این مورد در پژوهای ۴۰۵ ایران خودرو رخ داده ولی تاکنون حمایتی از مصرف کننده به عمل نیامده است.

۴-۶- نوع صدمه و خسارات قابل مطالبه

خسارات قابل مطالبه به موجب قانون حمایت از مصرف‌کنندگان، عبارتند از: خسارات ناشی از فوت، صدمات بدنی و هرگونه صدمه یا خسارت به اموال. در این مورد استثنائاتی بر اموال وارد شده است:

الف) در مورد خسارات کم‌تر از دویست و هفتاد و پنج پوند حکمی صادر نخواهد شد؛ یعنی اصولاً دادگاه چنین دعوایی را نمی‌پذیرد. این‌گونه مسائل توسط سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان حل و فصل می‌شود.

ب) اموال مورد نظر باید برای مصارف خصوصی مصرف‌کننده یا اسکان یا مصرف وی باشد (در مورد خسارات وارده به اموال تجاری مسئولیتی به موجب این قانون وجود ندارد و باید مسئولیت را در سایر قوانین جستجو کرد).

پ) خسارات (مبالغ) ناشی از ورود صدمه به خود محصول معیوب قابل مطالبه نیست.

به نظر می‌رسد، پیش‌بینی حداقل خسارت قابل مطالبه در حقوق انگلیس، به جهت اقتصادی نمودن امور رسیدگی به پرونده‌ها و عدم تراکم آن‌ها در دادگاه‌ها باشد، روندی که هیچ‌گاه پس از انقلاب در حقوق ایران، به جز شواری حل اختلاف تدبیر نشده و اقدامی جدی و مناسب برای آن صورت نگرفته است.

۷- اصل بودن احراز رابطه سببیت در ایجاد مسئولیت

پیش از این به طور اختصار راجع به رابطه سببیت صحبت شد. در اینجا لازم به ذکر است که خواهان باید ثابت کند: اولاً تولیدکننده، محصول را در چرخه توزیع قرار داده و ثانیاً محصول معیوب بوده و ثالثاً آن عیب در مفهومی که در قانون حمایت از مصرف‌کنندگان آمده، سبب و موجب ورود صدمه شده است. طرح دعوای قانونی به موجب قانون فوق‌الذکر با طرح دعوا بر اساس بخش دیگری از قانون مسئولیت در کامن‌لا، در این‌که ضرورت ندارد مصرف‌کننده

قصور تولیدکننده را ثابت کند، متفاوت است. اما در اینجا نیز ضرورت دارد که رابطه سببیت احراز شود و بار اثبات دعوا نیز به عهده مصرف‌کننده است. البته بار اثبات دعوا به سختی و دشواری حقوق ایران نیست.^۱ در حقوق انگلیس، ضرورت ندارد که عیب تنها علت ورود خسارت باشد، بلکه کافی است که به طور عرفی و نسبی عیب سبب ورود ضرر باشد. هنگامی که قسمتی از خسارت ناشی از عیب محصول نهایی و قسمتی دیگر مربوط به عیب در اجزا و ترکیبات آن باشد، برای احراز مسئولیت تولیدکننده کفایت می‌کند. در برخی موارد مصرف‌کننده به عنوان تنها سبب ورود خسارت تلقی می‌گردد، مثل قرار دادن سنگ کوچولو در دستگاه ماکروویو جهت گرم کردن آن که منجر به مرگ سنگ شده باشد.

۸- استثنائات بر مسئولیت مدنی تولیدکنندگان

در ماده ۴ استثنائاتی بر مسئولیت مدنی تولیدکنندگان مطرح شده است: الف) اگر محصول منطبق با تعهدات الزام‌آور قواعد اروپایی یا قانونی باشد، این امر به عنوان استثنای بر مسئولیت شمرده می‌شود (ماده ۴ (الف)). ب) چنان‌چه تولیدکننده بتواند ثابت کند که عیب پس از عرضه کالا توسط دیگران حادث شده است. این امر نیز، به موجب بند «ت» بند ۱ ماده ۴ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان، استثنا شده است. برای احراز این استثنای بر مسئولیت، تولیدکننده باید ثابت کند که عیب در زمان عرضه کالا توسط آن‌ها وجود نداشته است.

۱ - کاتوزیان، ناصر، رابطه سببیت تقصیر و خسارت، مجله حقوق تطبیقی دانشکده حقوق و علوم سیاسی، مؤسسه حقوق تطبیقی، دانشگاه تهران، دوره جدید، ۱۳۸۵، شماره اول، ص. ۲۳۹.

ب) هنگامی که خواننده بتواند نشان دهد که اطلاعات علمی و فنی در زمان مورد نظر به نحوی نبوده که تولیدکننده محصول مشابه آنتظار داشته باشد تا آن عیب را در صورت وجود در محصول تحت کنترل خود، کشف کند؛ این امر نیز به عنوان استثنای بر مسئولیت شناخته می شود (بند ث (۱) از ماده ۴).

۹- دخالت خواهان در ورود ضرر

قانون اصلاح قانون دخالت خواهان در ورود ضرر مصوب ۱۹۴۵ میلادی انگلستان، در فرضی که خواهان در ورود و تشدید ضرر دخالت باشد قابل اعمال خواهد بود (بند ۴ ماده ۶). بنابراین، دادگاه می تواند مبالغ خسارات را در مواقعی که خواهان برای خسارات وارده قابل نکوهش است، کاهش دهد. در دادگاه های ایران معمولاً از دخالت خواهان در ورود ضرر بحثی نمی شود و امری نامأنوس محسوب می گردد، به ویژه که قضات در پیدا کردن رابطه سببیت و انتساب آن به خواهان تمایلی نشان نمی دهند؛ اما در برخی از نوشته های حقوقی این موضوع طرح شده است.^۱ برخی از استادان بزرگ حقوق این امر را تحت عنوان تقصیر زیان دیده بحث کرده اند^۲ که البته برای آن قانون خاصی در حقوق ایران وجود ندارد.

۱۰- مرور زمان در حقوق مصرف کننده

به موجب قانون دوره مرور زمان در انگلیس برای اقامه دعوا، سه سال از تاریخی است که صدمه ناشی از کالای معیوب وارده شده است یا ضرر و زیان به

۱ - داراب پور، مسئولیت های خارج از قرارداد، پیشین، ص. ۱۵۹.

۲ - کاتوزیان، پیشین، ۱۳۷۹، ص. ۵۰۰.

طور معقول می‌بایست کشف می‌شد.^۱ یک دوره زمانی طولانی‌تری هم وجود دارد که مانع هرگونه اقامه دعوا بر علیه تولیدکننده می‌شود. این دوره زمانی ده سال از تاریخ توزیع کالا در بازار است.^۲

اگر قانونگذار ایران تحت فشارهای اجتماعی مجبور شود قانونی را در جهت حفظ حقوق مصرف‌کننده وضع کند، مشکل بعدی که باعث انهدام روند تولید در کشور خواهد شد مسأله نداشتن مرور زمان است. تولیدکنندگان تا دامنه قیامت مسئول خواهند بود و نگهداری اسناد و مدارک کالا و اجبار آنان به حضور در دادگاه و دفاع از دعاوی پوچ و بیهوده، برای طول زندگی اشخاص حقیقی یا حقوقی بالاخره ایشان را به ورطه ورشکستگی خواهد کشاند. مسأله عدم وجود مرور زمان در حقوق مدنی ایران و غیرقانونی شمردن آن توسط شورای محترم نگهبان^۳ یکی از معضلات بسیار بزرگ حقوق کشور است که باید برای آن فکری اندیشیده شود.

امید است که روزی این قانون امیدبخش که به مردم زندگی و حیاتی دوباره می‌بخشد و آرامش را به جامعه بر می‌گرداند، احیا گردد تا اشخاص حقیقی و حقوقی مجبور نباشند، فضای وسیعی را برای همیشه به آنبار کردن اسناد و مدارک و پرونده‌های قدیمی اختصاص دهند و قدری از دل‌نگرانی و سلب آسایش مردم منتفی گردد.

1 - Limitation Act 1980 S. 11 A (4).

2 - Limitation Act 1980 S. 11 A (3).

۳ - شمس، عبدالله، آیین دادرسی مدنی، تهران، انتشارات دراک، ج. سوم، چاپ اول، ۱۳۸۴، ش ۸-

۱۱- نتیجه و ثمره بحث

بدون تردید حقوق ایران (اعم از قراردادی و مسئولیت مدنی) برای حمایت از مصرف کنندگان قدرتمند نبوده و نیست. هرچند در شعارهای سیاسی بحث حمایت از اقشار کم درآمد و آسیب پذیر در مقابل سرمایه داران مطرح می شود، لیکن در عمل قانون هیچ گونه حمایت ملموسی از مصرف کننده، به جز مصرف کنندگان خودروهای نو، به عمل نیاورده و نمی آورد. این عدم حمایت ناشی از برداشت نادرست از توازن نیروی خریداران و مصرف کنندگان از یک طرف و فروشندگان و تولیدکنندگان و به اصطلاح اصل آزادی اراده، از طرف دیگر است. همچنین عدم موفقیت حمایت از مصرف کنندگان ناشی از تفکر اشتباهی است که تصور می کند، هرچه گذشتگان به صورت قواعد و مقررات وضع کرده اند، غیرقابل تغییر است و نباید به ساختار این بنای با عظمت و در واقع ناقص فعلی در موارد خاص خللی وارد آورد. تصور این که دادگاه های ایران بتوانند رویه قضایی مناسب ایجاد کنند نیز رویایی شیرین است چون که دادرسان با مشغله فراوان که ناشی از ارجاع دعاوی مختلف و متنوع به ایشان است فرصتی برای فکر کردن به این مسایل نوین ندارند.

اگر نظم دادن به زندگی مردم و تشکیل جامعه ای آرام که مردمش پیوسته پریشان و مضطرب نبوده و خود را درگیر با مقامات حکومتی نکنند هدف باشد، نمی توان در برابر نابرابری های قراردادی از چاره جویی باز ایستاد. این مسایل با خیار عیب و فقدان رضا و ضمانت در عقد بیع و حتا تسبیب (با وصفی که غالب حقوقدانان ایران می گویند) و امثال آن که تجار باسابقه با داشتن مشاوران و حقوقدانان برجسته و توانمند نیز در آن مانده اند، قابل حل نیست و ملاحظات دقیق اقتصادی و قوانین و قواعد مؤثرتری را می طلبد. این قواعد، به ویژه در مورد کالاهای ناامن و خطرآفرین، باید بر اساس سیاست قضایی و احتساب پارامترهای زمان و مکان و با ابعاد بازدارنده و تشویق کننده و جامعه گرا که در آن

حقوق افراد ضایع نگردد طراحی شود. از مثال‌های ساده‌این امر، می‌توان از حذف شروط تحمیلی در قرارداد و ضمیمه کردن کالایی به کالای دیگر، حق برخورداری از استاندارد، حق دسترسی به اطلاعات، حق برخورداری از آموزش و حق برخورداری از جبران خسارت متناسب که قابل استیفا باشد، نام برد. البته نباید این قواعد موجبات سد علم و پیشرفت صنعت را به وجود آورد و در درازمدت باعث فلج اقتصادی کارخانجات کشور شود.^۱ به ویژه نباید از راه تفریط به افراط (مسئولیت محض تولیدکنندگان) بازگشت، همان‌گونه که نباید مسئولیت ارایه‌کنندگان خدمات را در مواقع خاص و شرایط ویژه نادیده گرفت.

عدم حمایت از مصرف‌کننده در ایران، به دلیل حمایت از تولیدکننده صورت نگرفته، هر چند گاهی به نام حمایت از مصرف‌کننده، به تولیدات کم فایده برای تحمیل به مصرف‌کننده کمک شده‌است. با این حال، امید است این اثر ناخواسته در تقویت تولید و صنعت مؤثر باشد. اما چاره‌ای نیست جز این‌که قبل از تصویب قانونی برای حمایت از مصرف‌کننده، اثر سیاسی، اجتماعی و به ویژه اقتصادی آن بر کشور سنجیده شود. حمایت از مصرف‌کننده، نقشی بازدارنده در ورود ضرر به مردم ایفا می‌کند، ولی باید تا حد امکان از بازتاب زیان‌بار آن بر تولید و به ویژه رقابت با محصولات کشورهای خارجی و اثر آن در کاهش اشتغال و ورشکستگی شرکت‌های داخلی جلوگیری شود. به همین دلیل در ایجاد مسئولیت محض برای تولیدکنندگان باید نهایت احتیاط را نمود و موارد معافیت تولیدکنندگان را به دقت هرچه تمام‌تر مورد توجه قرار داد. این موضوع تحقیقات ویژه و جداگانه‌ای را می‌طلبد و نگارش در این حیطه کار شایسته و قابل تقدیری خواهد بود.

۱ - این بحث موضوع تحقیق جامع دیگری است.

دخالت دولت که وظیفه‌اش حاکمیت سیاسی، اجرای قوانین و ایجاد امنیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است در غیرتجارتی کردن تولید، بزرگ‌ترین ضربه به مصرف‌کننده‌است. وقتی انحصار و انحصارگران (به ویژه دولت) حق آزادی انتخاب را از مصرف‌کننده می‌گیرند، بروکرسی‌های اداری جای پیشرفت اقتصادی را خواهند گرفت. هنگامی که منافع تولیدکننده به منافع مصرف‌کننده دارای حق انتخاب گره بخورد، عقل معاش (اقتصادی) راه مفید را پیدا می‌کند. تأسف در این است که نظام حقوقی از قبل تعیین شده‌ای (ولی نامعلوم که باید با اصول منطقی کشف شود) را تعریف می‌کنیم و سپس انتظار داریم، اقتصاد بر اساس حقوق گذشتگان درست شود؛ در حالی که این نوع طرز تفکر غلط است. تنها با وضع قوانین و اصلاح آن نمی‌توان نظام حمایت از مردم را به وجود آورد، بلکه با اصلاح نهادها و نظام اقتصادی باید حقوق متناسب با آن را درست کرد، مشابه همان اقدامی که در ایالات متحده و در کشورهای اروپایی رخ داده‌است. آن‌ها قبل از قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده که شرح آن در این مقاله گذشت، قانون رقابت^۱ و ضد انحصار داشته‌اند. وقتی انحصار در کشور وجود داشته باشد، حمایت از تولید داخلی، حمایت از اشتغال و حمایت از ارزش‌های اقتصادی نتیجه عکس و نامطلوب می‌دهد و حمایت از تولید داخلی، در اینجا بی‌معنی می‌شود. حق برای مصرف‌کننده (انسان‌ها) است نه برای تولیدکننده؛ اگر مصرف‌کننده حمایت شود، خود به خود تولید حمایت‌شده و جایگاه خود را پیدا خواهد کرد. هیچ‌گاه این حقوق با گفته‌های مسئولین سه گانه و مقررات و بخش‌نامه‌ها و آیین‌نامه‌های حمایتی آنان حل نشده و نخواهد شد. مادامی که حق مصرف‌کننده از طریق راه‌کارهای اقتصادی مفید و سودمند تضمین نشود، نباید امید زیادی به راه‌حل‌های حقوقی بست.

1 - Competition Law.

با وجود این، نکات کلیدی که درج آن در مقررات آتی حمایت از مصرف‌کننده، پس از تنظیم سیاست اقتصادی ضروری به نظر می‌رسد را می‌توان به شرح زیر احصاء نمود:

اولاً، دادن امکان دفاع در یک بازار رقابتی به مصرف‌کنندگان و حمایت از آنان در مواقعی که حتا داشتن اطلاعات، آن‌ها را از خطر مصون نمی‌دارد. مثال مورد اول دادن اطلاعات به مصرف‌کنندگان است و برای مورد دوم، می‌توان از باطل شمردن شروط تحمیلی نام برد.

ثانیاً، جبران خسارت وارده به مصرف‌کننده در مواردی که ایشان نه‌احدی از اسباب است، نه در ورود ضرر به خود سهیم می‌باشد، و نه‌امکان مقابله با خسارات احتمالی را دارد.^۱ این گونه قواعد، خسارات قابل وصول را کاهش می‌دهد، ولی در عوض نظامی را به وجود می‌آورد که شخص موظف به مقابله با خسارات و مانع ورود ضرر به خود و قرار نگرفتن در زمره اسباب ضرر می‌شود.

ثالثاً، تسهیل جبران خسارات فوق‌الذکر از طریق رسیدگی به این گونه ضرر و زیان‌ها در خارج از دادگاه و قرار دادن حداقلی برای مطالبه آن (مثلاً بیست درصد حداقل دستمزد کارمندی یا کارگری) از دادگاه. بی‌گمان ارایه راه‌حل و روش‌های گروهی به نفع کل جامعه است، مثل درج مواردی که از بروز خسارت به جامعه جلوگیری می‌کند؛ خسارتی که ممکن است مبتلا به عامه مردم باشد. غالب این موارد، از جمله موضوعاتی نیستند که بتوان تنها با قواعد و مقررات گذشتگان با آن برخورد نمود. لذا وضع آن ممکن است با مخالفت نظارت-کنندگان بر واضعین قوانین روبه‌رو شود که راهی جز مراجعه به تشخیص مصلحت نظام نیست.

1 - Competition Law.

اگر توسل به تشخیص مصلحت فوق برای تمامی این گونه موارد ساده حقوقی که کشورهای دیگر تقریباً از هفتاد سال پیش آن را حل کرده‌اند،^۱ ضروری باشد باید مصلحین جامعه فکر بکر دیگری کنند که برتر از عقیده حقوقدانان باشد. صبوری برای تصویب قوانین حمایت از مصرف‌کننده که نویسنده مشهور فرانسوی^۲ مطرح می‌کند^۳ مرتبط با جامعه‌ای است که در آن حقوق اشخاص مزبور در زمینه‌های مختلف مورد حمایت و پشتیبانی قانونگذار است. خوف این می‌رود که ناامیدی به اصل نظام حقوقی سرایت کند و مجموعه فشارها که بعضاً ناشی از بی‌تدبیری قانونگذار در عرصه‌های مختلف به ویژه عرصه‌های اقتصادی با آثار حقوقی است خساراتی جبران‌ناپذیر وارد نماید.

تصویب قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو در خرداد ۱۳۸۶ ه.ش. نشان داد که حمایت از سایر مصرف‌کنندگان با هیچ‌کدام از اصول حقوقی و مبانی شرعی و اسلامی مباینست و مغایرت نداشته و گسترش آن به سایر مصرف‌کنندگان، با رعایت اصولی که در این نتیجه‌گیری آمده‌است، مفید به حال جامعه ایران خواهد بود و نباید از تلاش پیگیر برای تصویب چنین قوانینی باز ایستاد.

۱ - این مسایل که در سال ۱۹۳۲ میلادی در انگلیس مطرح شده و در سال ۱۹۷۸ میلادی در فنلاند به صورت قانون جامع و گسترده‌ای تکمیل گردیده و حتا در سال ۱۹۹۱ در مغولستان به صورت قانون تصویب شده و در سال ۱۹۸۷ در جامعه اقتصادی اروپا دستورالعمل جامعی برای آن تهیه شده، در ایران در همان قدم نخست، به جز در مورد مصرف‌کنندگان خودرو، شکست خورده‌است.

2 - Calais-Auloy, Jean, Une nouvelle garantie pour l'acheteur: la garantie de conformité RTDciv, octobre/ décembre 2005, pp. 701-717.

3 - «La patience est une vertu que les juristes doivent cultiver».

فهرست منابع

الف) فارسی و عربی

- ۱- انصاری، شیخ مرتضی، مکاسب، چاپ سنگی.
- ۲- حسین آبادی، امیر، مقدمه‌ای بر حقوق مصرف‌کننده، مجله اطلاع‌رسانی حقوقی، ماهنامه معاونت حقوقی و امور مجلس ریاست جمهوری، ۱۳۸۰.
- ۳- داراب پور، مهرباب، اخذ برائت برای خسارت ناشی از درمان با عمل جراحی...، مجله تحقیقات حقوقی دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۸۴.
- ۴- داراب پور، مهرباب، مسئولیت‌های خارج از قرارداد، تهران، مجمع علمی فرهنگی مجد، چاپ اول، ۱۳۸۷.
- ۵- داراب پور، مهرباب، قاعده مقابله با خسارات، تهران، کتابخانه گنج دانش، چاپ اول، ۱۳۷۷.
- ۶- سمیلر، پرفسور فیلیپ، راه‌حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها، ترجمه عباس، قاسمی حامد، مجله تحقیقات حقوقی دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره‌های ۲۳ و ۲۲، ۱۳۷۷.
- ۷- شمس، عبدالله، آیین دادرسی مدنی، تهران، انتشارات دراک، ج سوم، چاپ اول، ۱۳۸۴.
- ۸- طوسی، ابی جعفر بن حسن بن علی، الاستبصار، قم، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۹۰ه.ق.
- ۹- عادل، مرتضی، خسارت قراردادی در حقوق انگلستان، مجله حقوق تطبیقی دانشکده حقوق و علوم سیاسی، مؤسسه حقوق تطبیقی، دانشگاه تهران، دوره جدید، شماره اول، ۱۳۸۵.

- ۱۰- غنی‌نژاد، موسی، حقوق مصرف‌کننده با قرائت اقتصادی از حقوق بشر، مجله اطلاع رسانی حقوقی، ماهنامه معاونت حقوقی و امور مجلس ریاست جمهوری، شماره ۴.
- ۱۱- قاسمی حامد، عباس، معرفی حقوق مصرف با مقدمه‌ای از حقوق مترجم، نوشته پروفسور ژان گاله‌الوا، مجله حقوقی، دفتر خدمات حقوقی بین‌المللی، ۱۳۷۷، شماره ۲۳، ۱۳۷۷.
- ۱۲- قاسمی حامد، عباس، معرفی حقوق مصرف، مجله حقوقی، ۱۳۷۷.
- ۱۳- قاسمی حامد، عباس، «مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه»، مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵.
- ۱۴- کاتوزیان، ناصر، الزام‌های خارج از قرارداد ضمان قهری، انتشارات دانشگاه تهران، ج. اول، ۱۳۷۸.
- ۱۵- کاتوزیان، ناصر، رابطه سببیت تقصیر و خسارت، مجله حقوق تطبیقی دانشکده حقوق و علوم سیاسی، مؤسسه حقوق تطبیقی، دانشگاه تهران، دوره جدید، شماره اول، ۱۳۸۵.
- ۱۶- کاتوزیان، ناصر، مسئولیت ناشی از عیب تولید، تهران، دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۸۱.
- ۱۷- کاتوزیان، ناصر، مسئولیت ناشی از عیب تولید، تهران، دانشگاه تهران، چاپ دوم، ۱۳۸۴.
- ۱۸- موسوی بجنوردی، سید میرزا حسن، القواعد الفقهیه، نجف، مطبعه‌الاداب، ج. اول، ۱۳۸۹ ه.ق.
- ۱۹- نجفی، محمدحسین، جواهر الکلام، چاپ سربی، ج. بیست و سوم.
- ۲۰- هیجده نفر از دانشمندان حقوق، تفسیری بر بیع بین‌المللی، ترجمه مهرباب داراب پور، کتابخانه گنج دانش، تهران، ۱۳۷۴.

(ب) لاتین

- 1- Ghasemi Hamed, Abbas, De l'obligation d'information dans le contracté, thèse, Rennes I, 1998, no. 250.
- 2- Harvey, Barbara & John Marston, Cases & Commentary on Tort, 4th Edition, Longman, 2000.
- 3- Markesinis, Basil & Deakin, Simon, Tort Law, 4th Edition, Oxford & Cambridge.
- 4- Harlow, Carol, Understanding Tort Law, 3rd Edition, Sweet and Maxwell, 2005.
- 5- Charter of Fundamental Rights of the European Union, Official Journal of the European Communities (200/c 346/01).
- 6- Euro Directive 90/34/EEC.
- 7- Calibers, Guido, The Cost of Accidents, 1970.
- 8- H. L. ET Mazeaud, F.Chabas; leçon de droit, t, II, I éd: 1991; no: 30.
- 9- Calais-Auloy, Jean, Une nouvelle garantie pour l'acheteur: la garantie de conformité RTDciv, octobre/ décembre 2005.
- 10- Calais-Auloy, Jean, et Steinmetz, Frank, Droit de la consommation, 6^e édition, Dalloz, 2003.
- 11- John O. Honnold, John O Uniform law for international sales under the 1980 convention on international sales of goods, 2nd edition, Kluwer Law International.
- 12- Weir, Tony, A Casebook on Tort, 10th Edition, Sweet and Maxwell, 2004.

- 13- Harpwood, Vivienne, Modern Tort Law, 5^T Edition, Cavendish Publishing Limited, 2003.
- 14- W.V.H. Rogers, Winfield and Jolowicz on tort, 13th Edition, Sweet and Maxwell, 1989.
- 15- W.V.H. Rogers, Winfield and Jolowicz on tort, 14th Edition, Sweet and Maxwell, 1994.

ج) پرونده‌های خارجی

- 1- Donoghue v. Stevenson [1932] AC 562.
- 2- Evans v. Triplex Glass Co. Ltd. [1936] 1 ALL E R 283.
- 3- Gerant v. Australian Knitting Mills Ltd. [1936] AC 85.
- 4- Griffiths v. Arch Engineering Co. [1968] 3 ALL E R 217.
- 5- Hurley v. Dyke [1979] PTR 265.
- 6- Kubach v. Hollands [1937] 3 ALL E R 907.
- 7- Moorhead v. Industrial Tank Specialists Ltd. [1986] Q B 507.
- 8- Richardson v. LRC products Ltd. [2000] Lloyd's Rep Med 280.
- 9- Stennet v. Hancock [1939] 2 All ER 578.
- 10- Walton v. British Leyland U.K Ltd. [1978] unreported.