

مقاله تحقیقی

## نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار



سیدحسن دوران

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## چکیده

مستهلك شخصی است که اجناس و خدمات را برای مصرف شخصی یا خدمات عامه در بدل قیمت، خریداری نموده باشد و بحث حمایت از حقوق مستهلك در تاریخ معاصر جهان به صورت رسمی برای اولین بار توسط جان اف کنیدی رئیس جمهور وقت ایالات متحده امریکا به تاریخ پانزدهم مارچ ۱۹۶۲ خطاب به کانگرس آن کشور مطرح گردید و او مستهلك را در داد و ستد تجارتي صاحب چهار حقوق: انتخاب، مصئونیت، شکایت و معلومات دانست و اذعان نمود که باید از این حقوق حمایت قانونی صورت گیرد. حالا مستهلك دارای هشت حقوق به رسمیت شناخته شده بین المللی میباشد که در اکثر کشور های جهان نظر به شرایط اقتصادی و اجتماعی شان از حقوق مستهلك حمایت قانونی صورت میگیرد.

منظور از معیاری سازی بازار این است که کمیت و کیفیت اجناس و خدمات در مطابقت با احکام قوانین نافذه و پالیسی های مربوط در کشور بوده و مستهلك در برابر فریب و تقلب در معاملات تجارتي حفاظت گردد و در بازار از احتکار اجناس اولیه مورد نیاز مستهلكین جلوگیری به عمل آید.

در این تحقیق نقش حمایت از مستهلك در معیاری سازی بازار به بررسی گرفته شده است در صورتی که مستهلك مطابق پالیسی ها و اسناد تقنینی مربوط حمایت گردند چگونه یک بازار معیاری ایجاد میگردد تا شهروندان از اثرات مثبت آن مستفید گردند؟

اینجانب در مطالعات خود در باره موضوع حمایت از مستهلك، اساسات حمایت از مستهلك را از منظر اسناد تقنینی حقوقی افغانستان، حقوق بین الملل و از هر دو مهمتر حمایت از مستهلك را از دیدگاه دین مبین اسلام بررسی نموده ام که در مورد چگونگی جلوگیری از فریب و تقلب در معاملات تجارتي و مسایل مربوط به بازار را از منظر قوانین مختلف ملی و بین المللی مورد غور و بررسی قرار گرفته بتواند و میخواهم در یک نتیجه گیری اذعان نمایم که راه حل چالش های موجود برای افغانستان باشد.

این تحقیق در نوع خود برای اولین بار در این زمینه در کشور صورت گرفته و به صورت کتاب خانه ای میباشد که با مطالعه اسناد و مدارک شامل اسناد تقنینی افغانستان، پالیسی های ملی، رهنمود های سازمان ملل متحد در این بخش و منابع دین مقدس اسلام در بخش نظری به عنوان ابزار جمع آوری داده ها صورت گرفته است.

مستهلكين در افغانستان از گذشته هاي دور تا اكنون در جريان معاملات تجارتي آسيب پذير بوده اند و منشاء اين مشكلات غيرمعياري بودن بازار از نقطه نظر كيفيت، كميت و مصئونيت اجناس و خدمات و همچنان چگونگي خصوصيات اجتماعي مستهلكين مي باشد. خطرات عمده براي مستهلكين در بازار عبارت اند از عدم كنترول كيفيت با وسايل مُدرن براي توليدات داخلي و اجناس توريدی درگمركات سرحدی، عدم موجودیت تسهیلات کافی در حمل و نقل و ذخیره سازی و شرایط نگهداری اموال و اجناس، بالخصوص مواد اولیه غذایی در گدام ها و دكاكين می باشد. همچنان توليدات داخلي اكثرأ بدون بسته بندی لازم و معياري در معرض فروش قرار داده می شود. در مورد اموال وارداتی نیز شرکت ها توجه لازم به بسته بندی معياري اجناس نداشته بلکه عمداً به سبب كسب منفعت بیشتر يعني هزینه کمتر؛ اجناس را در بسته بندی های غيرمعياري جابه جا می نمایند. مستهلكين در بسياري موارد هنگام خريد اجناس، خدمات و عقد قرارداد ها با اشتباهات و فریب مواجه گردیده و حقوق مستهلكين طور شايد و بايد تأمين نمی گردد. دليل عمده ذكر مطالب فوق اينست كه معلومات نادرست، ناكافی و غيرواقعی از طرف عرضه كنندگان و توليدكنندگان در دسترس مستهلكين قرار می گیرد. همچنان مستهلكين آگاهی های لازم در مورد حقوق و مسئولیت های شان نداشته و آنها نمی توانند به طور انفرادی از حقوق خویش دفاع نمایند. در چنین محیط اقتصادی و اجتماعي حمايت از حقوق مستهلكين نهايت جدی و پیچیده می باشد.

بنأ برای رفع چالش های موجود در تأمين حقوق مستهلكين در کشور پالیسی ملی حمايت از مستهلك تدوين و تطبيق می گردد كه تعهد دولت در عرصه تنظيم بازار به نفع مستهلكين می باشد بر اساس اين پالیسی اسناد تقنینی حمايت از مستهلك و ديپارتمنت حمايت از مستهلك در کشور ایجاد گردیده است.

## بیان مسئله

در فعالیت های اقتصادی تولیدی و تجارتي امروز جهانی سه بخش ذینفع عمده دست به دست هم داده اند تا اقتصاد امروز جهانی شکل بگیرد که شامل سرمایه گذار، کارگر و مستهلک می باشد و ذینفع سوم بسیار آسیب پذیر بوده و هرگونه اشتباه در پروسه تولید، ذخیره سازی، انتقال و مصرف منجر به اضرار ذیل می گردد: ضرر مالی، جسمی، نقض حقوق مستهلک و گاهی هم به قیمت جان مستهلک تمام می گردد. در صورتی که ذینفع اول و دوم به نحوی از انحاء در فعالیت های شان مفاد و زیان شان را می برند که شامل این بحث نمی باشد.

بنابراین اولویت ضرورت برای حمایت از مستهلک این است تا مستهلک از پروسه تولید الی استهلاک ایمن باشد، مستهلک وقتی که پول می پردازد و اجناس و خدمات را جهت مصرف شخصی یا خدمات عامه بدست می آورد باید بر اساس پالیسی ها و اسناد تقنینی مورد حفاظت قرار گیرد.

جمع شدن افراد جامعه تحت چتر حمایت از مستهلک یک نقطه وصل بسیار مشخص، واضح و فراگیر است که در زیر این چتر افراد، بدون توجه به تفاوت های جنسیتی، سنی، قومی، ملیتی، مذهبی و طبقاتی جمع شده و حمایت از حقوق مستهلک، حمایت از حقوق همه افراد جامعه است و رعایت حقوق مستهلکین در جامعه باعث می گردد تا سطح فرهنگ تولید و مصرف ارتقاء نموده و کیفیت اجناس و خدمات در بازار به سوی معیاری شدن رفته و در نهایت به رفاه اجتماعی که در آن صحت و زندگی مستهلک مصئون باشد و مستهلک در مقابل پول پرداخت شده اش بدون تشویش و نگرانی به کار و زندگی خود در یک جامعه که فعالین اقتصادی آن در قبال تولید و عرضه نعمات مادی شان مسئولیت پذیر باشند و مکلفیت های حقوقی و اجتماعی شان را در سکتور اقتصادی عملی نمایند تا از بی بند و باری ها در بازار جلوگیری صورت گیرد که نقش سکتور خصوصی مسئولیت پذیر منحیث گرداننده چرخه اقتصاد کشور ایفاء نمایند.

جامعه مدنی برای دادخواهی در قضایای مربوط حمایت از مستهلک و ارایه دهنده برنامه های آگاهی عامه برای مستهلکین در کشور نقش داشته است.

دولت با طرح، تطبیق و انکشاف پالیسی ها و امور مقرراتی حمایت از مستهلک ماموریت دارند تا در معیاری سازی بازار نقش خود را اداء نمایند.

## اهمیت و دلایل انتخاب موضوع

امروزه در عرصه فعالیت های اقتصادی توجه به حقوق مستهلکین از مباحث بسیار داغ به شمار می رود. اگر به طور مختصر مکشی در مورد اهمیت و ضرورت حمایت از حقوق مستهلکین داشته باشیم، کافیت به یاد بیاوریم که مستهلک شامل تمام افراد جامعه بوده و حمایت از حقوق مستهلک، حمایت از حقوق همه ما است. اکثراً مستهلکین از حقوق خویش آگاهی نداشته و همچنان در اکثر موارد نمی توانند به طور انفرادی از حقوق خویش دفاع نمایند اینجاست که ضرورت به طرح و تطبیق پالیسی مشخص را می نماید که به اساس آن امور مقرراتی مربوط تنظیم شود. قانون حمایت از مستهلک در افغانستان روابط مستهلک و فروشنده را به صورت دوجانبه مورد حمایت قرار می دهد. در پرتو احکام این قانون تمام معاملات تجارتي در تحویل جنس و خدمت و تهیه قرارداد ها قانونمند شده که این خود در فرهنگ قانونمند شدن تمام جامعه نقش بسزایی دارد. لازم به یادآوری است که حمایت از مستهلک در جهان کنونی یک بینش جدید در بازار جهانی بوده که از آشکار شدن قدرت مستهلک پدید آمده است. بر علاوه مکتب مستهلک گرایی در علم اقتصاد منحصی یک جنبش جهانی در حال شکل گیری است.

### هدف تحقیق

هدف از این تحقیق نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه قوانین افغانستان، حقوق بین الملل و دین مبین اسلام میباشد.

### سوالات تحقیق

۱. نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه قوانین افغانستان چگونه است؟
۲. نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه قوانین بین الملل چگونه است؟
- ۳- نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه شریعت اسلامی چگونه است؟

### فرضیه تحقیق

به نظر می رسد که حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه قوانین افغانستان، قوانین بین الملل و دین مبین اسلام باهم دیگر تشابه نظر دارد.

### پیشینه تحقیق

در مورد حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار، کتب، قوانین و مقالات زیادی به نشر رسیده که بطور مثال چند نمونه آن را نام می برم که عبارت اند از:

محترم همایون رسا وزیر اسبق صنعت و تجارت در پیام شان در پالیسی ملی حمایت از مستهلک ابراز نظر نموده و تأکید کرده است "پالیسی ملی حمایت از مستهلک به منظور تأمین حقوق مستهلکین در معاملات تجارتي تدوین گردیده و انعکاس دهنده تعهد دولت جمهوری اسلامی افغانستان در عرصه تنظیم بازار به نفع مستهلکین می باشد. این پالیسی جزء اساسی پلان استراتژیک وزارت تجارت و صنایع در راستای برآورده شدن منافع عامه در تنظیم امور تجارت داخلی و بین المللی و انکشاف صنایع ملی می باشد. در این پالیسی مشکلات عمده مستهلکین شناسایی و جمع بندی گردیده و راه حل های اجرائی آن پیشبینی گردیده است."

مطالعات را که محمد سلیمان و احمد بلال تحت عنوان "حمایت از حقوق مستهلکین در بنگلادیش مسائل و چالش ها" انجام داده است که در آن روند حفاظت مستهلک و تمام معیارهای حمایت از حقوق مستهلک در بنگلادیش به جزئیات مورد بحث قرار گرفته است. این محققین به منظور دستیابی به اهداف و دریافت جواب به سوالات تحقیق خویش از پرسشنامه استفاده نموده و ارزیابی اثربخشی را انجام داده اند. یافته ها و نتایج حاصله تحقیق نشان می دهد که حمایت قانونی مستهلکین نقش اساسی را در تأمین حقوق مستهلکین در بنگلادش بازی می نماید. محققین یاد شده نظر به یافته های تحقیق شان پیشنهاد های را به منظور توسعه فرهنگ حمایت از مستهلکین در بنگلادش ارائه نموده و بیان می نمایند که به منظور جلوگیری از استثمار مستهلکین توسط تولید کنندگان و عرضه کنندگان اجناس و خدمات در بنگلادش نیاز به یک رویکرد هماهنگ می باشد. در این راستا مستهلکین، بازاریابان، تولیدکنندگان، پالیسی سازان، دولت، سازمان های داوطلبانه و رسانه ها باید نقش فعال را در توسعه حمایت از حقوق مستهلک در بنگلادش بازی نمایند (محمد سلیمان و احمد بلال، ۱۹۷۰).

اینجانب در مقاله تحت عنوان نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار نگاشته ام که منظور از معیاری سازی بازار این است که کمیت و کیفیت اجناس و خدمات در مطابقت با احکام قوانین نافذ بوده و مستهلک در برابر فریب و تقلب در معاملات تجارتي حفاظت گردد و در بازار از هر نوع احتکار جلوگیری به عمل آید و حمایت از حقوق مستهلک را از دیدگاه دین مبین اسلام مورد بررسی قرار داده ام که در جلوگیری از فریب و تقلب در معاملات تجارتي و مسایل مربوط به بازار آیات قرآن الکریم و احادیث نبوی ص استناد شده است.

### روش تحقیق

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی است و با روش توصیفی تحلیلی با استفاده از کتب و مقالات نوشته شده در زمینه حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار با تأکید بر قوانین افغانستان، قوانین بین الملل و دین مبین اسلام صورت گرفته است.

### الف) روش و ابزار گردآوری اطلاعات:

گردآوری داده ها و اطلاعات بیشتر کتابخانه ای بوده و در صورت کمبود منابع کافی در زبان فارسی از مجلات، کتاب ها و سایت های معتبر انترنتی به زبان های بین المللی استفاده شده است.

### ب) روش تحلیل داده ها:

در این پژوهش داده ها به صورت تطبیق رابطه منطقی با نظریات مختلف مورد تحلیل و ارزیابی قرار خواهد گرفت.

### معنی لغوی، مفهوم و اصطلاح مستهلک

مستهلک از ریشه عربی در لغت به معنی استهلاک کننده، مصرف کننده و در ترمینالوژی افغانستان و کشورهای عربی مستهلک استفاده می گردد.

مستهلک به مفهوم و اصطلاح عبارت از شخصی است که اجناس و خدمات را برای استفاده شخصی و یا عام المنفعه در بدل قیمت خریداری نموده باشد. (قانون حمایت از مستهلک، ماده سوم) و آنرا برای فروش دو باره و یا

استفاده در تولید و یا ساخت دوباره مورد استفاده قرار نمی دهد. مستهلک می تواند یک فرد (گروه از افراد که در قسمت خریداری مشترکاً تصمیم می گیرند)، یک خانواده، شرکت ها، نهاد های خصوصی و دولتی باشد.

## حقوق مستهلک

۱- **حق تعلیم (آگاهی):** دسترسی به برنامه های آگاهی عامه و بلندبردن مهارت های مستهلک به منظور حمایت در خرید آگاهانه اجناس و خدمات معیاری و عملکرد های بعدی در قبال اجناس و خدمات خریداری شده، اداره حمایت از مستهلکین از هر طریق ممکن این آگاهی را به مستهلکین می رساند.

۲- **حق معلومات:** دسترسی به حقایق کمیت، کیفیت، ستندرد ها و قیمت اجناس و خدمات است که فروشنده این معلومات را برای مستهلک در هنگام فروش با دقت کافی ارایه می نماید و در قبال آن مسئولیت قانونی دارد.

۳- **حق مسئولیت:** مستهلک اموال و خدمات را که بدست می آورد باید دارای کیفیت معیاری باشد. صحت و زندگی مستهلکین از تأثیرات منفی پروژه تولید و مراحل بعدی الی استهلاک در امان باشد.

۴- **حق انتخاب:** دسترسی مستهلک به انواع تولیدات شامل اجناس و خدمات با قیمت های رقابتی و اطمینان از کیفیت رضایت بخش محصولات است.

۵- **حق شکایت:** مستهلک در برابر اجناس و خدمات که از آن متضرر شده باشد یا عدم رضایت از کمیت و کیفیت غیرمعیاری و قیمت غیررقابتی اجناس و خدمات خود را متضرر پندارد و یا شاهد موجودیت محصولات غیرمعیاری که احتمال ضرر آن به مستهلکین متصور باشد؛ می تواند به اداره حمایت از مستهلکین شکایت درج نماید.

۶- **حق جبران خساره:** مستهلک در برابر خساره وارده مالی و جسمی توسط اجناس و خدمات غیرمعیاری مطابق احکام قانون مستحق جبران خساره می باشد.

۷- **حق حفاظت محیط زیست:** حق کار و زندگی در یک محیط زیست سالم که موجب صحت و رفاه نسل حال و آینده می گردد؛ غرض تأمین این حق تولیدکنندگان محصولات، سایر فعالیت کنندگان و در مجموع مستهلکین مکلف اند که از آلودگی هوا، آب و زمین به سهم خویش جلوگیری نمایند و ادارات ذیدخل در تأمین و انکشاف این حق نقش شان را با موثریت و مثمریت ایفاء نمایند.

۸- **حق رضایت از نیازمندی های اساسی:** دسترسی به اجناس و خدمات اساسی زندگی مانند غذای کافی، لباس، مسکن، مراقبت های صحی، تعلیم، زربینا های عام المنفعه (برق، تیلیفون، سرک، کانالیزاسیون)، آب آشامیدنی صحی و مراعات اصول صحی. (وزارت صنعت و تجارت، ۱۳۹۹ ه ش).



## مسئولیت های مستهلک

۱- **مسئولیت آگاهی تدارکاتی:** مستهلکین باید از کیفیت رضایت بخش اجناس و خدمات در هنگام خرید آگاهی کامل حاصل نموده و آنرا به قیمت مناسب انتخاب نمایند و با مصئونیت مطابق رهنمود، استعمال نموده و طرز استفاده را به احتیاط پیروی نمایند و در موقع عقد قرارداد ها اطمینان حاصل نمایند که قرارداد عادلانه و برایش رضایت بخش باشد.

۲- **مسئولیت اقداماتی:** مستهلکین باید در مورد مقدار ذکر شده در بسته بندی محصولات در هنگام خرید اطمینان حاصل نموده و در قبال دریافت اجناس و خدمات نامطلوب و غیرمعیاری برای طی مراحل قانونی جبران خساره آن با اداره حمایت از مستهلکین همکاری لازم نمایند.

۳- **مسئولیت اجتماعی:** مستهلکین باید به مسئولیت های اجتماعی شان در قبال سایر شهروندان در جامعه طوری عمل نمایند که اقدام شان نباید مانع برآورده شدن نیازمندی های اقتصادی، اجتماعی سایرین گردد.

۴- **مسئولیت محیط زیستی:** مستهلکین باید در ترویج فرهنگ حفاظت از محیط زیست به عنوان مهمترین عامل در بهبود کیفیت واقعی زندگی برای حال و آینده نقش فعال داشته باشد.

۵- **مسئولیت مشترک:** شهروندان با تشکیل انجمن های حمایت از مستهلکین از طریق فعالیت های مشترک باهم دیگر می توانند توانایی دفاع موثر از منافع مستهلکین را داشته باشند. (وزارت صنعت و تجارت، ۱۳۹۹ هـ.ش).

### حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه قوانین افغانستان

ماده یازدهم قانون اساسی ۱۳۸۲ چنین صراحت دارد "امور مربوط به تجارت داخلی و خارجی، مطابق به ایجابات اقتصادی کشور و مصالح مردم توسط قانون تنظیم می گردد." و در ماده سیزدهم قانون اساسی متذکره حفظ منافع عامه در تنظیم امور تجارت داخلی، بین المللی و انکشاف صنایع مصالح و ارتقای سطح زندگی مردم صراحت دارد که حمایت از مستهلک از آن استنباط گردیده است که تأمین حقوق مستهلکین در معاملات تجاری و معیاری سازی بازار جهت حمایت حقوقی و اقتصادی دولت از شهروندان می باشد. (قانون اساسی، ماده ۱۱ و ۱۳).

بر اساس احکام مواد یازدهم و سیزدهم قانون اساسی ۱۳۸۲ پالیسی ملی حمایت از مستهلک (۱۳۹۶-۱۴۰۰) ایجاد گردیده است که در این پالیسی نقش وزارت صنعت و تجارت و پانزده اداره ذیدخل کلیدی حمایت از مستهلک واضح گردیده است و برای ادارات فوق مکلفیت های وضع گردیده است.

این پالیسی به منظور رفاه اقتصادی و بهبود کیفیت زندگی مستهلکین طرح گردیده و دارای اهداف ذیل میباشد:

۱- حمایت از مستهلکین در برابر اعمال فریبکارانه و گمراه کننده تولیدکننده و عرضه کننده و همچنان حصول از اطمینان از کیفیت اجناس و خدمات معیاری.

۲- آگاهی مستهلکین را افزایش بخشیده و زمینه سوء استفاده از آنها را تا حد زیاد کاهش می دهد. با بلندرفتن سطح آگاهی مستهلکین تولیدات معیاری خواهند شد.

۳- تأمین حق معلومات که عرضه کننده را مکلف می سازد تا مشخصات ذکرشده روی لیبل اجناس و خدمات با محتویات به طور کامل وفق داده و قیمت اجناس و خدمات را بطور واضح بالای لیبل درج نماید تا بدینوسیله سطح چانه زنی پائین بیاید.

۴- حصول اطمینان از اینکه ادارات دولتی و سکتور خصوصی هنگام برنامه ریزی های شان اصل حمایت از مستهلك را در نظر داشته باشند.

۵- تشریح مساعی با جامعه مدنی در ترویج فرهنگ رعایت حقوق و مسئولیت های مستهلك جهت ایجاد یک جامع مسوولیت پذیر و محیط مصئون کار و زندگی.

قانون حمایت از مستهلك شماره مسلسل (۱۲۴۱) مورخ هشتم جدی ۱۳۹۵ در مجموعه قوانین افغانستان نشر گردیده و از هشتم حمل ۱۳۹۶ نافذ می باشد که اهداف این قانون عبارتند از :

۱- حمایت از مستهلك در برابر تقلب و اعمال گمراه کننده و معلومات غیرواقعی تولیدکننده یا عرضه کننده جنس یا خدمت.

۲- آگاهی مستهلك در مورد جنس یا خدمت از طریق آرایه معلومات توسط عرضه کننده آنها.

۳- حصول اطمینان مستهلك از کیفیت جنس یا خدمت.

مقرره تنظیم اعلانات تجارتي اجناس و خدمات به شماره مسلسل (۱۴۰۲) مورخ ۱۵ حمل ۱۴۰۰ در جریده رسمی قوانین افغانستان نشر گردیده و نافذ می باشد.

این مقرره اهداف ذیل را تعقیب می نماید:

۱- فراهم نمودن زمینه نشر و پخش اعلانات تجارتي واقعی اجناس و خدمات.

۲- حمایت از مستهلكین از طریق جلوگیری از نشر و پخش اعلانات تجارتي غیرواقعی اجناس و خدمات.

۳- قانون منع احتکار به شماره (۱۰۹۸) مورخ ۱۵ حوت ۱۳۹۱ در جریده رسمی نشر گردیده و نافذ می باشد که این قانون به منظور جلوگیری از احتکار مواد اولیه ازتراقی و مصرفی موردنیاز عامه و مبارزه علیه آن در حالات قحطی، صعودقیم و حوادث غیرمترقبه وضع گردیده است.

۴- نصاب تحصیلی رشته حقوق در برنامه ملی بازنگیری و انکشاف نصاب تحصیلی پوهنتون های کشور در پوهنخی حقوق و علوم سیاسی - تابستان ۱۳۹۸ که در پوهنتون های خصوصی و دولتی کشور شامل نصاب گردیده است؛ دارای اهداف ذیل می باشد:

۱- آشنایی با مفاهیم، مبانی و اهمیت حقوق مستهلك.

۲- شناخت با جایگاه حقوق مستهلك در نظام حقوقی افغانستان.

۳- درک حقوق و مکلفیت های مستهلكین و تولیدکنندگان.

۴- شناخت قواعد فقهی در ارتباط به حقوق مستهلك و تطابق آن با قوانین نافذه.

۵- شناخت ارگان و نهاد های حمایت از حقوق مستهلك در چارچوب نظام اداری افغانستان.

با تطبیق پالیسی ملی حمایت از مستهلك و اسناد تقنینی فوق الذکر چالش های فراروی مستهلكین حل می گردد و حقوق مستهلكین در بازار تأمین می گردد و بازار به سوی معیاری سازی به پیش می رود و تطبیق نصاب درسی

برای بلند بردن سطح آگاهی عامه مستهلکین و تربیه نمودن کادرها در حمایت از مستهلک یک گام ارزنده می باشد.

### حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه دین مبین اسلام

در دین مقدس اسلام موضوعات و مسایل مربوط به حمایت از مستهلک که منجر به معیاری سازی بازار می گردد، در ذیل به آن پرداخته می شود:

#### آیت ۱ سوره مطفین

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ

افسوس بر حال کسانی که در وقت فروش اجناس در ترازو ویا پیمانانه غبن می کنند یعنی جنس را از مقدار معین آن کمتر عرضه می نمایند.

#### آیت ۸۵ سوره هود

وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

شعیب علیه السلام به قوم خود می گوید که ای قوم من در سنجش وزن و پیمانانه اجناس عدالت کنید و آنرا تمام دهید و در زمین به فساد برنخیزید.

#### آیت ۳۵ سوره بنی اسرائیل

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

و هر چه را به پیمانانه (وزن) می سنجید تمام بیمائید (کم ندهید) و همه چیز را با ترازوی درست و عادلانه بسنجید، که این کاری بهتر و عاقبتش نیکوتر است.

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ

مسلمان با مسلمان برادر است و جایز نیست به برادرش چیز معیوبی را بفروشد مگر آنکه به او اعلام نماید.

مَنْ تَمَنَّى عَلَى أُمَّتِي الْغَلَاءَ لَيْلَةً وَاحِدَةً أَحْبَبَهُ اللَّهُ عَمَلُهُ أَرْبَعِينَ سَنَةً

هرکس يك شب در آرزوی گرانی برای امت من باشد خداوند اعمال چهل ساله او را تباه خواهد کرد.

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ تَحْتَ ظِلِّ الْعَرْشِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

تاجر راستگو روز قیامت در سایه حمایت خداست.

مَنْ بَاعَ وَاشْتَرَى فَلْيَجْتَنِبْ خَمْسَ خِصَالٍ وَالْأَفْلَاقَ يَبِيعَنَّ وَلَا يَشْتَرِينَ: الرَّبَّاءَ، وَالْحَلْفَ وَكِثْمَانَ الْعَيْبِ وَالْحَمْدَ إِذَا بَاعَ

وَالدَّمَّ إِذَا اشْتَرَى

سوداگر و بازرگان باید از پنج خصلت دوری گزیند وگرنه داد و ستد نکند: ۱ - رباخواری ۲ - سوگندخوردن ۳ - نهان داشتن عیب ها ۴ - ستایش کالا هنگام فروش ۵ - نکوهش هنگام خرید.

أَيُّمَا رَجُلٍ اشْتَرَى طَعَامًا فَكَبَسَهُ أَرْبَعِينَ صَبَاحًا، يُرِيدُ بِهِ غَلَاءَ الْمُسْلِمِينَ ثُمَّ بَاعَهُ فَتَصَدَّقَ بِثَمَنِهِ، لَمْ يَكُنْ كَفَّارَةً لِمَا صَنَعَ

هرکس مواد خوارکی بخرد و چهل روز برای ایجاد گرانی نگهدارد، سپس بفروشد و قیمت آنرا در راه خدا صدقه بدهد، کفاره احتکارش حساب نمی شود.

الْجَالِبُ مَرْزُوقٌ وَالْمُحْتَكِرُ مَلْعُونٌ

آن کس که کوشش دارد موادنیاز مردم را به بازارها برساند؛ الله ج برای او روزی پاک می دهد و آن کس که سعی در احتکار دارد ملعون و دور از رحمت الله ج است.

از حضرت علی (رض) روایت شده است که رسول الله (ص) فرمودند: باید خرید و فروش به آسانی صورت پذیرد و با میزان عدل انجام گیرد. با نرخ های رایج بازار نه به زیان فروشنده و نه مستهلک و آنکه پس از منع تو، دست به احتکار زند، او را جزا ده و عبرت دیگران گردان و در جزای او اسراف مکن.

از ابی هریره (رض) روایت شده است که رسول الله (ص) هنگامی که در بازار حضور داشتند؛ دست های شان را در خرمن گندم فروبرده و از فروشنده پرسیدند: این نم (تری) از چیست؟ و چرا آن قسمت را نمایان نکردی؟ و در مورد جداً فروشنده را به رعایت حق بنده گان الله (ع) توصیه فرمودند.

چنانچه دیده می شود در مورد معاملات تجارتی در دین مقدس اسلام آیات در قرآن عظیم الشان صراحت دارد و همچنان در احادیث پیامبر (ص) تأکید گردیده است تا بازار باید معیاری باشد و از تلف شدن حقوق مستهلک جلوگیری صورت گیرد.

خلاصه اینکه الله سبحانه تعالی در قرآن الکریم در خرید و فروش اجناس از هر نوع فریب و تقلب جداً منع نموده و همچنان رسول الله صل الله علیه و آله و سلم مسلمانان را در وقت معاملات تجارتی از هر نوع تذبذب و خیانت جداً منع نموده و متمرّد را از احکام الهی و رسولش گناهکار و مستحق عذاب الهی دانسته و دین مبارک اسلام برای برقراری حکومت عدل توصیه نموده و مسلمانان باید در موقع داد و ستد هر نوع اجناس مسئولیت ایمانی و انسانی شان را در تحت شرایط عدل اسلامی مدنظر داشته باشند.

### حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از منظر حقوق بین الملل

کنزیومریزم (مستهلک گرایی) عبارت از جنبش حمایت از مستهلک است و به مفهوم نظارت مستهلک بالای تمام برنامه ریزی ها و اقدامات نهاد های که در سکتور های مختلف در بازار فعالیت دارند، می باشد و به مفهوم مطالعه در باره بازار هم تعریف شده است.

کنزیومریزم در بازار خواهان حق انتخاب مستقلانه و آزاد مستهلک می باشد که تولیدکنندگان چی و چگونه تولید نمایند و به اساس این خواست یک سازمان اقتصادی در جامعه بوجود می آید.

این تیوری در سال ۱۸۹۹ توسط توریستین وبلن طرح شده که در اواخر قرن بیستم به یک جریان جهانی تبدیل شد و پیام اساسی این جنبش عبارت از بی توجهی بالای تفاوت های جنسیتی، سنی، قومی، ملیتی، مذهبی و طبقاتی در جامعه بوده که همه افراد بشر را منحیث مستهلکین مورد مطالعه قرار داده و تصمیم گیرنده اصلی در بازار می داند این جنبش بزرگ از لحاظ سیاسی و اجتماعی تغییرات اقلیم جهانی را منحیث یک چالش عمده برای کره زمین برشمرده است.

سازمان بین المللی مستهلکین که یک سازمان غیردولتی و غیرانتفاعی در انگلستان می باشد از سال ۱۹۶۰ در سطح بین الملل کار می نماید که در صد کشور جهان دوصد عضو دارد.

دییارتمنت اقتصادی و امور اجتماعی ملل متحد تا سال ۲۰۱۵ مسایل مربوط به حمایت از مستهلک را از طریق ایجاد رهنمود های سازمان ملل متحد در این عرصه کار نموده است.

همچنان از سال ۲۰۱۵ تا اکنون کنفرانس تجارت و توسعه ملل متحد برای کشورهای عضو، رهنمودهای حمایت از مستهلک ایجاد و انکشاف داده است و همچنان توانسته است طی این سالها پنج نشست متخصصین بین‌الدولتی قانون و پالیسی حمایت از مستهلک را برگزار نموده که نشست پنجم آن به تاریخ ۵-۶ جولای ۲۰۲۱ در شهر ژنیو سویس برگزار گردیده بود و اینجانب به نمایندگی افغانستان به صورت آنلاین از کابل اشتراک نموده بودم. در این نشست مقاله خویش را اهداء نمودم که در وبسایت کنفرانس تجارت و توسعه ملل متحد از طرف افغانستان نشر شده است.

کشورهای عضو ملل متحد نظر به وضعیت اقتصادی و اجتماعی شان مطابق با رهنمودهای سازمان ملل، پالیسی‌ها، اسناد تقنینی و طرزعمل‌های شان را ایجاد و تطبیق می‌نمایند.

### یافته‌های علمی

یافته‌های تحقیق‌ها در مورد نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار مطابق پالیسی‌ها و اسناد تقنینی افغانستان، احکام دین مبین اسلام و مسایل جهانی حمایت از مستهلک نشان می‌دهد اینکه:

۱- حمایت از مستهلک یک پدیده جدید در کشور می‌باشد و اولین پالیسی ملی حمایت از مستهلک (-۱۳۹۶) ۱۴۰۰ طرح و در حال تطبیق قرار دارد که برای بدست آوردن اهداف این پالیسی کار دوامدار و درازمدت نیاز است و این پالیسی در آخرین سال تطبیق قرار دارد و مطابق این پالیسی اسناد تقنینی حمایت از مستهلک و طرزعمل‌های مربوط ایجاد و در حال تطبیق قرار دارد.

ارتقای سطح آگاهی عامه در حمایت از مستهلک یک بخش کلیدی و اساسی می‌باشد که براساس جزء ششم ماده بیست و دوم قانون حمایت از مستهلک این موضوع از وظایف و صلاحیت‌های اداره حمایت از مستهلک می‌باشد و برنامه‌های آگاهی عامه ضعیف بوده است.

همچنان مکلفیت‌های تولیدکننده و عرضه‌کننده مطابق احکام مواد ششم و هفتم قانون حمایت از مستهلک به درستی تطبیق نگردیده است و از این ناحیه مستهلکین در بازار با چالش‌های مواجه می‌باشد.

مقرره تنظیم اعلانات تجارتهی اجناس و خدمات که در سال ۱۴۰۰ هـ ش نافذ گردیده است و مقدمات تطبیق آن عملاً آغاز گردیده است.

همچنان تطبیق نصاب درسی برای بلندبردن سطح آگاهی عامه مستهلکین و تربیه نمودن کادرها در حمایت از مستهلک یک گام ارزنده می‌باشد.

۲- آیات قرآنکریم و احادیث نبوی (ص) نشان می‌دهد که مسایل مربوط فی مابین تاجر و مستهلک بسیار به صورت صریح بیان گردیده است.

۳- مطالعات منابع بین‌المللی در حمایت از مستهلک نشان دهنده آنست که جامعه جهانی به تأمین حقوق مستهلک در داد و ستد تجارتهی از شصت سال به این طرف پرداخته‌اند و اکثر کشورهای عضو ملل متحد برای تأمین حقوق مستهلکین پالیسی‌ها و اسناد تقنینی را طرح و تطبیق نموده‌اند.

## نتیجه‌گیری

در یک نتیجه‌گیری می‌توان اذعان نمود که نقش حمایت از مستهلک با تطبیق پالیسی ملی حمایت از مستهلک و احکام اسناد تقنینی حمایت از مستهلک در کشور در معیاری سازی بازار بسیار برجسته بوده و هیچ کدام پالیسی و اسناد تقنینی دیگر در کشور وجود ندارد تا بتواند بازار را به نفع تمام شهروندان جامعه تغییر دهد که این معیاری سازی بازار با استفاده از منابع اسلامی و منابع بین‌المللی تطبیق و انکشاف داده شود و منجیت یک جامعه اسلامی باید تمام مسایل مربوط به خصوص آگاهی دهی برای متشبهین در بازار با استفاده از شریعت اسلامی تدویر گردد و تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان اجناس و خدمات اذعان گردد تا احکام دینی شان را تطبیق نمایند که کامیاب‌دارین باشند.

از طرف دیگر موفقیت یک تشبث در این است که اجناس و خدمات شانرا با کیفیت معیاری و قیمت مناسب مطابق به احکام قانون حمایت از مستهلک عرضه نمایند تا مورد اعتماد مستهلکین قرار گیرند و تجارت شان در بازار سهم خود را افزایش داده بتوانند.

در مورد حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار از دیدگاه دین مقدس اسلام می‌شود نتیجه‌گیری نمود، اینکه الحمدلله دین مقدس اسلام منجیت یک دین کامل در تمام موارد مسایل مربوط به خرید و فروش احکام صریح دارد و باید این احکام در جوامع اسلامی تطبیق گردد.

تحقیقات در مورد منابع بین‌المللی ذکر شده نشان می‌دهد که در جهان امروزی دو چالش عمده مدیریتی و حقوقی در جامعه جهانی در بخش حمایت از مستهلک موجود است. اول اینکه رهبری و مدیریت حمایت از مستهلک به دوش یک سازمان غیردولتی (انجو) می‌باشد که از شصت سال در این عرصه فعالیت نموده است و بدون اینکه کدام تحول کیفی و بنیادی در ساختارهای این سازمان بوجود آید با دو صد عضو خود در یکصد کشور به فعالیت‌های خود ادامه داده است.

## پیشنهادات

به منظور رفع چالش‌های موجود حمایت از مستهلک در افغانستان و در عرصه جهانی پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردد:

- ۱- حمایت از حقوق مستهلک در تمام پالیسی‌ها، استراتژی‌ها، برنامه‌ریزی‌های ادارات ذیدخل سکتورهای مختلف دولتی باید در اولویت قرار داده شود.
- ۲- اداره حمایت از مستهلک از نگاه تشکیلاتی انکشاف داده شود.
- ۳- دولت افغانستان از طرح ایجاد سازمان جهانی مستهلک در چارچوب سازمان ملل متحد و ایجاد کنوانسیون بین‌المللی حمایت از مستهلک پشتیبانی نماید.

## منابع و مأخذ

۱. قرآن الکریم و احادیث نبوی (ص).
۲. قانون حمایت از مستهلک، وزارت صنعت و تجارت، کابل، افغانستان.
۳. مواد آموزشی از مستهلکین. وزارت صنعت و تجارت، کابل، افغانستان.
- ۴- رضوانی، امین (۱۳۸۶). حمایت از مستهلک، چاپ اول، ناشر: فصل نامه کاتب.
- ۵- رحمی، پوهنمل عصمت‌الله، پوهنمل حبیب‌الله نیازی، پوهنمل مریم امین و پوهنیار نجیب‌الله حداد، حقوق مستهلکین و چگونگی رعایت آن، کابل: مطبعه سهر، پروان (۳).
- ۶- رسا، همایون (۱۳۹۴)، پالیسی ملی حمایت از مستهلک، وزارت صنعت و تجارت افغانستان.
- ۷- دوران، سید حسن (۱۴۰۰)، نقش حمایت از مستهلک در معیاری سازی بازار، وزارت صنعت و تجارت افغانستان.
- ۸- قانون اساسی افغانستان، کابل: مطبعه بهیر، سال ۱۳۸۴.
- ۹- قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، ایران: مطبعه وزارت تجارت، سال ۱۳۷۸
- ۱۰- کود جزا افغانستان. جریده رسمی، کابل: مطبعه دولتی، ۱۳۹۶.
- ۱۱- قانون منع احتکار، جریده رسمی، کابل مطبعه دولتی، ۱۳۸۹.
- ۱۲- اساسات حمایت از مستهلک، وزارت صنعت و تجارت (۲۰۲۱)، کابل افغانستان.
- ۱۳- قانون مقررہ تنظیم اعلانات تجارتي اجناس و خدمات، جریده رسمی، کابل مطبعه دولتی، ۱۴۰۰.
- ۱۴- نصاب تحصیلی رشته حقوق. وزارت تحصیلات عالی، ۱۳۹۸
- ۱۵- Mohammed Solaiman and A.R. Belal. (۱۹۷۰). "Protection of Consumers' Rights in Bangladesh: Issues and Challenges", Journal of Marketing, Vol. 01, pp.11-25.
- ۱۶- <https://www.consumersinternational.org/>
- ۱۷- <https://unctad.org/>
- ۱۸- <https://www.un.org/en/desa>
- ۱۹- <https://www.kas.de/en/home>
- ۲۰- <https://unctad.org/meeting/intergovernmental-group-experts-consumer-protection-law-and-policy-fifth-session>