

## معصومه رمضانی

دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه حقوق خصوصی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

## دکتر ابراهیم یاقوتی<sup>۱</sup>

استادیار، گروه فقه و مبانی حقوق اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

# تأملی در ضمانت اجرای حقوق مصرف‌کننده در پرتو رویه قضایی

## چکیده

حمایت از مصرف‌کننده و ضمانت اجرای نقض این حقوق، از جمله مسائلی است که چندی است در نظام حقوقی ایران مورد توجه قرار گرفته و با توجه به پیشرفت فناوری و پیچیده‌تر شدن رابطه تولیدکننده، توزیع‌کننده و مصرف‌کننده، اهمیتی دوچندان یافته است. حقوق مصرف‌کننده مجموعه‌ای از اختیارات و امتیازاتی است که مصرف‌کننده در قبال عمل خرید یک کالا یا خدمت از فروشنده دریافت می‌کند تا در صورت بروز اشکال، معلوم شدن عیب و نقص، احراز ضرر و زیان، عدم کارایی و ثمر بخشی و یا ایراد خسارت، برای جبران ضرر خود از آن استفاده کند. حقوق مصرف‌کننده در معنای عام خود تنها به حقوق مصرف‌کنندگان نهایی کالاها و خدمات منحصر نمی‌شود، بلکه تولیدکنندگان در برابر تمامی افراد جامعه حتی افراد نسل‌های بعد مسئول هستند. اهمیت تعیین و تضمین حقوق مصرف‌کننده تا حدی است که اگر حدود و گستره آن از زوایای گوناگون مشخص نشود، هیچگاه نمی‌توان حقوق مصرف‌کننده را تضمین نمود، پس با یک دیدگاه کلی، حقوق مصرف‌کننده عبارتست از در نظر داشتن منافع بلند مدت تمامی افراد جامعه اعم از مصرف‌کنندگان محصولات نهایی و خدمات یا سایر افراد جامعه. در این تحقیق به تبیین ضمانت اجرای حقوق مصرف‌کننده در حقوق ایران با تکیه بر رویه قضایی و آراء دادگاه‌ها خواهیم پرداخت.

**واژگان کلیدی:** حقوق مصرف‌کننده، جبران خسارت، فسخ قرارداد، الزام به

تعمیر.

<sup>۱</sup> yaghouti2010@yahoo.com

## مقدمه

حمایت از مصرف کننده به «مجموعه‌ای حقوق آیینی شکلی» باز می‌گردد که جهت حمایت از افراد هنگام فعالیتشان در بازار مقرر گردیده است. (بیانی، ۱۳۹۰: ۱۱) هسته این حقوق را انتخاب، اطلاعات، قدرت «انصراف» و توانایی برای مطالبه خسارت تشکیل می‌دهد. حقوقی که به طور عمده مقصود اصلی آنها ایجاد تعادل میان قدرت معاملاتی مصرف کنندگان و عرضه کنندگان بوده و در قوانین و مقررات کشورهایی که این حقوق را به رسمیت شناخته‌اند مشترک است «حقوق بنیادین مصرف کننده» نامیده می‌شوند. در این مقاله به بیان برخی ضمانت اجراها و شیوه جبران خسارت تخطی از این حقوق با توجه به رویه قضایی خواهیم پرداخت.

در نظام حقوقی حمایت از حقوق مصرف کننده ایران ساز و کاری برای حمایت از مصرف کننده علی‌الخصوص جبران خسارت آن پیش‌بینی گردیده که در صورت ورود خسارت به مصرف کننده و تعمیم مسئولیت قراردادی به تولید کننده و عرضه کننده کالا و خدمات و عدم لزوم اثبات تقصیر توسط مصرف کننده، خسارات وارده جبران گردد. (جبری، ۱۳۸۶: ۱۲۳) و این مسئله هر تولید کننده‌ای را در بر می‌گیرد. (کاتوزیان، ۱۳۸۴: ۲۴) تا قبل از تصویب قانون حمایت از مصرف کننده در بعضی از قوانین بطور پراکنده، موادی راجع به مانحن فیه وجود داشت؛ ولی با تصویب قانون حمایت از مصرف کننده در ۱۳۸۸/۷/۱۵ ضمن اضافه شدن عناوین جدید خسارت به تناسب اقتضائات جامعه، لزوم جبران خسارت مطابق مواد ۲ و ۱۸ و ۱۹ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و مرجع رسیدگی در مواد ۱۴ و ۲۲ قانون مزبور به نحوی تدوین گردیده که حمایت بیشتری از مصرف کننده را به دنبال داشته باشد.

در خصوص مسئول جبران خسارت مصرف کننده تا قبل از تصویب قانون حمایت از حقوق مصرف کننده در قوانین حمایتی نص صریحی در این مورد وجود نداشته و بعضاً اختلاف نظرهایی را در پی داشته است.

لازم به ذکر است مطابق قانون نظام صنفی، چنانچه تولیدکننده و عرضه کننده کالا و خدمات؛ مرتکب یکی از تخلفات مندرج در قوانین حمایت از مصرف کننده شود و از این حیث خسارتی به شخص ثالث وارد نماید به درخواست وی ملزم به جبران خسارت

وارد می‌باشد. در این مورد ماده ۶۷ قانون فوق‌الذکر مراجع رسیدگی کننده را مکلف نموده علاوه بر اعمال مجازات برای فرد صنفی یا متخلف وی را به جبران زیان‌های وارده به خسارت دیده نیز محکوم نمایند.

اکنون با بررسی قوانین حمایتی مصادیق جبران خسارت و ضمانت اجراهایی که قابل پیگیری در مراجع رسیدگی کننده به منظور احقاق حق مصرف‌کننده و جلوگیری از تضییع حقوق آنها می‌باشد تبیین می‌شود.

### ۱ - استرداد اضافه دریافتی

گران‌فروشی و اضافه دریافتی تعرفه‌ها و خدمات یکی از تخلفات عدیده موجود در مناسبات اقتصادی جامعه بوده که موجب اجحاف به مصرف‌کننده و تضییع حقوق آنها می‌شود. به همین جهت است قانون‌گذار در ماده ۵ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان عرضه‌کنندگان کالا و خدمات را به الصاق برچسب روی کالا یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه و قیمت واحد کالاها یا دستمزد خدمت را بطور روشن و مکتوب مکلف نموده است و در ماده ۸ ضمن اعمال مجازات اشد برای گرانفروشان، جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده را پیش‌بینی نموده و اعاده اضافه دریافتی و ما به التفاوت قیمت اصلی (مصوب، ارشادی، متعارف) کالا یا خدمات با قیمت عرضه شده را در حق شاکی و مصرف‌کننده را قابل رسیدگی و صدور حکم دانسته است. (آزادی، ۱۳۹۰: ۱۰۱) بنابراین مصرف‌کننده می‌تواند برای استرداد اضافه دریافتی از عرضه‌کنندگان کالا و خدمات اعم از شرکت‌های تجاری و خدماتی و پزشکان بیمارستانها، داروخانه‌ها، آژانس شرکت‌های هواپیمایی نمایندگی‌ها، تعمیرکاران، وسایل حمل و نقل مسافر و کالا، مراکز آموزشی علمی‌آزاد، مهدکودک‌ها و ... که مرتکب گران‌فروشی و اضافه دریافتی شوند، پیگیری و طرح شکایت نمایند. (آزادی، ۱۳۹۰: ۱۰۱)

در این رابطه پرونده‌هایی در محاکم دادگستری و شعب تعزیرات حکومتی طرح گردیده که منجر به صدور آرائی له مصرف‌کنندگان گردیده است به‌عنوان مثال در یکی از شعب تعزیرات حکومتی استان تهران رای به مسترد نمودن مازاد دریافتی تحت عنوان گرانفروشی صادر گردید. بموجب شکایت مطروحه توسط شخص « الف » مبنی بر اینکه شرکت « ب » با توجه به قرارداد فروش در قبال تحویل خودرو مبلغ مازادی به میزان ۶۰۳/۹۵۰/۰۰۰ ریال مطالبه می‌نماید و از تحویل خودرو وفق قرارداد امتناع می‌نماید.

وکیل شرکت لایحه دفاعیه‌ای ارائه نمود مبنی بر اینکه خودروهای خارجی به هیچ وجه دارای نرخ و قیمت مصوب نمی باشند و تابع نرخ بازار هستند و عملکرد شرکت وفق قرارداد صحیح انجام می شود و موضوع شکایت را قبول ندارد. در صورتی که مشتکی عنه درخواست مهلت جهت جلب رضایت نموده که نه تنها این موضوع را انجام نداده بلکه باعث اطاله دادرسی گردیده است. شاکی نیز اظهار داشته است که شرکت از تحویل خودرو امتناع می نماید و خواستار مبلغ مازاد می باشد. لذا، وفق محتویات پرونده، شعبه مورد نظر مبادرت به انشاء رای نمود که در خصوص اتهام «ب» دایر بر گرانفروشی و موضوع شکایت شاکی خصوصی، توضیحاتی داده که مؤثر نمی باشد و درخواست مهلت جهت جلب رضایت شاکی نموده و با مهلت کافی موضوع انجام نشده و سایر مدارک و قرائن و شواهد موجود در پرونده تخلف به نظر محرز و ثابت بوده و مستنداً به مواد ۸ و ۱۹ قانون حمایت از مصرف کنندگان نامبرده را به پرداخت مبلغ ۱/۲۰۷/۹۰۰/۰۰۰ ریال جزای نقدی و تحویل خودرو وفق مبلغ قرار داد در حق شاکی خصوصی محکوم می نماید.»

## ۲ - اجبار فروشنده به تعویض کالا

درخواست تسلیم کالای جانشین هم در موردی که مبیع کلی فی الذمه است مطرح می شود و هم در فرضی که مبیع عین معین است. در حقوق ایران، مطابق قانون مدنی در موردی که مبیع کلی فی الذمه بوده و مطابق قرارداد نباشد مشتری می تواند الزام فروشنده به تسلیم کالای منطبق با قرارداد را بخواهد. این اقدام در راستای اجرای عین قرارداد است. (آقاجانی، ۱۳۸۹: ۱۱۳)

در موردی هم که مبیع عین معین است، هرگاه عین معین تسلیم مشتری شود و معیوب باشد، مشتری حق فسخ قرارداد یا اخذ ارزش را دارد ولی حق درخواست تسلیم کالای دیگر را ندارد. اما اگر فروشنده کالائی غیر از آنچه در قرارداد معین شده است تسلیم کند، تسلیم کالا از نوع دیگر صورت گرفته و بایع به تعهد خودش عمل نکرده است و از این رو مشتری می تواند الزام وی به اجرای تعهد را بخواهد و در صورت عدم امکان حق فسخ دارد. (صفایی و دیگران، ۱۳۸۷: ۲۴۳). و مطابق ماده ۲ قانون حمایت از مصرف کنندگان 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 نماید؛ ولی در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه‌کننده منتفی است.

در پرونده‌ای؛ خانم الف دادخواستی را بطرفیت ۱. شرکت ایران خودرو به اقامتگاه تهران و ۲. نمایندگی مجاز شرکت ایران خودرو به خواسته اعلام فسخ قرارداد خرید خودرو به انضمام کلیه خسارت وارده، تقدیم دادگاه نموده است. خواهان اظهار داشته است که به موجب قرارداد فروش اقساطی در مورخ ۹۰/۵/۱۰ یکدستگاه خودروی پژو ۴۰۵ جی ال ایکس از شرکت ایران خودرو خریداری نموده که خودروی مذکور پس از چند نوبت تعویض و تغییر قطعات عیب آن برطرف نشده است و وی خودرو را در تاریخ ۹۰/۶/۲۰ به شرکت جهت تعویض تحویل داده است.

دادگاه پس از رویت مستندات طرفین و استماع دفاعیات خواننده دعوی خواهان را ثابت تشخیص و مستنداً به مواد ۴۲۲ و ۴۲۳، ۴۲۴، ۴۲۶، ۴۳۵ و ۴۵۱ از قانون مدنی و نیز مواد ۱۹۸ و ۵۱۹ و ۵۲۲ قانون آیین دادرسی مدنی به شرح زیر حکم به محکومیت خواننده ردیف اول در حق خواهان صادر و اعلام نمود:

۱- اعلام فسخ قرارداد خرید خودروی پژو جی ال ایکس و الزام خواننده به تحویل یک فقره خودرو بدون عیب و نقص.

۲- پرداخت هزینه دادرسی و کارشناسی به جهت ضمان ناشی از تسبیب در طرح دعوی. و همچنین در خصوص دادخواست خواهان به طرفیت خواننده ردیف دوم نظر به آنکه، نمایندگی صرفاً به‌عنوان دلال و واسطه انجام معاملات اقدام نموده و مطابق ماده ۳۴۴ قانون تجارت در خصوص مال التجاره هیچ‌گونه مسئولیتی بر عهده ندارد و اصولاً فاقد شخصیت حقوقی مستقل از شرکت نبوده و هیچ‌گونه تعهد قراردادی فی مابین نمایندگی و خواهان به طور مستقل وجود ندارد لذا دادگاه دعوی مطروحه را متوجه خواننده ردیف دوم ندانسته و به استناد بند ۴ از ماده ۸۴ قانون آیین دادرسی مدنی قرار رد دعوی خواهان را صادر و اعلام نموده است.»

به نظر می‌رسد، مطابق ماده ۱۴ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده، خواهان محترم می‌توانست شکایت خود را از طریق انجمن‌های حمایتی مطرح در قانون حمایت، در

سازمان تعزیرات حکومتی مطرح می‌نمود تا به جای استناد به مواد عام قانون مدنی صرفاً با استناد به ماده ۲ قانون مارالذکر به حقوق خود دست می‌یافت.

### ۳- الزام فروشنده به پرداخت ارش

در صورتی که معلوم شود مورد معامله در زمان عقد عیب پنهانی داشته است یا به سببی که پیش از عقد عارض شده عیبی پیدا کند خریدار می‌تواند یا عقد را فسخ کند یا کالای معیوب را نگاه دارد و برای جبران زیانی که دیده از فروشنده «ارش» بخواهد، اثر فسخ ناظر به آینده است و عقد را از زمان اعلام تصمیم خریدار منحل می‌کند. تعریف عیب دشوار است و می‌توان به نقص تعبیر کرد که از ارزش کالا یا انتفاع متعارف کالا بکاهد و معیار تمیز آن عرف است (ماده ۴۲۶ قانون مدنی). بطور کلی، تعریف عیب به وضعیتی در کیفیت کالا گفته می‌شود که بر خلاف وضعیت متعارف و سلامت آن می‌باشد. « (مددی، ۱۳۸۸: ۹۵)

ارش مطابق تعریف قانون مدنی، تفاوت قیمت صحیح و معیوب مبیع است، بنابراین به اختصار می‌توان گفت برخلاف آنچه پاره‌ای از نویسندگان گفته‌اند، ارش جزئی از ثمن نیست که در برابر وصف سلامت مبیع پرداخته شده است و اکنون بازستانده می‌شود بلکه خسارتی است که برای کامل ساختن مبیع و جبران ضرر خریدار مطالبه می‌شود. (جعفری لنگرودی، ۱۳۸۸: ۲۳۲)

در مواردی که خریدار عقد را برهم نمی‌زند و «گرفتن ارش» را برمی‌گزیند، تعیین میزان آن به این ترتیب است که «...قیمت حقیقی مبیع در حال بی عیبی و قیمت حقیقی آن در حال معیوبی توسط اهل خبره تعیین می‌شود...» (ماده ۴۲۷ قانون مدنی) پس به نسبتی که این مبلغ دارند از ثمن کسر و به خریدار برگردانده می‌شود.

علیرغم این که در قانون مدنی جبران خسارت مذکور در معاملات و قراردادهای با ساز و کار مربوطه وجود داشته و مسبوق به سابقه است مع الوصف تصریح آن در قانون حمایت از مصرف‌کننده که برای حمایت از این قشر است و با رسیدگی به موقع مرجع اختصاصی شعب تعزیری حکومتی صورت می‌گیرد بسیار حائز اهمیت می‌باشد. (اسماعیل‌زاده، ۱۳۸۵: ۲۹)

بنابراین در مواقعی که کالای خریداری شده معیوب بوده و شواهد و قرائن و اطلاعات به دست آمده برای مشتری و مصرف‌کننده، گویای این است که محصولات کارخانه سازنده از کیفیت پایینی برخوردار می‌باشد و قریب به اتفاق کالای تولیدی آن عیب‌دار است فسخ معامله و دریافت ثمن آن بهترین گزینه برای مصرف‌کننده می‌باشد. در صورتی که عیب کالای خریداری شده در حدی نباشد که از حالت انتفاع خارج شود و یا این که خریدار قبول نموده با همان وضعیت از آن استفاده کند و یا این که به دلایل کالا از ید او خارج شده، مصرف‌کننده مخیر است در صورت اثبات عیب کالا، ارزش و تفاوت قیمت کالای سالم و معیوب را مطالبه کند. (بیانی، ۱۳۹۰: ۶۱)

چنانچه ماده ۲ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان مقرر می‌دارد: «...اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می‌تواند معامله را فسخ کند یا ارزش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است پرداخت کند .....»

بموجب ماده ۱۸ قانون حمایت از مصرف‌کننده: «چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه‌کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف‌کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.» در همین رابطه رأی از یکی از شعب تعزیرات حکومتی صادر شده که بموجب آن وفق شکایت شاکی خصوصی و اظهارات وی که اعلام داشته است خودرو خریداری شده از شرکت از ابتدا دارای نقص فنی می‌باشد شکایت بنده قبل از اتمام گارانتی بوده که اتحادیه آن را تأیید نموده و بنده آن را تعمیر نموده‌ام و فاکتورهای تأیید شده به ضمیمه می‌باشد. و نیز نظر به لایحه ارائه شده توسط نماینده شرکت، شش ماه بعد از خرید که اعلام داشته با توجه به گذشت زمان گارانتی موضوع را قبول نداریم و منبع تأیید گزارش مورد قبول ما نمی‌باشد و تعزیرات حکومتی در اینگونه موارد فاقد صلاحیت در رسیدگی می‌باشد. به لحاظ اینکه وفق تبصره ماده ۲ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان چنانچه خسارت وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه‌کنندگان به آن آگاهی داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت به مجازات مقرر در این قانون محکوم خواهند شد. با توجه به مراتب فوق، دادگاه مبادرت به صدور رأی نمود. در خصوص اتهامات شرکت «الف» دایر بر تقلب در کسب موضوع گزارش اتحادیه تعمیرکاران اتومبیل زاهدان و شکایت شاکی

خصوصی و توجه به سایر دلایل و مدارک و شواهد موجود در پرونده، تخلف به نظر محرز و ثابت بوده و مستنداً به مواد ۲ و ۱۸ از قانون حمایت از مصرف‌کنندگان نامبرده را به پرداخت مبلغ ۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال جزای نقدی و پرداخت مبلغ ۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال در حق شاکی خصوصی محکوم می‌نماید.»

#### ۴ - الزام به تعمیر

در صورتی که کالای تسلیم شده مطابق با قرارداد نباشد، تحت شرایطی مشتری می‌تواند از فروشنده بخواهد که این عدم مطابقت را برطرف نماید. (میرزائزاد، ۱۳۸۵: ۸۷)

در حقوق ایران اصل بر اجرای عین قرارداد است و فسخ قرارداد جنبه استثنائی دارد. بر این اساس اگر رفع عیب و اصلاح مبیع ممکن باشد، به نظر می‌رسد که مشتری باید ابتداء رفع عیب و اصلاح آن را از فروشنده بخواهد و در صورت عدم امکان قرارداد از فسخ کند. اگر مبیع کلی فی الذمه باشد رفع نقص از طریق تسلیم کالای جانشین محقق می‌شود. در برخی مواقع فروشنده می‌تواند اصلاح یا رفع عیب را به خریدار تحمیل نماید. همانطوری که اجرای عین قرارداد را می‌شود بر خریدار تحمیل کرد، در صورت عیب مبیع نیز به نظر می‌رسد که فروشنده می‌تواند رفع عیب و تعمیر را به خریدار تحمیل نماید. همچنین در مورد سایر اوصافی که فقدان آنها عیب محسوب نمی‌شود مشروط بر اینکه رفع عیب ممکن باشد. (ابراهیمی، ۱۳۸۶: ۳۹)

همان‌گونه که معروض گردیده در قانون حمایت از مصرف‌کننده به نحو شایسته در راستای حمایت از مصرف‌کننده در مواد ۲ و ۱۸ و ۱۹ لزوم جبران خسارت مصرف‌کننده را پیش‌بینی نموده و در ماده ۲۰ قانون مذکور تعمیر و اصلاح و رفع عیب را نیز از مصادیق جبران خسارت مصرف‌کننده آورده است. همچنین در تبصره ماده ۱۹ در صورتی که عرضه‌کنندگان کالا و خدمات از ایفای هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کند و یا آن را به صورت ناقص و یا با تأخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند. بنابراین اگر پیمانکار ساختمان متعهد شود که ظرف یک ماه ساختمانی را تعمیر نماید و ظرف مدت مذکور کار را به اتمام نرساند و با تأخیر کار را شروع کند و یا پس از انجام دارای نواقصی باشد، ملزم به جبران خسارت مصرف‌کننده و رفع نواقص خواهد شد. (بیانی، ۱۳۹۰: ۷۲)



در این رابطه پرونده‌ای در یکی از محاکم عمومی شهرستان خرم‌آباد تشکیل شده بود که به موجب آن گزارشی از پلیس در مورد صحت درگیری و زخمی بودن مشتری و تحویل ندادن خودرو از سوی مدیر نمایندگی در گزارش ۱۱۰ ثبت شد. به دنبال آن و در همین رابطه، پرونده‌ای کیفری در یکی از شعبه‌های دادگاه جزایی خرم‌آباد تشکیل و مورد بررسی قرار گرفت که در نهایت شخص ضارب (کارگر نمایندگی) به پرداخت دیه و حبس محکوم گردید.

در رابطه با این که مدیر نمایندگی، خودرو را به‌عنوان ابزار رضایت به ضارب، گروگان گرفته بود و از رفع عیب آن خودداری می‌کرد نیز پرونده‌ای در دادگاه عمومی (حقوقی) دادگستری شهرستان خرم‌آباد تشکیل دادیم که در آن آزادی خودرو و مطالبه خسارات مالی متحمل شده در طی توقیف طولانی مدت خودرو (حدود ۱۴ ماه) از سوی مدیر نمایندگی، خواستار شده بودند، لذا بعد از گذشت بیش از یک سال، رأی دادگاه حقوقی در دو قسمت صادر گردید که قسمت اول حکم، رأی بر محکومیت نمایندگی ایران خودرو خرم‌آباد صادر گردید که محتوای قسمت اول رأی دادگاه به این صورت می‌باشد: « دادگاه دعوی خواهان نسبت به قسمت اول خواسته وارد و ثابت دانسته مستند به ماده ۱۹۸ از قانون آئین دادرسی مدنی مصوب ۱۳۷۹ حکم بر محکومیت خوانده به تعمیر و رفع عیوب خودرو مذکور با رعایت استانداردهای حاکم بر نمایندگی و نظارت ایران خودرو که معمولاً تعمیرات مذکور تا مدتی توسط نمایندگی گارانتی می‌شود و دریافت خودرو توسط خواهان از نمایندگی صادر و اعلام می‌نماید.

در پرونده دیگری از دادگاه عمومی شهرستان ساری سوال شده است که: « الف ) شرکت سایپا، که سازنده پراید مدل ۱۳۹۰ است (پراید مدل ۱۳۹۰ که نو می‌باشد) را به شخص ب که تاجر است می‌فروشد. این تاجر بعد از ده روز رانندگی وسیله نقلیه، آن پراید را به شخص ج می‌فروشد. شخص ج هنگام رانندگی در اتوبان به لحاظ از کار افتادن فوری سیستم برقی پراید با واژگون شدن وسیله نقلیه فوت می‌کند. افسر کارشناس علت حادثه را نقص در سیستم برقی و استفاده از وسایل غیر مقاوم در هنگام ساخت پراید اعلام می‌دارد. اولیاء دم متوفی دادخواستی به طرفیت شرکت سایپا و شخص تاجر، به خواسته مطالبه کلیه خسارات وارده از جمله بهای وسیله نقلیه و دیه را می‌نمایند. به نظر شما چه فرد یا افرادی مسوول حادثه می‌باشند؟ چرا؟»

پاسخ دادگاه به سوال مزبور چنین است: « در پاسخ باید بین مسؤلیت فروشنده سازنده (شرکت سایپا) و فروشنده قائل به تفاوت شد و مبنای مسؤلیت شرکت سایپا تابع قواعد عمومی مسؤلیت و از باب تسبیب در ورود خسارت و مطابق ماده ۱ ق.م.م و ماده ۳۳۱ ق.م. به بعد به جهت عرضه کالای معیوب، مسبب ورود خسارت به خریدار دانست و بر اساس نظریه افسر فنی بین تقصیر (عرضه کالای معیوب و فاقد کیفیت) و تصادف (واژگونی خودرو) حادث شده رابطه تسبیب نیز قابل احراز است. اما در مورد فروشنده ای که پیشه وی (تاجر) است، بر مبنای ظاهر می‌توان تعبیر نمود که عیب خودرو از نظر وی دور نبوده که تخصص وی و استفاده ده روز از خودرو توسط وی را نوعی اماره بر آگاهی او از عیوب آن دانست و چنین فروشنده‌ای که به سبب شغل خود، نمی‌توانسته از عیب بی اطلاع بماند، باید در حکم فروشنده‌ای به حساب آید که بر آن عیب آگاه بود و از خطر احتمالی و ورود ضرر آگاهی داشته است و بی مبالاتی وی را باید تقصیر وی دانست. چنان‌که از ملاک ماده ۳۳۳ قانون چنین امری استنباط می‌شود و در این مسیر از اماره قضایی و اتکای ظاهر و قرائن کاری تاجر برای مسؤل دانستن وی بهره جست. مگر آن که ثابت نماید که خطر احتمالی را به خریدار گوشزد کرده بود. لذا بر این اساس هر یک از تولید کننده و فروشنده را بر اساس ماده ۲ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ناظر به بند ۱-۱ آن، منفرداً (که از تضامن استنباط می‌شود) مسؤل پرداخت کلیه خسارات وارده به خودرو و دیه متوفی در حق اولیاء دم نمود. »

### نتیجه‌گیری

مهم‌ترین گام جهت حمایت از مصرف‌کنندگان، اجرای مناسب این قانون است تا اولاً، نظام تولید، توزیع و مصرف را سامان بخشیده و از وقوع صدمات و خسارات مادی و معنوی بدلیل عدم رعایت حقوق مصرف‌کننده جلوگیری شود و ثانیاً، در صورت بروز خسارت، ضمانت اجراهای مقرر باعث شود که از طریق آنها، با آسان‌ترین و سریع‌ترین روش، بتوان به نحو کارآمدی برای احقاق حق مصرف‌کننده و مجازات موثر متخلف، اقدام نمود.

چنانچه این حقوق در کشورهای پیشرفته به دلیل اقدامات مناسب در زمینه قانون‌گذاری، اجرا، مبارزه با تخلفات، ایجاد سازمان‌های غیردولتی و... از جایگاه شایسته‌ای برخوردار است و استانداردهایی برای آن به وجود آمده است. باید توجه داشت که حقوق مصرف‌کننده، جنبه‌های مختلفی دارد از جمله ضمانت‌نامه کالا یا خدمات که در اجرا و به‌صورت عملی آنچنان که باید قدرت اجرایی ندارد. باید از سازمان تعزیرات حکومتی در حیطة وظایف و اختیاراتی که در قوانین، برای آن ذکر شده است، انتظار احقاق حق مصرف‌کننده را با توجه به این قانون داشت. و نیز به دلیل مشکلاتی که در ساختار اقتصادی کشور ما به لحاظ اقتصاد دولتی و انحصار وجود دارد، نیاز به اصلاح قوانین موجود بیشتر احساس می‌شود. همچنین همان‌طور که دیدیم یکی از عمده مشکلات حقوق مصرف‌کننده عدم مستقل بودن آن و در نظر گرفتن این حقوق به‌عنوان بخشی از قانون مادر یعنی قانون مدنی است، که با عنایت به شباهت نگارش این قانون با برخی متون قانونی سایر کشورها می‌توان از دکترین و رویه قضایی آن کشورها نیز جهت رفع نواقص این قانون و احقاق هرچه بهتر حقوق مصرف‌کننده بهره جست. و بالاخره اینکه؛ در حقیقت اگرچه قانون حمایت از مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸، جامعه حقوقی کشور را آن‌طور که درخور و شایسته آن است؛ مجاب ننموده است و برخی مواد آن به نوعی تکرار مکررات و بازتولید قواعد موجود در قانون مدنی علی‌الخصوص در باب بیع است، اما با در نظر گرفتن اینکه این قانون حاوی تکالیف تازه‌ای برای تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات است و ضمانت اجرای جدی و محکمی را برای تخطی از این مقررات در نظر گرفته است، می‌توان آن را حرکتی رو به جلو و باعث ایجاد امید به آینده و احقاق حقوق مصرف‌کنندگان دانست، هرچند در این رهگذر مسیری صعب و دشوار در پیش رو داریم.

کتابنامه:

- ۱- ابراهیمی، سید نصرالله (۱۳۸۶)، **مسئولیت تولید کالای معیوب و حمایت از مصرف‌کنندگان** (تحلیل حقوقی در سه نظام حقوقی برتر دنیا)، پژوهش‌نامه حقوق و علوم سیاسی، سال دوم، شماره پنجم.
- ۲- اسماعیل‌زاده، هادی (۱۳۸۵)، **حقوق مصرف‌کننده**، تهران: تقریرات مؤسسه عالی بانکداری ایران.
- ۳- آزادی، محمدرضا (پاییز و زمستان ۱۳۹۰)، **عوامل خسارت مصرف‌کننده و شیوه‌های جبران آن**، مجله بررسی‌های حقوقی، شماره ۲.
- ۴- آقاجانی، زهرا (۱۳۸۹)، **حق تعویض و استرداد کالا در حقوق ایران ( با تأکید بر حقوق مصرف‌کننده)**، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول.
- ۵- اصغری آقمشهدی، فخرالدین (اسفند ماه ۱۳۸۱)، **رساله دکتری خسارت ناشی از عدم مطابقت کالا (مطالعه تطبیقی کنوانسیون بیع بین‌المللی کالا و حقوق ایران)**، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۶- بادینی، حسن (۱۳۸۴)، **فلسفه مسوولیت مدنی**، تهران: شرکت سهامی انتشار.
- ۷- بزرگمهر، داود (۱۳۸۴)، **مسئولیت مدنی تولیدکنندگان کالا**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، دانشگاه تهران (پردیس قم).
- ۸- بیانی، مهدی (۱۳۹۰)، **نقد و بررسی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و مطالعه تطبیقی با مقررات اتحادیه اروپا**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، دانشگاه پیام نور مرکز تهران.
- ۹- جابری، عصمت ا... (۱۳۸۶)، **حقوق مصرف‌کننده**، تهران: نشر دادیار.
- ۱۰- جعفری تبار، حسن (۱۳۸۹)، **مسئولیت مدنی کالاها**، تهران: انتشارات دادگستر، چاپ اول.
- ۱۱- جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۸۸)، **دایره المعارف حقوق مدنی و تجارت**، چاپ نهم، کتابخانه گنج دانش.
- ۱۲- سالکی، حسین (۱۳۸۵)، **حمایت از حقوق مصرف‌کننده**، تهران: انتشارات پیشبرد.
- ۱۳- صرفی، مجید، **طرح پژوهشی حمایت از حقوق مصرف‌کننده با نگاهی به لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کننده مصوب ۱۳۸۴/۳/۳۱ با همکاری جمعی از اساتید دانشگاه تهران و مؤسسه حقوق تطبیقی**
- ۱۴- صفایی، سیدحسین، مرتضی عادل، محمودکاظمی (۱۳۸۷)، **حقوق بیع بین‌المللی**، چاپ دوم، مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، شماره ۱۲۱.
- ۱۵- **قانون مدنی و قانون مسئولیت مدنی (۱۳۹۳)**، انتشارات دراک
- ۱۶- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۴)، **مسئولیت ناشی از عیب تولید**، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

- ۱۷- غفاری فارسانی، بهنام(۱۳۸۹)، **قانون حمایت از مصرف‌کننده**، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- ۱۸- مددی، صادق(۱۳۸۸)، **مسئولیت مدنی تولیدکنندگان و فروشندگان کالا**، تهران: نشر میزان، چاپ اول، ۱۳۸۸
- ۱۹- مریدنژاد، عباس(۱۳۸۲)، **بررسی حقوق مصرف‌کننده در لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و مقایسه آن با قانون حمایت از مصرف‌کننده ۱۹۸۷ انگلستان**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق خصوصی دانشگاه تهران(پردیس قم).
- ۲۰- میرزائزاد، اکبر(تابستان ۱۳۸۵)، **تاثیر درخواست تعمیر کالا از سوی فروشنده در اعمال حق فسخ خریدار**، مجله پژوهشنامه حقوق و علوم سیاسی.
- ۲۱- یعقوبی، عبداله‌اشم(۱۳۷۶)، **روش رسیدگی عملی به پرونده‌ها در شعب سازمان تعزیرات حکومتی**، انتشارات فردوسی.