

## معرفی حقوق مصرف با مقدمه‌ای از مترجم

پرفسور ژان کله ألوا  
Jean CALAIS - AULOY  
ترجمه دکتر عباس قاسمی‌حامد

### مقدمه مترجم

خطرات تهدیدکننده جامعه مصرفی برای اولین بار توسط فلاسفه امریکایی پیش‌بینی گردید و به دنبال آن در سال ۱۹۶۲ میلادی، رئیس‌جمهور وقت امریکا، جان اف‌کندی، ضرورت تدوین قوانین مربوط به حمایت از مصرف‌کنندگان را در سرفصل‌هایی چون برخورداری از حق امنیت، حق دادن پیشنهاد، حق داشتن اطلاعات و حق انتخاب را مطرح نمود.<sup>۱</sup>

از اوایل قرن بیستم قانونگذاران کشورهای اروپایی غربی با ملاحظه ضرورت اجتماعی ایجاد تعادل در روابط قراردادی به‌طور غیرمنسجم و موردی در جهت برقراری آن پا به میدان نهادند. مقارن سال‌های

---

1. Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ, Droit de la consommation, 4<sup>e</sup> éd., Dalloz, 1996. p. 2.

۱۹۷۰ کشورهاي مزبور براي مقابله با خطراتي که مصرفکنندگان را تهدید مي‌نمود به‌طور جدي وارد عمل شدند و اين دوران پيدایش نهادها و قواعد حمايت از مصرفکنندگان در قالب نظمي جديد و با عنوان حقوق مصرف در اين کشورها بود.

### تحول در حقوق قراردادها

براي پاسخ به ضرورت اجتماعي مقابله با سوء استفاده‌هاي اقتصادي و برقراري تعادل در روا بپ قرارداداي، تحولاتي در مفاهيم کلاسيک حقوق قراردادها لازم به نظر مي‌رسيد. قضات و قانونگذاران کشورهاي توسعه‌يافته با دادن پاسخي مثبت به اين نياز اجتماعي در مقابل فلسفه آزادي محض در مفاهيم حقوقي قد علم کرده و به طرح دیدگاههاي جديد در کنار نظرات فردگرایانه در مباحث قراردادي و نفي حاکمیت بی‌چون و چرای مکتب اصالت اراده در این‌گونه مباحث پرداختند. و این نقطه شروع اجتماعي شدن حقوق قراردادها است. در بعد حقوقي، «مکتب اصالت فرد»<sup>۲</sup>

---

2. Individualisme.

در قالب « اصل استقلال اراده»<sup>۳</sup> متجلی می‌گردد. به عبارت روشنتر در مفهوم کلاسیک حقوق قراردادها، عقد اساساً مبتنی بر توافق و اراده طرفین است. در مبحث حقوق قراردادها فلسفه حاکم بر مکتب اصالت فرد، این فرض را به همراه داد که قرارداد منعقد شده توسط فردی آزاد و مسئول عادلانه خواهد بود. در هر جامعه مستقل و مسئول، به‌طور طبیعی هرکس باید مراقب منافع شخصی خود بوده و منتظر کمک دیگران نباشد.

در بعد اقتصادی، اصل استقلال اراده در شکل « آزادی اقتصادی»<sup>۴</sup> متجلی می‌گردد. اما دیدیم که آزادی اقتصادی قرن ۱۹ میلادی موجب بهره‌برداری اقویا از ضعف گردید.<sup>۵</sup> زیرا در فرضی که اصل بر استقلال اراده طرفین است، همان‌گونه که تجارت گذشته ثابت نموده، اگر قدرت عمومی مداخله ننماید، قویتر شرایط خود را به ضعیفتر تحمیل خواهد نمود. در چنین شرایطی قطعاً روابط قراردادی نامتعادل

---

3. Le Principe de l'autonomie de la Volonté.

4. Libéralisme économique.

5. H., L. et J. MAZEAUD, F. CHABAS, Leçon de droit civil, t. II, 1<sup>er</sup> Vol., Obligations: théorie générale, par F. CHABAS, Montchrestien, 8<sup>e</sup> éd., 1991, n<sup>o</sup>. 30, p. 25.

خواهند شد. علاوه بر آنچه که گذشت باید اضافه نمود که مکتب اصالت اراده دیگر قادر به توضیح جنبه‌های مدرن قراردادی همچون قراردادهای جمعی، قراردادهای الحاقی، قراردادهای منعقدہ با سرویس‌های عمومی و ... نبود.<sup>۶</sup>

امروزه دیگر قرارداد تنها مسئله شخصی طرفین عقد نیست، اجتماع نیز علاقمند به داشتن نظارت در چگونگی برقراری روابط قراردادی است<sup>۷</sup> چرا که با توسعه روابط اجتماعی، پیدایش عوامل تولید در مقیاسهای کنونی، مصرف در حد انبوه و ظهور تخصصهای گوناگون در زمینه کالاها و خدمات موجود در عرصه بازار مصرف، برقراری نظم اجتماعی در گروه وجود روابط صحیح قراردادی خواهد بود. با این نگاه و با توجه به ضرورت برقراری مجدد تعادل قراردادی که در اثر پیدایش شرایط جدید اجتماعی در هم ریخته، مفاهیم حقوقی مبتنی بر مکتب اصالت فرد یا اجتماعی شدن حقوق،

---

6. Ph. MALAURIE et L. AYNES, Droit Civil, Les obligations, Cujan, 8<sup>e</sup> éd., 1998, <sup>no</sup>. 342, p. 196.

7. B. STARCK, Les obligations, 2, Contrat, par H. ROLAND et L. BOYER, Litec, 5<sup>e</sup> éd., 1995, <sup>no</sup>. 1195, p. 493.

تغییراتی اساسی یافته است. در همین راستا کشورهای توسعه‌یافته با روی آوردن به مفاهیم جدید حقوقی اقدام به وضع قواعد مبتنی بر اندیشه حمایت از مصرف‌کننده و به‌کارگیری روش‌های جدید ایجاد تعادل قراردادی نموده‌اند.

در هنگام توسعه اقتصادی پیش‌بینی قواعد مربوط به حقوق مصرف و شکل بخشیدن به این رشته حقوقی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. هدف اساسی این شاخه حقوقی ایجاد تعادل قراردادی در دورانی است که امکانات و اطلاعات موجود در دسترس متخصصین، غالب مصرف‌کنندگان را مصداق بارز طرف ضعیف‌تر در عقد قرار داده است. با این توجه تمایل این کشورها به حمایت از مصرف‌کننده صرفاً ناشی از وجود انگیزه‌های اخلاقی و یا برقراری عدالت بدان جهت که عدالت امری پسندیده است نمی‌باشد. انگیزه‌های اصلی وضع این‌گونه قواعد و به‌کارگیری این‌گونه روش‌های جدید، زمینه‌سازی توسعه اقتصادی و همگام با آن برقراری تعادل قراردادی، مبارزه با پیامدهای منفی توسعه و مقابله با تورم در شکلی عملی و حساب شده است،

راهی که پیمودن آن برای کشورهای در حال توسعه، از جمله جمهوری اسلامی ایران امری اجتنابناپذیر خواهد بود.

### **ضرورت طرح حقوق مصرف در نظام حقوقی ما**

احساس ضرورت طرح این رشته جدید حقوقی در کشور ما با تقدیم «لایحه حمایت از حقوق مصرفکنندگان» به مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۷۲/۳/۲۴ و به دنبال آن تدوین قوانین و آییننامه‌های اجرایی تعزیرات حکومتی به اثبات رسیده است. اما تدوین قوانینی از این قبیل به شکل پراکنده و مقطعی برای پاسخگویی به نیازهای موقت جامعه با چشم اندازی که می‌توان از این رشته حقوقی ترسیم نمود قابل مقایسه نمی‌باشد. به نظر می‌رسد روند تقنینی امروز ما چیزی جز تکرار مراحلی که قبلاً در کشورهای توسعه‌یافته تجربه شده و پس از مدتی ضعفهای آن آشکار گردیده نمی‌باشد. با این نگاه برای اجتناب از تکرارهایی از این قبیل، به‌کارگیری تجارب و دوباره نپیمودن راهی را که دیگران پیموده‌اند تا آنجا که با مبانی ما منافاتی نداشته باشد امری

معقول و پسندیده به نظر می‌رسد.  
با توجه به ضرورت آشنایی با رشته حقوق مصرف در نظام حقوقی ما، طرح این سؤال جای دارد که: برای پایه‌ریزی صحیح این شاخه جدید که در کشورهای توسعه‌یافته بر پایه‌های اصیل حقوق جوانه زده و در حال و هوای نیازهای جامعه رشد کرده است چه روشی باید به کار برد تا نه مشکلی بر مشکلات بروکراسی اداری افزوده گردد و نه اقدام به وضع قوانینی نمود که همراه با سایر قوانین متروکه در پیچ و خمهای اداری به دست فراموشی سپرده شود؟ چرا که وضع قوانین جدید بدون زمینه‌سازی لازم نه تنها مشکلی را حل نخواهد کرد بلکه بر انبوه مشکلات خواهد افزود.

پاسخ صحیح به این سؤال نیازمند کاری دقیق و کارشناسانه از سوی متخصصین رشته‌های حقوقی است. اما به‌عنوان گام نخست در طرح این رشته در نظام حقوقی ما، زمینه‌سازی مناسبی که در آن نهادهای نوپا هماهنگ با نیازهای بومی رشد کرده و به باروری بنشینند امری ضروری است. در همین راستا آشنایی با تجارب

کشورهایی که این مراحل را زودتر تجربه کرده‌اند دستمایه‌ای ارزشمند خواهد بود. به همین منظور اولین مقاله در مورد یکی از اساسی‌ترین مباحث حقوق مصرف‌با عنوان: «مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه» در دسترس علاقمندان قرار داده شد.<sup>۸</sup>

به دنبال آن مقاله دیگری با عنوان «راه‌حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها» که معرف مبحث دیگری از این رشته حقوقی است توسط نگارنده ترجمه گردید.<sup>۹</sup>

مقاله حاضر نیز گام دیگری است در جهت آشنایی کلی با رشته حقوق مصرف، به‌عنوان یکی از مباحث حقوقی که ضرورت طرح آن در نظام حقوقی ما مشهود است. اما قبل از هر چیز پالایش واژه «مصرف» در زبان فارسی از ملازمه‌ها و مقارنه‌هایی

---

۸. دکتر عباس قاسمی‌حامد، مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه، مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۴۸ به بعد.

۹. دکتر پرفسور فیلیپ سیملر، ترجمه دکتر عباس قاسمی‌حامد، راه‌حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، ش ۲۴-۲۳، ۱۳۷۷.



که به آن مفهومی منفی بخشیده اند لازم به نظر می‌رسد.

### پالایش واژه مصرف

واژه «مصرف» اگرچه در پیوندی که با کلمه «جامعه» داشته (در شکل «جامعه مصرفی») در فرهنگ معاصر ما از مفهومی منفی برخوردار گردیده، اما در نگاه حقوق اقتصادی الزاماً کلمه «مصرف» از چنین باری منفی برخوردار نیست. در واقع مصرف آنجا که همراه تولید است، شاخص توان اقتصادی جامعه بوده و شرط بقای واحدهای تولیدی می‌باشد. کلمه مزبور در کشورهای توسعه‌یافته الزاماً مقارن مفاهیم اسراف و تبذیر نیست و نوعاً ملزم بهره‌مندی متعارف و هماهنگ با نیازهای عادی زندگی اجتماعی امروز است. وجود ملازمات و مقارناتی که از واژه «مصرف» تداعی منفی در زبان فارسی به همراه می‌آورند نباید موجب گردد تا حقوقدانان فارسی زبان از به‌کارگیری عنوان «حقوق مصرف» (که در کشورهای پیشگام در طرح این رشته حقوقی نیز به همین شکل معمول است) پرهیز نموده و

به‌عنوان به ظاهر موجه‌تر آن یعنی «حقوق مصرف‌کننده» روی آورند.<sup>۱۰</sup> اگرچه حقوق مصرف‌کننده قسمتهای اصلی حقوق مصرف را تشکیل داده و اساساً هدف اصلی این رشته حقوقی حمایت از این گروه است اما حقوق مصرف علاوه بر بیان مباحث مذکور به وضع قواعد کلی و طرح روشهای جدید پیشگیری از عدم تعادل قراردادی می‌پردازد. به عبارت دیگر پیش‌بینی تکالیف و حقوق متخصصین، وضع قواعد شکلی و قوانین و مقررات دادرسی، وضع ضمانتهای اجرایی در شکل مدنی و کیفری، در کنار پیش‌بینی مقررات راجع به نهادهای اداری مؤثر در پیشگیری از تحقق نابرابریهای قراردادی مانع از آن می‌گردد تا این رشته حقوقی صرفاً با نام «حقوق مصرف‌کننده» شناسایی گردد.

### معرفی مقاله

مقاله‌ای که در صفحات آینده به ترجمه آن خواهیم پرداخت، مبحثی مستقل

---

۱۰. رك. نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تحقیق از مهرانگیز امیدی — علیرضا سعادت‌مندی، زیر نظر دکتر هادی اسماعیلزاده، انتشارات سازمان برنامه و بودجه، چاپ اول، ۱۳۷۴.

از کتاب ارزشمند «حقوق مصرف» است که همزمان با تولد این رشته حقوقی در فرانسه در سالهای ۱۹۸۰ اولین چاپ آن منتشر گردید. چاپ چهارم کتاب مزبور که اساساً توسط پرفسور ژان کله الو (Jean CALAIS-AULOY) به رشته تحریر درآمده با نظارت فرانک استینمتز (Frank STEINMETZ) (مؤلف بخشهای راجع به قیمت و مسکن) منتشر گردیده است.<sup>۱۱</sup> پرفسور (CALAIS-AULOY) (استاد دانشگاه مونپولیه فرانسه و مسئول مرکز حقوق مصرف در همانجا) رئیس کمیسیون بازنگري حقوق مصرف فرانسه بوده و از صاحبان نظران بنام این رشته حقوقی به شمار می آید. نظرات انتقادی ایشان در مورد قانون مصرف فرانسه (که در سال ۱۹۹۳ در مجموعه واحدي توسط قانون ۲۶ ژوئیه ۱۹۹۳ نهادینه گردید و تا تاریخ ۲۳ ژانویه نیز به سیر تکمیلی خود ادامه داده است)<sup>۱۲</sup> از ظرافت خاصی برخوردار بوده و نگارنده این سطور نیز به سهم خود با اقامه ادله کافی در جهت بیان و اثبات مصادیق خارجی انتقادات

11. Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ, Droit de la consommation, 4<sup>e</sup> éd., Dalloz, 1996.

12. Code de la Consommation.

مزبور به ارائه راه‌حلهایی در جهت اصلاح  
قسمتهایی از قانون مصرف‌فرانسه در  
رساله دکترای خود پرداخته است.<sup>۱۳</sup>  
امید است با ترسیم خطوط کلی این  
رشته حقوقی گامی مقدماتی در جهت طرح  
تفصیلی حقوق مصرف در نظام حقوقی جمهوری  
اسلامی ایران برداشته شده باشد.

### طرح بحث

امروزه حقوق مصرف در بیشتر کشورهای  
جهان (به‌عنوان یک رشته حقوقی) شناسایی  
شده است. بنابراین شایسته است در مبحث  
حاضر، بدون ترجیح یکی از کشورها بر  
دیگری، ابتدائاً به شکلی فراگیر به بیان  
محتوای این رشته حقوقی پرداخت (۱) و  
سپس با جستجوی مبانی آن (۲) نهایتاً این  
بحث را با بیان روشهای حقوق مصرف (۳)  
به پایان رسانید.

## ۱

### محتوی حقوق مصرف

---

13. Abbas GHASEMI HAMED, De l'obligation d'information dans le contrat, thèse, Rennes I, 1998, n°. 250, p. 170, n°. 739 et s., p. 501 et s.

## حقوق مصرف چیست؟

در مبحث حاضر خواننده نباید به دنبال شناسایی دقیق حدود حقوق مصرف باشد. تعیین حدود دقیق این رشته حقوقی نه ممکن است و نه مفید. مرزهای رشته‌های حقوقی هیچ‌گاه بروشنی قابل ترسیم نبوده و حقوق مصرف نیز از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. بعضی از نویسندگان برداشت مضیقی در مورد این شاخه حقوقی داشته و بعضی دیگر برداشتی موسع؛ بررسی صحت و یا بطلان هر یک از این برداشتها امری بیهوده است.

تنها شیوه ممکن برای بیان حقوق مصرف شروع از درون و هسته مرکزی این رشته حقوقی به منظور روشن نمودن تدریجی مفهوم، با جهت‌گیری به سمت محدوده خارجی آن می‌باشد تا در این رهگذر مفهوم حقوق مصرف در نوشته حاضر نیز روشن گردد.

هسته مرکزی حقوق مصرف متشکل است از قواعدی نشأت‌یافته از دو ملاک؛ الف. کاربرد این قواعد اختصاص به روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان دارد؛ ب. هدف قواعد مزبور حمایت از مصرف‌کنندگان است. حقوق مصرف در مفهوم مضیق خود حدود

به این قواعد است. در نظام حقوقی فرانسه، مفهوم مضیق این رشته حقوقی ملاحظه می‌گردد؛ برای مثال می‌توان به مقررات مربوط به تحویل کالا، اعطای اعتبار و شروط تحمیلی\* اشاره نمود.

مبنای ما در نوشته حاضر مفهوم وسیع‌تری از حقوق مصرف است، تا از این رهگذر بتوان به معرفی مجموعه موضوع پرداخت. بنابراین تعدی از دو ملک فوق‌الذکر به شکل زیر خواهد بود:

— از طرفی برای اینکه قاعده‌ای به‌عنوان یکی از قواعد حقوق مصرف به حساب آید به نظر می‌رسد کافی است تا قاعده مزبور اصولاً در روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان به‌کار گرفته شود، اما لازم نیست مجری این قاعده انحصاراً این نوع از روابط باشد. برای مثال ضمانت از عیوب مخفی، قلب و مغشوش نمودن کالا و تبلیغ فریبکارانه در مبحث حاضر قابل مطالعه خواهند بود درحالی‌که متون قانونی مربوط به این مباحث، از جهت نظری، از موارد کاربرد عامی برخوردارند. اما وسعت دامنه مباحث

---

\*. رك. پانوش ۹ - «مترجم».

اخیرالذکر مانع از درج آن در مجموعه قانون مصرف نمی‌گردد.

– از طرف دیگر محدود شدن به قواعدی که هدف آن حمایت از مصرف‌کننده است مشکل خواهد بود. در روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان گاهی ممکن است قواعدی که با هدف حمایت از مصرف‌کنندگان وضع نشده اما از قابلیت تأثیری مثبت یا منفی نسبت به مصرف‌کنندگان برخوردارند اعمال گردد: برای مثال می‌توان به مباحث عیوب رضا، عدم اجرای قرارداد و صلاحیت قضایی اشاره نمود. مطمئناً این قواعد منحصرأً مربوط به حقوق مصرف نمی‌باشند، اما به قدری با این رشته حقوقی ارتباطی تنگاتنگ دارند که در نوشته حاضر (و به منظور معرفی حقوق مصرف) مورد استناد قرار خواهند گرفت.

قواعد حقوق مصرف در معنی عام آن، علاوه بر آن دسته از قواعد که نسبت به اموال و خدمات ارائه شده به مصرف‌کنندگان اعمال می‌گردد، قواعد خاصی است که به منظور حمایت از مصرف‌کننده مال و یا خدماتی خاص همچون محصولات غذایی، دارویی، خودرو، مسکن، بیمه، سفرهای

برنامه‌ریزی شده و غیره تنظیم گردیده‌اند. وجود قواعد خاص بی‌شمار مزبور موجب توسعه دامنه حقوق مصرف می‌گردد.\*

### ماهیت چندگانه حقوق مصرف

سالها تنها ملاک دسته‌بندی رشته‌های حقوقی، طبیعت قواعد راجع به آن بود؛ برای مثال می‌توان به رشته‌های حقوق مدنی، حقوق تجارت، حقوق جزا، قواعد راجع به آیین دادرسی و حقوق اداری اشاره نمود. در مقابل این تقسیم‌بندی کلاسیک، امروزه با توجه به کاربرد قواعد حقوقی تقسیم‌بندی دیگری مطرح شده است. بدون شک حقوق کار از اولین مثالهای این دسته‌بندی جدید به‌شمار می‌رود؛ حقوق رقابت، حقوق توزیع، حقوق محیط‌زیست و بالاخره حقوق مصرف نیز جزء همین دسته‌بندی کاربردی به‌حساب می‌آیند. این دسته‌بندی به موازات دسته‌بندی کلاسیک نبوده بلکه به نوعی عمود بر آن می‌باشد:

---

\*. مطالعه این قواعد نیازمند بررسی تفصیلی هریک به‌طور مستقل است، اما قواعد اصلی و خصوصاً مباحث مربوط به مسکن در کتابی که مقاله حاضر جزئی از آن می‌باشد مورد بررسی قرار گرفته‌اند - «مترجم».



به بیانی دیگر هر رشته از رشته‌های دسته‌بندی جدید بر رشته‌های گوناگونی از دسته‌بندی کلاسیک منطبق می‌گردد. با این نگاه است که می‌توان از ماهیت چندگانه حقوق مصرف‌سختن به‌میان آورد.

### **رشته‌های حقوقی مرتبط با حقوق مصرف‌سختن چه رشته‌هایی هستند؟**

۱. حقوق مدنی در این میان در رتبه اول جای دارد، چرا که روابط مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان در اغلب موارد در چارچوب قراردادهای حقوق خصوصی قرار می‌گیرند. بعضی از تئوریهای سامان‌یافته در حقوق مدنی، همچون ضمانت عیوب مخفی، تعهد به امنیت و یا تعهد به دادن اطلاعات اهمیت خاصی برای مصرف‌کنندگان داشته و در چارچوب حقوق مصرف‌سختن داخل می‌شوند. بنابراین برخی از مقررات حقوق مصرف، خصوصاً آن دسته که مربوط به شروط تحمیلی بوده می‌توانند با حقوق مدنی مرتبط باشند.

۲. حقوق تجارت در این زمینه نقش محدودتری را ایفا می‌نماید، چرا که علی‌القاعده حقوق مصرف، صرفاً برای تجار

وضع نشده بلکه قابل اعمال نسبت به تمامی متخصصین است. با این وجود، بعضی از مقررات که نوعاً مربوط به تجار بوده نیز می‌توانند از جمله مقررات این رشته حقوقی به حساب آیند. از این میان می‌توان به مقررات راجع به شیوه‌های تجاری اشاره نمود.

۳. حقوق جزا، لااقل در نظام حقوقی فرانسه،<sup>۱۴</sup> جایگاه خاصی را در حقوق مصرف به خود اختصاص داده است. بسیاری از تعهداتی که با هدف حمایت از مصرف‌کنندگان به متخصصین تحمیل شده همراه با ضمانتهای اجرایی کیفی می‌باشند، برای مثال تقلب و مغشوش نمودن کالا از جمله تخلفات دارای ضمانت اجرایی کیفی به حساب می‌آیند. این قبیل ضمانتهای اجرایی در زمینه تبلیغ، بازاریابی و مسائل اعتباری نیز به چشم می‌خورند. ضمانتهای اجرایی کیفی با کمک تهدیدهای جزایی نقشی بازدارنده را ایفا می‌نمایند. اما وجود این قبیل ضمانتهای اجرایی در حقوق مصرف اعتراض متخصصین را

---

14. LUC BIHL, Le droit pénal de la Consommation, Nathan 1989. RENUCCI, Droit pénal économique, Masson, 1995.

به دنبال دارد. بدون شك (در زمینه حقوق مصرف) می‌توان از توسل بی‌وقفه به حقوق جزا اجتناب نمود؛<sup>۱۵</sup> اما وجود بعضی ضمانت‌های اجرایی کیفری برای رعایت حرمت قانون، اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد مشروط بر آنکه این قبیل ضمانت‌های اجرایی با منافی که قانون از آن حمایت می‌نماید هماهنگ باشند.<sup>۱۶</sup>

۴. قواعد مربوط به آیین دادرسی مدنی و کیفری به نوبه خود در حقوق مصرف نقش خاصی را ایفا می‌نمایند. حمایت از مصرف‌کنندگان صرفاً از طریق قواعد ماهوی کافی نیست بلکه می‌بایست دسترسی ساده و سریع به مراجع قضایی را نیز برای ایشان پیش‌بینی نمود. در همین راستا است که مراحل دادرسی ساده‌تر نهادینه گردیده و انجمن‌های مصرف‌کنندگان نیز حق اقدام در جهت حمایت از منافع جمعی مصرف‌کنندگان را پیدا نموده‌اند.

۵. حقوق اداری نیز به دو شکل

---

15. M. Th. CALAIS-AULOY, "La dépenalisation du droit des affaires", D. 1988, Chron., 315.  
۱۶. تناسب و هماهنگی جریمه تا آنجاست که نقض قانون مضرتر از رعایت آن جلوه داده شود؛ اما این قبیل مجازات‌ها کم و بیش در قیمت‌ها تأثیر خواهند گذاشت. مجازات‌های دیگری چون اعلام محکومیت نیز قابل اعمال است.

مشارکت خود را در حقوق مصرف اعلام می‌نماید. از طرفی کارگزاران اداری، خصوصاً نمایندگان DGCCRF<sup>۱۷</sup> وظیفه نظارت بر نحوه به‌کارگیری متون قانونی راجع به حمایت از مصرف‌کنندگان را به‌عهده داشته و از طرف دیگر بعضی از سرویس‌های عمومی (پست، بیمارستانها) با مراجعین خود روابطی همانند روابط موجود مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان را دارند.

تحلیل فوق این‌ها را تقویت می‌نماید که حقوق مصرف موضوعی است (که بدون برخورداری از اندیشه‌ای واحد) از اجزایی با ماهیت‌های گوناگون تشکیل یافته است. اما این نظر صحیح نیست؛ چرا که حقوق مصرف از اندیشه واحد «ضرورت حمایت از مصرف‌کنندگان در مقابل توان و برتری طرف‌های اقتصادی آنها» الهام می‌گیرد. با این توجه می‌توان ملاحظه نمود که چگونه سدهایی که رشته‌های کلاسیک حقوقی را از یکدیگر جدا می‌سازند در این رشته حقوقی فروریخته شده‌اند.

از طرف دیگر به هیچ‌وجه نباید حقوق

---

17. Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

اداره کل رقابت، مصرف و مجازات تقلب (و تخلفات).

مصرف را همانند يك رشته مستقل از ساير رشته‌ها ملاحظه نمود چرا كه قواعد عام حقوق مدني، حقوق جزا، قواعد مربوط به آيين دادرسي و حقوق اداري در اين رشته‌ها قابل اعمالند. حقوق مصرف در چارچوب خاص خود تنها قواعد خاصي را كه از تقسيمات كلاسيك فراترند به‌كار مي‌گمارد.

### **رشته‌هاي نزديك به حقوق مصرف**

اگر از چارچوب حقوق مصرف پا را فراتر گذاريم، خواهيم گفت كه موضوعات گوناگوني با اين رشته حقوقي مرتبط بوده و در بعض از موارد نيز با آن نقاط اشتراكي دارند.

در اين ميان به‌عنوان اولين مورد مي‌توان از حقوق رقابت ياد نمود.<sup>۱۸</sup> اين رشته حقوقي ناظر بر روابط مابين شرکتهای بوده و در نتيجه از جهت رتبه مقدم بر حقوق مصرف خواهد بود. اما در حد فاصل اين دو رشته حقوقي مجموعه‌اي از قواعد

---

۱۸. در مورد ارتباط بين اين دو رشته حقوقي مورد بحث ر.ك.

"Concurrence et Consommation", Ouvrage Collectif sous la direction d'Yves Serra et Jean Calais-Auloy, Dalloz 1994.

مشترك، مانند ممنوعیت به‌کارگیری روشهای تجاری تحمیلی به چشم می‌خورد. به بیانی عام، اکثر قریب به اتفاق قواعد حقوق رقابت برای مصرف‌کنندگان دارای اثر بوده و از طرف دیگر قواعد حقوقی حاکم بر مصرف نیز متقابلاً بر مسئله رقابت تأثیر می‌گذارند. ارتباط مابین این دو رشته حقوقی به حدی است که هر دو خواهند توانست بدون از دست دادن مشخصه‌های خود در مجموعه واحد مربوط به حقوق بازار و روابط تجاری و با حفظ جایگاه خود دسته‌بندی گردند.

یکی دیگر از رشته‌های حقوقی نزدیک به حقوق مصرف، حقوق توزیع است. مورد اخیر نیز از جهت رتبه مقدم بر حقوق مصرف می‌باشد، چرا که فعالیت‌های موجود در حد فاصل تولید و مصرف در این رشته حقوقی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند. قواعد پیش‌بینی شده برای حمایت از مصرف‌کننده غالباً در مورد فعالیت‌های صورت‌گرفته در زمینه توزیع اعمال می‌گردند؛ اما باید خاطر نشان ساخت که حقوق توزیع تفصیلی‌تر از حقوق مصرف بوده درحالی‌که حقوق مصرف به‌جای تفصیل بیشتر

به نتیجه و پایان کار می‌اندیشد. ارتباطات کاملاً متفاوتی مابین حقوق مصرف و حقوق محیط‌زیست برقرار می‌گردد. هر دو رشته از فلسفه واحدی نشأت می‌گیرند: در واقع این دو رشته حقوقی نسبت به خطرات مجموعه‌ای که قبل از هرچیز به تولید می‌اندیشد و گاهی نیز منافع واقعی انسانها را از یاد می‌برد عکس‌العمل نشان می‌دهند.

یقیناً، از جهت محتوایی، حقوق محیط‌زیست از حقوق مصرف تفکیک می‌شود: رشته اول برای حمایت از انسان در مقابل صدمات وارده به زندگی طبیعی و محیط‌زیست او پیش‌بینی شده، اما رشته دوم انسانها را در مقابل قدرتهای اقتصادی شرکتهای ارائه‌کننده کالا و خدمات حمایت می‌نماید؛ ولی در هر حال بررسی مسائل با ملاحظه قواعد هر دو رشته حقوقی نیز ممکن است: برای مثال آلودگی آب در آن واحد می‌تواند یکی از موضوعات قابل بررسی در چارچوب حقوق محیط‌زیست و همچنین حقوق مصرف به حساب آید.

## مبانی حقوق مصرف

### پرسش

به چه منظوری قانون، مصرفکنندگان را مورد حمایت خود قرار می‌دهد؟ طرفداران حقوق مثبت‌ه در مقام پاسخ به این پرسش معتقدند: مصرفکنندگان، در نیمه دوم قرن بیستم، گروه فشار نسبتاً مقتدری را برای حاکم نمودن قوانین مبتنی‌بر اندیشه حمایت از مصرفکنندگان تشکیل داده‌اند. این پاسخ اگرچه نادرست نبوده اما کافی به نظر نمی‌رسد. تأثیرپذیری قانونگذار از انجمن‌های مصرفکنندگان واقعیت دارد اما تشکیل انجمن‌ها و گوش شنوا داشتن در مقابل حرف‌های آنها احتمالاً به این علت بوده که پیشنهادات ایشان در واقع گویای نیازهای عمیق جامعه بوده است. با این توجه برای ارزیابی دقیق‌تر مسئله باید استدلال‌های موافقان را مورد بحث و بررسی بیشتری قرار داد.

### موافق

به اعتقاد من حقوق مصرف بر سه پایه



استوار است:

الف. مصرف‌کنندگان به طور طبیعی در موضع ضعیف‌تری نسبت به متخصصین قرار دارند.

ب. وظیفه قانون حمایت از ضعیف در مقابل قوی است.

ج. حقوق مدنی کلاسیک برای حمایت از مصرف‌کنندگان ناتوان شده است.

با توجه به بررسی قبلی\* وجود عدم تعادل مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان، به مدلل نمودن مطالب مطروحه در عناوین ب و ج خواهیم پرداخت.

وظیفه قانون حمایت از ضعیف در مقابل اقویا است. اگر این تنها وظیفه قانون نباشد لااقل وظیفه اصلی آن محسوب می‌شود. اگر گروهی قربانی همیشگی سوءاستفاده قدرتهای اقتصادی باشند زندگی اجتماعی مختل خواهد شد. با این توجه قانون در کنار اندیشه حمایت از ضعیف‌ترها جهت‌گیریهای خود را متمایل به سمت نظم بخشیدن و نهایتاً تشکیل جامعه‌ای

---

\*. رك. پیشگفتار مترجم. همچنین رك. دكتر عباس قاسمی‌حامد، (مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه)، مقاله سابق‌الذکر، ص ۹۲ به بعد - «مترجم».

آرام می‌نماید. با احتراز از آرمانگرایی بیش از حد، می‌توان گفت که در مبحث حاضر مسئله قابلیت تأثیر قواعد حقوقی دوباره با اخلاق پیوند می‌خورد. ضرورت حمایت از کارمندان، کشاورزان، تجار و فروشندگان خرده پا امری است که تقریباً مورد اتفاق همگان است. تمامی ادله موجهه ضرورتهای مزبور در ابواب اخیرالذکر به نفع اندیشه «ضرورت حمایت از مصرف‌کنندگان» قابل استناد است.

حقوق مدنی در شکل کلاسیک آن قادر به حمایت از مصرف‌کنندگان نیست. در قانون مدنی برای مقابله با بعضی از نابرابریهای قراردادی چاره‌جویی شده است. از آن جمله می‌توان به نظریه عیوب رضا و نظریه ضمانت در عقد بیع اشاره نمود. اما این قبیل راه‌حلهای عموماً در دسترس مصرف‌کنندگان قرار ندارند، چرا که بهره‌مندی از راه‌حلهای مزبور متوقف است بر طرح شخصی دعاوی دارای این‌گونه ضمانتهای اجرایی در مراجع ذیصلاح قضائی، البته پس از تشکیل قرارداد و غالباً پس از اجرای آن. آیا کسی که ظرف ماست فاسری را خریداری می‌نماید برای احقاق

حق خود به ضمانت اجراي عيوب مخفي تمسك خواهد نمود؟

اگر مواضع سه‌گانه فوق‌الذکر را بپذیریم به این نتیجه خواهیم رسید که قانونگذار برای برقراري تعادل در روابط قراردادي فی‌مابین متخصصین و مصرف‌کنندگان باید قواعدی مؤثرتر از قواعد موجود در قانون مدنی وضع نماید. مصرف‌پدیده‌ای است در مقياس وسیع و انبوه؛ فوایدی که در اکثر موارد اگر تک تک مورد بررسی قرار گیرند قابل توجه نمی‌باشند، در نگاهی جمعی و با احتساب پارامترهای زمان و مکان قابل ملاحظه خواهند بود. بنابراین قواعد جدید می‌بایست از ابعاد بازدارنده و جمعی برخوردار باشند درحالی‌که قواعد موجود در قانون مدنی از چنین ابعادی برخوردار نیستند. برای مثال جمع‌آوری کالاهای خطرناک قبل از فراهم آوردن موجبات خسارت و یا حذف شروط تحمیلی قبل از تشکیل قرارداد، از جمله امور قابل طرح در این رشته حقوقی است.

## مخالف

قواعد حقوق مصرف، خصوصاً آن دسته که از جنبه‌های بازدارنده و جمع‌ی برخوردارند، متخصصین را در تنگنا قرار می‌دهند، چرا که دیگر اصل آزادی در امور تجاری و صنعتی برای ایشان قابل استناد نخواهد بود. تعدد افراطی این قواعد می‌تواند زیان‌آور باشد. گرفتار شدن حقوق در حصار متون قانونی متعددی که محتمل است یا به دست فراموشی سپرده شده و یا در فرض به‌کارگیری آن موجبات فلج شدن فعالیتهای اقتصادی را فراهم آورند امری مطلوب نیست.

علاوه بر آنچه که گذشت، القاء این احساس به مصرف‌کنندگان که قانون در هر شرایطی از ایشان حمایت خواهد نمود خطرناک بوده همچنان‌که ایجاد تفکر همیاری در تمامی شرایط، ایشان را ناتوان خواهد ساخت. حمایت بیش از حد نهایتاً خطر ابفا و همیشگی نمودن موضع ضعیفتر مصرف‌کنندگان را به دنبال خواهد داشت.

این قبیل انتقادات مطروحه در مورد حقوق مصرف نباید دستکم گرفته شوند. به

نظر می‌رسد برای ایجاد تعادل در روابط  
فیما بین طرفهای اقتصادی، ایجاد تغییر  
در رفتار مصرف‌کنندگان مهمتر از افزایش  
قواعد حقوقی خواهد بود. حداقل امکان خود  
مصرف‌کنندگان باید حامی منافع خود باشند  
و این چیزی جز دادن اطلاعات<sup>۱۹</sup> و آموزش  
به ایشان نیست.\*

اما ایجاد تحول و تغییر در  
رفتارها، در صورت امکان، امری نیست که  
یک روزه محقق گردد و این خود نیز در  
فرض تحقق تمامی مصرف‌کنندگان را از گزند  
انواع سوء استفاده‌ها در امان نخواهد  
داشت. بنابراین به نظر من انتقادات  
فوق‌الذکر برای نفی کارایی قواعد راجع  
به حمایت از مصرف‌کنندگان و غیرحقوقی  
شمردن اعمال مصرفی کافی نخواهد بود.  
خارج نمودن اعمال مصرفی از دایره شمول  
قواعد حقوقی موجب می‌گردد تا

---

۱۹. آموزش مصرف‌کنندگان از جهت نظری از سالها پیش در  
فرانسه الزامی بوده اما این امر هنوز کاملاً جامه عمل  
نپوشیده است. رك.

KREMER, "Des Caddies à l'école", Le Monde, 2 févr. 1993.

\*. برای آشنایی اجمالی به این نظریه در حقوق فرانسه  
رك. دکتر عباس قاسمی‌حامد، مروری اجمالی بر نظریه تعهد  
به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه،  
مجله کانون وکلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۱۴ به بعد - «مترجم».

مصرفکنندگان و خصوصاً ضعیفترهای این گروه بدون دفاع در مقابل قدرتهای اقتصادی رها گردند.

پاسخ نهایی به مسأله مبنای حقوق مصرف و اندیشه حمایتی این رشته حقوقی در مورد مصرفکنندگان، صرفاً الزام به رعایت حدودی خاص در وضع قواعد آن است بدین بیان که: قواعد راجع به حمایت از مصرفکنندگان از طرفی میبایست مؤثر بوده اما از طرف دیگر نباید نه بسیار متعدد باشند و نه بیش از حد مزاحم و دست و پاگیر.

### ۳

#### روشهای حقوق مصرف

##### معرفی مبحث

قانونگذار برای برقراری تعادل در روابط مابین متخصصین و مصرفکنندگان روشهای گوناگونی را به کار میگیرد. روشهای به کار گرفته شده در شکل مجموعه های دوتایی مطرح میشوند. هر یک از این مجموعه های دوتایی، از جهت نظری، میتوانند به عنوان جایگزینی پیشنهادی

برای قانونگذار به حساب آیند. اما در واقع بررسیهای تقنینی نشان می‌دهند که در بیشتر کشورها مجموعه‌ای از این روشها به‌کار گرفته می‌شوند.

### حقوق قوام یافته (Hard law)، حقوق قوام نیافته\* (Soft law)

---

\* «حقوق قوام نیافته» و یا «حقوق نرم» (soft law) که در مقابل «حقوق قوام یافته» و یا «حقوق سخت» (hard law) به‌کار گرفته شده از جمله مفاهیم حقوقی است که در مباحث حقوق بین‌الملل مطرح شده است. برای آشنایی بیشتر به منابع زیر مراجعه نمایید:

فارسی:

ملاحظات یکی از متخصصان حقوق اساسی درباره تحول منابع حقوق بین‌الملل، ژان فرانسوا اوبر، ترجمه دکتر سیدعلی هنجنی، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۸، پاییز - زمستان ۱۳۶۹، ص ۲۴۴ به بعد.

شکلگیری قواعد بین‌المللی در دنیایی رو به تحول، نقد مفهوم «حقوق قوام نیافته» (soft law)، RYUICHI IDA، ترجمه دکتر اردشیر امیرارجمند، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۲۰-۱۹، بهار تا پاییز ۱۳۷۶، ص ۵۴۹.

انگلیسی:

D. J. HARRIS, Cases and materials on international law, Fifth edition, Sweet and Maxwell, 1998, p. 64.

I. SEIDL-HOHENVELDERN, International Economic law, Martinus Nijhoff Publishers, 1989, p. 42.

فرانسه:

برای آشنایی با کتابنامه فرانسوی رک. مقالات ترجمه شده به فارسی فوق‌الذکر خصوصاً پانوش ۳۵ در مقاله اول و پانوش ۱۰ در مقاله دوم.

معرفی حقوق مصرف ... ❖ ۳۱۱

قسمت اعظم حقوق مصرف دربردارنده قوانینی امری است که با کمک ضمانتهای اجرایی تعهداتی را به متخصصین تحمیل می‌نمایند. با این وجود حقوق مصرف‌حای قواعدی غیرالزامی نیز می‌باشد که رعایت آنها به متخصصین صرفاً توصیه شده است.

---

برای آشنایی بیشتر با این مفهوم حقوقی، ذیلاً به نقل قسمتهایی از مقاله دوم فارسی سابق‌الذکر (ترجمه دکتر اردشیر امیرارجمند) خواهیم پرداخت:

«به نظر می‌رسد که صاحب‌نظران، بی‌آنکه تعریفی واحد و مشترک از واژه «حقوق قوام نیافته» داشته باشند، آن را به صورتی متفاوت و مطابق با ذهنیت و تصور خود به‌کار برده‌اند. آموزه‌های حقوقی قائل به وجود حداقل سه دسته «حقوق قوام نیافته» شده‌اند:

۱. در بین قواعد قراردادی، آنهایی که از اقل الزام برخوردار بوده‌اند ...؛

۲. قطعنامه‌های سازمانهای بین‌المللی؛

الف. متونی که گرچه قدرت الزام آور «کامل» (int oto) ندارند، ولی تنها مبین انتظارات و تمایلات ساده نیز هستند ...

ب. متونی که هنوز اعتبار قاعده حقوقی به معنی اخص را به دست نیاورده‌اند، اما در حال گذر از مرحله «واقعیت» به «قاعده حقوقی» می‌باشند ...

بنابراین واژه «قوام نیافته» مشخص می‌سازد که قدرت الزام آور متن مربوط بیشتر از متون فاقد ارزش حقوقی و کمتر از متون دارای ارزش حقوقی کامل است» (ص ۵۵۲ -۵۵۱ مقاله فوق‌الذکر)، در واقع «نظریه «حقوق قوام نیافته» با این اندیشه بنیاد گرفت که قواعد حقوقی به درجات مختلفی از قدرت الزام آور برخوردارند. اگر در یک طرف حقوقی را قرار دهیم که از قدرت الزام آور صد در صد برخوردار است و در طرف دیگر آنچه را قرار دهیم که حقوق نیست و در نتیجه کاملاً از قدرت الزام آور عاری است، در حد فاصل بین این دو، درجات مختلفی از قدرت الزام آور وجود خواهد داشت.



به جهت فقدان اصطلاح فرانسوي مناسب براي اين دو دسته از قواعد، از همان اصطلاحات انگليسي (حقوق قوام‌نيافته) *soft law* و (حقوق قوام يافته) *hard law* كمك مي‌گيرم.

کشورهاي شمال اروپا براي (حقوق قوام نيافته) *soft law* وجه امتيازي در نظر دارند اما حقوق فرانسسه آن را به‌عنوان جزء تکميلي (حقوق قوام يافته) *hard law* به حساب مي‌آورد. ۲۰ در واقع فرانسوي‌ها به مؤثر بودن حقوقي که کاملاً (قوام نيافته) *soft* باشد اعتقاد چنداني ندارند.

## اطلاعات، حمايت

اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان بيانگر وجود اعتقاد به توانايي ايشان در دفاع

---

در اين نگرش، قاعده حقوقي در تمامی فرايند تکوينش مورد توجه قرار مي‌گيرد، يعني از اولين مرحله شکل‌گيري آن، از هنگامی که نطفه قاعده حقوقي بسته مي‌شود، تا مرحله تحکيم آن يعني مرحله‌اي که در آن ارزش حقوقي قاعده کاملاً تثبيت مي‌شود؛ اين قاعده تحکيم‌يافته را «حقوق سخت» يا «قوام يافته» و آنچه را بدون آن است «قوام نيافته» يا «حقوق نرم» مي‌نامند. بدین‌ترتيب قاعده حقوقي «قوام نيافته» مرحله‌اي از فرايند شکل‌گيري قواعد حقوقي است» (ص ۵۵۶ مقاله فوق‌الذکر) – «مترجم».

۱۹. آموزش مصرف‌کنندگان از جهت نظري از سالها پيش در فرانسه الزامي بوده اما اين امر هنوز کاملاً جامه عمل نپوشیده است. رك.

KREMER, "Des Caddies à l'école", Le Monde, 2 févr. 1993.

معرفي حقوق مصرف ... ❖ ۳۱۳

از منافع خود می‌باشد. با این توجه قانون در این مورد صرفاً امکان دفاع را به مصرف‌کنندگان اعطا می‌نماید. اما حمایت از مصرف‌کنندگان در واقع پذیرش این معنی است که ایشان، حتی در فرضی که برخوردار از اطلاعات باشند، قربانی سوء استفاده‌هایی خواهند بود که توان مقابله با آن را ندارند، بنابراین قانون سعی بر مقابله مستقیم با این قبیل سوء استفاده‌ها را دارد. در مورد مصادیق روش اول می‌توان به «تعهد به دادن اطلاعات»<sup>\*</sup> و مسئله دادن «مهلت عکس‌العمل»<sup>\*\*</sup> اشاره نمود و راجع به

---

\*. رک. دکتر عباس قاسمی‌حامد، مروری اجمالی بر نظریه تعهد به دادن اطلاعات در قرارداد از دیدگاه حقوق فرانسه، مجله قانون و کلا، ش ۱۰، ۱۳۷۵، ص ۸۴ به بعد - « مترجم».

\*\* مسئله «مهلت عکس‌العمل» (Délais de réflexion) به‌منظور ایجاد رضای سالم قراردادی پیش‌بینی شده و موجب می‌گردد که تعهدات مصرف‌کننده مبتنی بر محاسبه و سنجش و براساس اطلاعاتی که در ایجاد رضای قراردادی نقش مؤثری دارند باشد. مهلت مزبور در واقع جزء مکمل اطلاعات مصرف‌کننده است.

قانونگذار فرانسوی با تنظیم ماده L.134-1 قانون مصرف متخصصین را ملزم می‌نماید تا قبل از انعقاد قرارداد نسخه پیشنهادی خود را به متقاضی علاقمند تقدیم نمایند. الزام مزبور موجب می‌گردد تا مصرف‌کننده با مشخصات کالا و یا خدمات و متعهد آن، خدمات پس از فروش، شرایط اجرای قرارداد، قیمت کل، طرق پرداخت، امکان انصراف از انعقاد قرارداد و بسیاری دیگر از اطلاعاتی که در ایجاد

مصادیق روش دوم می‌توان از باطل شمردن شروط تحمیلی\*\*\* و یا مقررات راجع به محتوی قرارداد اشاره کرد. تا جایی که مطلع هستم برای انتخاب مابین دو روش فوق‌الذکر پیشنهادی مبتنی‌بر تحقیقات عمیق وجود ندارد. اصولاً در چه مواردی اطلاعات کافی خواهد بود؟ در چه مواردی حمایت لازم است؟ این مسئله می‌بایست با رعایت وضعیت مصرف‌کننده مربوطه و طبیعت سوء استفاده‌هایی که صورت پذیرفته است ملاحظه گردد. اما موضع‌گیری قانونگذار

---

رضای سالم قراردادی نقش مهمی ایفا می‌نمایند آشنا گردد. امتناع متخصصین از تکلیف مندرج در ماده فوق‌الذکر موجب اعمال ضمانت اجرایی جزایی در حق او خواهد بود رك.

Décret n°. 90-493 du 15 juin 1990.

داشتن زمان لازم برای نشان دادن عکس‌العمل (به نفع مصرف‌کننده) علاوه بر آنکه در قبل از انعقاد قرارداد پیش‌بینی شده (رك. ماده 10-312 L. قانون مصرف) بلکه در بعضی موارد حتی پس از قبول، مصرف‌کننده می‌تواند تا مدت معینی پاسخ منفی خود را به متخصصین تقدیم نماید. مثال بارز این نوع قراردادها ماده 25-12 L. قانون مصرف است. در فرض مزبور از جهت تحلیلی، قرارداد پس از پایان مهلت دادن پاسخ منفی، به‌طور قطعی منعقد می‌گردد و این منافاتی با اصل لزوم در قراردادها نخواهد داشت - «مترجم».

\*\*\*. رك. پرفسور فیلیپ سیملر، ترجمه دکتر عباس قاسمی‌حامد، راه‌حل حقوق فرانسه در مقابله با شروط تحمیلی در قراردادها، مجله تحقیقات حقوقی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، ش ۲۴-۲۳، ۱۳۷۷ - «مترجم».

معرفی حقوق مصرف ... ❖ ۳۱۵

بیشتر بیانگر روشهای تجربی است تا روشهای مبتنی بر استدلال.

### پیشگیری، جبران

دسته‌ای از مقررات در جهت پیشگیری از ورود خسارت به مصرف‌کنندگان وضع شده‌اند؛ همچون مقرراتی که ناظر به جمع‌آوری محصولات خطرناک از عرصه معاملات تجاری و بازار بوده و یا ناظر به حذف شروط تحمیلی در قراردادهای نمونه و مدل می‌باشند. مقررات دیگری نیز به منظور جبران آثار زیانهای وارده تدوین شده‌اند؛ برای مثال در اینگونه موارد می‌توان به مقررات راجع به مسئولیت ناشی از کالا<sup>۲۱</sup> و یا بطلان شروط تحمیلی در قراردادهای منعقد شده اشاره نمود. تمسک نمودن به هر دو روش فوق‌الذکر امری غیرقابل اجتناب است. مطمئناً روش پیشگیری بر جبران ترجیح دارد اما این شیوه حلال تمامی مشکلات نخواهد بود. به همین جهت قانونگذار نمی‌تواند نسبت به قواعد جبرانی راجع به خسارات وارده بی‌تفاوت باشد.

---

21. La responsabilité du fait des produits.

## روشهای فردی، روشهای جمعی

روشهای درمانی فردی از جمله روشهای کلاسیک حقوق خصوصی است: هر قرارداد پدیده‌ای مستقل و متمایز است و هرکس که حقی از او ضایع شده از حقوقی مختص به خود برخوردار است. حقوق مصرف‌همگام با شناسایی روشهای فردی به‌کار گرفته شده در حقوق خصوصی اقدام به تقویت آنان می‌نماید؛ برای مثال می‌توان به تدوین قواعد راجع به مسئولیت ناشی از کالاها<sup>۲۲</sup> و یا بهبود شرایط مسئله ضمانت عیوب مخفی اشاره نمود. اما مصرف‌پدیده‌ای است در مقیاس وسیع و انبوه، میلیونها مصرف‌کننده تحت تأثیر تبلیغات واحد، محصولاتی یکسان را ابتیاع نموده و یا اسناد قراردادی یکسانی را امضا می‌نمایند. به همین جهت است که قوانین مدرن، روشهای حمایتی جمعی را پایه‌ریزی نموده‌اند. قواعد پیشگیری‌کننده عموماً از روحی جمعی برخوردارند: جلوگیری نمودن از منشأ بروز خسارت چیزی نیست جز حمایت از تمامی مصرف‌کنندگانی که محتمل است روزی قربانی آن گردند. روشهای جمعی

---

۲۲. رك. شماره قبل.

دیگری در شکل قواعد راجع به آیین  
دادرسی نیز وجود دارند: برای مثال در  
این مورد می‌توان به فعالیت‌های مجاز  
انجمن‌های مصرف‌کنندگان اشاره نمود.