

سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ، انتظارات ، کارکردها و برنامه های آتی

سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان که در حال حاضر وظایف و مسئولیت های چندگانه ای را از قبیل ادغام سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات بر عهده دارد یکی از دستگاه های حاکمیتی به شمار می‌رود. اگر مهم ترین کارکرد و مسئولیت این سازمان را حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و حمایت از حقوق تولیدکنندگان به حساب آوریم می توان به انتظارات از این سازمان در این دو بخش پرداخت .

- حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

این وظیفه از سالهای قبل از انقلاب در شرح وظایف و مسئولیت های این سازمان گنجانده شده بود تا این سازمان بتواند در بخش های مختلف من جمله " حمایت از مصرف کنندگان در قبال نوسانات نامتناسب قیمتهای داخلی و خارجی و کنترل آنها " و " بررسی و تعیین و تعدیل و کنترل قیمت انواع خدمات و محصولات تولیدی اعم از کشاورزی صنعتی و معدنی و همچنین بررسی های لازمه در جهت کنترل قیمت کالاهای وارداتی در سطح عمده فروشی و خرده فروشی " فعالیت نماید که این موضوع در سالهای بعد از انقلاب و با توجه به شرایط حاکم بر اقتصاد کشور عمدتاً به بحث یارانه کالای اساسی منحصر شد . اما در حال حاضر با توجه به میراث سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات ، بحث های مرتبط با نظارت بر بازار و برخورد با تخلفات اقتصادی نیز در این سازمان پیگیری می شود .

شاید توجه به پاسخ این سوال جالب باشد، حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان چگونه و در برابر تعدی و زیاده خواهی چه کسانی ؟

اگر به سابقه توجه به حقوق مصرف‌کنندگان و همچنین برخورد با تخلفات اقتصادی مرتبط توجه کنیم شاهد این هستیم که این موضوع (البته برخورد با تخلفات اقتصادی بخش صنفی) از سال ۱۳۵۰ با تصویب اولین قانون نظام صنفی کشور (و تاکنون بر اساس اصلاحیه های متعدد آن) مدنظر قرار گرفته است لکن باید به این امر اذعان داشت که این توجه حداقل دارای ۲ ایراد اساسی

است ، اول اینکه توجه به حقوق مصرف‌کنندگان صرفاً در بخش صنفی در نظر گرفته شده است و دوم اینکه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان در قانون نظام صنفی به سازمان های صنفی (که خود وکیل متشاکمی نیز به حساب می آید) واگذار شده است .

این نکات در عمل باعث ناکارآمدی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان شد . در سال ۱۳۷۳ ، با تشکیل سازمان بازرسی و نظارت و سازمان تعزیرات حکومتی ، این نقیصه ها برطرف شد و بحث کنترل و نظارت و رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان از بخش صنفی گرفته شد و به سازمان های بی طرف و مدعی‌العموم واگذار شد همچنین با تصویب قانون تعزیرات حکومتی نیز نقیصه محدود بودن رسیدگی به تخلفات در بخش صنفی برطرف شد و عملاً کلیه بخش های اقتصادی اعم از تولیدکننده ، واردکننده ، توزیع کننده و فروشنده نهایی چه در بخش دولتی یا غیردولتی به نحوی در قبال حقوق مصرف‌کنندگان مسئول شدند . هرچند که با روند پیش گرفته شده از اواخر دولت هشتم مبنی بر محدودسازی سازمان بازرسی و نظارت و حذف ادارات کل استانی آن ، ادغام ستاد مرکزی آن سازمان در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و نهایتاً در این اواخر کاهش سطح اداری حوزه های اجرایی نظارت و کنترل بازار در سازمان های استانی صنعت، معدن و تجارت ، واگذاری مجدد بخشی از فرآیند نظارت و کنترل و رسیدگی به شکایات به بخش صنفی (با توجه به لابی گسترده این بخش)، متأسفانه رسیدگی به حقوق مصرف‌کنندگان علیرغم شعارهای جذاب در این زمینه ، از اولویت و تأثیرگذاری خود خارج شده است .

تصویب قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در سال ۱۳۸۶ (که متأسفانه با تدوین آیین نامه اجرایی نامناسب و سپردن رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان به متولیان تولید خودرو عملاً از حیث انتفاع خارج شد) و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در سال ۱۳۸۸ (که پس از گذشت ۶ سال هنوز در دوران ابتدایی شکل گیری انجمن های غیردولتی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می باشد) گام های دیگری در راستای توجه به حقوق مصرف‌کنندگان هستند .

اما آنچه که واضح است علیرغم همه این فراز و فرودها ، تصویب قوانین و مقررات ، واگذاری بخشی از وظایف نظارت و کنترل به بخش صنفی ، تشکیل انجمن های شهرستای ، استانی و ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ، هیچ بخشی اعم از دولتی یا مردمی تاکنون انتظارات خود را از بخش دولتی کاهش نداده و تقریباً تا رسیدن به رضایت نسبی مصرف‌کنندگان نیز فاصله زیادی وجود دارد .

- حمایت از حقوق تولیدکنندگان

آنچه در اساسنامه سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به آن اشاره شده است عمدتاً به " حمایت از تولید و فرآورده‌های داخلی و عرضه خدمات متناسب در جهت افزایش آنها " اشاره دارد. هرچند که هر یک از تولیدکنندگان، خود مصرف‌کننده مواد اولیه و واسطه‌ای تولید نیز محسوب می‌شوند و یا اینکه کالا و خدمات خود را به دیگر تولیدکنندگان عرضه می‌دارند و از این منظر مورد حمایت موارد اشاره شده در بخش قبلی نیز قرار می‌گیرند. اگر به اقدامات اخیر سازمان حمایت توجه کنیم موضوع حمایت از دامداران در قبال تولیدکننده‌های صنایع لبنی، مثالی از این موضوع به شمار می‌رود.

البته در سال‌های اخیر و با توجه به افزایش تولید کالاهای داخلی و افزایش رقابت، این سازمان اقدام به برگزاری همایش انتخاب و معرفی واحدهای تولیدی و خدماتی نمونه از حیث رعایت حقوق مصرف‌کنندگان می‌کند. به هر حال برگزاری اینگونه مراسمات و انجام این تبلیغات در معرفی حقوق مصرف‌کنندگان و تقویت تولیدکنندگان داخلی مؤثر است.

اما در حال حاضر انتظار از این سازمان چیست و چه برنامه‌ها و رویکردهایی را این سازمان باید در آینده پیگیری کند؟

پاسخ به این سوال از منظر مصرف‌کنندگان تقریباً روشن و واضح است. بنظر می‌رسد که مصرف‌کنندگان از هر سازمان یا مجموعه ذیربط، اعم از دولتی یا غیردولتی انتظار دارند در خصوص مواردی نظیر اطلاع‌رسانی (به خصوص در مباحث قیمت و کیفیت)، تعیین قیمت منصفانه (نه قیمت‌های غیرواقعی که حتی با اعلام حراج و فروش فوق‌العاده نیز به قیمت واقعی نمی‌رسد)، انضباط بخشی به بازار و رسیدگی به شکایات در زمان مناسب و به نحو تأثیرگذار و در مرحله بعد یکسانی قیمت در سطح شهر، اقدام لازم صورت پذیرد.

پاسخ به این سوال از منظر توزیع‌کنندگان و فروشندگان کالا یا عرضه‌کنندگان خدمات نیز قابل پیش‌بینی است، تعیین ضوابط و مقررات منصفانه که هر بخش بتواند از سود عادلانه برخوردار شود. افراد قانونمدار این صنوف (کسانی که پروانه کسب دارند، مالیات می‌دهند و مقررات دولتی را رعایت می‌کنند) نیز موضوع انضباط بخشی به بازار و جلوگیری از فعالیت واحدهای غیرقانونی و نیز جلوگیری از بوجود آمدن رانت را انتظار دارند.

پاسخ به این سوال از منظر تولیدکنندگان و واردکنندگان قانونی (نه کسانی که بدون رعایت الزامات قانونی ، فقط اسم تولیدکننده یا واردکننده را بناحق یدک می کشند) نیز شبیه پاسخ بخش توزیع و فروش است . ضمن اینکه این بخش سهولت در ضوابط قیمت گذاری را نیز مدنظر دارند .

پاسخ به این سوال از حیث مسئولان حکومتی نیز قابل پیش بینی است . بالاترین مقام این کشور ، رهبر معظم انقلاب اسلامی، در ابلاغ سیاست های اقتصاد مقاومتی با اشراف به مشکلاتی که در بخش نظام توزیع ، قیمت گذاری و نظارت وجود دارد ، " شفاف و روان سازی نظام توزیع و قیمت گذاری و روزآمدسازی شیوه های نظارت بر بازار " را به عنوان انتظار خود اعلام کرده اند . سایر مسئولین نیز به فراخور وظیفه و مسئولیت خود ، انضباط در بازار و جلوگیری از نوسان غیرمعارف قیمت ها و احقاق حقوق مصرف کنندگان و تقویت بخش غیردولتی را مدنظر دارند .

آنچه که بنظر می رسد این است که ما در بخش های مختلف، قوانین و مقررات خوبی داریم هرچند که برخی با بخشی نگری و عدم توجه به منافع ملی (به خصوص قانون نظام صنفی در لغو اختیارات انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو از حیث پررنگ کردن نقش بخش های دولتی بویژه وزارت صنایع و معادن سابق که خود از طرفی مالک ، سیاستگذار و سهامدار مؤثر خودروسازی هاست) این قوانین و مقررات را از مسیر خود خارج ساخته ایم لکن عمده ایرادات وضعیت فعلی به اجرای نامناسب برمی گردد .

اگر سازمان حاکمیتی ذیربط ، ابزار و امکانات و اراده لازم را در اجرای قانون های موجود داشت ، اگر وزارتخانه ذیربط بجای توجه به لابی گری بخش صنفی و با توجیه واگذاری مسئولیت های دولتی به بخش غیردولتی در زمان تصویب اصلاحیه قانون نظام صنفی (در سال ۹۲) به منافع ملی بیشتر توجه می نمود ، اگر دولت به وظیفه خود مستند به برنامه ۵ ساله پنجم و قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت در زمینه تعیین تکلیف سطح دخالت خود در بازار عمل می نمود و ... الآن وضعیت مناسب تری را هم در وضعیت بازار و هم در رعایت حقوق مصرف کنندگان و هم در رعایت حقوق تولیدکنندگان شاهد بودیم .

علی ایحال از جمع بندی این انتظارات می توان موارد زیر را به عنوان برنامه ها و راهبردهای سازمان حمایت حداقل در سال های پایانی دولت اخیر مدنظر قرار داد :

۱. استفاده از کلیه ظرفیت های موجود دولتی و غیر دولتی و همکاری با سایر بخش های ذیربط به خصوص معاونت امور اقتصادی و بازرگانی وزارت صنعت ، معدن و تجارت در خصوص شفاف و روان سازی نظام توزیع و ساماندهی صنوف
۲. استفاده از کلیه ظرفیت های موجود دولتی و غیر دولتی و همکاری با سایر بخش های ذیربط در خصوص شفاف و روان سازی نظام قیمت گذاری
۳. استفاده از کلیه ظرفیت های موجود دولتی و غیر دولتی و همکاری با سایر بخش های ذیربط در خصوص روزآمدسازی شیوه های نظارت بر بازار
۴. تقویت انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان از روش های مختلف من جمله اصلاح قوانین و مقررات موجود به ویژه در زمینه نقش اصناف در رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان ، تا زمانی که این انجمن ها توانایی ایفای نقشی که قانون برای آنها در زمینه های مختلف در نظر گرفته شده بدست آورند .
۵. ایجاد و فعال سازی سامانه های اطلاع رسانی به روز و در دسترس به خصوص در مباحث قیمت و کیفیت ، این موضوع می تواند از طریق انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان با هدایت و راهبری ابتدایی سازمان حمایت نیز به انجام برسد.
۶. اصلاح تشکیلات و مقررات نظارت و بازرسی در سطح ملی و سازمان های استانی به نحوی که امتیازات در نظر گرفته شده برای سازمان بازرسی و نظارت که متأسفانه در ادغام آن ملغی شد مجدداً به عنوان ابزار اجرایی سازمان متولی نظارت و کنترل در اختیار سازمان حمایت قرار گیرد .
۷. پیگیری لازم در جهت تعیین تکلیف و شفاف سازی انتظارات بخش دولتی در زمینه کالا و خدمات مشمول نظارت و تعیین سطح نظارت در هر بخش
۸. اقدام لازم جهت سهولت و دسترسی بیشتر مصرف کنندگان به سامانه های طرح شکایت نظیر سامانه تلفنی ۱۲۴ و هماهنگی با سازمان تعزیرات حکومتی در جهت رسیدگی سریع و دقیق و توجه به احقاق حقوق مصرف کنندگان در احکام صادره و اجرای به موقع احکام

محمد حسن نعمت الهی – کارشناس ارشد بازرگانی