

آشنایی با حقوق مصرف کنندگان کفش

■ معصومه غلامی

مصرف کنندگان قید شده است: " کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند و اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین شده، مشتری حق دارد صرفاً عوض سالم را مطالبه کند و فروشنده باید آن را تأمین کند و اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می تواند معامله را فسخ کند یا ارزش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است پرداخت کند.

در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه کننده منتفی است.

تبصره چنانچه خسارات وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه کنندگان به آن آگاهی داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت به مجازات مقرر در این قانون محکوم خواهند شد. چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد، مشمول همان قانون خواهند بود.

در ماده ۳، قانون آمده است که عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولید کنندگان مکلفند: ضمانت نامه ای را که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورت حساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف کنندگان ارائه نمایند.

همچنین اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند.

علاوه بر آن نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آن ها در فروشگاه وجود ندارد باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف کنندگان برسانند.

تبصره ۱: فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می باشد.

تبصره ۲: داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره ۳ فهرست انواع کالا و خدمات، نوع اطلاعات، نحوه اعلام آن، سقف ارزش کالا و خدماتی که نیاز به صدور ضمانت نامه و صورت حساب دارد ظرف مدت چهارماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه ها، دستگاه ها و مؤسسات ذی ربط تعیین و اعلام می شود.

در شماره بعدی ماهنامه بازار چرم و کفش به بخش دیگری از قوانین و حقوق مرتبط با مصرف کنندگان خواهیم پرداخت.

چندی قبل رئیس شعبه ۳۲ تعزیرات حکومتی استان تهران از جریمه ۲۰۰ میلیون تومانی یک شرکت تولید کننده کفش های پیاده روی خبر داد. بر اساس گزارش پایگاه اطلاع رسانی سازمان تعزیرات حکومتی، حسن گمار گفت: این شرکت، در قالب سه شرکت تولید کننده، کلی فروش و خرده فروشی فعالیت می کرد که در پی شکایات مردمی و پی گیری ها و به علت گران فروشی، جریمه شد.

این شرکت، کفش های تولیدی خود را چندین برابر سودهای مصوب به فروش می رساند؛ شرکت یاد شده از طریق معرفی شماره تلفن یا پیامک و تبلیغ در رسانه ها به فروش کالاهای خود اقدام می کرد. به گفته وی، مردم از این شرکت، بابت نداشتن خدمات پس از فروش به سازمان تعزیرات حکومتی استان تهران شکایات متعددی داشته اند.

بی گمان جریمه یاد شده، تنها حکم صادره علیه توزیع کنندگان یا تولید کنندگان کفش نیست. هر میزان مصرف کنندگان نسبت به حقوق خود اشراف پیدا کنند این گونه چالش ها بیشتر خواهد شد. برخی از پرونده های مطرح شده در شورای حل اختلاف اتحادیه های صنفی موید این موضوع است.

آگاهی از حقوق مصرف کننده کمک می کند تا تولید کنندگان، فروشندگان و توزیع کنندگان بدانند با چه اجازهای قانونی مواجه هستند و از سوی دیگر اطلاع پیدا کنند که قول ها و تعهدات احتمالاً بی پشتوانه عملی چه تبعات حقوقی و قانونی برای آن ها خواهد داشت.

طبق قانون، مصرف کننده، هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند. عرضه کنندگان کالا و خدمات هم، به کلیه تولید کنندگان، وارد کنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای و همچنین کلیه دستگاه ها، مؤسسات و شرکت هایی که مشمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم و به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می نمایند اطلاق می شود.

ضمانت نامه کالا یا خدمات نیز طبق تعریف؛ سندی است که تولید کننده، وارد کننده، عرضه کننده یا تعمیر کننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش دهنده کالا و خدمات می دهد تا چنانچه ظرف مدت معین عیب یا نقص فنی در کالای فروخته شده یا خدماتی که انجام گردیده مشاهده شود، نسبت به رفع عیب، یا تعویض قطعه یا قطعات معیوب و یا دستگاه بدون اخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند.

در فصل مربوط به وظایف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق

پیام قدردانی

تقدیر خداوند متعال بر این تعلق گرفت که امانت خود را پس گرفته و ما درم، که وجودش برایم موجب برکت و آرامش بود در آغوش رحمت و مغفرت او آرم گیرد.

از محضر تمامی عزیزانی که در مراسم تشییع، تدفین، ترحیم و شب هفت شرکت فرموده اند و یا مراتب همدلی و همدردی خود را در فقدان ما درم از طریق درج آگهی و ارسال اطلاعاتیه و نثار تاج گل ابراز داشته و موجبات تسلی خاطر و دلجویی بازماندگان را فراهم نموده اند تشکر و از خداوند متعال بپروزی و پیروزی برای همه عزیزان را مسئلت دارم.

جناب آقای حاج هادی نجارزاده

با کمال تأسف و تأثر باخبر شدیم والده گرامی تان به دیار باقی شتافت. این ضایعه را به جنابعالی تسلیت گفته و برای آن سفر کرده غفران الهی و برای بازماندگان صبر و شکیبایی آرزو مندیم.

مدیریت و همکاران ماهنامه بازار چرم و کفش