



دیدگاه

شماره: ۷۸۷	موضوع: آموزش و آگاهی یکی از ارکان کلیدی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
تاریخ: ۱۳۹۶/۰۱/۱۴	

توضیح اجمالی:

یکی از نشانه‌های توسعه‌یافتگی کشورها در اهمیت جایگاه مصرف‌کننده و حقوق مربوط به آن پدیدار می‌گردد بگونه‌ایکه سازمان ملل، تامین و پوشش ابعاد حقوق مصرف‌کنندگان را به‌عنوان شاخصی کلیدی در تدوین برنامه‌های توسعه معرفی می‌نماید. در این راستا شناسایی عوامل موثر بر فضای حقوق مصرف‌کننده نقش بسزایی در ارتقای استیفای حقوق مصرف‌کنندگان برعهده دارد. «سطح آموزش و آگاهی مردم»، «ساختار بازار» و «عملکرد نهادهای حامی حقوق مصرف‌کننده» از مهمترین عوامل تاثیر گذار بر حقوق مصرف‌کننده بشمار می‌آیند. هر چند میزان اثرگذاری سه عامل مذکور با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و حتی سیاسی کشورها متفاوت است ولی تجربه کشورهای منتخب (مالزی، انگلستان و استرالیا) و مستندات سازمان ملل، سطح آگاهی و آموزش مصرف‌کنندگان را عامل کلیدی در برنامه‌ها و استراتژی‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده تلقی می‌نماید. این اهمیت به‌دلیل تاثیر چندجانبه عامل مذکور بر سطح رضایتمندی مصرف‌کنندگان و تضمین ابعاد حقوقی آنها می‌باشد که شامل موارد زیر می‌باشند:

- ۱- مصرف‌کننده مطلع با بکارگیری اطلاعات و آموزش‌های مناسب می‌تواند در جهت انتخاب بهینه و مفید گام بردارد و «حق انتخاب» (به‌عنوان یکی از ابعاد حقوقی مصرف‌کنندگان) را به ثمر نشاند.
- ۲- در برابر مصرف‌کننده آگاه، تمایل به انجام قصور در اعطای حقوق وی از سوی عرضه‌کننده کاهش می‌یابد.
- ۳- موضوع آموزش و آگاهی مصرف‌کنندگان در فضای تعاملات و بازار، ماهیت پیشگیرانه دارد و در واقع این پتانسیل را دارد که از بروز خسارت و تخلف جلوگیری نماید.

بررسی تجربه کشورهای نظیر انگلیس، استرالیا، مالزی و هند حاکی از آن است که ارتقای سطح آموزش و آگاهی مصرف‌کنندگان یکی از ابزارهای مناسب برای عملیاتی نمودن استراتژی خودحمایتی و بهره‌مندی از توانمندی‌های مصرف‌کنندگان در حمایت از آنها می‌باشد. گنجاندن مطالبی با محتوای مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان در مطالب درسی متناسب با رده سنی، معرفی ایام مشخصی از سال بنام حقوق مصرف‌کننده در تقویم کشورها، حمایت از سازمان‌های مردم‌نهاد برای ارائه اطلاعات تخصصی و مساعدت به دفاع از حقوق مصرف‌کنندگان در مجامع تصمیم‌گیر و محاکم قضایی و استفاده از رسانه‌های ملی برای ترویج الگوهای مصرف پایدار (که اساس آن ریشه در رعایت ابعاد حقوق مصرف‌کنندگان دارد) نمونه‌ای از برنامه‌های تحقق این امر است. بدیهی است محول نمودن بخشی از حمایت به مصرف‌کنندگان و سازمان‌های مردم‌نهاد در کاهش هزینه‌های دولت و همچنین جلوگیری از بروز آسیب‌ها و تخلفات نقش شایسته‌ای را می‌تواند ایفا نماید.

شایان ذکر است جایگاه آموزش و توانمندسازی مصرف‌کنندگان در ایران، هم در حوزه قانون‌گذاری و هم به لحاظ عملکرد و برنامه‌های نهادهای متولی بسیار ضعیف می‌باشد. اختصاص سهم بسیار پایین قوانین مرتبط با مبحث آموزش (حدود ۱ درصد) از کل قوانین مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان (شامل ۱۵ قانون و مصوبه مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان) و همچنین عدم وجود و معرفی برنامه‌های آموزشی از سوی نهادهای متولی نظیر سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و وزارت آموزش و پرورش موید این ضعف می‌باشد.

نکات کلیدی:

- با توجه به نقش و اهمیت آموزش و آگاهی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:
- الف) گنجاندن مطالب مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان متناسب با رده‌های سنی در کتابهای درسی مربوطه.
 - ب) ایجاد رشته‌های دانشگاهی با عنوان حمایت از حقوق مصرف‌کننده جهت تربیت کارشناسان موردنیاز سازمان‌ها و نهادهای متولی مربوط به حقوق مصرف‌کننده.
 - ج) ایجاد و راه‌اندازی شبکه‌ای با عنوان شبکه مصرف‌کننده و یا استفاده از شبکه‌های موجود نظیر شبکه بازار برای انتقال مفاهیم مرتبط با حقوق مصرف‌کننده
 - د) تهیه تیزرهای تبلیغاتی با محتوای آگاه‌سازی عموم از حقوق مصرف‌کننده (که ضمن آشنایی و آگاهی مصرف‌کنندگان با ابعاد حقوقی، نقش بسزایی در ارتقای فرهنگ احترام و رعایت حقوق مصرف‌کننده در میان عرضه‌کنندگان در بلندمدت ایفا خواهد نمود).