

رسیدگی به شکایت مصرف‌کنندگان: نهادهای حاکمیتی یا اتحادیه‌ها؟

خلیل حیدری، عضو هیات علمی موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

تعادل

بر اساس قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۹۲ هیات عالی نظارت به منظور برنامه‌ریزی، هدایت، ایجاد هماهنگی و نظارت بر کلیه اتحادیه‌ها، اتاق‌های اصناف شهرستان‌ها، اتاق اصناف ایران و کمیسیون‌های نظارت تشکیل گردید که بالاترین مرجع نظارت بر امور اصناف کشور است. ترکیب اعضای این هیات شامل ۶ وزیر، دو نماینده مجلس، فرمانده نیروی انتظامی، رئیس شورای عالی استان‌ها و از بخش خصوصی رئیس اتاق بازرگانی ایران، دبیرکل اتاق تعاون، نماینده بسیج اصناف کشور و هیات رئیسه اتاق اصناف کشور می‌باشد. از مجموع اظهار نظرهای اعضای چنین استنباط می‌شود که دیدگاه غالب آنان بر تفویض اختیار موضوع نظارت و بازرسی و رسیدگی به شکایت مصرف‌کنندگان به اتحادیه‌های صنفی^۱ استوار است. به طوری که در بند ط ماده ۳۰ قانون نظام صنفی نیز به صراحت تشکیل کمیسیون رسیدگی به شکایات از جمله وظایف اتحادیه‌های صنفی در نظر گرفته شده است. در مقابل چنین رویکردی، برخی کارشناسان معتقدند که وظیفه نظارت و بازرسی ذاتاً یک وظیفه حاکمیتی است و واگذاری آن به اتحادیه‌های صنفی که از افراد صنفی^۲ با منافع همسو تشکیل شده‌اند محلی از اعراب ندارند، خصوصاً اینکه در بحث نظارت و بازرسی در تضاد منافع با مصرف‌کنندگان قرار می‌گیرند، چرا که معمولاً اتحادیه‌های صنفی به منظور پیگیری منافع اعضا مشترک تشکیل می‌گردند و موضوع حقوق مصرف‌کننده و دیدگاه رضایت مشتری از نگاه اصناف

۱- اتحادیه شخصیتی حقوقی است که از افراد یک یا چند صنف که دارای فعالیت یکسان یا مشابه‌اند تشکیل گردیده است.

۲- هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را به مصرف‌کننده عرضه می‌کند.

کشور هنوز به یک ضرورت تبدیل نشده است بلکه تنها به عنوان یک تکلیف قانونی است. ساده‌ترین روش شناخت این مساله جمله معروف «جنس فروخته شده پس گرفته نمی‌شود» است که به یک اصل در بین اصناف تبدیل شده است مگر این که قانون آن‌ها را مکلف کند.

برای اینکه تحلیل درستی داشت و بتوان به جمع‌بندی رسید، به جای پرداختن به استدلال هر گروه و قضاوت کردن بر درستی استدلال‌ها از معیار جامعتری باید استفاده کرد. بدین شکل که هدف قانون‌گذار از تصویب قانون نظام صنفی چه بوده و کدام دیدگاه ما را به هدف یا اهداف مذکور نزدیکتر می‌کند؟ هر دیدگاهی که ما را بیشتر به هدف قانون‌گذار برساند دیدگاه ارجح است.

یکی از اهداف هر قانونی که وضع می‌شود بازدارندگی متمردين و نقض‌کنندگان آن قانون است. برای رسیدن به این منظور در قوانین مختلف متناسب با تخلف مربوطه جریمه‌هایی هم در نظر گرفته می‌شود. برای مثال در قوانین راهنمایی و رانندگی، رانندگان متخلف جریمه می‌شوند. در قانون مالیات‌ها، برای فرار مالیاتی جریمه در نظر گرفته شده است. همه این موارد برای آن است که به فعالین آن قانون متذکر شوند که در صورت اقدام به فعالیت غیرقانونی بر اساس قانون باید تاوان اشتباه خود را بپردازند. فصل هشتم قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۹۲ نیز به موضوع تخلفات و جریمه‌ها پرداخته است. موضوعاتی مانند تقلب، احتکار، کم فروشی، قاچاق کالا و ... متناسب با هر کدام هم جریمه‌هایی به جز تامین خسارت شاکی برای اصناف متخلف در نظر گرفته است تا اقدامات خلاف قانون نظام صنفی به حداقل برسد. حال ببینیم در اجرای قانون نظام صنفی خصوصاً در موارد نظارت و بازرسی و رسیدگی به شکایات مصرف‌کننده، نهادهای حکومتی این هدف را بهتر تامین می‌کنند یا نهادهای وابسته به اتحادیه‌ها که از ذینفعان هستند. نهادهای حکومتی که در اینجا سازمان تعزیرات و سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کننده می‌باشند چون مجری قانون هستند به استناد قانون، علاوه بر بازگرداندن حق مربوط به شاکی یا متشاکی برای جلوگیری از تکرار خطا هزینه‌های عمومی را از محکوم طلب می‌کنند اما اتحادیه‌ها تنها کاری که انجام می‌دهند این است که حداکثر حق را به شاکی یا متشاکی برگردانند. برای مثال اگر هر کسی کالایی خریداری کند و بعد

متوجه شود که مطابق با شرایط ذکر شده در فاکتور نیست و آن را اثبات کند اتحادیه‌ها حداکثر کالا را به فروشنده پس می‌دهند اما هیچ تضمینی وجود ندارد که فروشنده همان کالا را مجدد به همان صورت به مصرف‌کننده بعدی ندهد و هیچ جبرانی برای مصرف‌کننده که زمان و هزینه صرف طرح شکایت کرده وجود ندارد. بنابراین در این روش، هدف بازدارندگی قانون‌تأمین نخواهد شد. در حالی که در صورت اول، علاوه بر جبران خسارت، به هدف بازدارندگی مدنظر قانون از طریق وضع جرایم معطوف به قانون‌گریزی دست خواهیم یافت. بنابراین به نظر می‌رسد که دیدگاه ارجح همان تفویض اختیار رسیدگی به شکایت مصرف‌کنندگان و بازرسی و نظارت، به نهادهای حاکمیتی مانند سازمان تعزیرات و سازمان حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان باشد.