

حق با مشتری است اما..

(بخش دوم)

■ معصومه غلامی

مصرف کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف کننده شده است. در مورد شرکت های خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسؤول خواهد بود. تبصره در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ولی مسئولیت جزایی متوجه مدیرعامل و یا مدیر مسؤول شخص حقوقی است.

ماده ۱۷: اتحادیه های صنفی موظفند شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مشمول قانون نظام صنفی بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نمایند یا برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیون های نظارت موضوع ماده ۵۲ قانون نظام صنفی شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مورد بررسی قرار داده و در صورت احراز تخلف مراتب را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند.

مجازات فروشندگان یا تولید کنندگان

ماده ۱۸: چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹: عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولید کنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد (۳) الی (۸) این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کننده علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد. تبصره در صورتی که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هریک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تأخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام کامل تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.

ماده ۲۰: مراجع ذی صلاح رسیدگی کننده می توانند علاوه بر مجازات های مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولید کنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند.

نصب انبکت قیمت

ماده ۵: کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه ای که برای همگان قابل رؤیت باشد، اعلام نمایند.

تبلیغات نادرست

ماده ۷: تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه های گروهی و برگه های تبلیغاتی شود، ممنوع می باشد.

تبصره آیین نامه اجرائی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

تبانی در تولید و فروش

ماده ۸: هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می شود.

حمایت از مصرف کننده

ماده ۱۴: به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفاء حقوق مصرف کنندگان، انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را در حدود موارد مذکور در بندهای (۲)، (۳) و (۴) ماده (۱۲) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکس و مشتکی عنه) یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را در مواردی که واجد عناوین مجرمانه نباشد براساس قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم لازم را صادر و اجراء نماید.

ماده ۱۵: به منظور اجراء مقررات این قانون و سایر قوانین و مقرراتی که موضوع آن ها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمان های ذی ربط خود فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی موضوع این قانون را نظارت و بازرسی نموده و در صورت مشاهده تخلف مراتب را به سازمان تعزیرات حکومتی جهت رسیدگی گزارش نماید.

ماده ۱۶: مسؤولیت جبران خسارات وارده به

در بخش اول حقوق مصرف کننده به مسئولیت قانونی تولید کنندگان کیف و کفش اشاره کردیم و گفتیم اگر تولید کنندگان، کالایی را بدون رعایت برخی استانداردهای موجود روانه بازار کرده و بدون رعایت حقوق مصرف کنندگان آن را توزیع کنند. فارغ از نظارت های پنهان و آشکار اتحادیه صنفی کفاشان یا سراجان، سازمان تعزیرات حکومتی و اتاق اصناف می توانند بنابه تقاضای هریک از مصرف کنندگان کالاها، ادعای حقوقی علیه فروشندگان و تولید کنندگان ارائه نمایند.

به گفته رئیس شعبه ۳۲ تعزیرات حکومتی استان تهران، یک شرکت کفش های پیاده روی به خاطر عدم ارائه خدمات پس از فروش ۲۰۰ میلیون تومان جریمه شد. یکی از مصرف کنندگان تعریف می کرد یک بار دوعدد شامپو را به قیمتی واحد از فروشگاه زنجیره ای خریداری کردم پس از بررسی اطلاعات حک شده بر روی آن متوجه شدم دو نوع قیمت متفاوت بر روی شامپو حک شده و فروشگاه آخرین قیمت تمام شده را از مصرف کننده دریافت کرده است لذا موضوع تفاوت قیمت را از طریق سازمان تعزیرات حکومتی پیگیری کرده در نهایت فروشگاه زنجیره ای مجبور شد توضیح دهد.

برخی از پرونده های مطرح شده در شورای حل اختلاف اتحادیه کفاشان دست دوز نشان دهنده این نکته است که متأسفانه برخی از فروشندگان یا تولید کنندگان کفش سعی دارند در ارائه محصولات خود، انتظارات جدیدی را برای مصرف کنندگان ایجاد کنند که قابل تحقق نیست. بدین ترتیب وقتی این انتظار از طرف مصرف کننده محقق نشود او به نهادهای نظارتی مراجعه خواهد کرد. تضمین گارانتی محصول و رعایت زمان مصرف آن از جمله مسائل چالش برانگیز حوزه کفش است. در این خصوص یکی از اعضای شورای حل اختلاف اتحادیه کفاشان اظهار داشت همیشه حق با مصرف کننده نیست بلکه گاهی این نوع شکایت هانوعی گروهکشی از تولید کنندگان یا فروشندگان است لذا باید دقت شود کالای با کیفیت تولید کرده و به بازار مصرفی عرضه شود تا بهانه ای به دست دیگران نیافتد.

خدمات پس از فروش ماشین آلات

ماده ۴: کلیه عرضه کنندگان اعم از تولید کنندگان و وارد کنندگان کالاهای سرمایه ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راه سازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تأمین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش می باشند.