



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش‌های سیاسی

گزارش پژوهشی :

روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده



فرآورده‌های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش‌های زیر قابل دسترس است:

- وب‌سایت خبرگزاری صدا و سیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

پژوهشگر: علی قنبری شیرسوار

□ نکات برجسته

- ❖ در تقویم رسمی کشورمان، روز نهم اسفند با عنوان «روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان» نام گذاری شده است.
- ❖ مصرف کنندگان نیز به عنوان اصلی ترین عامل تاثیرگذار بر نظام عرضه و تقاضا همچون سایر عوامل دارای حقوقی است.
- ❖ کیفیت، قیمت کالا و خدمات و رضایت مصرف کنندگان از مهمترین عوامل رعایت حقوق مصرف کننده است.
- ❖ یکی از راهکارهای عملی ایجاد انگیزه در تولیدکنندگان در جهت رعایت حقوق مصرف کننده، تشویق های مستقیم و غیرمستقیم دولت از تولیدکنندگان می باشد.
- ❖ سه نهاد اصلی و مرتبط با حقوق مصرف کنندگان در کشور ما: سازمان تعزیرات حکومتی؛ سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران است.

□ مقدمه و طرح مسئله

حقوق مصرف یکی از مهمترین حقوق عمومی است که دایره‌ی شمول آن بسیار گسترده است و تمامی افراد و احاد یک جامعه باید از این حقوق بهره‌مند گردند. علی‌رغم گسترش فناوری‌های نوین و نیاز به حمایت از حقوق مصرف‌کننده که طرف ضعیف‌تر رابطه به شمار می‌آید، در حقوق ایران به این موضوع کمتر اهمیت داده شده و این نوع از ادبیات حقوقی در کشور محجور واقع گردیده است و قبل از قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۸۸ توجه جدی به قشر عظیم مصرف‌کنندگان و آسیب‌های آنان در بازار ضد رقابتی داده نمی‌شد که این هم اکنون نیز نیاز به توجه بیشتر به این موضوع و تلاش به منظور عملیاتی کردن قواعد حمایتی از حقوق مصرف‌کننده است. ضرورت طرح بحث حمایت از حقوق مصرف‌کننده در ایران مشهود است. همه ما در قامت مصرف‌کننده هر روز با مشکلاتی مانند عدم وجود استاندارد، دردسرهای مربوط به عدم وجود گارانتی، مشکلات مربوط به عدم آگاهی از نحوه استفاده وسایل برقی و ... رو به رو هستیم. حقوق مصرف‌کننده و لزوم حمایت از آن، یکی از مباحث مشترک علوم حقوق و اقتصاد است. اگر از مصرف‌کنندگان در برابر تولیدکنندگان حمایت جامعی به عمل نیاید، آنها در معرض خطر قرار می‌گیرند. چرا که در حال حاضر کالاهای پیچیده‌ای وارد بازار شده‌اند که استفاده از آنها یا احتیاج به تخصص خاص دارد یا این که مستلزم رعایت دستورات و راهنمایی‌هایی است که عرضه‌کننده باید در اختیار مصرف‌کننده قرار دهد. از طرف دیگر، بسیاری از کالاهایی که در داخل و خارج تهیه و به بازار عرضه می‌شوند، از نظر ایمنی و کیفی استاندارد نبوده و نه تنها موجب خسارت مالی می-

شوند که در پاره‌ای موارد خسارت جانی نیز برای مصرف‌کنندگان به بار می‌آورند. حتی کالاهای استاندارد نیز ممکن است به طور ذاتی خطرناک بوده یا آثار جانبی خطرناکی را به دنبال داشته باشد. اهمیت توجه به حقوق مصرف‌کنندگان تا آنجایی پیش رفته است که معمولاً در هر کشوری یک روز خاصی را به «روز حمایت از مصرف‌کننده» اختصاص می‌دهند. این روز در کشور ما «نهم اسفند ماه» است که مثل بسیاری از دیگر کشورها با عنوان «روز حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» شناخته می‌شود.

□ تعریف مصرف‌کننده

مصرف‌کننده به فردی اطلاق می‌شود که کالاها و خدمات را برای استفاده شخصی و نه برای فروش مجدد یا کاربرد آن در ساخت یک کالا خریداری می‌کند، مصرف‌کننده از قدرت اتخاذ تصمیم برای خرید یا عدم خرید کالا (خدمت) برخوردار است و می‌توان از طریق تبلیغات یا بازاریابی، او را تحت تاثیر قرار داد. در قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب اردیبهشت ۱۳۸۸ مجلس شورای اسلامی مصرف‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند.

از نظر اتحادیه‌ها یا تشکل‌های مصرف‌کننده، این واژه (Consumer) مفهوم گسترده‌ای دارد و نمی‌توان مرز مشخص بین «مصرف‌کننده» و «مشتری» ترسیم کرد. به همین سبب کلیه افرادی که فرضاً در بانک، سپرده گذاری می‌کنند یا به خرید اوراق سهام اقدام می‌کنند یا تحت عمل جراحی قرار می‌گیرند یا خودروی خود را بیمه می‌کنند، مصرف‌کننده شناخته می‌شوند، زیرا از خدمات ارائه شده توسط " بانک " ، " بورس اوراق بهادار " ، " شرکت بیمه " و یا یک پزشک جراح و بیمارستان استفاده می‌کنند.

□ حمایت از حقوق مصرف‌کننده

برای حمایت از مصرف‌کننده نیز، همانند دیگر مسائل اقتصادی باید روندی اصولی و ساز و کاری متناسب با اهداف تعیین شده در نظر گرفته شود تا به این صورت اولاً: نقش هدایتگر و متقابل مصرف‌کننده و تولیدکننده تعریف شود و ثانیاً از سیاست‌های غیراصولی که نه تنها وضع مصرف‌کنندگان را بهبود نداده بلکه به شیوه‌های مختلف از جمله تولید کالاهای بی‌کیفیت و نامرغوب، ایجاد الگوی مصرف غلط، افزایش آلودگی، ایجاد بی‌اعتمادی به بازار داخلی و... مصرف‌کننده را در شرایطی بس ناگوارتر از سابق رها کرده است جلوگیری شود. فهم دقیق حقوق مصرف‌کننده مستلزم این است که ابتدا باید از کالا و مصرف‌کننده تعریفی درست و نزدیک به واقع داشته باشیم و در کنار آن ضمن شناسایی دقیق و صریح حقوق مصرف‌کننده، راهکارهای اصولی در جهت تحقق آن در پیش گرفته شود. همچنین ضرورت، حساسیت و اولویت این حقوق مورد ارزیابی قرار گیرد و برای آن وزن مشخصی در مقایسه با سایر سیاست‌های کلی تعریف شود. در زنجیره تولید، تمامی تولیدکنندگان به نوعی مصرف‌کننده هستند و حمایتی که از مصرف‌کننده انجام می‌شود، حمایت از تولیدکننده است.^۱

□ تعریف حقوق مصرف‌کننده

حقوقی است که کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات منفرداً و متضامناً از حیث صحت، کمیت، کیفیت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف می‌بایست در مورد هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کنند در معاملات رعایت نمایند که مصادیق آن توسط سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان تعیین خواهد شد. با عنایت به این تعریف، کلیه ارائه‌دهندگان کالاها و خدمات اعم از واحدهای تولیدی، توزیعی و خدماتی در مقابل مصرف‌کنندگان خود مسئولیت‌هایی داشته که به تناسب موقعیت شغلی بر اساس معیارهای تدوینی سازمان حمایت ملزم بوده در قبال مصرف‌کنندگان رعایت نمایند.

□ مصادیق حقوق مصرف‌کننده در قانون

۱. حق مشارکت در تدوین استانداردها؛
۲. حق برخورداری از حمایت در قبال کالا و خدمات زیان آور؛
۳. حق برخورداری از حمایت در برابر رویه‌های فریب‌کارانه؛
۴. حق برخورداری از سلامتی ایمنی و دریافت کالا و خدمات سالم؛
۵. حق برخورداری از اطلاع‌رسانی صحیح و کامل نسبت به کالا و خدماتی که مصرف می‌کنند شامل نوع، کیفیت، آگاهی از تاریخ تولید، تاریخ انقضای مصرف و درج قیمت؛
۶. حق برخورداری از بازار رقابتی و ضد انحصار؛
۷. حق لحاظ شدن تأمین نیازهای اساسی در تصمیم‌گیری‌ها؛
۸. حق برخورداری از جبران خسارات وارده ناشی از مصرف کالا و خدمات؛
۹. حق برخورداری از آموزش برای افزایش تخصص و مهارت در انتخاب مناسب کالا و خدمات؛
۱۰. حق داشتن محیط زیست سالم؛
۱۱. حق داشتن تشکل برای پیگیری حقوق اولیه در مصرف کالا و خدمات؛
۱۲. حق برخورداری از خدمات بهینه‌ی فروش و پس از فروش؛
۱۳. و سایر حقوق و مصادیقی که طبق قانون تعیین شده و یا در آینده توسط سازمان حمایت تعیین خواهد شد.^۱

□ روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده

مصرف‌کننده به مفهوم وسیع کلمه، محور تمام فعالیت‌هایی است که در اقتصاد یک کشور انجام می‌گیرد. در تمامی جوامع، مصرف‌کنندگان حلقه آخر مصرف کالا و خدمات ارائه شده می‌باشند. به همین سبب رفتار مصرف‌کننده، انتظارات، ذوق، سلیقه و ارزیابی‌های آنها از کیفیت کالاها و خدمات بسیار حائز اهمیت است.

۱ - انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان <http://www.amh-ngo.ir>

در همین راستا مصرف کنندگان نیز به عنوان اصلی‌ترین عامل تاثیرگذار بر نظام عرضه و تقاضا همچون سایر عوامل دارای حقوقی است. این حقوق دارای ابعاد مختلفی می‌باشد که از جمله آن می‌توان به حق برخورداری از قیمت عادلانه کالا و خدمات، حق برخورداری از اطلاعات و آموزش، حق برخورداری از تامین به موقع نیارهای اساسی، حق برخورداری از سلامت و ایمنی در مصرف کالا و خدمات، حق برخورداری از جبران خسارت‌های وارده، حق داشتن تشکل و ... اشاره کرد که تعداد و تنوع این حقوق با توجه به شرایط مکانی، زمانی و فرهنگی هر کشور متفاوت می‌باشد.

موضوع حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از جمله اهدافی است که دولت‌ها در جهت تامین منافع عمومی جامعه با اعمال سیاست‌های حمایتی خود از آنها در مقابل خیل وسیع تولید و عرضه کنندگان کالا و خدمات دنبال می‌نمایند. لذا موضوع حمایت از حقوق مصرف‌کننده ایجاب می‌کند تا در کنار مسائل حقوقی، تدابیری اتخاذ شود تا تولیدکنندگان با احساس مسئولیت و انگیزه بیشتری در جهت رعایت حقوق مصرف‌کننده به تولید و عرضه کالاها بپردازد.

یکی از راهکارهای عملی ایجاد انگیزه در تولیدکنندگان در جهت رعایت حقوق مصرف‌کننده، تشویق‌های مستقیم و غیرمستقیم دولت از تولیدکنندگان می‌باشد. در همین راستا از سال ۱۳۸۰ روز نهم اسفند به عنوان روز « ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» در تقویم رسمی کشور به ثبت رسیده است.

هدف از برگزاری و انتخاب روز نهم اسفند ماه به عنوان روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، کمک به ایجاد رقابتی سالم و تشویق واحدهای تولیدی و خدماتی در جهت حمایت موثرتر از حقوق مصرف‌کنندگان و حرکتی نو برای طرح این موضوع به روش‌های غیرمعمولی که تاکنون مانند پرداخت یارانه، قیمت گذاری، توزیع، کنترل و ... وجود داشته و آگاه‌سازی مصرف‌کننده از نوع، حدود و چگونگی دستیابی به حقوق خود در زمانی که حقی از او ضایع می‌گردد؛ می‌باشد.

توجه به تغییر و تحولات هر کشوری در مسیر توسعه اقتصادی و اجتماعی، تولیدکنندگان آن جامعه نیز به اقتضای شرایط زمانی و بسته به تغییر تکنولوژی و نیز در برخورد با قوانین و مقررات آن جامعه، مجبور به تغییر روند تولید و عرضه خود شده و در این مسیر بیشتر به منافع خود توجه دارند، در مقابل مصرف‌کنندگان جامعه ممکن است متحمل ضرر یا زیان‌های احتمالی شوند.

از اینرو در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان لازم است تدابیری اتخاذ شود تا تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها در مسیر تولید و عرضه کالا، ضمن احساس مسئولیت، از انگیزه‌های لازم و کافی و برای ارتقاء کیفیت کالاها با قیمت مناسب و نیز خدمات پس از فروش مناسب به ویژه در مورد کالاهای سرمایه‌ای برخوردار باشند به این دلیل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان با داشتن آگاهی از وجود لایحه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در مجلس شورای اسلامی و به منظور نهادینه کردن رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، از سال ۱۳۸۰ به بعد در روز نهم اسفند ماه هر سال اقدام به شناسایی و معرفی بنگاه‌های اقتصادی

رعایت کننده حقوق مصرف‌کنندگان کرده است و با تلاش و پیگیری‌های انجام شده، موفق به ثبت روز نهم اسفند ماه به عنوان روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در تقویم رسمی کشور ثبت شده است. در این روز سازمان حمایت براساس آئین‌نامه‌ی ارزیابی عملکرد واحدهای اقتصادی، بنگاه‌های اقتصادی رعایت کننده حقوق مصرف‌کنندگان را شناسایی و طی مراسمی به عموم مردم معرفی می‌نماید طی این مراسم، لوحی به عنوان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به بنگاه‌های منتخب اعطا شده و بنگاه‌هایی که ۲ سال پیاپی این لوح را دریافت کنند، تندیس حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را دریافت می‌کنند.

از سال ۱۳۹۰ سازمان حمایت این لوح‌ها را به سه گروه طلائی، نقره‌ای و برنزی دسته‌بندی کرده که به ترتیب به بنگاه‌های برتر اعطا خواهد شد. بنگاه‌های مذکور با تغییر نگرش نسبت به بازار، از سیستم سنتی تولیدمداری به سیستم مدرن مشتری‌مداری روی آورده و رضایت‌مندی مشتری را سرلوحه امور خود قرار داده‌اند. این بنگاه‌ها با حاکم نمودن نظام بهره‌وری و کاهش قیمت تمام‌شده در بازار سهم فروش کالاها و خدمات خود را افزایش داده و به عنوان واحدهای اقتصادی پیشرو، شرایط لازم را برای الگوبرداری سایر بنگاه‌های اقتصادی فراهم کرده‌اند تا از تجارب موجود استفاده کرده و برای ابقاء در بازار، به سوی مشتری‌مداری تغییر وضعیت دهند.

پس از اجرای طرح تحول اقتصادی و حذف یارانه‌ها، بنگاه‌ها به رعایت حقوق مصرف‌کنندگان که از دیرباز نسبت به اصلاح الگوی مصرف انرژی در واحد خویش و همچنین نظام ارتقاء کیفیت با رعایت کاهش قیمت تمام‌شده اقدام کرده‌اند، با کمترین آسیب به کار خود ادامه داده و پیوسته، سهم بازار را حفظ کرده و رضایت‌مندی مشتری را در استفاده از کالا و خدمات، در حد بالایی حفظ کرده‌اند. پیش‌بینی می‌شود که در آتیه شاهد عملکرد مطلوب بنگاه‌های اقتصادی با محوریت افزایش بهره‌وری، کاهش مصرف حامل‌های انرژی، کاهش قیمت تمام‌شده و در نهایت رشد اقتصادی کشور باشیم.

□ قوانین و نهادهای حمایتگر در نظام حقوقی ایران

پس از آشنایی اجمالی با حقوق مصرف و مصرف‌کننده، لازم است با برخی از قوانین و مقررات و همچنین نهادهای اصلی حمایت‌کننده از مصرف‌کنندگان در ایران آشنا شویم. به لحاظ قانونگذاری علاوه بر آن که در قانون مدنی در حوزه‌ی قراردادهای حمایت‌هایی از خریدار می‌شود و در مواردی همچون معیوب بودن، حق بر هم زدن معامله یا مطالبه‌ی مابه‌التفاوت وجود دارد، اما به نحو تخصصی‌تر قوانینی وضع شده‌اند که هدف اصلی از وضع آنها حمایت از مصرف‌کنندگان است. از جمله‌ی این قوانین می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- قانون مواد خوردنی و آشامیدنی و آرایشی مصوب ۱۳۴۶؛
- قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷ اصلاحی ۱۳۷۳؛
- قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲؛

- قانون سازمان نظام پزشکی کشور مصوب ۱۳۸۳؛
- قانون نظام صنفی کشور مصوب ۱۳۸۳ اصلاحی ۱۳۹۲؛
- قانون حمایت از مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸؛
- قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶؛
- قانون ارتقای کیفی تولید خودرو و سایر تولیدات صنعتی داخلی مصوب ۱۳۸۹؛
- قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز مصوب ۱۳۹۲ اصلاحی ۱۳۹۴؛
- ...

سه نهاد اصلی و مرتبط با حقوق مصرف کنندگان در کشور ما: ۱. سازمان تعزیرات حکومتی؛ ۲. سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و ۳. مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی است.

در کنار این سه نهاد اصلی، مراجع متعدد بسیاری وجود دارند که در حوزه‌ی تخصصی خودشان به شکایت شهروندان در آن حوزه رسیدگی می‌کنند (شهرداری‌ها، فرمانداری‌ها، شرکت‌های آب و برق، گاز، مخابرات، وزارت صنایع، وزارت صنعت معدن تجارت، و بسیاری از نهادهای دیگر که به تخلفات حوزه‌ی خدمات می‌پردازند). بررسی تمامی این مراجع و صلاحیت‌هایشان و روش اقدام از طریق این نهادها در این نوشتار کوتاه امکان پذیر نیست اما شاید مطرح نمودن چند تا از اصلی‌ترین موارد آن که به صورت الکترونیک به شکایات مردم رسیدگی می‌کنند، بتواند در مواردی راهگشا باشد. بنابراین در ادامه‌ی این نوشته، اصلی‌ترین مراجع حمایت‌کننده از حقوق مصرف کنندگان را در دو حوزه‌ی کالا و خدمات (خدمات پزشکی و دستگاه‌های ارائه‌کننده‌ی خدمات دولتی) معرفی می‌کنیم.

□ نحوه مطالبه حقوق مصرف کننده

همان‌طور که مطرح شد، با توجه به ویژگی‌های حقوق مصرف کنندگان، در کنار امکان مراجعه به مراجع قضائی، نهادهای دیگری هم تعیین شده‌اند تا با سرعت و دقت بیشتری به تخلفات تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان رسیدگی نمایند و حقوق مصرف کنندگان را مطالبه کنند. از جمله‌ی آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

❖ سازمان تعزیرات حکومتی

یکی از اصلی‌ترین و شاید موفق‌ترین نهادهای رسیدگی‌کننده به تخلفات اصناف (مشاغل مختلف) در کشور ما، که سریع‌تر از سایر مراجع به تخلفات رسیدگی می‌کند و اختیارات گسترده‌ای برای برخورد با متخلفان و متقلبان دارد، سازمان تعزیرات حکومتی است.

رسیدگی در این سازمان با گزارش تخلفات توسط سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، شورای اصناف، نیروی انتظامی، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی یا توسط ثبت گزارش و شکایت از جانب خود مردم شروع می‌شود.

سه طریق برای اعلام گزارش یا ثبت شکوائیه‌های مردمی در این سازمان وجود دارد. از طریق شماره‌ی ۱۳۵، از طریق شماره‌ی پیامکی ۳۰۰۰۹۶۵۱ و از طریق سایت سازمان تعزیرات حکومتی.

❖ اتحادیه‌های صنفی

اگر در هنگام خرید کالا یا خدمات با مشکل یا تخلفی مواجه شدید، یکی از اقدامات قابل انجام، مراجعه به اتحادیه‌های صنفی است. برای هر یک از مشاغل - چنانچه تابع قانون خاصی نباشند - یک اتحادیه‌ی تخصصی وجود دارد که به اتحادیه‌ی آن صنف خاص مشهور است. به عنوان نمونه اتحادیه‌ی صنف طلا و جواهر فروشان، اتحادیه‌ی نانوایان، اتحادیه‌ی تاکسیرانی، اتحادیه‌ی آرایشگران، اتحادیه‌ی نقاشان ساختمانی، اتحادیه‌ی فروشندگان لوازم منزل، اتحادیه‌ی رستوران‌داران و هتل‌داران و اگرچه هدف اصلی هر اتحادیه حمایت از صاحبان آن حرفه‌ی خاص است اما این اتحادیه‌ها معمولاً با توجه به تخصصی که در آن حرفه خاص دارند، تنظیم‌کننده‌ی تعرفه‌ها و قیمت‌ها و همین‌طور تعیین‌کننده و رسیدگی‌کننده به تخلفات صنفی واحدهای مربوط به خود هستند.

بنابراین اگر در هنگام خرید کالا یا خدمات دچار مشکلی با فروشنده یا ارائه‌کننده‌ی خدمت شدید یا این که واحد صنفی تخلفاتی داشت همچون عدم درج قیمت بر روی محصول، گران‌فروشی، کم‌فروشی، عدم ارائه‌ی فاکتور یا صورت‌حساب، ارائه‌ی کالای معیوب و امتناع از تعویض یا استرداد قیمت، تقلب، عدم انجام خدمات پس از فروش، فروش کالا بدون علامت استاندارد، فروش کالاهای تاریخ‌مصرف گذشته، فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ... می‌توانید با مراجعه به اتحادیه‌ی آن صنف خاص از تعرفه‌ها و قیمت‌ها آگاهی پیدا کنید و تخلفات شغلی و صنفی آن واحد را گزارش کنید.

❖ سازمان ملی استاندارد ایران

یکی دیگر از نهادهای حمایت‌کننده از مصرف‌کنندگان که به منظور رسیدگی سریع، صحیح و شفاف ایجاد شده است و به صورت الکترونیکی به شکایات رسیدگی می‌کند، سازمان ملی استاندارد ایران است. این سازمان صرفاً به شکایاتی رسیدگی می‌کند که مربوط به علامت‌های استاندارد، کالاها، آزمایشگاه‌ها، شرکت‌های بازرسی و فنی، تقاضاهای تمدید پروانه، محاسبه کارمزدهای خدماتی مورد اختلاف و مانند آن باشد. بنابراین در هر موردی که در خصوص کالا یا کیفیت آن یا علامت استاندارد یا شرکت‌های بازرسی و فنی و مواردی مانند اینها شکایاتی داشتید می‌توانید با مراجعه به سایت این سازمان و رفتن به گزینه‌ی سامانه‌ی ملی رسیدگی به شکایات و صرفاً به صورت الکترونیکی اقدام به ثبت شکایت نمایید.

❖ سازمان بازرسی کل کشور

یکی دیگر از نهادهایی که به نوعی به حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خدمات دولتی می‌پردازد و امکان ثبت شکایات یا اعلامات مردمی به نحو اینترنتی را فراهم نموده است، سازمان بازرسی کل کشور است. حوزه‌ی صلاحیت‌های این سازمان برای رسیدگی به اعتراضات، صرفاً شامل رسیدگی به اعتراضات ناشی از عملکرد شرکت‌ها و مؤسسات و ارگان‌های دولتی یا مؤسسات و شرکت‌های عام‌المنفعه و سازمان‌هایی است که تمام یا

قسمتی از سرمایه یا سهام آنان متعلق به دولت است یا دولت به نحوی از انحا بر آنها نظارت دارد یا کمک می‌کند.

اگرچه صلاحیت و همچنین نحوه رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور کمی پیچیده‌تر و تخصصی‌تر از مراجع قبلی است اما این سازمان نیز شرایط لازم برای رسیدگی شفاف و سریع به شکایات شهروندان از تخلفات مراجع و شرکت‌های دولتی یا وابسته به دولت را فراهم کرده است. نکته‌ای که باید به آن توجه داشت این است که رسیدگی در این سازمان حتما باید مستند و مستدل به دلایل معتبر و معقولی باشد و صرف اعلام تخلف واحدها برای رسیدگی در این سازمان کافی نیست.

❖ سازمان نظام پزشکی کشور

از جمله خدماتی که همه‌ی ما در طول زندگی به آن نیاز پیدا می‌کنیم و مصرف‌کننده‌ی آن هستیم، استفاده از خدمات پزشکی و درمانی است. این خدمات طیف گسترده‌ای از امور همچون حق ویزیت‌ها، بستری در بیمارستان‌ها، اعمال جراحی و ... را شامل می‌شود. با توجه به این که تخلفات صنف پزشکان و وابستگان به آنان (مثلا داروسازان، تصویربرداران، شیمی درمانگران، متخصصین طب فیزیکی، طب سنی، طب ورزشی و ...) تابع قواعد خاصی هستند لذا نمی‌توان در مورد تخلفات آنان به مراجع گفته شده در بالا مراجعه نمود. در این گونه موارد در کنار طرح دعوی حقوقی یا کیفری از طریق محاکم دادگستری، می‌توانیم تخلفات حوزه‌ی پزشکی و حوزه‌های وابسته‌ی آن را از طریق سازمان نظام پزشکی کشور هم دنبال کنیم.

□ کلام آخر

با وجود آن که حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در کشور ما نیازمند توسعه و تحولات عمده‌ای است، اما نهادهایی هم وجود دارند که اگر با آنها و روش اقدام از طریق آنها آشنا باشیم می‌توانیم حقوق‌مان را به عنوان مصرف‌کننده به راحتی مطالبه کنیم. اما در حوزه‌ی مصرف کالا و خدمات لازم است چند نکته را همیشه به یاد داشته باشیم:

مصرف، بیش از آن که مفهومی حقوقی باشد، یک مفهوم فرهنگی است؛ این که چه چیزی، به چه اندازه‌ای، با چه کیفیتی، از کجا و با چه تضمین‌هایی خریداری می‌کنیم و با تخلفات چه طور برخورد می‌کنیم، کاملا به فرهنگ ما و نحوه‌ی زندگی و عادات ما بستگی دارد پس تلاش کنیم بهترین فرهنگ مصرف را در هر زمینه‌ای الگوبرداری کنیم.

در کشورهای مثل کشور ما که روند تثبیت و یکسان‌سازی قیمت کالاها و خدمات به نحو مطلوبی انجام نمی‌شود، حتما قبل از خرید یک کالا یا خدمت، تحقیقات لازم را از نظر کیفیت، قیمت و خدمات پس از فروش انجام دهیم.

تلاش کنیم که تا حد امکان برای هر خریدی هر چند جزئی (مثلا غذایی که در یک رستوران می‌خوریم) حتما از فروشنده یا ارائه‌کننده‌ی خدمت، رسید، فاکتور یا صورت حساب دریافت کنیم و اگر صفت یا ویژگی خاصی

برای خرید مدنظر ماست حتما از فروشنده بخواهیم که این ویژگی را در فاکتور قید نماید و این سند را تا زمان معقولی (معمولا چند روز برای کالاهایی که زود مصرف می‌شوند و چند ماه برای کالاهایی که دوام بیشتری دارند) نگهداری کنیم تا در صورتی که با مشکلی از نظر کیفیت کالا یا قیمت و ... مواجه شدیم، پیگیری‌های بعدی با سهولت بیشتری انجام شود.

سعی کنیم با نهادهای حمایت‌کننده از حقوق مصرف‌کنندگان در حوزه‌های مختلف آشنا باشیم تا در صورت لزوم بدون اتلاف وقت و هزینه، بتوانیم برای مطالبه‌ی حقوق‌مان اقدام کنیم. این اقدام ما گاهی می‌تواند در پیشگیری از تخلفات بعدی بسیار مؤثر باشد و رفته رفته فرهنگ جدیدی را در جامعه و در حوزه‌ی مصرف ایجاد کند.

