

The Basis and Solutions for Protecting the Fundamental Rights of Customers and Recipients of Services from the View Point of Islamic Jurisprudence

Zahra Sadat Sarkeshikian¹, Esmat al-Sadat Tabatabaei Lotfi², Hormoz Asadi Kohbad³

¹Ph.D. Student, Department of Fiqh(jurisprudence) and basis of Islamic law, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. kosaretaban@gmail.com

²Assistant Professor, Department of Fiqh(jurisprudence) and basis of Islamic law, Qom Branch, Islamic Azad University, Qom, Iran (**Corresponding Author**). Esmat.tabaei@gmail.com

³Assistant Professor, Department of Fiqh(jurisprudence) and basis of Islamic law, Ramhormoz Branch, Islamic Azad University, Ramhormoz, Iran. asadi.kohbad@gmail.com

Abstract

One of the modern legal issues is the rights of customers and recipients of services, which is part of the consumer rights. Identifying and paying attention to these rights can provide customer satisfaction, health and quality in delivering services, and prevent conflicts in the service market. In the present study, the descriptive-analytical method has been used to explain and examine the principles and strategies for protecting the rights of service customers from the view point of Islamic jurists. In terms of protecting the right of freedom in choice and having a competitive and anti-monopoly market, having accurate and complete information about services, having health and safety services, which are referred to as the fundamental rights of consumers of goods and services, there are issues and rulings, with minor differences, to prevent harm. Government support and interference in regard to harmful services and deceptive practices through the Hasbeh and other institutions is confirmed and emphasized.

Keywords: Consumer Rights, Work and Services, Jurisprudence, Customer, Supplier.

مبانی و راهکارهای حفظ حقوق بنیادین مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات از منظر فقه اسلامی

زهرا سادات سرکشیکیان^۱، عصمت السادات طباطبایی لطفی^۲، هرمز اسدی کوهباد^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه فقه و مبانی حقوق اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

kosaretaban@gmail.com

^۲ استادیار، گروه فقه و مبانی حقوق اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران (نویسنده مسئول). Esmat.tab@gmail.com

^۳ استادیار، گروه فقه و مبانی حقوق اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رامهرمز، رامهرمز، ایران. asadi.kohbad@gmail.com

چکیده

یکی از مسائل حقوقی مدرن، حقوق مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات است که بخشی از مسائل حقوق مصرف‌کنندگان را تشکیل می‌دهد. شناسایی و توجه به این حقوق می‌تواند موجبات رضایت مشتری و سلامت و کیفیت در ارائه خدمات را فراهم آورده، از منازعات در بازار خدمات جلوگیری نماید. در تحقیق حاضر، با روش توصیفی-تحلیلی به تبیین و بررسی مبانی و راهکارهای حمایت از حقوق مشتریان خدمات از منظر فقه‌های اسلامی، پرداخته شده است. در زمینه پاسداری از حق آزادی انتخاب و برخورداری از بازار رقابتی و ضد انحصاری، برخورداری از اطلاعات صحیح و کامل نسبت به خدمات، برخورداری از سلامتی و ایمنی خدمات، که از آنها به عنوان حقوق بنیادین مصرف‌کنندگان کالا و خدمات یاد می‌شود، مسائل و احکامی، با اختلافات جزئی در برخی موارد، در راستای جلوگیری از وقوع ضرر وجود دارد. حمایت دولت و دخالت در قبال خدمات زیان‌آور و رویه‌های فریب‌کارانه، از طریق نهاد حسبه و نهادهای دیگر مورد تأیید و تأکید است.

کلیدواژه‌ها: حقوق مصرف‌کننده، کار و خدمات، فقه، مشتری، عرضه‌کننده.

۱. مقدمه

از جمله حقوق اجتماعی بشر که در دوران رنسانس و پیشرفت‌های صنعتی اهمیت بیشتری پیدا نموده، حقوق مصرف کننده است. در دوران کنونی، موضوع مصرف اعم از کالا و خدمات است و بهره‌گیران از کار و خدمات بخش عظیمی از جامعه مصرف کننده را تشکیل می‌دهند. با این حال، در فقه و حقوق موضوعه ایران بیان مستقل و دقیقی در رابطه با حقوق مشتریان و دریافت کنندگان خدمات وجود ندارد، گرچه می‌توان از عموم مواد قانونی مربوط به حقوق مصرف کنندگان کالا، و نیز مسائل و احکام مطرح شده در ابواب مختلف فقهی، از جمله باب متاجر، جعاله و اجاره و همچنین برخی از قواعد فقهی، راهکارهایی را در این زمینه جستجو نمود.

بررسی منابع و متون فقهی با هدف دست یافتن به راهکارها جهت حفظ حقوق مشتریان خدمات، می‌تواند زمینه‌ساز تکامل مباحث حقوقی و وضع قوانین مناسب گردد که خود می‌تواند موجبات جلوگیری از بروز بسیاری از مشکلات ناشی از معامله‌ی کار و خدمات و همچنین حمایت‌های لازم جهت برخورداری مشتریان از خدمات با کیفیت و مناسب را فراهم آورد. در این رابطه مباحث مختلفی مطرح است.

آنچه در این مقاله مد نظر است، بررسی مبانی و راهکارها در جهت حفظ حقوق بنیادین مشتریان و بهره‌وران از خدمات تجاری است. در جهان غرب از چهار حق به عنوان حقوق بنیادین مصرف کننده یاد می‌شود، که عبارتند از حق انتخاب، حق برخورداری از اطلاعات کامل، حق برخورداری از ایمنی و حق برخورداری از حمایت دولت. این حقوق عام بوده و شامل مصرف کنندگان کالا و خدمات، هردو، می‌گردد. در این پژوهش با روش توصیفی - تحلیلی به بررسی و بیان مبانی فقهی حقوق یاد شده و راه‌های تضمین آن‌ها در فقه مذاهب اسلامی، در زمینه ارائه و خرید خدمات، پرداخته می‌شود، با این هدف که مانع از به مخاطره افتادن حقوق مشتریان خدمات و تضمین حقوق ایشان گردد و به حفظ سلامت و رفع منازعات در این بازار و تصمیم‌گیری‌های حقوقی در این زمینه یاری نماید.

۲. مفهوم خدمات و رابطه بهره‌وران با ارائه‌کنندگان خدمات

بر اساس ماده ۱-۲ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که یکی از مواد مربوط به تعریف اصطلاحات حقوق مصرف‌کنندگان است: «عرضه‌کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه‌کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاه‌ها و مؤسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم به طور کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می‌نمایند، اطلاق می‌شود». طبق ماده ۲ این قانون: «کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، منفردا 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...».

با توجه به مواد مذکور، مراد از خدمات، کارها و خدمات عمومی و خصوصی‌ای است که جنبه تجاری داشته و عرضه کننده در برابر آن دستمزد دریافت می‌نماید. برخی از خدمات عمومی عبارت است از خدماتی که در شرکت برق، گاز، مخابرات، بانک و بیمه ارائه می‌گردد، و برخی از خدمات خصوصی عبارتند از خدماتی که توسط تعمیرکنندگان، وکلای دادگستری، خیاطان، آرایشگران، رانندگان، معلمان و پزشکان انجام می‌گیرد. با توجه به معاملی بودن خدمت، خریدار خدمت، در مقابل دستمزد پرداختی، دارای حقوقی است و باید مورد حمایت قرار گیرد و عرضه کننده ضامن و مسئول جبران خسارت و ضرری است که در این راستا نسبت به مصرف کننده وارد سازد.

۳. حقوق بنیادین مصرف کنندگان، مسائل و مبانی فقهی آنها در رابطه با بهره‌وران از خدمات

همان‌طور که در بالا اشاره شد، از چهار حق به عنوان حقوق بنیادین مصرف کننده، اعم از مصرف‌کنندگان کالا یا خدمات، یاد می‌شود. در ذیل به بررسی مبانی فقهی و راهکارهای حفظ حقوق یاد شده (حق برخورداری از اطلاعات کامل، حق برخورداری از ایمنی و حق برخورداری از حمایت دولت) در رابطه با دریافت‌کننده‌ی کار و خدمات از منظر فقه اسلامی پرداخته می‌شود:

۱-۳. حق آزادی انتخاب

احترام به حق انتخاب مشتری جز در سایه‌ی رضایت وی در معامله حاصل نمی‌شود. رضایت و به دنبال آن قصد و اختیار از شرایط صحت معاملات می‌باشد. از طرفی فروشندگان و ارائه‌کنندگان خدمات همواره از طریق تبلیغات به دنبال جلب مشتری می‌باشند. رعایت اصول تبلیغات صحیح و ارائه کالا و خدمات در یک بازار سالم و رقابتی از جمله مواردی هستند که می‌توانند موجبات حفظ حقوق مشتریان را از این جهت تأمین نمایند که در ذیل به بررسی آن می‌پردازیم:

۱-۱-۳. رضایت و آزادی انتخاب

از منظر فقه‌های امامیه یکی از شروط معامله، قصد و اختیار فروشنده و مشتری است (نجفی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۲، ص ۲۶۰؛ مکی عاملی، ۱۴۱۷ق، ج ۳، ص ۱۹۲؛ ر.ک: انصاری، ۱۴۱۵ق، ج ۳، ص ۳۰۷) و معامله فرد مکروه (یعنی فردی که وی را مجبور بر انجام معامله کرده‌اند و وی نسبت به آن رضایت ندارد)، صحیح نیست (مکی عاملی، ۱۴۱۷ق، ج ۳، ص ۱۷۸). بر این اساس، نمی‌توان گیرنده‌ی خدمات را بر پذیرش کار و خدمات خاصی اجبار نمود، به عنوان مثال صحیح نیست تا فردی را اجبار نمود تا شخص خاصی را برای وکالت در پرونده حقوقی‌اش استخدام نماید، بلکه وی باید از رضایت و آزادی انتخاب برخوردار باشد.

از نظر فقه‌های اهل سنت نیز رضایت یکی از ارکان و شروط بیع (خرید و فروش) است (ر.ک: ابن عرفه، بی‌تا، ج ۳، ص ۲؛ رُعینی، ۱۴۲۳ق، ج ۶، ص ۱۳؛ أبو حامد الغزالی، ۱۴۱۷ق، ج ۳، ص ۸؛ ابن محمد رافعی، بی‌تا، ج ۸، ص ۹۷؛ ابن عبدالمحسن، بی‌تا، ج ۴، ص ۱۱) و بیع فرد مکروه لازم نیست به این معنا که متوقف است بر اجازه‌ی وی (ر.ک: ابن عابدین، ۱۴۱۲ق، ج ۴، ص ۵۰۷). لذا اجازه فرد (مکروه) موجب صحت بیع است (ر.ک: ابن ابی سهل، ۱۴۲۱ق، ج ۲۴، ص ۱۷۰).

۲-۱-۳. ممنوعیت قسم خوردن جهت تبلیغ خدمات

همان‌طور که در حق آزادی انتخاب ذکر گردید، فروشندگان و ارائه‌کنندگان خدمات همواره از طریق تبلیغات به دنبال جلب مشتری هستند، لذا رعایت اصول تبلیغات صحیح، موجبات حفظ حقوق مشتریان را از این جهت تأمین می‌نمایند. در تبلیغ کالا، عرضه‌کنندگان راه‌های مختلفی در پیش می‌گیرند. یکی از راه‌ها، توسل به قسم جهت اطمینان بخشی به مشتری است. در فقه، قسم دروغ حرام شمرده شده و در مواردی، چنانچه موجب فریب و زیان گردد، موجب ضمان و جبران خسارت است. مؤید این امر نیز نهی از ضرر و فریب است که در قواعد فقهیه بدان تصریح شده است، زیرا براساس قاعده «لاضرر» در روابط اجتماعی با مردم هیچ‌گونه اقدام زیانباری مورد امضای شرع مقدس نیست (محقق داماد، ۱۴۰۶ق، ج ۱، ص ۱۵۱-۱۵۲)، و بر اساس تفسیر گسترده از این قاعده، کلیه خسارت‌های وارد بر دیگری باید جبران گردد (ر.ک: محقق داماد، ۱۴۰۶ق، ج ۱، ص ۱۴۱؛ بجنوردی، ۱۴۰۱ق، ج ۱، ص ۲۵۳).

فقه‌های امامیه قائلند به اینکه قسم خوردن در معامله اگر راست باشد، مکروه و اگر دروغ باشد، حرام است (امام خمینی، ۱۴۲۶ق، ص ۴۴۱؛ مکارم شیرازی، ۱۴۲۹ق، ص ۳۴۲). بنابراین، برای ارائه‌دهنده کار و خدمات نیز مکروه یا حرام است که در رابطه با خدمات خویش قسم بخورد.

یکی از دلایل منع از قسم خوردن این است که قسم خوردن در غالب موارد، در بین مسلمانان تأثیر بسزایی در انتخاب و اعتماد مشتری دارد، به عنوان مثال اگر فردی قسم بخورد که آرایشگر ماهری است (اما ماهر نباشد)، موجب جلب اعتماد مشتری به وی شده و کار را در اختیار او قرار می‌دهد. در حالی که مصرف‌کننده‌ی خدمت حق دارد با رفتار صادقانه‌ی عرضه‌کننده مواجه گردد. لذا، ممنوعیت قسم خوردن علاوه بر حق برخورداری از ایمنی نسبت به قسم دروغ، موجب حمایت از حق افراد نسبت به مقایسه انواع خدمات و انتخاب بهترین گزینه می‌گردد. ممنوعیت تبلیغات خلاف واقع در ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را نیز می‌توان بر همین اساس استوار دانست: «تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد».

فقه‌های اهل سنت در رابطه با کراهت یا حرمت قسم در معاملات مطلب مستقلی بیان نموده‌اند، بلکه تنها تصریح نموده‌اند به اینکه قسم غموس یعنی قسم دروغ، از گناهان کبیره و نامشروع است (ر.ک: ابن حسین غیتابی، ۱۴۲۰ق، ج ۶، ص ۱۱۲؛ ابن الحاج، بی‌تا، ج ۲، ص ۴؛ ابن عبدالرحمن النفزی، ۱۹۹۹م، ج ۴، ص ۸؛ ابن زکریا، بی‌تا، ج ۲۱، ص ۳۴۹؛ ابن یوسف، بی‌تا، ج ۱، ص ۱۹۳؛ ماوردی، بی‌تا، ج ۱۵، ص ۶۰۲؛ ابن قدامه، ۱۴۰۵ق، ج ۱۱، ص ۱۷۳). لذا، می‌توان به این نتیجه رسید که از نظر ایشان نیز قسم دروغ در معاملات حرام است و مفهوم دیدگاه ایشان دلالت بر این امر می‌نماید.

۳-۱-۳. ممنوعیت احتکار خدمات

از جمله مواردی که می‌تواند موجبات حفظ حقوق مشتریان را تأمین نماید، ارائه کالا و خدمات در یک بازار سالم و رقابتی است، اولین قدم برای تحقق این امر پیشگیری از احتکار است که در فقه بر ممنوعیت آن تأکید شده و برای محترک تعزیراتی در نظر گرفته می‌شود. حرمت احتکار به دلیل ضرری است که بر جامعه و حقوق افراد، در دسترسی به کالای مورد نیاز با قیمت مناسب، وارد می‌آورد. طبق ماده ۸ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان: «هرگونه تبانی و تحمیل از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می‌شود».

از نظر برخی از فقه‌های متأخر امامیه، احتکار عبارت است از حبس و نگه داشتن هر آنچه مورد نیاز مردم است، برای اینکه قیمت آن بالا رود (ر.ک: منتظری، بی‌تا، ج ۲، ص ۲۸۳). لذا، احتکار در کارها و خدمات نیز وجود دارد، به این معنا که خودداری از عرضه خدمات به بازار، در مواردی که تقاضا برای آن وجود دارد، نوعی از احتکار است، به عنوان مثال گاهی یک فرد برای اجاره یک مسکن به بنگاه مراجعه می‌نماید، اما صاحب بنگاه همه مسکن‌های مناسب این فرد را به وی معرفی نمی‌کند، بلکه منزل‌های بهتر را زمانی معرفی می‌کند که این فرد هزینه‌ی بیشتری پرداخت نماید و یا این منازل را به دیگر مشتریانی معرفی می‌کند که پول بیشتری پرداخت نمایند. بنابراین، احتکار کار و خدمات مانع از تحقق یک بازار رقابتی و ضد انحصاری و در نتیجه آزادی انتخاب مشتریان، بهره‌مندی از عدالت در مبادلات بازاری و دسترسی به بهترین گزینه‌های ممکن از لحاظ کیفیت است.

در حکم احتکار برخی از فقها قائل به حرمت (مکی عاملی، ۱۴۱۷ق، ج ۳، ص ۱۸۰؛ حلبی، ۱۴۱۷ق، ص ۲۳۱) و برخی قائل به کراهت (بغدادی، ۱۴۱۳ق، ص ۶۱۶؛ سلار، ۱۴۰۴ق، ص ۱۸۲) هستند.

در فقه اهل سنت نیز، مالک قائل است هر چیزی که احتکارش به مردم ضرر بزند، ممنوع است (رُعینی، ۱۴۲۳ق، ج ۴، ص ۲۲۷؛ ر.ک: ابن عامر، ۱۴۱۵ق، ج ۳، ص ۳۱۳). بر این اساس حکم ممنوعیت احتکار را می‌توان به کارها و خدمات نیز سرایت داد.

فقه‌های حنفی، شافعی و حنبلی فقط به حرمت احتکار طعام تصریح نموده‌اند (ر:ک کاسانی، ۱۹۸۲م، ج ۵، ص ۱۲۹؛ ابن عاصم، ۴۰۰ق، ج ۲، ص ۷۳۰؛ ابن زکریا، بی تا، ج ۲، ص ۴۳۷؛ ابن قدامه، ۱۴۰۵ق، ج ۴، ص ۳۰۵؛ ابن ادریس، ۱۹۹۶م، ج ۲، ص ۲۶)، و تنها مالک قائل است به اینکه احتکار در هر چیزی که احتکارش به مردم ضرر بزند، ممنوع است (رُغَیْنی، ۱۴۲۳ق، ج ۴، ص ۲۲۷؛ ر:ک: ابن عامر، ۱۴۱۵ق، ج ۳، ص ۳۱۳). این در حالی است که امروزه احتکار خدمات به وضوح در جامعه آشکار است و ممنوعیت آن ضروری به نظر می‌رسد.

۳-۲. حق برخورداری از اطلاع‌رسانی صحیح و کامل

یکی از حقوق دریافت‌کننده‌ی خدمات، آگاهی از نوع و چگونگی ارائه خدمات است. به این معنا که عرضه‌کننده خدمات باید قبل از انعقاد عقد، کلیه اطلاعات لازم را در اختیار مصرف‌کننده قرار دهد. مبنای فقهی این حق عبارت است از آگاهی مشتری از نوع و چگونگی ارائه خدمات.

از نظر فقه‌های امامیه معلوم بودن عوضین برای فروشنده و مشتری (ر:ک: نجفی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۲، ص ۴۱۷؛ جبعی عاملی، ۱۴۱۳ق، ج ۳، ص ۱۷۵) و رفع ابهام از مورد معامله، از شروط صحت عقد است و در صورت عدم تحقق این شرط، عقد فاسد است (جمعی از مؤلفان، بی تا، ج ۴۴، ص ۷۴). بنابراین، یکی از مبانی حمایت از حقوق مصرف‌کننده‌ی خدمات را می‌توان لزوم معلوم بودن نوع و چگونگی کار و خدمات دانست. معلوم نبودن مورد معامله در کار و خدمات از جمیع جهات یا برخی از جهات موجب بطلان عقد خواهد شد، زیرا معلومیت در هر چیزی، چنانچه گفته شده، بر حسب خودش است، به گونه‌ای که غرر (جهل) بوجود نیاید (ر:ک: طباطبایی یزدی، ۱۴۱۹ق، ج ۵، ص ۱۰). به عنوان مثال فردی که برای امری وکیل می‌گیرد، باید هزینه و محدوده وکالت برای او مشخص گردد و یا فردی که دوختن پرده منزلش را به عهده پرده‌دوز می‌گذارد، باید جنس پرده و هزینه‌ی دوخت و زمان تحویل و مواردی از این قبیل برای او مشخص گردد. این اطلاعات تأثیر بسزایی در ساماندهی معاملات و انتخاب آگاهانه افراد دارد و مانع از بروز بسیاری از مخاصمات و مشکلات است.

فقه‌های اهل سنت نیز قائلند به اینکه مبیع (مورد معامله) باید معلوم باشد (کاسانی، ۱۹۸۲م، ج ۵، ص ۱۵۶؛ ابن نجیم، بی تا، ج ۵، ص ۲۸۱؛ ابن رشد القرطبی، بی تا، ج ۱، ص ۵۳۴؛ ابن محمد الحسینی، بی تا، ج ۱، ص ۲۴۴؛ ر:ک: ابن محمد الرافعی، بی تا، ج ۸، ص ۱۳۳؛ ابن عبدالمحسن، بی تا، ج ۴، ص ۴۷).

۳-۳. حق برخورداری از سلامتی و ایمنی خدمات و جبران خسارات

این حق مربوط به اصول حمایتی قبل از معامله‌ی خدمات و همچنین قواعد جبران خسارت بعد از معامله است. لزوم رعایت امانت، عدم غش و ارائه کار براساس مهارت و جبران خسارات ناشی از عدم رعایت موارد فوق را می‌توان از جمله اصول تأمین‌کننده این حق دانست که در فقه و روایات مورد تأکید قرار گرفته است:

۳-۳-۱. مهارت در کار

یکی از اصول پذیرفته شده در فقه اسلامی، رعایت سلامت توسط عرضه‌کننده کار و خدمات است که در سایه‌ی مهارت و درست انجام دادن کار امکان‌پذیر است، پیامبر اکرم (ص) در رابطه با داشتن مهارت می‌فرماید: «مَنْ عَمِلَ عَلَى غَيْرِ عِلْمٍ كَانَ مَا يُفْسِدُ أَكْثَرَ مِمَّا يُصْلِحُ»، «هر کس بدون علم و تخصص کاری انجام دهد، بیش از آنکه آباد کند، خراب می‌کند» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱، ص ۴۴). امام صادق (ع) نیز می‌فرماید: «ما أبالی إلی من ائتمنت، خائناً أو مضیعاً»، «تفاوتی ندارد که کار را به خائن بسپارم یا به ناشی» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۵، ص ۳۰۱)، یعنی فرقی نیست که کار و شغلی به دست شخص خائن سپرده شود، یا شخص تخصص ندیده و فاقد مهارت و تجربه لازم، زیرا در هر دو صورت، کار تباہ شده و به مردم زیان می‌رسد (حکیمی و همکاران، ۱۳۸۰، ج ۵، ص ۴۴۱). پیامبر اکرم (ص) در رابطه با درست انجام دادن کار نیز می‌فرماید: «إذا عمل أحدکم عملاً فلیتقن»، «چون کسی از شما به کاری دست زند، باید درست و محکم کار کند» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۳، ص ۲۶۳).

به علاوه می‌فرمایند: «خیر الکسب کسب ید العامل إذا نصح»، «بهترین کسب‌ها کسی است که کارگر با دست انجام دهد، اگر با دقت انجام گیرد». بنابراین، هر مصرف‌کننده‌ای حق دارد از خدمات افراد ماهر، متخصص و مسئولیت‌پذیر در جهت حصول بیشترین منافع خود در ارتباط با خدمت خریداری شده بهره‌مند گردد. مؤید این حق، نهی از اتلاف و تعدی در قواعد فقهیه است، زیرا براساس قاعده اتلاف، هر کس مال دیگری را بدون اجازه او مورد تلف قرار دهد، ضامن صاحب مال است (بجنوردی، ۱۴۰۱ق، ج ۱، ص ۳؛ ر.ک: منتظری، ۱۴۰۹ق، ج ۸، ص ۳۸۲؛ بجنوردی، ۱۴۱۹ق، ج ۲، ص ۲۵). همچنین براساس قاعده احترام به مال مردم (مسلمانان و اهل ذمه) اولاً تعدی و تجاوز نسبت به اموال مردم جایز نیست و ثانیاً در فرض وقوع تعدی و تجاوز، متجاوز، مسئول و ضامن است (محقق داماد، ۱۴۰۶ق، ج ۱، ص ۲۱۶-۲۱۷). به عنوان مثال اگر خیاط با برش یا دوخت غیر صحیح، پارچه را از ارزش بیندازد، ضامن است (محقق داماد، ۱۴۰۶ق، ج ۱، ص ۱۱۵). لذا، اگر ارائه دهنده کار و خدمات، مهارت نداشته باشد و یا وظایف خویش را به درستی انجام ندهد و سلامت و کیفیت را رعایت ننماید و به علت غفلت یا اهمال یا ... به مال دیگری تعدی نموده یا موجب اتلاف آن گردد، ضامن است.

فقه‌های اهل سنت نیز قائل به اصل سلامت در کار و خدمات در سایه قاعده اتلاف و احترام به مال مردم هستند، زیرا از نظر ایشان براساس قاعده اتلاف، اگر کسی مال دیگری را عمداً اتلاف نماید، ضامن است (زحیلی، ۱۴۲۷ق، ج ۱، ص ۶۰۵؛ ابن سعید، ۱۴۲۸ق، ج ۲، ص ۱۱۵). براساس قاعده احترام به مال مردم (مسلمانان و اهل ذمه) (ر.ک: ابن الغرناطی، ۱۴۱۷ق، ج ۱، ص ۳۰۰) اصل در اموال تحریم است (ابن ناصر السعدی، بی تا، ج ۱، ص ۹۷).

۳-۲- رعایت امانت در کار

از دیگر اصول پذیرفته شده در فقه اسلامی، امانت‌داری توسط عرضه کننده کار و خدمات است که در سایه عدم خیانت و فریب در کار قابل تحقق است، همانطور که در آیات متعددی در قرآن کریم بر امر امانت‌داری تأکید شده است، از جمله سوره قصص آیه ۲۶: «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا بَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتِ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ»، «یکی از آن دو (دختر) گفت: پدرم! او را استخدام کن، زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی، آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است)» و سوره نساء آیه مبارکه ۵۸: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا...»، «خداوند به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به صاحبان آن برسانید». طبق تصریح این آیه هر مسلمانی وظیفه دارد که در هیچ امانتی نسبت به هیچ کس (مسلمان باشد یا غیر مسلمان) خیانت نکند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۳، ص ۴۳۰). در برخی از روایات نیز بر این امر تصریح شده است، مانند روایت امام باقر (ع): «ثَلَاثٌ لَمْ يَجْعَلِ اللَّهُ لِأَحَدٍ فِيهِنَّ رُخْصَةً - أَدَاءُ الْأَمَانَةِ إِلَىٰ الْبُرِّ وَالْفَاجِرِ - وَالْوَفَاءُ بِالْعَهْدِ لِلْبُرِّ وَالْفَاجِرِ - وَبِرُّ الْوَالِدَيْنِ بَرِّينَ كَانَا أَوْ فَاجِرَيْنِ»، «سه چیز است که خداوند سبحان در آن برای کسی رخصتی نداده است: امانت را سالم تحویل صاحبش دادن، خواه صاحبش آدم خوبی باشد یا فاجر، وفای به عهد نسبت به هر شخصی خوب باشد یا بد و نیکی به والدین، خوب باشند یا بد» (حر عاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۲۱، ص ۴۹۰). فقها نیز بر حرمت مصادیق عدم امانت‌داری، از جمله کم‌فروشی (ر.ک: خوبی، بی تا، ج ۱، ص ۲۴۲) و غش (ر.ک: بهجت، ۱۴۲۶ق، ج ۲، ص ۴۷۷؛ نجفی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۲، ص ۱۱۱-۱۱۲) تصریح نموده‌اند:

کم‌فروشی اختصاص به کم گذاشتن در پیمانه یا وزن ندارد، بلکه شامل نقصان در عدد، ذرع [/ متر]، مدت، وقت و دیگر اموری که در استحقاق اجرت، مقرر است نیز می‌شود (جمعی از مؤلفان، بی تا، ج ۵، ص ۳۹). بنابراین، کم‌فروشی در کار و خدمات، خیانت به خریدار از طریق کم گذاشتن در مدت، کوتاهی در انجام وظائف و دیگر اموری است که در استحقاق اجرت مقرر است، همانطور که برخی از فقها تصریح نموده‌اند بر اینکه کارگری که از کار خود کم می‌گذارد، آموزگاری که درست درس نمی‌دهد و کارمندی که به موقع سرکار خود حاضر نمی‌شود، مشمول حکم کم‌فروشی اند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۱۱۳؛ ر.ک: جمعی از مؤلفان، بی تا، ج ۳۹، ص ۱۵).

در رابطه با غش نیز برخی از فقها تصریح نموده‌اند به اینکه حرام است، «غش» در بیع و نحو آن به امری که مخفی است (بهجت، ۱۴۲۶ق، ج ۲، ص ۴۷۷). بنابراین، غش در کار و خدمات نیز محقق می‌گردد و از مهمترین مصادیق آن در کار و خدمات مربوط به هر عملی است که در رابطه با دیگران باشد و موجب شود آنها فریب بخورند و به آنها ضرر رسد و یا منفعت آنها از دست رود، مانند تبلیغات خلاف واقع و یا مثل اینکه فردی برای ساختن ساختمانش با یک شرکت قرارداد ببندد و قیمت بالایی پرداخت نماید، اما آن شرکت در این ساختمان از مصالح ارزان و کم کیفیت استفاده نماید.

مؤید حق برخورداری از امنیت و عدم ضرر، نهی از ضرر و فریب است که در قواعد فقهیه بدان تصریح شده است. همانطور که ذکر گردید براساس قاعده «لاضرر» در روابط اجتماعی با مردم هیچ گونه اقدام زیانباری مورد امضای شرع مقدس نیست و کلیه خسارت‌های وارد بر دیگری باید جبران گردد؛ همچنین براساس قاعده غرور، اگر شخصی با عمل خویش باعث فریب و ضرر به شخص دیگر شود، ضامن است (محقق داماد، ۱۴۰۶ق، ج ۱، ص ۱۶۳؛ ر.ک: بجنوردی، ۱۴۱۹ق، ج ۱، ص ۲۶۹؛ فاضل لنکرانی، ۱۴۱۶ق، ص ۲۱۵). به عنوان مثال چنانچه مشتری به خیاط بگوید آیا این پارچه‌ای که می‌دهم به مقدار کت و شلوار هست یا نه؟ و خیاط با اینکه می‌داند آن مقدار نیست، بگوید آری و آن را ببرد و بعد پارچه کم آید و به صاحب پارچه ضرر رسد، خیاط ضامن است (بجنوردی، ۱۴۱۹ق، ج ۱، ص ۲۸۳). بنابراین، در کار و خدمات باید امانت‌داری رعایت شود و عرضه کالا و خدمات کامل بدون هیچ نقصی انجام گیرد.

فقهای اهل سنت نیز قائل به اصل امانت‌داری در کار و خدمات در سایه حرمت مصادیق عدم امانت‌داری یعنی کم‌فروشی و غش، و همچنین جبران ضرر مصرف‌کننده به واسطه قاعده لا ضرر و غرور هستند:

از نظر ایشان کم‌فروشی حرام است (ر.ک: أبوالبقاء، ۱۴۲۵ق، ج ۴، ص ۱۶۷). کم‌فروشی عبارت است از نقصان از عدل (به این معنا که باید عدل در پرداخت مورد معامله مراعات گردد) (ر.ک: ابن عبدالبر، ۲۰۰۰م، ج ۱، ص ۶۷؛ ابن رشد القرطبی، ۱۴۰۰ق، ج ۷، ص ۳۵۴). لذا، به طور مطلق شامل کم‌فروشی در طعام و غیر آن می‌گردد (ر.ک: کاسانی، ۱۹۸۲م، ج ۵، ص ۱۸۴؛ أبوالبقاء، ۱۴۲۵ق، ج ۴، ص ۱۶۷).

همچنین ایشان قائلند به اینکه غش حرام است (ابن نجیم، ۱۴۰۰ق، ج ۱، ص ۲۱۲؛ ر.ک: ابن عابدین، ۱۴۱۲ق، ج ۵، ص ۴۷؛ ابن رشد القرطبی، ۱۴۰۰ق، ج ۷، ص ۴۳۶؛ ابن قدامة، ۱۴۰۵ق، ج ۸، ص ۸۰؛ ابن حجر، ۱۳۵۷، ج ۴، ص ۳۸۹). غش به معنای ناخالصی در معامله (ابن نجیم، بی‌تا، ج ۶، ص ۲۱۸)، کتمان عیب، تدلیس و فریب مشتری است (ابن عمر التَّمیمی، ۲۰۰۸م، ج ۲، ص ۷۲۴؛ ر.ک: الخن، بُغا و شَرَبِجِی، ۱۴۱۳ق، ج ۶، ص ۲۵؛ ابن حجر، ۱۳۵۷، ج ۴، ص ۳۸۹).

فقهای اهل سنت در قاعده لا ضرر نیز قائلند به اینکه ضرر به همه اشکالش (بویداین، بی‌تا، ج ۱، ص ۱۳۷) در جان و مال مردم حرام است (ابن بورتو، ۱۴۱۶ق، ص ۲۳۴). لذا، تشریح برخی از احکام برای تحقق این امر است، از جمله خیارات، ضمان متلف و... (ر.ک: حیدر، بی‌تا، ج ۱، ص ۳۳؛ ابن نجیم، ۱۴۰۰ق، ج ۱، ص ۸۵). همچنین در قاعده غرور نیز قائلند به اینکه غرور سبب ضمان فریب دهنده و رجوع فرد فریب خورده به وی است (ر.ک: ابن حسین الغیتابی، ۱۴۲۰ق، ج ۱۰، ص ۲۰۳؛ زحیلی، ۱۴۲۷ق، ج ۱، ص ۲۱۴؛ ابن عابدین، ۱۴۱۲ق، ج ۵، ص ۱۴۴؛ مجددی، ۱۴۰۷ق، ج ۱، ص ۱۲۶).

۳-۴. حق جلوگیری از وقوع ضرر

از دیگر حقوق دریافت کننده‌ی خدمات، که از اصول حمایتی مربوط به قبل از معامله‌ی خدمات است، جلوگیری از وقوع ضرر نسبت به وی قبل از معامله است که در سایه‌ی شرط اهلیت متعاملین، ممنوعیت رشوه، آموختن احکام معامله توسط متعاملین و به کارگیری این احکام امکان‌پذیر است:

۳-۴-۱. جلوگیری از وقوع ضرر و اضرار از طریق شرط اهلیت

از منظر فقهای امامیه یکی از شروط متعاقدين این است که بالغ باشند (مکی عاملی، ۱۴۱۰ق، ص ۱۰۴؛ انصاری، ۱۴۱۵ق، ج ۳، ص ۲۷۵؛ نجفی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۲، ص ۲۶۰). سن بلوغ بنابر نظر مشهور فقها در پسر پانزده و در دختر نه سال تمام قمری است (ر.ک: نجفی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۶، ص ۳۵ و ۱۶). از دیگر شرایط متعاقدين این است که عاقل باشند (محقق حلّی، ۱۴۱۸ق، ج ۱، ص ۱۱۸؛ مکی عاملی، ۱۴۱۰ق، ص ۱۰۴). بنابراین، معامله و خرید و فروش مجنون، بیهوش، مست (طباطبایی حائری، ۱۴۱۸ق، ج ۸، ص ۲۱۶) و سفیه (خوانساری، ۱۴۰۵ق، ج ۳، ص ۷۳) صحیح نمی‌باشد. براساس این دو شرط، افراد غیر بالغ و غیر عاقل از تصرف در اموال و حقوق خود، محجور و ممنوع هستند، و فلسفه تشریح این حکم دفع ضرر از خود محجورین یا دفع اضرار از دیگران است (ر.ک: جبعی عاملی، ۱۴۱۳ق، ج ۴، ص ۱۴۱). به عنوان مثال فرد غیر بالغ نمی‌تواند با ارائه دهنده کار و خدمات معامله نماید، این امر دفع ضرر از خود محجور است و به مصلحت وی است، زیرا امکان دارد به علت سن کم و عدم تجربه کافی در این معامله ضرری متوجه اموال و حقوق فرد غیر بالغ گردد؛ یا مصرف‌کننده نمی‌تواند در کار و خدمات با فرد سفیه معامله نماید، این امر دفع ضرر از دیگران (مصرف‌کننده) است، زیرا سفیه نمی‌تواند کار یا خدمات خوبی ارائه نماید و موجب رساندن ضرر به مصرف‌کننده می‌گردد. بنابراین، بلوغ و عقل طرفین معامله مانع از اصابه ضرر به مصرف‌کننده است.

در رابطه با شرط بلوغ، فقهای مالکی و شافعی قائلند به اینکه متعاقدين باید بالغ باشند (ر.ک: النفاوی، ۱۴۱۵ق، ج ۲، ص ۷۳؛ ابن شرف، بی‌تا، ج ۹، ص ۱۵۸؛ ابن سالم، ۱۴۲۱ق، ج ۵، ص ۱۲؛ أبوالمعالی، ۱۴۲۸ق، ج ۶، ص ۴۴۵). لکن، از نظر فقهای حنفی در متعاقدين بلوغ شرط نیست (ابن عابدین، ۱۴۱۲ق، ج ۴، ص ۵۰۴؛ ر.ک: ابن نجیم، بی‌تا، ج ۵، ص ۲۷۹) و بیع بچه ممیز (حیدر، بی‌تا، ج ۱، ص ۳۲۴) در صورتی که ولی‌اش اجازه دهد، صحیح است (ابن نجیم، بی‌تا: ج ۵، ص ۲۷۹؛ أبوالمحسن، بی‌تا، ج ۱، ص ۲۸۵). از نظر فقهای حنبلی نیز بیع بچه صحیح نیست، مگر به اذن ولی‌اش (ابن منصور، ۱۴۲۵ق، ج ۶، ص ۲۸۵۵؛ ر.ک: ابن الفراء، ۱۴۰۵ق، ج ۲، ص ۱۶۰). البته برخی معتقدند که بچه در شیء کم و ضعیف می‌تواند خرید و فروش کند (ابن الفراء، ۱۴۰۵ق، ج ۲، ص ۱۶۰؛ ر.ک: ابن منصور، ۱۴۲۵ق، ج ۶، ص ۲۸۵۵). لذا، در سایه‌ی لزوم استیذان بچه از ولی در معامله از نظر فقهای حنفی و حنبلی نیز، دفع ضرر از خود محجورین یا دفع اضرار از دیگران در کار و خدمات محقق می‌گردد.

در رابطه با شرط عقل، همه‌ی فقهای اهل سنت قائلند به اینکه بایع باید عاقل باشد (ابن عابدین، ۱۴۱۲ق، ج ۴، ص ۵۰۴؛ ر.ک: کاسانی، ۱۹۸۲م، ج ۵، ص ۱۳۵؛ المواق، بی‌تا، ج ۶، ص ۳۵؛ الرُّعینی، ۱۴۲۳ق، ج ۱۲، ص ۲۰۱؛ الأسیوطی، بی‌تا، ج ۱، ص ۴۹؛ ابن سالم التغلبي الشیبانی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۳۳۳).

۲-۴-۲- ممنوعیت رشوه

از نظر فقهای امامیه دریافت رشوه حرام است (امام خمینی، ۱۴۲۴ق، ج ۲، ص ۹۱۳؛ گلپایگانی، ۱۴۰۹ق، ج ۵، ص ۳۰۹) و رشوه در کار و خدمات نیز صادق است، به عنوان مثال هیچ یک از مراجعه‌کنندگان به ادارات حق ندارند برای انجام کار خود پول یا خدمتی را به طور غیر قانونی به کارمند اداری که مکلف به خدمت به مراجعین است، ارائه دهند، همچنین کارمندان ادارات هم که از نظر قانونی موظف به انجام کار مردم هستند، حق ندارند هیچ گونه مبلغی را به طور غیر قانونی در برابر انجام کار مراجعه‌کنندگان درخواست و یا دریافت کنند و جایز نیست در این مال تصرف نمایند، بلکه باید آن را به صاحبانش بازگردانند (امام خمینی، ۱۴۲۴ق، ج ۲، ص ۹۸۳).

بنابراین، به واسطه حرمت دریافت رشوه، مصرف‌کننده بدون پرداخت هیچ هزینه اضافی به خدماتی که حق اوست دست می‌یابد و این امر یکی از اصول در تضمین امنیت مصرف‌کننده و جلوگیری از وقوع ضرر نسبت به وی است. فقهای حنفی و مالکی نیز قائلند به اینکه دریافت رشوه توسط حاکمان و کارگزاران حرام است (ر.ک: ابن ابی سهل، ۱۴۲۱ق، ج ۲۰، ص ۲۵۶؛ حیدر، بی تا، ج ۱، ص ۳۹؛ علیش، ۱۴۰۹ق، ج ۱۱، ص ۳۸۹؛ ابن الحاج، بی تا، ج ۲، ص ۱۵۹). بنابراین، ایشان نیز قائل به حرمت دریافت رشوه در کار و خدمات هستند. لکن فقهای شافعی و حنبلی قائلند به اینکه دریافت رشوه حرام است (ابن زکریا، بی تا، ج ۴، ص ۳۰۰؛ ماوردی، بی تا، ج ۱۶، ص ۵۶۳؛ ابن قدامة، ۱۴۰۵ق، ج ۱۱، ص ۴۳۷). البته در آنچه به قاضی پرداخت شود تا به ناحق حکم کند یا از حکم کردن به حق امتناع نماید (شریبینی، بی تا، ج ۴، ص ۳۹۲؛ ابن موسی، بی تا، ج ۴، ص ۳۸۱). لذا، ایشان تنها مصداق رشوه را دریافت رشوه از طرف قاضی بیان نموده‌اند، در حالی که مصداق دریافت رشوه در کار و خدمات مختلفی صادق است. بنابراین، اشاره به حرمت دریافت رشوه در سایر خدمات و یا لاقلاً تعمیم حرمت رشوه به خدماتی غیر از قضاوت توسط این فقها ضروری به نظر می‌رسد، همانگونه که فقهای امامیه، حنفیه و مالکیه به این امر اشاره نموده‌اند.

۳-۴-۳. آموختن احکام

از نظر فقهای امامیه آموختن احکام و اطلاع دقیق عرضه‌کننده خدمات از کسب و تجارتي که عهده‌دار آن می‌شود، مستحب است (ر.ک: مکی عاملی، ۱۴۱۷ق، ج ۳، ص ۱۸۳؛ محقق حلّی، ۱۴۱۸ق، ج ۱، ص ۱۲۰). زیرا ممکن است در اثر ندانستن احکام و مسائل تجارت، مال دیگری را به ناحق بخورد، و یا ناخودآگاه مرتکب معاصی دیگر شود، مثلاً کارمندی که به موقع سرکار خود حاضر نمی‌شود و زودتر از موقع کار خود را ترک می‌کند، مستحق دریافت حقوق کامل نیست و تصرف وی در تمام حقوقی که دریافت نموده، حرام و مصداق اکل مال به باطل است (ر.ک: مقدس اردبیلی، ۱۴۱۷ق، ج ۸، ص ۱۱۶). این مبنا اگرچه از دیدگاه فقها مستحب است، اما با توجه به اهمیت این مبنا در دوران کنونی که عرضه خدمات بیش از پیش گسترده شده و از پیچیدگی خاصی برخوردار گشته است و اینکه شرع احکام دقیقی در رابطه با تجارت در خدمات دارد که مانع از وقوع بسیاری از مشکلات می‌گردد. همچنین با توجه به اینکه در عرضه کار و خدمات، عرضه‌کننده به طور مستقیم با حق الناس مواجه می‌گردد و هرگونه کوتاهی از جانب عرضه‌کننده براساس قواعد فقهی مختلف از جمله قاعده لاضرر... موجب ضمان وی و ضرر به مصرف‌کننده است و در عین حال در بسیاری از مواقع مصرف‌کننده برای رسیدن به حق خویش در طی جریان شکایت و دادرسی باید بهای زیادی از نظر زمان و هزینه و... بپردازد، لذا، لزوم و وجوب این مبنا در دوران کنونی، ضروری به نظر می‌رسد. فقهای اهل سنت در رابطه با آموختن احکام تجارت مطلبی را بیان نموده‌اند و تنها در منابع فقهای شافعی دو روایت در این رابطه قابل مشاهده است، مبنی بر اینکه: از امام علی (ع) نقل شده: «مَنْ اتَّجَرَ بغيرِ فِقهٍ فَقَدْ ارْتَطَمَ فِي الرِّبَا»، «کسی که بدون یاد گرفتن احکام تجارت، به تجارت مشغول شود، در منجلاب ربا فرو می‌رود» (سید رضی، ۱۴۱۴ق، ص ۴۹۷؛ ر.ک: شربینی، بی تا، ج ۲، ص ۲۲؛ أبوالبقاء، ۱۴۲۵ق، ج ۴، ص ۵۸) و از عمر نقل شده: «لا یتجر فی سوقنا إلا من فقه وإلا أکل الربا»، «تجارت نکند در بازار ما، مگر کسی که احکام تجارت را یاد گرفته باشد، و الا ربا می‌خورد» (شریبینی، بی تا، ج ۲، ص ۲۲؛ أبوالبقاء، ۱۴۲۵ق، ج ۴، ص ۵۸). اما یکی از مشکلات اساسی از دوران گذشته تاکنون که به دلیل ضعف در سازماندهی اصناف و شغل‌ها در بسیاری از کشورها مطرح بوده و هست، عدم آگاهی اصناف از قوانین تجاری است. این امر دلیل مهمی است که موجب می‌گردد تا عرضه‌کنندگان خدمات در حرفه خویش مرتکب اعمال خلاف مقررات از جمله غش، احتکار و... گردند.

لذا، همانطور که در فوق ذکر گردید، از منظر فقه امامیه یکی از راه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده، آموختن و اطلاع دقیق عرضه‌کننده خدمات از احکام و قوانین کسب و تجارتي است که عهده‌دار آن می‌شود، زیرا اعتقادات دینی در پیشگیری از وقوع چنین تخلفاتی بسیار تأثیرگذار است و در واقع پیشگیری از وقوع جرم بسیار بیشتر از انتشار قوانین جزایی و عمل به این قوانین، ارزش دارد. لذا، تصریح به الزام ارائه‌کنندگان خدمات به آموختن احکام و قوانین مربوطه، توسط فقهای اهل سنت امری ضروری به نظر می‌رسد.

۳-۵. نقش دولت (نهاد حسبه) در حمایت از حقوق بهره‌وران از خدمات

ایفای حقوق شهروندان در سایه نظارت و دخالت حکومت عادل میسر است. مشروعیت این دخالت ناشی از اختیارات حاکم اسلامی است که در قالب نهاد حسبه اعمال می‌گردد.

از منظر فقهای امامیه حسبه در اصطلاح فقهی اقدام حاکمان مسلمان یا برگزیده از سوی آنان در امر به معروف و نهی از منکر و تشویق مسلمانان و اهل ذمه به انجام کارهای حلال و رعایت عدل و انصاف و دوری از حرام و گناه در زندگی روزمره خود است، مانند امر به معروف و نهی از منکر در رفتارهای خصوصی و عمومی و معاملات (ر.ک: منتظری، ۱۴۰۹ق، ج ۸، ص ۳۸۶). لذا، امور حسبه عبارت است از اقدامات ضروری‌ای که حاکم شرع یا وکیل او در حفظ جان، ناموس، مال و حقوقی که در معرض خطر است، انجام می‌دهد (بهجت، ۱۴۲۸ق، ج ۱، ص ۲۳)، از جمله: امر به معروف، نهی از منکر، اجرای حدود، فتوا، قضا، شهادت، استشهاد (شاهد گرفتن) (خلخالی، ۱۴۲۲ق، ص ۵۰۹)، منع از آنچه حرام الهی است، از جمله احتکار و کم‌فروشی، غش، خیانه و ... (منتظری، ۱۴۱۷ق، ص ۲۲۳). لذا، نهاد حسبه بواسطه نظارت و اجرای اصول مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده از جمله نظارت بر صحت و سلامت کار و خدمات از منکراتی مانند فریب و احتکار، رسیدگی به شکایات و... موجب سلامت و کیفیت کار و خدمات و جلوگیری یا حل مشکلاتی از قبیل احتکار، غش، کم‌فروشی، رشوه، اتلاف، تعدی فریب و... می‌گردد.

فقهای اهل سنت نیز قائلند به اینکه حسبه وظیفه‌ای از وظایف دولت اسلامی است (عدد من العلماء و الباحثین، بی‌تا، ج ۱۲، ص ۲۸) که عبارت است از امر به معروف و نهی از منکر وقتی که ارتکاب کارهای بد در اجتماع شیوع پیدا می‌کند و نیز رسیدگی به اختلافات و اصلاح و آشتی دادن در میان مردم (ابن الأخوه، بی‌تا، ج ۱، ص ۲؛ ر.ک: ماوردی، بی‌تا، ج ۱، ص ۴۸۴؛ ابن ادریس القرافی، ۱۹۹۴م، ج ۱۰، ص ۴۷). متولی امور حسبه محتسب نامیده می‌شود که باید منصوب از طرف امام یا نائب امام باشد و وظیفه او نظارت بر احوال مردم و کشف مصالح آنهاست (ر.ک: ابن الأخوه، بی‌تا، ج ۱، ص ۲). به عنوان مثال وظایف محتسب در رابطه با بازار این است که بین فروشندگان بازرسی نماید تا مانع از معاملات حرام، کم‌فروشی در کیلو و وزن و اندازه‌گیری و... گردد و آنها را به شرع الزام نماید (ر.ک: ابن قاسم العاصمی، ۱۳۹۷ق، ج ۷، ص ۵۱۴).

۴. نتیجه‌گیری

با بررسی‌های به عمل آمده در این پژوهش این نتیجه حاصل گردید که مبانی و راهکارهای حمایت از حقوق متقاضیان و برخورداران از خدمات در فقه امامیه و اهل سنت به صورت پراکنده مطرح گشته است که به طور خلاصه عبارت است از:

- ۱- لزوم رضایت و آزادی انتخاب برای مشتریان خدمات، که مورد تأیید فقهای امامیه و اهل سنت است؛
 - ۲- ممنوعیت قسم خوردن جهت تبلیغ خدمات، که مورد تصریح فقهای شیعه بوده و مفهوم دیدگاه فقهای اهل سنت در قسم غموس نیز بر این مبنا دلالت می‌نماید؛
 - ۲- ممنوعیت احتکار خدمات، که از تعمیم تعریف احتکار ممنوعه توسط برخی فقهای شیعه (هر آنچه که مورد نیاز مردم است) قابل استنباط است. از میان فقهای اهل سنت تنها مالک این امر را تأیید نموده که نیاز به لزوم تصریح توسط دیگر فقها ضروری به نظر رسیده و پیشنهاد می‌گردد؛
 - ۳- آگاهی مشتری از نوع و چگونگی ارائه خدمات بواسطه‌ی رفع ابهام از مورد معامله، که مورد تأیید همه فقهای اسلامی است؛
 - ۴- امنیت و جبران خسارت دریافت‌کنندگان خدمات از طریق سلامت و امانت‌داری عرضه‌کننده‌ی خدمات، که مورد تأیید همگان است؛
 - ۵- جلوگیری از وقوع ضرر بواسطه‌ی شرطیت بلوغ و عقل در متعاقدين، که شرط بلوغ مورد تأیید فقهای شیعی، مالکی و شافعی است و تفات دیدگاه فقهای حنفی و حنبلی در این مسأله ضروری بر اصل مبنا وارد نمی‌سازد و شرط عقل نیز مورد تأیید تمام فقها اعم از شیعه و سنی است؛
 - ۶- ممنوعیت دریافت رشوه توسط عرضه‌کننده‌ی خدمات، که مورد تأکید فقهای شیعی، حنفی و مالکی است و تصریح به آن توسط فقهای شافعی و حنبلی ضروری به نظر رسیده و پیشنهاد می‌گردد؛
 - ۷- استحباب آموختن احکام تجارت توسط عرضه‌کننده‌ی خدمات، که مورد اشاره‌ی فقهای شیعی قرار گرفته، لکن مورد غفلت فقهای اهل سنت است. آموزش احکام مبتلابه در هر تجارتی ضروری به نظر رسیده و پیشنهاد می‌گردد؛
 - ۹- حمایت دولت توسط نهاد حسبه، که مورد تأیید فریقین است. لذا، در برخی از این مبانی دیدگاه فقهای اهل سنت کاملاً منطبق با فقه امامیه است و در برخی تفاوت‌هایی وجود دارد، برخی از این مبانی نیز از دیدگاه فقهای اهل سنت مغفول واقع شده است.
- در نهایت باید گفت که حمایت‌های لازم و صحیح از حقوق دریافت‌کنندگان خدمات از طریق تنظیم قوانین دقیق و کامل در این حوزه در سایه‌ی مباحث فقهی از جمله مبانی فوق‌الذکر و پیشنهاداتی که در برخی از آنها ارائه گردید، موجب ارتقاء سطح سلامت و کیفیت خدمات و رفع تنش و منازعات در این بازار و برقراری عدالت اجتماعی، امنیت شهروندان و نظم عمومی می‌گردد، زیرا هدفی که بر انجام معاملات مترتب می‌شود، انتظام معیشت مردم و ارتباط و اعتماد طبقات جامعه با یکدیگر است و چنانچه طرفین معامله دچار اختلاف گشته، خیانت در جامعه فراگیر شود یا مشکلاتی از این قبیل بوجود آید، اعتماد مردم به یکدیگر سلب شده و ارتباط مالی و معاشرتی آنان گسیخته شده و شئون زندگی اجتماع متزلزل می‌گردد.

١. ابن أبي سهل، شمس الدين (١٤٢١ق). المبسوط للسرخسي. لبنان: دارالفكر، ج ٢٤، ٢٠.
٢. ابن إدريس القرافي، شهاب الدين (١٩٩٤م). الذخيرة. بيروت: دارالغرب، ج ١٠.
٣. ابن إدريس، منصور (١٩٩٦م). شرح منتهى الإيرادات المسمى. بيروت: عالم الكتب، ج ٢.
٤. ابن الأخوة، محمد (بي تا). معالم القرية في طلب الحسبة. بي جا: بي نا، ج ١.
٥. ابن الحاج، محمد (بي تا). المدخل. بي جا: دارالتراث، ج ٢.
٦. ابن الفراء، محمد (١٤٠٥ق). المسائل الفقهية من كتاب الروايتين والوجهين. رياض: مكتبة المعارف، ج ٢.
٧. ابن بورنو، محمد (١٤١٦ق). الوجيز في إيضاح قواعد الفقه الكلية. لبنان: الرسالة.
٨. ابن حجر، أحمد (١٣٥٧). تحفة المحتاج في شرح المنهاج. بي جا: المكتبة التجارية، ج ٤.
٩. ابن حسين غيتابي، محمود (١٤٢٠ق). البناية شرح الهداية. لبنان: دارالكتب، ج ٦، ١٠.
١٠. ابن رشد القرطبي، محمد (١٤٠٠ق). البيان و التحصيل. لبنان: دارالغرب، ج ٧.
١١. ابن رشد القرطبي، محمد (بي تا). بداية المجتهد ونهاية المقتصد. بي جا: بي نا، ج ١.
١٢. ابن زكريا، زكريا (بي تا). أسنى المطالب شرح روض الطالب. بي جا: بي نا، ج ٤.
١٣. ابن زكريا، زكريا (بي تا). الغرر البهية في شرح البهجة الوردية. بي جا: المطبعة الميمنية، ج ٢١، ٢.
١٤. ابن سالم التغلبي الشيباني، عبدالقادر (١٤٠٣ق). نيل المآرب بشرح دليل الطالب. كويت: مكتبة الفلاح، ج ١.
١٥. ابن سالم العمراني، يحيى (١٤٢١ق). البيان في مذهب الإمام الشافعي. جده: دارالمنهاج، ج ٥.
١٦. ابن سعيد، أبو الحسن (١٤٢٨ق). مناهج التحصيل ونتائج لطائف التأويل. بي جا: دار ابن حزم، ج ٢.
١٧. ابن شرف، محيي الدين (بي تا). المجموع شرح المهذب. بي جا: بي نا، ج ٩.
١٨. ابن عابدين، محمد (١٤١٢ق). رد المحتار على الدر المختار. بيروت: دارالفكر، ج ٤، ٥.
١٩. ابن عاصم، يوسف (١٤٠٠ق). الكافي في فقه أهل المدينة. رياض: مكتبة الرياض، ج ٢.
٢٠. ابن عامر، مالك (١٤١٥ق). المدونة. بي جا: دارالكتب، ج ٣.
٢١. ابن عبدالبر، يوسف (٢٠٠٠م). الاستذكار. بيروت: دارالكتب، ج ١.
٢٢. ابن عبدالرحمن النفزي، عبدالله (١٩٩٩م). النوادر و الزيادات. بيروت: دارالغرب، ج ٤.
٢٣. ابن عبدالمحسن، عبدالعزيز (بي تا). الأسئلة و الأجوبة الفقهية. بي جا: بي نا، ج ٤.
٢٤. ابن عرفه، محمد (بي تا). حاشية الدسوقي. بي جا: دارالفكر، ج ٣.
٢٥. ابن عمر التميمي، محمد (٢٠٠٨م). شرح التلقين. بي جا: دارالغرب، ج ٢.
٢٦. ابن قاسم العاصمي، عبدالرحمن (١٣٩٧ق). حاشية الروض المربع. بي جا: بي نا، ج ٧.
٢٧. ابن قدامة المقدسي، عبدالله (١٤٠٥ق). المغني في فقه الإمام أحمد بن حنبل. بيروت: دارالفكر، ج ١١، ٤، ٨.
٢٨. ابن محمد الحسيني، أبوبكر (بي تا). كفاية الأخيار. بي جا: بي نا، ج ١.
٢٩. ابن محمد اللخمي الغرناطي، إبراهيم (١٤١٧ق). الموافقات. بي جا: دارابن عفان، ج ١.
٣٠. ابن محمد رافعي، عبدالكريم (بي تا). فتح العزيز بشرح الوجيز. بي جا: بي نا، ج ٨.
٣١. ابن منصور، إسحاق (١٤٢٥ق). مسائل الإمام أحمد بن حنبل وإسحاق بن راهويه. بي جا: عمادة البحث العلمي، ج ٦.
٣٢. ابن موسى، موسى (بي تا). الإقناع في فقه الإمام أحمد بن حنبل. لبنان: دارالمعرفة، ج ٤.
٣٣. ابن ناصر السعدي، عبدالرحمن (بي تا). منظومة القواعد الفقهية. بي جا: بي نا، ج ١.
٣٤. ابن نجيم، زين العابدين (١٤٠٠ق). الاشباه النظائر. لبنان: دارالكتب، ج ١.

٣٥. ابن نجيم، زين الدين (بي تا). البحر الرائق شرح كنز الدقائق. بيروت: دارالمعرفة، ج ٥-٦.
٣٦. ابن يوسف، إبراهيم (بي تا). التنبية في الفقه الشافعي. بي جا: عالم الكتب، ج ١.
٣٧. ابوالبقاء، محمد (١٤٢٥ق). النجم الوهاج. جده: دارالمنهاج، ج ٤.
٣٨. ابوالمحاسن، يوسف (بي تا). المعتصر. بيروت: عالم الكتب، ج ١.
٣٩. ابوالمعالي، عبدالملك (١٤٢٨ق). نهاية المطلب في دراية المذهب. بي جا: دارالمنهاج، ج ٦.
٤٠. ابوحامد الغزالي، محمد (١٤١٧ق). الوسيط في المذهب. قاهره: دارالسلام، ج ٣.
٤١. انصاري، مرتضى (١٤١٥ق). كتاب المكاسب (ط- الحديثه). قم: كنگره جهاني، ج ٣.
٤٢. بجنوردی، حسن (١٤١٩ق). القواعد الفقيهية. قم: الهادي، ج ٢-١.
٤٣. بجنوردی، محمد (١٤٠١ق). قواعد فقيهيه. تهران: عروج، ج ١.
٤٤. بغدادی (مفيد)، محمد (١٤١٣ق). المقنعة. قم: كنگره جهاني هزاره شيخ مفيد.
٤٥. بويدان، ابراهيم (بي تا). التأويل. بي جا: بي نا، ج ١.
٤٦. بهجت، محمدتقي (١٤٢٦ق). جامع المسائل. قم: دفتر آيت الله بهجت، ج ٢.
٤٧. بهجت، محمدتقي (١٤٢٨ق). استفتائات. قم: دفتر حضرت آيت الله بهجت، ج ١.
٤٨. جبعي عاملی (شهيد ثاني)، زين الدين (١٤١٣ق). مسالك الافهام. قم: المعارف الاسلاميه، ج ٣-٤.
٤٩. جمعی از مؤلفان (بي تا). مجله فقه اهل بيت ع (فارسی). قم: دائرة المعارف، ج ٤٤، ٥.
٥٠. حرعاملی، محمد (١٤٠٩ق). وسایل الشيعه. قم: آل البيت، ج ٢١.
٥١. حکيمي، محمدرضا؛ حکيمي، محمد؛ حکيمي، علي (١٣٨٠). الحياة. احمد آرام. تهران: فرهنگ اسلامي.
٥٢. حلي، ابن زهره (١٤١٧ق). غنية النزوع. قم: امام صادق (ع).
٥٣. حيدر، علي (بي تا). درر الحکام شرح مجلة الأحكام. بيروت: دار الكتب العلمية، ج ١.
٥٤. خلخالی، محمدمهدی (١٤٢٢ق). حاکميت در اسلام يا ولايت فقيه. جعفر الهادي. قم: انتشارات اسلامي.
٥٥. خميني، روح الله (١٤٢٤ق). توضيح المسائل (محصي). قم: دفتر انتشارات اسلامي وابسته به جامعه مدرسين حوزه علميه، چاپ هشتم، ج ٢.
٥٦. خميني، روح الله (١٤٢٦ق). توضيح المسائل. بي جا: بي نا.
٥٧. خن، مصطفى؛ بُغا، مصطفى؛ شربجي، علي (١٤١٣ق). الفقه المنهجي على مذهب الإمام الشافعي. دمشق: دار القلم، ج ٦.
٥٨. خوانساری، احمد (١٤٠٥ق). جامع المدارك. قم: اسماعيليان، چاپ دوم، ج ٣.
٥٩. خويي، ابوالقاسم (بي تا). مصباح الفقاهة (المكاسب). بي جا: بي نا، ج ١.
٦٠. رُعيني، شمس الدين (١٤٢٣ق). مواهب الجليل لشرح مختصر الخليل. بي جا: دارعالم الكتب، ج ٤، ٦، ١٢.
٦١. زحيلي، محمد (١٤٢٧ق). القواعد الفقيهية و تطبيقاتها في المذاهب الأربعة. دمشق: دارالفكر، ج ١.
٦٢. سلار، حمزه (١٤٠٤ق). المراسم. قم: منشورات الحرمين.
٦٣. سيد رضی، محمد (١٤١٤ق). نهج البلاغة. قم: مؤسسه نهج البلاغه.
٦٤. سيوطی، شمس الدين (بي تا). جواهر العقود و معين القضاة. بي جا: بي نا، ج ١.
٦٥. شربيني، محمد (بي تا). معنى المحتاج إلى معرفة معاني ألفاظ المنهاج. بيروت: دارالفكر، ج ٤، ٢.
٦٦. طباطبائي يزدی، محمداكظم (١٤١٩ق). العروة الوثقى. قم: اسلامي، ج ٥.
٦٧. طباطبائي حائري، علي (١٤١٨ق). رياض المسائل. قم: آل البيت (ع)، ج ٨.
٦٨. عدد من العلماء والباحثين (بي تا). ندوة القضاء الشرعي في العصر الحاضر. بي جا: بي نا، ج ١٢.
٦٩. عليش، محمد (١٤٠٩ق). منح الجليل. شرح على مختصر سيد خليل. بيروت: دارالفكر، ج ١١.

۷۰. فاضل لنکرانی، محمد (۱۴۱۶ق). القواعد الفقهیه. قم: مهر.
۷۱. کلینی، محمد (۱۴۰۷). الکافی. قم: دارالکتاب، ج ۱، ۵، ۳.
۷۲. کاسانی، علاءالدین (۱۹۸۲م). بدائع الصنائع فی ترتیب الشرائع. بیروت: دارالکتاب العربی، ج ۵.
۷۳. گلپایگانی، محمدرضا (۱۴۰۹ق). مجمع المسائل. قم: دارالقرآن، ج ۵.
۷۴. ماوردی، أبوالحسن (بی تا). الحاوی الکبیر. بیروت: دارالفکر، ج ۱۵-۱۶.
۷۵. ماوردی، علی (بی تا). الأحکام السلطانیة. بی جا: بی نا، ج ۱.
۷۶. مجددی، محمد (۱۴۰۷ق). قواعد الفقه. کراتشی: الصدف بیلشرز، ج ۱.
۷۷. محقق حلّی، نجمالدین (۱۴۱۸ق). المختصر النافع. قم: المطبوعات الدینیة، چاپ ششم، ج ۱.
۷۸. محقق داماد، مصطفی (۱۴۰۶ق). قواعد فقه. تهران: علوم اسلامی، چاپ دوازدهم، ج ۱.
۷۹. مقدس اردبیلی، احمد (۱۴۱۷ق). مجمع الفائده و البرهان. قم: النشر الاسلامی، ج ۸.
۸۰. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). تفسیر نمونه. تهران: دارالکتاب، ج ۳، ۱۲.
۸۱. مکی عاملی (شهید اول)، محمد (۱۴۱۰ق). اللمعة دمشقیة فی فقه الإمامیة. بیروت: دارالتراث.
۸۲. مکی عاملی (شهید اول)، محمد (۱۴۱۷ق). الدروس الشرعیة. قم: اسلامی، چاپ دوم، ج ۳.
۸۳. مکارم شیرازی، ناصر (۱۴۲۹ق). رساله توضیح المسائل. قم: مدرسه امام علی (ع).
۸۴. منتظری، حسین علی (۱۴۰۹ق). مبانی فقهی حکومت اسلامی. محمود صلواتی. قم: کیهان، ج ۸.
۸۵. منتظری، حسین علی (۱۴۱۷ق). نظام الحکم فی الإسلام. قم: سرایی، چاپ دوم.
۸۶. منتظری، حسین علی (بی تا). رساله استفتائات. قم: بی جا: بی نا، ج ۲.
۸۷. موق، محمد (بی تا). التاج والإکلیل لمختصر خلیل. بی جا: بی نا، ج ۶.
۸۸. نجفی، محمد (۱۴۰۴ق). جواهر الکلام. بیروت: دارالاحیاء التراث، چاپ هفتم، ج ۲۲، ۲۶.
۸۹. نفرأوی، أحمد (۱۴۱۵ق). الفواکه الدوانی علی رسالة ابن أبی زید القیروانی. بی جا: دارالفکر، ج ۲.