

حقوق مصرف کننده و یک خلاء حقوقی

امیر هوشنگ فتحی زاده، استادیار موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی

گسترش صمت

موضوع «خسارت تنبیهی» یکی از مفاهیم اساسی است که هر جامعه‌ای اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه به آن نیازمند است. این مفهوم متأسفانه در نظام حقوقی ایران تاکنون شناسایی نشده است. خسارت تنبیهی خسارتی است که علاوه بر خسارت واقعی دریافت شده و هدف آن عبارت از بازداشتن مرتکب و دیگران از انجام عمل موجد خسارت در آینده می باشد. کلیه خسارت‌هایی که در نظام حقوقی ایران قابل مطالبه هستند در ردیف خسارات واقعی هستند و هدف آنها عبارت است از جبران ضرر کسی که خسارت بر او وارد شده است. خسارت تنبیهی مبلغی بیشتر از خسارت واقعی و معمولاً چند برابر آن است که به خسارت دیده پرداخت می شود و وی را ترغیب می کند که علیه واردکننده خسارت طرح دعوی کند و خسارت واقعی و تنبیهی را از وی دریافت کند. اگر خسارت قابل دریافت، محدود به خسارت واقعی باشد آن گاه مردم به دلیل دشواری‌هایی که در همه نظام‌های حقوقی بابت طرح دعوی و تعقیب آن تا رسیدن به نتیجه وجود دارد از پیگیری خسارت‌هایی که دیده‌اند صرف نظر می کنند و در نتیجه، این الگوی رفتاری در جامعه شکل می گیرد که می توان به تعهدات حقوقی خود در مقابل دیگران عمل نکرد و از محاکمه و تعقیب نیز مصون بود. برای تغییر این الگوی رفتاری، یک راه حل این است که دولت با وضع مجازات و گماردن مقامات نظارتی افراد را وادار کند تعهدات خود را درست و به موقع انجام دهند، اما این راه حل به علت محدودیت مأموران دولتی و انبوه تعهدات افراد در مقابل یکدیگر وافی به مقصود نخواهد بود. راهکار صحیح و منطقی این است که انگیزه‌هایی برای تمامی افراد جامعه فراهم کنیم تا همگان به نوعی به ضابطان دادگستری مبدل شوند و ناقضان تعهدات قانونی و قراردادی را تعقیب کنند و پای میز محاکمه بکشانند. مفیدترین و موثرترین راهکار برای انگیزه بخشیدن به افراد نیز بالا بردن انگیزه مادی و میزان خسارات قابل دریافت است. انگیزه دریافت خسارت تنبیهی می تواند موجب شود که مردم، خود به تعقیب دعاوی مربوط به مسئولیت مدنی بپردازند و بنگاه‌های اقتصادی نیز با پیش‌بینی اینکه مردم به راحتی از کنار نقض تعهدات آنان نخواهند گذشت، در اعمال و اقدامات خاص خود دقت و توجه بیشتری خواهند داشت و مراقبت خواهند کرد که مرتکب نقض حقوق اشخاص نشوند.

به نظر می‌رسد وقت آن رسیده باشد که قانون‌گذار ایران نیز از قالب‌های محدود حقوق مدنی به درآید و مفاهیم مفیدی را که در حقوق سایر کشورها پذیرفته شده و کارآیی آنها نیز به اثبات رسیده است در نظام حقوقی ایران وارد کند. علیهذا نظر به اینکه تولیت حمایت از حقوق مصرف‌کننده بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می‌باشد لذا اصلح است این وزارتخانه گام‌های ابتدایی را در این خصوص بردارد.

۱- وزارت صنعت، معدن و تجارت از این جهت که مسئولیت حمایت از حقوق مصرف‌کننده را به عهده دارد و سازوکار مربوطه را مدیریت می‌نماید می‌تواند بررسی‌های اولیه نسبت به درج نهاد حقوقی خسارت تنبیهی را در قوانین ذیربط آغاز نماید.

۲- به نظر می‌رسد امکان جبران چنین خساراتی سطح فضای کسب و کار را در کشور ارتقا داده و در نهایت به رفاه جامعه در ابعاد مختلف می‌انجامد.

۳- در این خصوص ضروری است از سوی مراجع ذیربط در وزارت صنعت، معدن و تجارت فرهنگ دفاع از حقوق مصرف‌کنندگان به مردم اطلاع‌رسانی و آموزش داده شود.

۴- استفاد مطلوب و بهینه از انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که دارای ماهیتی غیرانتفاعی و غیردولتی بوده و از شخصیت حقوقی مستقل برخوردار می‌باشند. این انجمن‌ها، در سه سطح شهرستانی، استانی و ملی تشکیل شده و موظف به آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان، ارائه نظرات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای مؤثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان، بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان و ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط، در صورت درخواست خواهان می‌باشند.

۵- حکم کلی مستفاد از تبصره ماده ۱۹ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی) مبنی بر اینکه "چنانچه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند" نیز بسیار کلی بوده و بار اثبات تمامی آنها را بر عهده مصرف‌کننده نهاده که بسیار مشکل و در برخی از موارد غیرممکن می‌باشد. ضمن اینکه فقط به جبران خسارت وارده اشاره کرده و از خسارات تنبیهی سخنی به میان نیاورده است.