

جایگاه حقوق مصرف کننده در پرتو اسناد حقوق بشری و رویه قضایی

محمدجواد حیدریان دولت‌آبادی^۱، رسول مظاهری کوهانستانی^۲

پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۱۰/۰۶

دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۵/۱۹

چکیده

نظام‌های حقوقی در اغلب کشورهای جهان، حقوق مصرف‌کننده را مقدم داشته و درصدد حمایت از این گروه انسانی پرتعداد برآمده‌اند. امروزه حقوق مصرف‌کننده در قانون اساسی اتحادیه اروپا و در قوانین کشورهای عضو آن، حقوق اساسی بشر در نظر گرفته شده‌اند. این امر نشان از آن دارد که حقوق مصرف‌کننده یکی از حقوق اساسی و بنیادین بشر است که در مقررات حقوق بین‌الملل و قوانین ملی کشورها نقش پیدا کرده است. اسناد حقوق بشری فراوانی در سطح جهانی و منطقه‌ای به حمایت از افراد به‌عنوان مصرف‌کنندگان توجه خاص نشان داده‌اند و این حقوق را در زمره حقوق ابتدایی بشر معرفی کرده‌اند. با توجه به رویه قضایی دادگاه اروپایی حقوق بشر و مطالعه پرونده‌های متعدد آن متوجه می‌شویم که امروزه جریان حمایت از مصرف‌کننده از ضمانت‌اجراه‌های مناسب قانونی و قضایی بهره‌مند شده است.

واژگان کلیدی: حاکمیت قانون، حقوق مصرف‌کننده، رویه قضایی، اسناد حقوق بشری، حقوق اقتصادی.
۱. دانشجوی کارشناسی‌ارشد حقوق بین‌الملل، دانشگاه علوم قضایی و خدمات اداری دادگستری، تهران، ایران (نویسنده مسئول) Mjhd1377@gmail.com

۲. هیئت علمی گروه حقوق، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

مقدمه

انفجار دانش، انقلابی را در محصولات به وجود آورده است که با توجه به جهانی شدن دادوستد این محصولات، خطرهای ناشی از مصرف و نیز مصرف نادرست کالا از مرزهای ملی فراتر رفته است. مصرف‌کننده که به طور معمول نه کیفیت کالا را می‌شناسد، نه نسبت به زیان آن آگاهی کامل دارد، نه خطرهای آن را می‌داند، و در بسیاری موارد حتی قیمت واقعی آن را نمی‌داند، در معرض تهدید و خطر قرار گرفته است (Marguskingssepp, 2012: 49). در واقع صنعتی شدن جوامع و استفاده گسترده از فناوری نوین سبب افزایش زیان‌ها و تهدیدها علیه مصرف‌کنندگان شده است.

بر این اساس، امروزه دولت‌ها در راستای کنترل و حمایت از روابط اقتصادی جامعه به وضع قوانینی با هدف اعمال مجازات‌های شدید برای بزه‌هایی مانند کلاهبرداری، تقلب در معامله‌های تجاری و غیره می‌پردازند و با وضع قوانین انتظامی، از مصرف‌کنندگان به‌عنوان طرف‌های ضعیف قرارداد در برابر معامله‌های غیرعادلانه، تجارت کالاهای معیوب و خطرناک و تحمیل یک‌جانبه شرایط قرارداد از سوی تولیدکنندگان، فروشندگان و مراکز تجاری، حمایت به عمل می‌آورند (حقوق هشت‌گانه مصرف‌کننده، ۱۳۹۳). در ادامه، ضمن ارائه تعریفی از مفاهیم مصرف‌کننده و حقوق مصرف‌کنندگی، به ضرورت‌ها و راه‌های حمایت قانونی از این مضامین در پرتو اسناد حقوق بشری و رویه قضایی خواهیم پرداخت.

۱. تعاریف و ضرورت‌ها

۱-۱. مفهوم مصرف‌کننده و حقوق مصرف‌کننده

مصرف‌کننده دو مفهوم عام و خاص دارد. مفهوم عام آن همه افراد بشر را دربرمی‌گیرد؛ زیرا هر انسانی حتی در صورتی که به فعالیت تولیدی اشتغال داشته باشد، مصرف‌کننده نیز خواهد بود (سلیمی، ۱۳۹۱: ۱). به طور معمول هر عضو جامعه مصرف‌کننده است؛ زیرا هر انسانی بخش عمده‌ای از کالا و خدمات مورد نیاز خود را از دیگران تأمین می‌کند؛ بنابراین مصرف‌کننده به معنای عام کسی است که کالاها و خدمات را مصرف می‌کند.

مفهوم خاص مصرف‌کننده، در مقابل تولیدکننده، توزیع‌کننده و فروشنده یا عرضه‌کننده به کار می‌رود. این مفهوم شامل افرادی است که به خریداری و مصرف کالاها و خدمات برای رفع نیازهای شخصی‌شان می‌پردازند.

بر اساس بند نخست ماده ۲ دستورالعمل اعتبارات مصرف‌کننده در حقوق اتحادیه اروپا، مصرف‌کننده کسی است که در معامله‌ها دخالت می‌کند و هدف او از این دخالت، تجارت نیست (سلیمی، ۱۳۹۱: ۲).

در بند نخست ماده ۱ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان ایران مصوب ۱۳۸۸ نیز مصرف‌کننده چنین تعریف شده است: «هر مصرف‌کننده شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدماتی را خریداری می‌کند» (حیدری، ۱۳۹۳). در پایان، انستیتوی خدمات مصرف‌کنندگان، منشور حقوق مصرف‌کنندگان را ایجاد کرد که بر اساس آن منشور حقوق اساسی مصرف‌کنندگان عبارتند از: حق برطرف کردن نیازهای اساسی، ایمنی، اطلاعات، حق انتخاب، حق جبران خسارت، آموزش مصرف‌کنندگان و سلامت محیط زیست (جابری، ۱۳۸۶: ۲۳).

۲-۱. ضرورت‌های حمایت از مصرف‌کنندگان

مصرف‌کنندگان که اکثریت جامعه و گاه تمام آن را تشکیل می‌دهند، اغلب در مقایسه با تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان، از قدرت اقتصادی ضعیف‌تری برخوردارند و فاقد اطلاعات لازم برای حفظ منافع خود هستند. از سوی دیگر، رویه‌های تجاری تقلب‌آمیز، منافع مصرف‌کننده را به سود تجار به خطر می‌اندازد. با توجه به اینکه وظیفه قانون حمایت از ضعیف در برابر قوی است (سلیمی، ۱۳۹۱: ۷)، مصرف‌کنندگان نیازمند حمایت قانون هستند، زیرا در صورت حمایت‌نشدن، خسارت‌های وارده به آنان در اثر استفاده از کالا و خدمات جبران نمی‌شود.

بنا بر دلایل گفته‌شده، می‌توان مبانی حقوقی حمایت از مصرف‌کننده را به لزوم رعایت حقوق بشر، و حقوق سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی افراد یک جامعه مرتبط دانست که به طور معمول جزء مصرف‌کنندگان کالاها و خدمات به حساب می‌آیند و لزوم بهره‌مندی از اطلاعات کافی در جهت تهیه کالاها به‌ویژه کالاهایی که با سلامت بشر رابطه مستقیم دارند، مانند تهیه دارو، غذا، مسکن، بهداشت، آموزش و غیره ضروری است.

چنانچه مصرف‌کنندگان که شکل‌دهنده تقاضا در بازار کالا و خدمات هستند، از ابزارها و حمایت‌های لازم حقوقی برخوردار باشند، می‌توانند با انتخاب صحیح، تولیدات و خدماتی را که از استانداردهای لازم برخوردار نیستند، از صحنه بازار خارج کنند. امروزه در کشورهای پیشرفته دنیا از

شیوه‌های مختلفی برای اجرای نقش حمایتی از مصرف‌کنندگان استفاده کرده‌اند؛ از جمله تشکیل اتحادیه‌ها و تشکّل‌های مصرف‌کنندگان با اختیارات قانونی لازم و چاپ و انتشار حق استفاده از رسانه‌ها با هدف بالابردن اطلاعات مصرف‌کنندگان و درنهایت ایجاد برخی سازمان‌های اداری - حقوقی و دولتی برای برخورد با متخلفان (رضایی، ۱۳۸۹: ۱۹-۱۶).

۲. راه‌های حمایت از مصرف‌کنندگان

۲-۱. حمایت از مصرف‌کنندگان در نظام کشورهای توسعه‌یافته

در کشورهای توسعه‌یافته سه نظام برای دفاع از حقوق مصرف‌کنندگان وجود دارد:

۱. نظام آنگلوساکسون: این تشکیلات که در سال ۱۹۲۹ در آمریکا توسط دانشگاهیان به وجود آمد، با دریافت حق عضویت از اعضا و انتشار روزنامه و مجله‌هایی که تبلیغات کالا و خدمات در آن ممنوع بود، به حیات خود ادامه داد؛

۲. نظام کشورهای اسکاندیناوی: آمیزه‌ای از مصرف‌کنندگان و قوای عمومی که در آن مصرف‌کنندگان زیر نظر شورای منتخب دولت فعالیت می‌کنند؛

۳. نظام فدراتیو بازار مشترک اروپا: این روش مصرف‌کنندگان منفرد را متحد می‌کرد و بین مصرف‌کنندگان نظام متمرکزی را در عین حفظ استقلال به وجود می‌آورد.

۲-۲. حمایت از مصرف‌کننده در اسناد سازمان ملل متحد

امروزه سازمان‌های جهانی و اسناد بین‌المللی حقوق بشری نیز به حمایت از مصرف‌کننده توجه داشته‌اند. در اینجا ابتدا به نقش سازمان ملل متحد در حمایت از حقوق مصرف‌کننده توجه می‌کنیم و سپس سایر سازمان‌های جهانی و منطقه‌ای، سازمان‌های غیردولتی‌ها و اسناد حقوق بشری را بررسی خواهیم کرد. سازمان ملل متحد به منظور گسترش و تعمیق فرهنگ حمایت از مصرف‌کننده در سطح کشورهای عضو و به‌ویژه کشورهای در حال توسعه در سال ۱۹۸۶ راهبردهایی را پایه‌ریزی کرد. در این راهبردها به دولت‌ها توصیه شده است سیاست حمایت از مصرف‌کنندگان کشورشان را توسعه داده و از آنان حمایت کنند. حقوق هشت‌گانه مصرف‌کننده بر اساس رهنمودهای سازمان ملل متحد عبارتند از:

■ حق برخورداری از سلامتی و ایمنی مصرف‌کننده به‌طوری‌که مصرف‌کننده اطمینان یابد کالایی

که در اختیار اوست، هیچ‌گونه آسیبی به تندرستی‌اش وارد نمی‌کند؛

- حق داشتن اطلاع‌رسانی صحیح و کامل؛
- حق برخورداری از بازار رقابتی و ضد انحصاری مصرف‌کننده؛
- حق لحاظ‌شدن تأمین نیازهای اساسی در تصمیم‌گیری‌ها؛
- حق داشتن جبران خسارت؛
- حق آموزش؛
- حق داشتن محیط زیست سالم؛
- حق داشتن تشکّل (United Nations Guidelines for Consumer protection, 2003).

۲-۳. حمایت از مصرف‌کنندگان توسط سازمان‌های غیردولتی

از دیگر موارد مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که از سوی برخی دولت‌ها مورد توجه قرار گرفته است، وظایف و مسئولیت‌های سازمان‌های غیردولتی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان است. امروزه این سازمان‌ها به دلیل بروز نارسایی دولت در حمایت کامل و شایسته از مصرف‌کنندگان اهمیت فراوانی یافته‌اند و در بیشتر کشورهای جهان به‌ویژه در کشورهای پیشرفته، در بهبود وضعیت مصرف‌کنندگان نقش قابل‌توجهی دارند؛ زیرا این سازمان‌های خصوصی، داوطلبانه و فارغ از منفعت‌گرایی به دنبال تحقق منافع عمومی بر پایه ساختاری دموکراتیک و با هزینه‌ای کمتر نسبت به سازمان‌های دولتی، درصدد دستیابی به اهداف‌شان هستند (رضایی، ۱۳۸۹: ۱۷).

۲-۴. حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در قوانین اتحادیه اروپا

حمایت از حقوق مصرف‌کننده در قوانین اتحادیه اروپا نیز به چشم می‌خورد. برای نمونه، دستورالعمل اروپایی شماره EEC/13/93 مصوب ۵ آوریل ۱۹۹۳ درباره شرایط غیرعادلانه در قراردادهای مصرف‌کننده بیان می‌دارد: شروط مندرج در قرارداد مشروط بر اینکه برخلاف اقتضائات حُسن‌نیت باشد، شرطی ناعادلانه محسوب می‌شود و به دلیل فقدان تعادل حقوق و تعهدات قراردادی طرفین، به ضرر مصرف‌کننده است.

اتحادیه اروپا به منظور حمایت از مصرف‌کننده در زمینه قراردادهای تجاری الکترونیک (از راه دور)، در معامله‌های الکترونیک به مشتری (مصرف‌کننده) حق فسخ اعطا کرده است (دستورالعمل اروپایی EEC/7/97). این اتحادیه به موجب دستورالعمل سال ۲۰۰۰، چهارچوبی قانونی برای

تجارت الکترونیک را با هدف دستیابی به تعادل بین «منافع تجاری تجار»، و ضرورت حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ایجاد کرد (ایزدی‌فرد، کاویار، ۱۳۸۸: ۴).

یکی از اهداف کلیدی اتحادیه اروپا، ترویج منافع مصرف‌کنندگان حتی در مذاکرات سازمان تجارت جهانی بود. این سازمان حمایت از مصرف‌کننده را در سطح بالایی از ایمنی و کیفیت محصولات غذایی، حق انتخاب با وسیع‌ترین گزینه‌ها و در رقابتی‌ترین قیمت برای شهروندان اروپایی مدنظر قرار داد. همچنین در سال ۲۰۰۳ قوانین جدید برچسب‌زنی بر روی تمامی مواد غذایی که باید حاوی ارگانسیم‌های اصلاح‌شده ژنتیکی باشند، تصویب کرد. اتحادیه اروپا از تولید محصولات به روش‌های سنتی نیز حمایت کرده است. هدف این اتحادیه از روشن‌ساختن مقررات برچسب‌زنی در سازمان تجارت جهانی این است که در صورت واردات کالایی از کشورهای درحال توسعه، از سالم بودن آن مواد غذایی اطمینان یابد تا در صورت وجود مشکلات زیست‌محیطی در آن کالاها بتواند با آن مقابله کند؛ بنابراین اتحادیه اروپا تلاش خود را به کار گرفت تا قوانین یکسانی را ایجاد و استانداردهای برچسب‌زنی روی کالا را وارد نظام سازمان تجارت جهانی کند (Benohr, 2013).

۲-۵. حمایت از مصرف‌کننده در سازمان جهانی تجارت

یکی دیگر از سازمان‌های حمایت‌کننده از حقوق مصرف‌کننده، سازمان جهانی تجارت است که با قوانین مالکیت فکری از مصرف‌کنندگان حمایت می‌کند. ممکن است حمایت از مصرف‌کننده و حمایت از مالکیت فکری ارتباط چندانی با هم نداشته باشند، اما یکی از مهم‌ترین دلایل ایجاد حق مالکیت فکری، جلوگیری از ارائه محصول غیرواقعی و تقلبی به مصرف‌کننده است (رضایی، ۱۳۸۹: ۱۹)؛ از این رو با اجرای قانون مالکیت فکری یا معنوی، کالاها تقلبی و غیراصولی امکان توزیع و فروش ندارند و در صورت تخلف، مطابق قوانین با آن‌ها برخورد می‌شود.

قوانین تجارت آزاد که از اصول شناخته‌شده سازمان تجارت جهانی است و حقوق بشر، هر دو بر پایه ارزش‌های مشابهی مانند آزادی فردی، فقدان تبعیض، حکومت قانون، دسترسی به دادگاه و ارتقای سطح رفاه اجتماعی است؛ از این رو ارزش‌های غیراقتصادی حاکم بر سازمان تجارت جهانی در راستای حمایت از حقوق بشر و رفاه شهروندان، کم‌اهمیت‌تر از نتایج مطلوب رفاه اقتصادی به وسیله تجارت آزاد نیست.

سازمان تجارت جهانی باید در تصمیم‌گیری‌های خود ضمن رعایت حقوق بشر، سبب تشویق و ترویج این حقوق نیز شود و عضویت در نظام آزاد تجاری نباید به قیمت قربانی‌شدن آزادی‌های سیاسی و بنیادین شهروندان تمام شود (پیترزمن، ۱۳۹۲)؛ زیرا این قوانین حقوق بشری حاکم بر سازمان جهانی تجارت، به سایر مقررات سازمان مشروعیت اخلاقی و مردمی می‌بخشد. به نظر برخی نویسندگان، در سازمان جهانی تجارت و حتی سایر سازمان‌های مالی بین‌المللی مانند بانک جهانی، حقوق بشر بسیار محدود اعمال شده و در آزادی‌های فردی و سیاسی خلاصه شده است و اغلب حقوق بشر را نادیده گرفته‌اند؛ مثلاً سازمان تجارت جهانی حتی یک بار هم در مقررات خود از عبارت «حقوق بشر» استفاده نکرده است؛ بنابراین حمایت از مصرف‌کنندگان که در زمره حقوق بشر است، در سازمان‌های مالی بین‌المللی به‌ندرت صورت گرفته و اغلب کسب سود و منفعت بیشتر (اهداف اقتصادی) بر حمایت از حقوق بشر مرجح بوده است.

بدین ترتیب همواره این پرسش در ذهن متبلور می‌شود که آیا سازمان تجارت جهانی خود ناقض حقوق بشر است؟ نمی‌توان پاسخ قطعی و کاملی به این پرسش داد، زیرا لازمه آن تحقیقی گسترده در نظام اقتصادی بین‌المللی و مقررات سازمان جهانی تجارت است که مجال بحث آن در این تحقیق وجود ندارد، اما به‌طور کلی احکام و مقررات سازمان تجارت جهانی، بی‌رحمی‌های چشمگیری نسبت به حقوق بشر اعمال داشته است. در مقابل، گروهی توجه این سازمان به جنبه‌های مالی مالکیت معنوی را که از حقوق تولیدکنندگان و مخترعان و مکتشفان حمایت می‌کند، در زمره قواعد حمایتی از حقوق بشر نزد سازمان می‌شمارند؛ اما از سوی دیگر، توجه به این مقررات می‌تواند حقوق افراد محتاج به این اختراعات را که اغلب گروه کثیری از افراد جهان سوم را شامل می‌شوند، نقض کند.

برای مثال در اجلاس ۲۰۰۱ دوحه قطر کشورهایی که مردمان‌شان از بیماری ایدز رنج می‌بردند از سازمان تجارت تقاضا کردند قواعد خود در بحث مالکیت معنوی را برای کشورهایی که توان اقتصادی خرید آن محصولات را ندارند، به نفع بشریت تغییر دهد تا از این طریق کشورها بتوانند بدون رعایت مقررات حاکم بر مالکیت معنوی، داروهای مورد نیازشان را وارد کنند (پیترزمن، ۱۳۹۲: ۱۹). نتیجه این شد که سازمان در جایی که شرایط اضطراری حاکم شود و کالایی استفاده تجاری نداشته باشد، به این امر رضایت می‌دهد.

بدین ترتیب، قواعد و مقررات حاکم بر سازمان جهانی تجارت دووجهی است: از یک سو به

حمایت از مصرف‌کنندگان و حقوق بشر در جلوگیری از تولید و توزیع و فروش کالاهای تقلبی (به وسیله اعمال قوانین مالکیت‌های معنوی یا فکری) کمک می‌کند و ازسوی دیگر همین گسترش حمایت از تولیدکنندگان و مخترعان می‌تواند موجبات نقض گسترده‌تری از حقوق بشر باشد؛ بنابراین کنار گذاشتن مفهوم دولت رفاه و توسعه قواعد سازمان جهانی تجارت در مجموع به نفع بشریت تمام نمی‌شود.

۲-۶. حمایت از حقوق مصرف‌کننده در سایه دولت رفاه

دولت رفاه نوعی حکومت است که در آن، دولت به نوعی نگهبان و محافظ شهروندان خود است تا فرصت‌های برابر و امکان ارتقای یکسانی داشته باشند. در این نظام اقتصادی، دولت به همه کسانی که به هر دلیل نتوانند هزینه‌هایشان را تأمین کنند، یاری می‌رساند (رحیق اعضان، ۱۳۸۴: ۴۰۳). هدف دولت رفاه، تأمین کم حداقل استاندارد زندگی برای همه و ارتقای برابری در فرصت‌های زندگی است. اهداف دولت رفاه در نقطه مقابل اقتصاد آزاد است، زیرا در اقتصاد آزاد، هدف صرفاً کسب سود و منفعت بیشتر است؛ اما در دولت رفاه جنبه‌های مختلفی از حمایت دولت از شهروندان به چشم می‌خورد. به نظر اقتصاددانان رفاه، بازار آزاد نمی‌تواند چهارچوب رقابتی ایدئالی باشد و حداکثر رفاه اجتماعی را فراهم سازد؛ بنابراین اقدامات حمایت‌گرایانه و مداخله‌جویانه دولت در تأمین رفاه اجتماعی سبب می‌شود مصرف‌کنندگان، قدرت مساوی در معامله‌ها داشته باشند و از این طریق حقوق آنان حفظ شود (Katalin Judit Ceres, 2005: 154). البته تاریخ نشان می‌دهد حمایت‌های مستمر دولت‌ها (به‌طورخاص شمال اروپا) از مردمان‌شان در حوزه‌های تأمین اجتماعی، حقوق شهروندی، حمایت در دوران پیری و بازنشستگی، بیکاری و غیره سبب تنبلی و افزایش رشد بیکاری در این کشورها شد و این امر به کاهش اهمیت دولت رفاه از دهه هفتاد در اروپا انجامید (درستن، ۱۳۸۴: ۸)؛ یعنی دخالت دولت در حمایت از افراد کاهش یافت و به جای آن نظام تجارت آزاد و لیبرالیسم و خصوصی‌سازی رشد یافت.

با توجه به مفهوم حقوق مصرف‌کننده که در زمره حقوق بنیادین بشر تلقی می‌شود، شاهدیم که در دولت رفاه به حقوق شهروندان و مصرف‌کنندگان از زوایای مختلفی توجه کافی صورت می‌گیرد، زیرا مداخله دولت به‌مثابه ابزاری مثبت، می‌تواند سبب بازگشت تعادل در بازار شود؛ اما تجربه ثابت

کرد این حمایت‌ها می‌تواند منشأ زوال اقتصادی کشورها نیز باشد؛ بنابراین لازم است به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از یک‌سو و جلوگیری از بیکاری و ضعف اقتصادی ناشی از آن از سوی دیگر، تعدیل ایجاد شود. هرچند کنارگذاشتن کامل حمایت‌های دولت رفاه نسبت به مردمان، به نفع بشریت نیست.

۳. بررسی حقوق مصرف‌کننده در پرتو اسناد حقوق بشری

۳-۱. آیا حقوق مصرف‌کننده در زمره حقوق بنیادین بشر است؟

حقوق بشر ایده‌ای است که تمام انسان‌ها را به دلیل ذات مشترک انسانی، مستحق داشتن حقوق و آزادی‌هایی می‌داند. حقوق بنیادین بشر خصلت جهان‌شمول و برابر دارد؛ مانند حق حیات، آزادی بیان، آزادی تشکّل‌ها، آزادی عقیده. آنچه به آن حقوق بشر مدرن می‌گوییم از دل اسنادی چون دوازده ماده اروپایی حقوق بشر (۱۵۲۵)، بیل انگلیسی حقوق (۱۶۸۳) و اعلامیه استقلال کشورهای آمریکایی و اعلامیه حقوق بشر فرانسه نشئت گرفته است.

تا پس از جنگ دوم جهانی و ایجاد سازمان ملل متحد که مفهوم واقعاً مدرن از حقوق بشر متولد شد، اسناد حقوق بشری نداشتیم و اعلامیه جهانی حقوق بشر نخستین سند حمایت از حقوق جهان‌شمول انسان در سراسر جهان بود. این سند جهانی هنوز هم اساس ایجاد قوانین حقوق بشری و حقوق بشردوستانه بین‌المللی را تشکیل می‌دهد (Devenney & Kenny, 2012: 336-353).

حقوق بشر چند ویژگی کلیدی دارد:

■ به کل جامعه انسانی تعلق دارد؛

■ عزت و شرافت و توسعه هر فردی در اولویت است؛

■ حقوق هر انسان در برابر قدرت دولت‌هاست. حقوقی که به مصرف‌کننده تعلق می‌گیرد نیز

تمامی این ویژگی‌ها را دارد؛ بنابراین می‌توان گفت حقوق مصرف‌کننده در زمره حقوق بشر است (حیدری، ۱۳۹۳: ۲۴).

حقوق مصرف‌کننده در برخی اسناد جهانی یا منطقه‌ای حقوق بشری در زمره حقوق بنیادین قرار گرفته است. همچنین آرای دادگاه اروپایی حقوق بشر و قانون اساسی اتحادیه اروپا تأییدکننده این مدعاست. در ادامه، ابتدا مهم‌ترین سند جهان‌شمول حقوق بشر یعنی اعلامیه جهانی حقوق بشر

سازمان ملل متحد را بررسی می‌کنیم.

۱-۱-۳. اعلامیه جهانی حقوق بشر

اعلامیه جهانی حقوق بشر ۱۹۴۸ سازمان ملل متحد که دارای ۳۰ ماده است، در ماده ۲۲ مقرر می‌دارد: «هرکس حق دارد حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را که لازمهٔ مقام و شخصیت اوست، با رعایت تشکیلات و منابع هر کشور به دست آورد». همچنین در ماده ۲۵ مقرر می‌دارد: «هرکس (به‌عنوان مصرف‌کننده) حق دارد سطح زندگی سلامتی و رفاه خود و خانواده‌اش را از نظر خوراک، مسکن، مراقبت‌های طبی و خدمات لازم اجتماعی تأمین کند» (www.humanrights-iran.ir/news.aspx?id=16591).

۱-۲-۳. کنوانسیون بین‌المللی رفع هرگونه تبعیض نژادی

کنوانسیون رفع هرگونه تبعیض نژادی مصوب ۲۱ دسامبر ۱۹۶۵ و یکی از مهم‌ترین اسناد جهانی حقوق بشری است که مقبولیت جهانی دارد. به موجب ماده ۶ کنوانسیون حاضر، افراد حق دارند در مطالبهٔ غرامت و جبران عادلانه و متناسب با خسارت‌هایی که بر اثر اعمال تبعیض‌های نژادی بر آنها وارد می‌شود، حق دادرسی عادلانه داشته باشند و به موجب شق «ج» بند ۵ از ماده ۵ این کنوانسیون، افراد حق داشتن تملک فردی یا مشارکتی به‌عنوان مصرف‌کنندگان اموال و املاک را صرف‌نظر از نژادشان، خواهند داشت (www.humanrights-iran.ir/news.aspx?id=16591).

۱-۳-۳. اعلامیه جهانی حقوق کودک

این اعلامیه که در ۲۰ دسامبر ۱۹۵۹ به تصویب رسید، در اصل چهارم در جهت حمایت از کودکان مقرر می‌دارد: «کودک باید از امنیت اجتماعی بهره‌مند شود و در محیطی سالم پرورش یابد. بدین‌منظور کودکان و مادران باید از مراقبت و حمایت خاص که شامل توجه کافی پیش و پس از تولد می‌شود، بهره‌مند شوند. کودک به‌عنوان مصرف‌کننده باید امکان برخورداری از تغذیه و مسکن، تفریحات و خدمات پزشکی مناسب را داشته باشد» (www.humanrights-iran.ir/news.aspx?id=16591).

۱-۴-۳. میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی

این میثاق که محصول تلاش‌های سازمان ملل متحد در حوزه حفظ و حمایت از نسل دوم حقوق

بشر در سال ۱۹۶۶ است، در ماده ۱۱ مقرر می‌دارد: «دولت‌های عضو این میثاق، حق داشتن زندگی با معیارهای قابل قبول برای هر فرد و خانواده‌اش را که شامل خوراک، پوشاک کافی و مسکن و ادامه بهبود شرایط زندگی است به رسمیت می‌شناسند». همچنین در ماده ۳ میثاق پذیرفته شد دولت‌های عضو حق مساوی زنان و مردان را در برخورداری از تمام حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، تأمین کنند (www.humanrights-iran.ir/news.aspx?id=16591).

۱-۳. بررسی حقوق مصرف‌کننده در سایر اسناد جهانی و منطقه‌ای حقوق بشر

در سایر اسناد جهانی حقوق بشر به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به مفهوم حقوق مصرف‌کننده اشاره‌هایی شده است که با مطالعه و بررسی کلیه اسناد جهانی حقوق بشر به طور خلاصه می‌توان به این مواد اشاره کرد:

■ بند ۲ ماده ۱۵؛

■ بند ۴ ماده ۱۵؛

■ شق «ج» ماده ۱۳؛

■ ماده ۱۴ و ۲۰ کنوانسیون مربوط به وضع پناهندگان مصوب سال ۱۹۵۱؛

■ مواد ۱ و ۸ اعلامیه حق بر توسعه به شماره ۱۲۸/۴۱ مصوب مجمع عمومی در سال ۱۹۶۸؛

■ بند ب ماده ۱۹ و بند الف ماده ۲۰ از کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت مصوب ۲۰۰۶؛

■ بند ۲ از ماده ۲ اعلامیه حقوق افراد متعلق به اقلیت‌های قومی، ملی، مذهبی و زبانی مصوب ۱۹۹۲؛

■ مواد ۱۱ و ۱۹ اعلامیه حقوق بشر و شهروند فرانسه ۱۷۸۹.

در تمامی شماره مواد بالا، برای حمایت از نوع بشر (به‌عنوان مصرف‌کننده) در زمینه‌های اقتصادی و رفاه و بهداشت و دسترسی به امکانات زندگی در اسناد جهانی مطالبی مطرح شده است که از بیان جزئیات خودداری کرده و تنها به بیان شماره مواد اکتفا شده است.

۲-۳. مهم‌ترین اسناد منطقه‌ای حقوق بشر

مهم‌ترین اسناد منطقه‌ای حقوق بشر عبارتند از: کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی‌های اساسی مصوب ۱۹۵۰، کنوانسیون آمریکایی حقوق بشر مصوب ۱۹۶۹، منشور آفریقایی حقوق بشر و ملت‌ها مصوب ۱۹۸۱، منشور اجتماعی اروپا مصوب ۱۹۹۶ و اعلامیه حقوق بشر در اسلام (معروف به اعلامیه قاهره).

این اسناد منطقه‌ای در نگاهی کلی از همان اصول و اهداف اعلامیه جهانی حقوق بشر در سطح منطقه‌ای خاص حمایت می‌کنند و همان حقوق و آزادی‌ها مانند حق حیات، منع شکنجه، دادرسی عادلانه و غیره را به رسمیت شناخته‌اند. گاهی این اسناد منطقه‌ای برای لزوم رعایت حقوق بشر سازوکارهای نظارتی و تضمینی نیز قائل شده‌اند (کنوانسیون اروپایی حمایت از حقوق بشر، ۱۳۹۱).

۱-۲-۳. کنوانسیون اروپایی حقوق بشر

یکی از مهم‌ترین اسناد منطقه‌ای حقوق بشر، کنوانسیون اروپایی حقوق بشر است. با مطالعه این کنوانسیون متوجه می‌شویم حقوق مصرف‌کننده مستقیم در این سند قید نشده است اما می‌توان آن را با واسطه در دل مواد ۱۳ و ۵ و ماده ۴۱ جست‌وجو کرد. همچنین ماده ۱۹ ضمانت رعایت حقوق بنیادین بشر را در اتحادیه اروپا به دادگاه اروپایی حقوق بشر محول کرده است. شرح این مواد عبارتند از:

■ ماده ۵: حق آزادی و امنیت شخصی؛

■ ماده ۱۳: حق جبران خسارت مؤثر (هر که حقوق و آزادی‌هایش که در این کنوانسیون آمده است ضایع شود، از حق جبران مؤثر در مقابل مقامات ملی برخوردار است)؛

■ ماده ۱۹: تأسیس دادگاه اروپایی حقوق بشر؛

■ ماده ۴۱: حق جبران خسارت مؤثر.

۲-۲-۳. کنوانسیون امریکایی حقوق بشر

از دیگر اسناد منطقه‌ای، کنوانسیون امریکایی حقوق بشر است. این کنوانسیون در ۲۲ نوامبر ۱۹۶۹ در کنفرانس دیپلماتیک کشورهای امریکایی در سن‌خوزه (کاستاریکا) ایجاد و در ۱۹۷۸ لازم‌الاجرا شد. این کنوانسیون که شباهت‌های زیادی با کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و میثاق حقوق مدنی و سیاسی سازمان ملل دارد، حق مالکیت، حق جبران خسارت و حق داشتن دادرسی عادلانه را در کنار سایر حقوق مدنی و سیاسی برای شهروندان امریکایی به رسمیت شناخته است و یک فرد به‌عنوان مصرف‌کننده می‌تواند از این حقوق بنیادین بهره‌مند شود (ابراهیمی، ۱۳۹۰).

۳-۳. بررسی حقوق مصرف‌کننده در اسناد سازمان جهانی تجارت

در اینجا لازم است سری هم به اساسنامه سازمان تجارت جهانی بزنیم، زیرا این سازمان با توجه به

مطالب گفته‌شده در بحث مالکیت‌های فکری، غیرمستقیم از حقوق مصرف‌کنندگان حمایت می‌کند. این حمایت به طور مؤثر در دیباچه اساسنامه قابل‌ملاحظه است. در دیباچه، هدف سازمان ارتقای استاندارد زندگی و تضمین اشتغال و افزایش درآمد و تولید و تجارت کالاها و خدمات و حمایت از مالکیت فکری و حفظ محیط زیست و توسعه پایدار معرفی شده است.

از سوی، سازمان جهانی تجارت دو اصطلاح برای حمایت از مصرف‌کنندگان در نظر گرفته است: یکی «معادل یارانه مصرف‌کننده»^۱ یعنی مقداری که باید به مصرف‌کننده پرداخت شود تا اثرات حذف برنامه‌های یارانه کشاورزی در مورد او جبران شود؛ و دیگری «اضافه رفاه مصرف‌کننده»^۲ یعنی تفاوت بین قیمتی که توسط مصرف‌کننده برای یک کالا تعیین شده و قیمتی که او در عمل باید بپردازد. همچنین عبارت رفاه مصرف‌کننده^۳ در اصطلاحات سازمان تجارت به منظور حمایت از مصرف‌کننده آمده است (صادقی، ۱۳۸۵).

۴-۳. بررسی رویکرد قانون اتحادیه اروپا درباره حقوق مصرف‌کننده

از مطالعه مجموعه اسناد جهانی حقوق بشر و اسناد منطقه‌ای آن و همچنین اسناد سازمان جهانی تجارت به این نتیجه می‌رسیم که امروزه حقوق مصرف‌کننده بی‌شک جزء حقوق بنیادین بشر است که ابتدا در دسته حقوق اقتصادی و سپس در سایر قسمت‌های حقوق بشر قرار گرفته است. برای تأکید بیشتر بر این مسئله می‌توانیم رویکرد قانون اتحادیه اروپا را نیز در این زمینه بررسی کنیم.

در پیمان اتحادیه اروپا هیچ اشاره مستقیمی به حقوق مصرف‌کننده نشده است. در ماده ۲ این معاهده غیرمستقیم و با بیان اینکه اتحادیه در جهت اتحاد بیشتر در صدد ایجاد بازار رقابتی است، به حقوق مصرف‌کنندگان در حوزه حق انتخاب اشاره کرده است و در ماده ۳۰ معاهده روم در محدودکردن تجارت محصولات و خدمات خطرناک، به بهداشت و ایمنی توجه نشان داده است.

در معاهده اتحادیه اروپا، آن‌چنان‌که در قانون اساسی کشورهای عضو آمده است، به بیان فهرستی از حقوق بنیادین بشر اشاره نشده است. در سال ۱۹۷۵ شورای اتحادیه اروپا نخستین بار در جهت حمایت از

۱. Consumer Subsidy Equivalent

۲. Consumer Welfare Surplus

۳. Consumer Welfare

۴. Treaty Establishing a European Economic Community (EEC), 1957

حقوق مصرف‌کننده ۵ حقوق اساسی را مطرح کرد که شامل حق حفاظت از سلامت و ایمنی، حق حفاظت از منابع اقتصادی، حق ادعای خسارت وارده، حق آموزش و حق داشتن وکیل در دعاوی می‌شد. پیش از معاهده ماستریخت ۱۹۹۲، حمایت از مصرف‌کننده در معاهده‌ها تنها به‌عنوان سیاست جامعه اروپا مشخص می‌شد (Hesse link, 2005: 242)؛ اما در معاهده ماستریخت برای نخستین بار حمایت از حقوق مصرف‌کننده تأسیس شد.

ماده ۳۸ منشور حقوق اساسی اتحادیه اروپا در کنار حقوق سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، حقوق مصرف‌کننده را نیز به رسمیت شناخت. در ماده ۶ پیمان لیسبون (۲۰۰۹)، به‌صراحت آمده است اتحادیه تمام اصول و آزادی‌های منشور را به رسمیت می‌شناسد و حق حمایت از مصرف‌کننده در ماده ۳۸ منشور مندرج است. به موجب این ماده، اتحادیه باید سطح بالایی از حمایت را در مورد مصرف‌کنندگان تضمین کند.

بر اساس ماده ۵۲ منشور، اصول باید رعایت شوند و حقوق ذهنی محترم شمرده شوند و از آنجاکه محتوای ماده ۳۸ بی‌شک جزء اصول هستند، پس باید رعایت شوند (ماده ۳۸ منشور حقوق بنیادین اتحادیه اروپا).

بررسی معاهده‌های بین‌المللی در سطح اروپا نشان می‌دهد در نظر گرفتن حقوق مصرف‌کننده به‌عنوان حقوق اساسی بشر تنها استثنایی نادر است، زیرا نه کنوانسیون حمایت از حقوق بشر و آزادی‌های اساسی و نه منشور اجتماعی اروپا (که به آن کنوانسیون اروپایی حقوق بشر می‌گویند) اشاره‌ای به حقوق مصرف‌کننده نکرده‌اند. با وجود این، ماده ۱۱ کنوانسیون، آزادی تجمع و تشکل را اعلام می‌دارد و منشور اجتماعی اروپا نیز به حق حمایت از سلامتی (ماده ۱۱) اشاره می‌کند که غیرمستقیم در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در نظر گرفته می‌شوند. حق حیات که یکی از قدیمی‌ترین انواع حقوق بشر است، در ماده ۶ کنوانسیون اروپایی حقوق بشر قید شده است؛ بنابراین وظیفه دولت در حفاظت افراد در برابر خطرات سلامتی و امنیت و مسکن در زمره حقوق مصرف‌کننده نیز هست (Marguskingisep, 2012: 53).

در بسیاری موارد، مصرف‌کنندگان می‌توانند از حمایت حقوق بشر بهره‌مند شوند؛ مشروط بر اینکه در چهارچوب گسترده‌تری از فعالیت‌های مصرف‌کننده مشاهده شوند؛ برای مثال، آنجا که رعایت نکردن حقوق مصرف‌کننده در سلامتی بشر یا تغذیه او مؤثر واقع شود یا با مصادیق دیگری از

حقوق بشر همچون اصل عدم تبعیض نژادی یا مبارزه با کار کودکان همراه شود؛ در این حالات می‌توان گفت حقوق مصرف‌کننده از همان حمایت حقوق بنیادین بشر بهره می‌گیرد. برخی حقوق‌دانان معتقدند حقوق مصرف‌کننده دارای پتانسیل لازم برای تبدیل شدن به حقوق بشر نرم است؛ زیرا دارای هر سه ویژگی حقوق بشر است و می‌تواند نسل نوینی از حقوق بشر باشد؛ در مقابل گروهی با این نظر مخالف هستند و معتقدند پذیرفتن حقوق مصرف‌کننده به‌عنوان حقوق بشر استثنایی نادر است و اغلب معاهده‌های حمایت از مصرف‌کننده، غیرمستقیم از این حقوق حمایت کرده‌اند (Marguskingisep, 2012: 58).

۴. نقش دادگاه اروپایی حقوق بشر در حمایت از مصرف‌کننده

در سال ۱۹۵۹ در کنار کمیسیون اروپایی حقوق بشر،^۱ دادگاه اروپایی حقوق بشر نیز تأسیس شد تا طی یک رسیدگی دومارحله‌ای نقش نظارت بر اجرای کنوانسیون اروپایی حقوق بشر را ایفا کند. کنوانسیون اروپایی حقوق بشر با لازم‌الاجرا شدن پروتکل شماره ۱۱ در سال ۱۹۹۸ وارد مرحله تازه‌ای از حیات خود شد. با لازم‌الاجرا شدن این پروتکل، نظام دومارحله‌ای نظارت بر حسن اجرای این کنوانسیون که عبارت بود از رسیدگی به شکایات توسط یک کمیسیون پیش از رسیدگی دادگاه، به یک رسیدگی یک‌مرحله‌ای تبدیل شد. دادگاه جدید اروپایی حقوق بشر رأساً به شکایت‌های وارده علیه نقض حقوق و آزادی‌های مطرح در کنوانسیون اروپایی می‌پردازد. علاوه بر رسیدگی به شکایت‌های نقض حقوق بشر، این دادگاه نظرات مشورتی را در زمینه مسائل حقوقی مرتبط با تفسیر کنوانسیون اروپایی حقوق بشر صادر می‌کند. یکی از بهترین ویژگی‌های این دادگاه، به‌رسمیت شناختن حق دادخواهی فردی است. به موجب این حق افراد و سازمان‌ها می‌توانند اختلافاتشان را علیه دولت‌هایشان درباره نقض حقوق مندرج در کنوانسیون به نهادهای استراسبورگ ارائه کنند (قاری سید فاطمی، ۱۳۸۸).

احکام صادره از دیوان ماهیت اعلامی دارند و اجرای آن‌ها به پابندی دولت‌های عضو بستگی دارد. دولت‌ها در عمل نشان داده‌اند وجهه سیاسی برایشان مهم است و بدین جهت در بیشتر موارد به تصمیمات دیوان احترام گذاشته‌اند.

۱. The European Commission on Human Rights

امروزه به دلیل تعداد قابل توجه مصرف‌کنندگان به‌ویژه جمعیتی بالغ بر نیم میلیارد نفر مصرف‌کننده در اتحادیه اروپا، با ایجاد نظام‌های حقوقی در اروپا، توجهات بیشتری برای حمایت از مصرف‌کنندگان صورت گرفته است. گفتنی است در بیشتر پرونده‌های دادگاه اروپایی حقوق بشر، شکایت متقاضیان در پرتو نقض ماده ۶ (حق دادرسی عادلانه) کنوانسیون اروپایی حقوق بشر گرفته است (ابراهیمی، ۱۳۹۰: ۳۴). در آخر به چند رأی دادگاه اروپایی حقوق بشر که در زمینه حقوق مصرف‌کنندگان صادر شده‌اند، اشاره می‌کنیم:

۱-۴. بررسی پرونده برگنز تایند علیه نروژ^۱

در این پرونده متقاضی یعنی برگنز تایند که روزنامه‌نگاری نروژی بود و از عمل جراحی پلاستیک پزشکی انتقاد کرده بود که سبب زشت و معیوب شدن افرادی می‌شد که توسط او مورد عمل جراحی قرار می‌گرفتند. وی که در روزنامه‌اش مقاله‌هایی در این باره چاپ و از دکتر انتقاد کرده بود، توسط دیوان عالی نروژ محکوم به افترا شد. این فرد به موجب ماده ۱۰ کنوانسیون اروپایی حقوق بشر تحت عنوان آزادی بیان، طرح دعوی کرد. استناد آقای تایند این بود که برای اطلاع‌رسانی و توجه به حقوق مصرف‌کنندگان و به نفع جامعه این مقاله‌ها را چاپ و منتشر کرده است. در نهایت دادگاه با بررسی ادله و مدارک موجود، نقض ماده ۱۰ کنوانسیون را در مورد متقاضی اثبات، و حکم به جبران خسارت نسبت به این روزنامه‌نگار نروژی را صادر کرد.

۲-۴. بررسی پرونده مرکز کتاب مقدس چاوشها علیه روسیه^۲

در این پرونده توسط مرکز کتاب مقدس چاوشها علیه دولت روسیه طرح دعوی شده بود. این مرکز کتاب مقدس، به استناد ماده ۳۴ کنوانسیون حمایت از حقوق بشر و آزادی‌های اساسی مدعی نقض حقوق بشر در حوزه آزادی مذهب و اجرای مراسم مذهبی و داشتن تشکلهای مذهبی بود. البته به‌رغم ایرادهای وارده بر این سازمان مذهبی، به دلیل نداشتن امکانات و ارائه‌ندادن خدمات مناسب با حقوق مصرف‌کننده در مرکز فعالیت خود (مانند نداشتن استانداردهای مصرف‌کننده در مورد کلاس‌های درس، تغذیه دانشجویان، خدمات آتش‌نشانی و نقض مقررات بهداشتی)، دادگاه

۱. Case of Bergens Tidende and Others V. Norway, Application No. 26132/95, 2/may/2000

۲. Case of Biblical Center of the Chuvash Republic V. Russia (Application No. 33203/08, 2014/12/06)

درخواست این مرکز مسیحی را پذیرفت و نقض مواد ۹ و ۱۱ کنوانسیون را اثبات کرد و حکم به جبران خسارت داد (www.echr.coe.int/case law).

در این پرونده برعکس پرونده پیشین، دادگاه به حقوق مصرف‌کننده توجه نکرد. به نظر می‌رسد حقوق مذهبی و حق آزادی ثبت و اشاعه عقیده برتر از حقوق مصرف‌کننده دانسته شده است.

۳-۴. بررسی پرونده ملچر و دیگران علیه اتریش^۱

در این پرونده که متقاضیان آن تابعیت اتریشی داشتند، به استناد نقض ماده ۲۵ کنوانسیون و نقض ماده ۱ پروتکل شماره یک و ماده ۱۴ کنوانسیون، مدعی جبران خسارت شدند. متقاضیان آپارتمان‌های خود را در سال ۱۹۶۷ اجاره داده بودند. مستأجران نیز به موجب قانون اجاره سال ۱۹۸۱ خواهان کاهش اجاره‌بها به دلیل پایین‌بودن کلاس آن آپارتمان‌ها (کلاس D) شدند. متقاضیان که پس از طی مراحل قانونی در محاکم ملی اتریش موفق به دریافت غرامت نشده بودند، به دادگاه اروپایی طرح دعوی کردند، اما دادگاه در نهایت تشخیص داد که هیچ نقضی نسبت به مواد کنوانسیون صورت نگرفته است، کاهش اجاره‌بها عادلانه بوده است و برقراری تعادل عادلانه میان خواسته‌های عمومی و الزام به حفظ و احترام به حقوق اساسی فرد رعایت شده است. در این پرونده به حقوق مصرف‌کنندگان املاک (مستأجران) توجه شد و کاهش مبلغ اجاره‌بها در سال ۱۹۸۱ به دلیل پایین‌بودن کیفیت استاندارد آپارتمان‌ها، برخلاف عقد اجاره موجر و مستأجران در سال ۱۹۶۷، مورد تأیید دادگاه قرار گرفت (www.echr.coe.int/case law).

۴-۴. بررسی پرونده بکر علیه اتریش

در این پرونده یک تبعه هلندی مقیم اتریش، علیه جمهوری اتریش طرح دعوی کرد؛ مبنی بر اینکه فرماندار فورآلبرگ مدرک دیپلم فیزیوتراپی این شخص را موقوف به گذراندن دو امتحان اضافی کرده است تا بدین‌صورت مدرک وی را به رسمیت بشناسد؛ درحالی‌که متقاضی همچنان بر اعتبار مدرک خود که در بلژیک صادر شده بود، اصرار داشت. در سال ۱۹۹۵ متقاضی درخواست خود را از سر گرفت؛ ولی فرماندار این شهر به استناد قانون ماسایی که پس از گذشت سه سال سابقه کار،

۱. Case of Mellacher and others V. Austria (Application No. 16522/08, 2014/19/12)

مجوز خوداشتغالی صادر می‌کرد و متقاضی فاقد این شرایط بود، دوباره تقاضایش را رد کرد. در سال ۱۹۹۷ متقاضی از وزارت بهداشت و درمان و سازمان حمایت از مصرف‌کننده تقاضای تجدیدنظر کرد، ولی باز هم این وزارتخانه درخواستش را رد کرد. متقاضی در نهایت به استناد نقض ماده ۶ کنوانسیون دربارهٔ نبود یک جلسه عمومی برای رسیدگی به تقاضای وی به منظور صدور مجوز خوداشتغالی، به دادگاه اروپایی حقوق بشر شکایت کرد. ماده ۶ این دادگاه (مرتبط با حق برخورداری از دادرسی عادلانه) بر حق هر شخص در تعیین حقوق و تکالیف مدنی خود در برخورداری از دادرسی عادلانهٔ مستقل و بی‌طرف تأکید دارد. در نهایت دادگاه با توافق رأی داد نقض ماده ۶ کنوانسیون رخ داده است و دولت را موظف به پرداخت خسارت به متقاضی به دلیل از دست دادن درآمد و آسیب‌های غیرنقدی کرد (www.echr.coe.int/case law).

۵-۴. بررسی پرونده هرتل علیه سوییس^۱

در این پرونده که توسط یک تبعه سویسی (متقاضی) علیه دولت سوییس مطرح شد، آقای هرتل که فارغ‌التحصیل در زمینه دامپزشکی از مؤسسه فدرال فناوری زوریخ بود، در مقاله‌ای به همراه استاد بلان نتیجه تحقیقات خود را در مورد اثرات زیان‌بار استفاده از مایکروویو بر سلامت انسان چاپ و منتشر کردند. در این مقاله به اثرات مضر اجاق‌های مایکروفر بر سلامت انسان اشاره شده بود که به تدریج سبب کم‌خونی و پیدایش شرایط پیش‌سرطانی می‌شود. انتشار این مقاله با واکنش شدید مردم روبه‌رو شد و ترس و وحشت عمیقی را بین افراد ایجاد کرد (نگرانی مشروع). دادگاه تجاری در سال ۱۹۹۳ اعلام کرد انتشار این مقاله برخلاف قوانین تضمین عادلانهٔ رقابت در بازار است و گروهی معتقدند آزادی علمی و انجام تحقیقات و استفاده از نتایج آن، نمی‌تواند به طور گسترده توجیه‌پذیر باشد. متقاضی گفت این منبع تحمیل شده بر او، به موجب قانون رقابت ناعادلانهٔ فدرال در دادگاه سوییس، سبب نقض ماده ۱۰ کنوانسیون (در رابطه با آزادی بیان) شده است. کمیسیون حقوق بشر اعلام کرد اشاعهٔ اطلاعات درباره مایکروویو به نفع حقوق مصرف‌کننده و با هدف حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان بوده است. در نهایت دادگاه رأی داد نقض ماده ۱۰ صورت گرفته است و دولت سوییس را موظف کرد هزینه‌هایی را بابت

۱. Case of Hertel v. S. Witzerland (Application No. 59/1997/843/1049, 1998/08/25)

جبران خسارت به متقاضی پرداخت کند (www.echr.coe.int/case law).

نتیجه‌گیری

همهٔ انواع بشر به نوعی مصرف‌کننده محسوب می‌شوند و نیازمند حمایت هستند. بهتر است این حمایت توسط نهادهای غیردولتی و مدنی صورت پذیرد تا بتواند در زمان تضییع حقوق مصرف‌کنندگان به دور از مداخله‌های دولتی و جانبدارانه، از آنان که طرف ضعیف در قراردادها هستند، به‌خوبی حمایت کند.

امروزه با توسعه علم و فناوری از یکسو و افزایش جنبش‌های حمایتی از حقوق بشر از سوی دیگر، زمینه‌هایی برای حمایت از مصرف‌کنندگان در عرصه بین‌المللی، منطقه‌ای و ملی فراهم شده است. کنوانسیون‌ها و اسناد حقوق بشری متعدد اشاره‌هایی مستقیم و غیرمستقیم فراوانی بر ضرورت حمایت و ضمانت‌اجرای قوی در حمایت از مصرف‌کنندگان دارند. با مطالعهٔ اسناد مختلف حقوق بشری و به‌ویژه قوانین اتحادیه اروپا می‌توان ادعا کرد حقوق مصرف‌کننده به‌رغم برخی مخالفت‌ها، امروزه در زمرهٔ حقوق بنیادین بشر قرار گرفته است.

آرای متعددی از سوی محاکم بین‌المللی به‌ویژه دادگاه اروپایی حقوق بشر صادر شده است که بیانگر حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به‌عنوان حقوق اساسی بشر است. برخی معتقدند حقوق مصرف‌کننده می‌تواند نسل نوینی از حقوق بشر باشد و در زمره حقوق بشر نرم (قوام‌نیافته) قرار گیرد. در مقابل برخی معتقدند حقوق مصرف‌کننده فی‌نفسه حقوق بشر نیست؛ مگر اینکه با یکی از موازین به رسمیت شناخته‌شدهٔ حقوق بشری مانند حق حیات، آزادی تشکّل، ممنوعیت تبعیض نژادی و غیره پیوند خورده باشد. با این اوصاف توضیح اینکه چگونه حق آموزش، اطلاع‌رسانی یا بهداشت می‌تواند به منزله حقوق مصرف‌کنندگان قلمداد شود، حقوق حمایت از مصرف‌کنندگان را در سیاق حقوق بشر قرار می‌دهد.

فهرست منابع

- ابراهیمی، محمد (۱۳۹۰)، *کنوانسیون امریکایی حقوق بشر*، پژوهشکده باقرالعلوم.
- ایزدی فرد، علی‌اکبر؛ کاویار، حسین (۱۳۸۸)، «حمایت از مصرف‌کننده در قراردادهای تجارت الکترونیک، مقایسه‌ای بین حقوق اتحادیه اروپا و حقوق اسلام»، *ماهنامه کانون*، پیاپی ۱۰۰.
- آلدیچ پیتزمن، ارنست (۱۳۹۲)، «حقوق سازمان تجارت جهانی و حقوق بشر»، ترجمه محمود جلالی، *فصلنامه مفید*، شماره ۴۰.
- جابری، عصمت‌الله (۱۳۸۶)، *حقوق مصرف‌کننده*، تهران: نشر دادیار.
- جهانگیری، سعید و اطهری، سید اسدالله (۱۳۹۷)، «بررسی تاثیر موقعیت ژئوپلیتیک ایران بر سیاست خارجی (قبل و بعد از انقلاب اسلامی)»، *فصلنامه راهبرد سیاسی*، دوره ۲، شماره ۶.
- چهرآزاد، سعید (۱۳۹۸)، «وانموده‌های سیاست‌گذارانه پسا دفاع مقدس در حیطه روابط خارجی ایران»، *فصلنامه مطالعات دفاع مقدس*، سال ۵، شماره ۴.
- حقوق هشت‌گانه مصرف‌کننده بر اساس رهنمودهای سازمان ملل متحد*، پایگاه دانش، پورتال انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، دیده‌شده در ۹۳/۲/۷.
- حیدری، مصطفی (۱۳۹۳)، «رعایت حقوق مصرف‌کننده از حرف تا عمل»، *روزنامه ایران*، شماره ۵۷۲۳.
- خدابخشی، لیلا؛ ازغندی، علیرضا و هرمیداس باوند، داوود (۱۳۹۸)، «بررسی مقایسه‌ای راهبرد ایران و عربستان در بحران سوریه با تکیه بر نظریه نوواقع‌گرایی»، *فصلنامه مطالعات دفاع مقدس*، سال ۵، شماره ۳.
- دارا، جلیل و خاکی، محسن (۱۳۹۷)، «جایگاه شبکه مسلمانان میانه‌رو در اعمال قدرت نرم آمریکا؛ با تأکید بر جمهوری اسلامی ایران»، *فصلنامه مطالعات قدرت نرم*، دوره ۸، شماره ۱.
- درستن، بوسو (۱۳۸۴)، *جهانی‌شدن و دولت رفاه*، ترجمه هرمز همایون‌پور، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- ذولفقاری، مهدی و دشتی، فرزانه (۱۳۹۷)، «مؤلفه‌ها و ظرفیت‌های قدرت نرم جمهوری اسلامی ایران در دیپلماسی فرهنگی»، *فصلنامه مطالعات قدرت نرم*، دوره ۸، شماره ۲.
- رحیق‌اعضان، علی (۱۳۸۴)، *دانشنامه در علم سیاست*، تهران: فرهنگ صبا.
- رضایی حقیقت، خدیجه (۱۳۸۹)، «نقش سازمان‌های غیردولتی در حمایت از حقوق مصرف‌کننده»، *نامه اتاق بازرگانی*، شماره ۴۳.
- زیبایی نژاد، مریم (۱۳۹۸)، «احیای انگاره‌های مهم هویتی در پرتو انقلاب اسلامی ایران»، *فصلنامه پژوهش‌های انقلاب اسلامی*، دوره ۸، شماره ۲۹.

- سپهری، یدالله؛ عباسی، مصیب و حسینی آهنگری، سید حسن (۱۳۹۸). «پیامدهای تقابل ایران و آمریکا»، فصلنامه پژوهش‌های انقلاب اسلامی، دوره ۸، شماره ۲۹.
- سلیمی، فضا (۱۳۹۱)، «حمایت از مصرف‌کننده در ادبیات حقوقی ایران»، فصلنامه وکیل مدافع، ارگان داخلی کانون وکلای دادگستری خراسان، سال دوم، شماره ۵.
- صادقی یازندی، سیف‌الله؛ طارم‌سری، مسعود (۱۳۸۵)، فرهنگ توصیفی اصطلاحات تجارت بین‌الملل و سازمان جهانی تجارت، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- طارمی، داوود و محمد علیپور، فریده (۱۳۹۹). «جایگاه ناتو در طراحی استراتژی آمریکا پس از جنگ سرد (با تاکید بر خاورمیانه)»، فصلنامه راهبرد سیاسی، بهار، سال چهارم، شماره ۱۲.
- قاری سید فاطمی، سید محمد (۱۳۸۸)، *دادگاه اروپایی حقوق بشر*، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، کد ۱۴۰۹۹۸.
- کاظمی، پریسا و بشیری، اکبر (۱۳۹۸). «سازوکارهای تضمین حقوق بنیادین بشر در نظام حقوقی عمومی ایران»، دو فصلنامه مطالعات حقوق بشر اسلامی، دوره ۸، شماره ۱۶، بهار و تابستان.
- کبیری، ابوالحسن و کاویانی فر، پیمان (۱۳۹۸). «اولویت‌بندی تهدیدات جمهوری اسلامی ایران از طریق آسیای مرکزی و راهکارهای مقابله با آن»، فصلنامه مطالعات دفاع مقدس، دوره ۵، شماره ۴.
- کنوانسیون اروپایی حمایت از حقوق بشر و آزادی‌های اساسی، اصلاح‌شده بر اساس پروتکل شماره ۱۱ (۱۳۹۱)، *دیده‌بان حقوق بین‌الملل*.
- منشور حقوق بنیادین اتحادیه اروپا.
- Alexander J. Belohlavek (2011), "Arbitrability limitation in consumer (B2C), Disputes: Consumer protection as Legal and economic phenomenon", *Financial Markets and Institution*, Vol. 1, Tssue3.
- Iris Benoh (2013), *EU Consumer Law and human Rights*, Oxford University Press.
- Iris, Benohr (2013), *EU Consumer Law and human Rights*, Oxford University Press.
- James Devenney; Mel Kenny (2012), *Are Consumer Rights, human Rights, European Consumer protection Theory and practice*, Cambridge University press.
- Katalin Judit Cseres (2005), *competition Law and Consumer Protection, The necessity for state intervention*, Kluwer Law international.
- M. Hesse link (2005), "European Contract Law: A matter of Consumer protection, Citizenship or justices", Grundmann (ed), *Constitutional Values and European Contract Law*, Wolters Klawer.
- Margus kingsepp (2012), "The Constitutional Approach to Basic consumer Rights", *Law Review*, University of Tartu (1632).

Treaty establishing a European Economic Community (EEC) 1957, available at:
[http://eurlex.Europa.Eu/en/treaties/index,htm# founding](http://eurlex.Europa.Eu/en/treaties/index,htm#founding) (most recently accessed on
28. 5. 5012.

United Nations Guidelines for Consumer protection 2003 (as expanded in 1999), New York:
United Nations.

www.echr.coe.int/case-law

www.humanrights-iran.ir/news.aspx?id=16591