

حمایت از حقوق مصرف‌کننده و قلمرو آن در فقه شافعیان و امامیه

رئوف رهنمون*^۱، اسعد شیخ الاسلامی^۲

^۱دانشجوی دکتری دانشگاه تهران، ^۲استاد دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۸/۱۷ - تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۸۹/۱۲/۲۱)

چکیده

هرچند به علت رواج اصطلاح مصرف‌کننده در دوران معاصر، این اصطلاح در فقه ذکر نشده است، اما فقه به حقوق مصرف‌کننده و راه‌های حمایت از آن، همچنین به مسئولیت دولت در این زمینه و اقدامات ضروری برای حمایت از آن پرداخته است. ضوابطی که در ابواب معاملات برای داد و ستد مقرر شده است و اختیارات ویژه‌ای که به دو طرف معامله یا یکی از آن‌ها برای قطعی کردن معامله یا فسخ آن داده شده است، همچنین تحریم ربا، نهی از احتکار و ... در معاملات، تنها نمونه‌هایی برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده در فقه اسلامی است و برای آگاهی از چنین حمایتی در فقه، نباید به ابواب معاملات بسنده کرد؛ زیرا این حمایت، امروزه در قرارداد میان فروشنده و خریدار خلاصه نمی‌شود؛ بلکه مصرف‌کنندگان و دیگر افراد جامعه را دربرمی‌گیرد. از این‌رو، مقایسه‌ی موضوع «مسئولیت مدنی تولیدکنندگان» و «ضمان» از یک طرف و بررسی کتاب‌های مربوط به تنظیم بازار و اختیارات حاکم اسلامی (سیاسات شرعیه) در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از طرف دیگر، ما را با تلاش‌های ارزشمند فقهای مسلمان در این راستا و ظرفیت بالای فقه، در برآورده کردن نیازهای روز آشنا می‌سازد.

کلید واژه‌ها مصرف‌کننده - حقوق مصرف‌کننده - ضمان - سیاسات شرعیه - حسیبه.

طرح مسأله

اهمیت و ضرورت «حمایت از حقوق مصرف‌کننده» در جهان امروز، ضرورت تعیین مفهوم چنین حمایتی و قلمرو آن را در فقه، بیش از پیش آشکار می‌سازد. هرچند اعلام موجودیت و استقلال حقوق مصرف‌کننده به جهان صنعتی امروز مربوط می‌شود، اما

نباید سرآغاز چنین حقوقی را نیز به جهان پس از انقلاب صنعتی پیوند داد؛ زیرا می‌توان تصور کرد که از همان آغاز روی آوردن بشر به داد و ستد محصولات، ادامه‌ی این فعالیت، بدون وجود قوانینی - هرچند غیرمدون - ناممکن بوده است. با وجود این که قدرتمندان و سرمایه‌داران، در بیشتر مقاطع تاریخ تلاش کرده‌اند که به دلخواه خود در چنین قوانینی دخل و تصرف کنند، در مقابل، تعداد افراد دلسوزی که سعی کرده‌اند دست این گروه را از چنین خودکامگی‌هایی کوتاه کنند، کم نبوده است. جا دارد قبل از هر چیز به نقش و تلاش‌های پیگیر پیامبران الهی در زمینه‌ی حمایت از حقوق مصرف‌کننده اشاره شود؛ چنانکه قرآن کریم، علاوه بر بازگو کردن مکرر داستان حضرت شعیب (ع) و نابودی قوم او که خیانت در معامله را پیشه کرده بودند، در آیات بسیار زیادی به طور مستقیم، خطاب به مؤمنان، آنان را به رعایت حقوق هم‌نوعان از جمله مصرف‌کنندگان فرامی‌خواند و از هرگونه خیانت در معاملات، با یادآوری عواقب وخیم آن در دنیا و قیامت بازمی‌دارد. در رفتار و سخنان پیامبر اکرم (ص)، قبل از بعثت و بعد از آن، همچنین در رفتار و گفتار بزرگان دین، به موارد متعددی از احترام به حقوق مصرف‌کننده و دخالت مستقیم برای احقاق این حقوق برمی‌خوریم که مایه‌ی مباحثات و شایسته‌ی تبعیت است. «علاوه بر پیامبران، با بررسی تاریخ می‌توان فرمان‌روایانی یافت که قوانینی را برای حمایت از مصرف‌کننده وضع کرده‌اند؛ به عنوان مثال، می‌توان به قانون‌نامه‌ی حمورابی در سرزمین بابل و قانون روم اشاره کرد.» (رباح، قانون‌نامه‌ی المستهلك‌الجدید، ۱۱، ۱۲).

اما در مغرب زمین، تا قبل از انقلاب صنعتی، فروشنده فقط در برابر خریدار مسئول بود و چون به علت ابتدایی بودن تولیدات و قدرتمند نبودن تولیدکنندگان، تعادل در بین دو گروه فروشنده و خریدار تا حدود زیادی برقرار بود، نظام‌های حقوقی آن دیار، حمایت خارج از چهارچوب قرارداد را از حقوق مصرف‌کنندگان نمی‌دانست. ولی از انقلاب صنعتی به بعد، پیشرفت‌های علمی بشر و اختراع ماشین‌های تولید و در نتیجه قدرتمند شدن تولیدکنندگان، سبب شد که مسئولیت فروشنده، در مقایسه با مسئولیت تولیدکننده کمرنگ شود و به علت خطرناک شدن تولیدات، ضرر و زیان ناشی از عیب کالا، فقط به خریدار محدود نشود؛ به همین سبب، در نظام‌های حقوقی غرب، خریدار، به تدریج، جای خود را به مصرف‌کننده داد و مسئولیت، از محدوده‌ی قرارداد خارج شد تا بار دیگر تعادل در میان حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان، که به نفع تولیدکنندگان از بین رفته بود، برقرار شود. در چنین وضعیتی دیگر نمی‌توان حقوق

مصرف‌کنندگان را در فقه، فقط در ابواب معاملات جستجو کرد؛ ضمناً آشنایی کامل با راه‌کارهای فقه برای حمایت از این حقوق، بدون نگاهی گذرا به موضوعات حقوقی مرتبط با آن، میسر نیست؛ بنابراین ابتدا اصطلاح مصرف‌کننده، سپس اقسام حقوق مربوط به او در حقوق و فقه و در نهایت راه‌کارهای فقه برای حمایت از این حقوق را از نظر می‌گذرانیم.

مصرف‌کننده‌ی کالا و خدمات در حقوق

مصرف‌کنندگان، اشخاصی هستند که برای کاربرد غیر حرفه‌ای، اموال یا خدماتی را برای خود تهیه می‌کنند یا مورد استفاده قرار می‌دهند. (ژان کله - الووا^۱، ۳۱۲) این تعریف دارای سه عنصر است: (نک: همان، ۳۱۳ به بعد)

عنصر اول، به دو دسته از مصرف‌کنندگان اشاره می‌کند؛ مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیر حرفه‌ای، اموال یا خدماتی را برای خود تهیه می‌کنند، و مصرف‌کنندگانی که برای کاربرد غیر حرفه‌ای، اموال یا خدماتی را [که دیگران تهیه کرده‌اند] مورد استفاده قرار می‌دهند. دومین عنصر، اموال یا خدمات است و سومین عنصر، کاربرد غیر حرفه‌ای است که معیار اساسی تعریف را تشکیل می‌دهد. مصرف‌کننده، شخصی است که برای کاربرد غیر حرفه‌ای، یعنی به منظور رفع نیازمندی‌های شخصی یا خانوادگی، مال یا خدمتی را برای خود تهیه می‌کند یا مورد استفاده قرار می‌دهد. تشخیص صاحب حرفه از مصرف‌کننده، مبنای حقوق مصرف است؛ زیرا حقوق مزبور، از این واقعیت هستی می‌یابد که صاحبان حرف، به لحاظ داشتن معلومات فنی و غالباً امکانات مالی، نسبت به مصرف‌کنندگان، در وضعیت برتری قرار دارند. هدف حقوق مصرف، این است که در روابط صاحبان حرف و مصرف‌کنندگان، با مجهز نمودن مصرف‌کننده به برخی حقوق که توانایی مقابله با امتیازات بدیهی صاحب حرفه را داشته باشند، تعادل ایجاد کند.

مصرف‌کننده در فقه

اگر مصرف‌کننده را فردی در نظر بگیریم که اموال یا خدماتی را از طریق قرارداد مصرف (بیع، اجاره و ...) برای خود تهیه می‌کند، در این حالت، بیشترین هم‌پوشانی را با «مشتری» و «مستأجر» در فقه دارد^۲، اما اگر او را فردی در نظر بگیریم که از اموال یا

1. Jean Calase-Auloy.

۲. در قراردادهای غیر بیع و اجاره نیز، با توجه به نوع قرارداد، می‌توان مصداق مصرف‌کننده را در دیگر ابواب فقه یافت.

خدماتی استفاده می‌کند که دیگران تهیه کرده‌اند، در این حالت، نمی‌توان اصطلاح خاصی برای مصرف‌کننده در فقه یافت؛ البته، همچنان که خواهیم دید، این به معنی عدم وجود حقوقی برای مصرف‌کننده، خارج از چهارچوب قرارداد نیست. این نکته را هم باید در نظر داشت که معمولاً خدمات، از طریق قرارداد ارائه می‌شود؛ بنابراین، میزان هم‌پوشانی «تهیه‌کننده» یا «مورد استفاده قرارداده‌ی خدمات» با «مستأجر»، بسیار بیشتر از «تهیه‌کننده» یا «مورد استفاده قرارداده‌ی کالا» با «مشتری» است؛ زیرا اکثریت قریب به اتفاق مستأجران، خود مصرف‌کننده‌ی خدمات مورد اجاره هستند.

موضوع حرفه‌ای نبودن مصرف‌کننده نیز هرچند در فقه مطرح نشده است، اما نمونه‌های زیادی می‌توان یافت که شارع، به سبب حرفه‌ای نبودن، کسی را مورد حمایت قرار داده است؛ به عنوان مثال می‌توان، به بیع «تلقی الרכبان» یا «تلقى الجلب» اشاره کرد؛ در این معامله، مشتری جنسی را از گروهی که می‌خواهند آن را به شهر ببرند، قبل از ورود به شهر و اطلاع از قیمت آن در شهر، می‌خرد. در این حالت، شارع، حق استفاده از خیار غبن را به فروشنده داده است (نک: حلی، *شرائع الإسلام*، ۲/۲۷۵، نووی، *المنهاج*، ۱۸۲) زیرا نسبت به خریدار، در وضعیت ضعیف‌تری قرار دارد.

البته امروزه، قانون، مصرف‌کننده و همه‌ی کسانی را که از کالای معیوب و خطرناک ضرر می‌بینند، مورد حمایت قرار می‌دهد و در نتیجه، شاخه‌ای از حقوق مسئولیت مدنی که به جبران ضرر ناشی از تولید و عرضه‌ی کالاها و محصولات صنعتی می‌پردازد و در آن، از «مسئولیت ناشی از عیب تولید» یا «مسئولیت سازندگان و فروشندگان حرفه‌ای» صحبت می‌شود، بیش از پیش توجه قانون‌گذاران را به خود جلب کرده است و به همین سبب، تعیین مفهوم و محدوده‌ی «مصرف‌کننده»، آن برجستگی پیشین را ندارد.^۱ بنابراین، بررسی میزان هم‌پوشانی چنین اصطلاحاتی، نتیجه‌ی عملی ملموسی در پی ندارد و آنچه در این زمینه اهمیت دارد، مسئولیت مدنی تولیدکنندگان است که بسیار به موضوع «ضمان عدوان» در فقه، نزدیک است.

حقوق مصرف‌کننده

در بیشتر قوانین و کتاب‌های مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان، به تعدادی از این حقوق اشاره شده است؛ «مجمع عمومی سازمان ملل» نیز در مصوبه‌ی شماره‌ی ۳۹/۲۴۸،

۱. برای آگاهی از قوانین کشورهای اروپایی در این زمینه نک: کاتوزیان، *مسئولیت ناشی از عیب تولید*، ۱۸۱-۱۰۶.

دولت‌ها را به برقراری و حمایت از این حقوق، برای مصرف‌کنندگان مکلف کرده است: حق برخورداری از ایمنی، حق تأمین شدن نیازهای اساسی، حق برخورداری از محیط سالم، حق آموزش، حق اظهارنظر، حق انتخاب، حق برخورداری از اطلاعات، حق دادخواهی و جبران ضرر.^۱

شکی نیست که برقراری چنین حقوقی، یکی از اهداف دین را برآورده می‌سازد؛ زیرا در اسلام، اهمیت ویژه‌ای به در دسترس بودن نیازهای عمومی، به‌ویژه نیازهای غذایی، داده شده و تلاش شده است که سودجویان، از این نیازها سوءاستفاده نکنند؛ چنانکه تحریم ربا و نهی از احتکار، نمونه‌ی بارز چنین تشریعاتی است؛ خداوند می‌فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید، اموال همدیگر را به ناروا مخورید؛ مگر آن‌که دادوستدی با تراضی یکدیگر، از شما انجام گرفته باشد» (النساء/۲۹) بدیهی است که رعایت نشدن حقوق مصرف‌کننده یا تولیدکننده، مصداق بارز خوردن اموال یکدیگر به ناروا است. در این راستا، می‌توان از تجارب موفق کشورهای صنعتی، در زمینه‌ی حمایت از حقوق مصرف‌کننده و مهار کردن سودجویان بهره برد؛ زیرا حکمت، گمشده‌ی مسلمان است و او از دیگران، به آن سزاوارتر است و هر کجا آن را بیابد، می‌پذیرد.^۲

واقعیت دیگری که یکی از اهداف حمایت از حقوق مصرف‌کننده را نیز تشکیل می‌دهد، این است که بنابر متون دینی و فقهی، حمایت شارع، مربوط به طرف ضعیف‌تر معامله است و هدف از آن بازگرداندن تعادل به رابطه‌ی مصرف‌کننده و تولیدکننده است؛ از این‌رو، چنین حمایتی، شامل تولیدکننده، نیز می‌شود؛ در صورتی که طرف ضعیف‌تر معامله باشد. به همین سبب، در بیع «تلقی الרכبان»، که پیشتر به آن اشاره شد، شارع حق استفاده از خیار غبن را به فروشنده داده است.

در مجموع می‌توان گفت که هرچند وضعیت جدید جهان، پس از انقلاب صنعتی، عدم تعادل در رابطه‌ی تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان را بیش از پیش آشکار ساخته است، اما این عدم تعادل، در اصل به حرفه‌ای بودن تولیدکننده و اطلاع دقیق‌تر او از کیفیت کالا یا خدمتی که ارائه می‌کند، نسبت به مصرف‌کننده، که معمولاً در مقابل دریافت آن، پول پرداخت می‌کند، برمی‌گردد. بنابراین عدم مراجعه به متون دینی و

1. United Nations, General Assembly, A-RES-39-248-Consumer Protection, 16 April 1985.

۲. این حدیث را اهل سنت و امامیه از پیامبر گرامی (ص) و حضرت علی (ع) با الفاظ مختلف روایت کرده‌اند که عبارت «الحکمة ضالة المؤمن» در همه‌ی روایت‌ها مشترک است. نک: شریف رضی، نهج البلاغة، ۱۸/۴. کلینی، الکافی، ۱۶۷/۸. مبارکفوری، تحفة الاحوذی بشرح جامع الترمذی، ۳۸۱/۷.

استفاده نکردن از تجارب ارزشمند فقها، با این استدلال که این متون، به زمان قبل از انقلاب صنعتی برمی‌گردد، فقط به محروم شدن از تجارب گذشتگان منجر می‌شود. اکنون، برای بررسی دقیق‌تر حقوق مصرف‌کننده، برجسته‌ترین و فراگیرترین اقسام این حقوق، در شش قسمت زیر بررسی می‌شود و بعد از توضیحی کوتاه، موضوعات مرتبط با آن در متون دینی و فقهی به طور خلاصه ذکر می‌شود:

۱. حق به دست آوری کالا و خدمات سالم و بی‌عیب

گسترده‌گی و فراوانی کالاها و خدمات موجود در بازار و قدرت القای سلیقه به مصرف‌کنندگان از سوی صاحبان سرمایه، سبب می‌شود که این حق را برای مصرف‌کننده قائل شویم که با فرض ارائه‌ی کالا و خدمات به بازار، وی با اطمینان کامل از آن کالاها و خدمات استفاده کند. (باقرزاده، ۱۹۴) تشکیل مؤسسه‌ی استاندارد و تشویق و الزام تولیدکنندگان به تحصیل جواز مرغوب بودن کالای عرضه شده، تمهیدی برای تأمین سلامت و امنیت مصرف‌کنندگان است، به‌ویژه که [این الزام] محدود به مواد خوراکی و آشامیدنی و دارویی و بهداشتی نیست و شامل همه‌ی کالاهای تجاری و صنعتی می‌شود. (کاتوزیان، ۲۴۱)

تلاش برای دستیابی مصرف‌کنندگان به کالاها و خدمات سالم و بی‌عیب، در اسلام بسیار ریشه‌دار است که در این زمینه می‌توان به شرایطی که فقها برای مبیع در نظر گرفته‌اند، مانند طهارت عین آن و داشتن قابلیت انتفاع (نک: جزیری، ۱۴۸/۲، ۱۴۹؛ عاملی [شهید اول]، ۹۲)، اشاره کرد؛ همچنین تعیین خیار عیب برای مشتری و وظایفی که فقها در کتاب‌های مربوط به حاسبه، برای عامل حاسبه (محتسب) برشمرده‌اند، نمونه‌های بارزی از اهتمام شارع، به سالم بودن کالاها و خدمات و بی‌عیب بودن آنها است؛ ضمناً در این کتاب‌ها، با تلاش دستگاه حاسبه، برای مشخص کردن ضوابط و استانداردهایی برای قابل قبول بودن عرضه‌ی کالاها، اعم از مواد غذایی، کالاهای بافتنی و پوشیدنی و کالاهای معدنی، در بازار آشنا می‌شویم. (نک: هیتی، مقاله‌ی «حمایة المستهلك فی الفقه الإسلامی»، ۱۷-۱۵)

۲. حق ایمنی برای مصرف‌کننده

مصرف‌کننده، حق دارد که از کالاها و خدمات بهره‌مند شود؛ علاوه بر آن، حق دارد از مخاطرات ناشی از کالاهای خریداری شده در امان باشد؛ استاندارد کردن کالاها، از اقداماتی است که سبب می‌شود سطح ایمنی کالاها در حدی قابل قبول باشد. (منتقمی،

مقاله‌ی «نقش استانداردها در حمایت از حقوق مصرف‌کننده»، (۱۰۲)

با توجه به این که مطرح شدن چنین حقی برای مصرف‌کننده، به جهان صنعتی امروز مربوط می‌شود، بسیار طبیعی است که در فقه اسلامی، تشریحی در مورد آن یافت نشود؛ با این وجود، می‌توان از «داشتن قابلیت انتفاع» که یکی از شرایط مبیع است، به این نتیجه رسید که دادوستد کالاهایی که بیش از حد متعارف خطرناک هستند، از نظر فقهی صحیح نیست؛ زیرا قابلیت انتفاع کالا را از بین می‌برد؛^۱ ضمناً در موضوعات مربوط به ضمان عدوان، می‌توان دیدگاه فقه را در مورد چگونگی جبران ضررهایی که از چنین کالاهایی به بار می‌آید، جویا شد که در ادامه‌ی همین مقاله، به آن پرداخته خواهد شد. همچنین «در اسلام، بر مبنای اصل سیاسات شرعیه، این اختیار به حاکم اسلامی داده شده است که برای رعایت مصلحت عمومی در زمینه‌هایی که نصی در مورد آن وارد نشده است، قانون‌گذاری کند.» (عبدالسلام، ۱۴۱) و از این طریق، از حقوق مصرف‌کنندگان در این گونه موارد حمایت کند.

۳. حق برخورداری از اطلاعات کامل

این حق عبارت از مطلع شدن مصرف‌کننده، از معلومات اساسی^۲ و صحیح درباره‌ی کالا و خدمات عرضه شده است تا بتواند تصمیم صحیحی برای انعقاد یا عدم انعقاد قرارداد و یا استفاده از موضوع قرارداد بگیرد. در این مورد، تبلیغات سالم، تأثیر بالغی در تحقق

۱. گروهی از فقها نوشته‌اند «اطلاق العقد یقتضی وقوعه مبنیاً علی سلامة العین من العیب و إنما ترک اشتراطه صریحاً اعتماداً علی أصالة السلامة» نک: سبزواری، *کفایة الأحکام*، ۹۳. و: روحانی، *منهاج الفقاهة*، ۷۸/۶. کاسانی - از فقهای حنفی - نیز می‌نویسد: «برای برخوردار شدن از خیار عیب، ضرورتی ندارد که سالم بودن به عنوان یکی از شروط بیع ذکر شود؛ زیرا سالم بودن خواسته‌ی مشتری است و نبودن آن، رضایت مشتری را مختل می‌کند؛ بنابراین سالم بودن یکی از شرایط بیع است.» (زرقاء، *المدخل الفقہی العام*، ۳۹۷/۱). از چنین سخنی می‌توان به این نتیجه رسید که ایمن بودن متعارف کالا، یکی از شرایط صحت بیع است و خطرناک بودن نامتعارف کالا، چون استفاده از کالا را که هدف اصلی بیع است، با مشکل جدی روبرو می‌سازد، می‌تواند انعقاد بیع را منتفی سازد.

۲. این معلومات عبارت است از: قیمت کالا برای واحد یا مقدار معین، نام و نشانی تولیدکننده، وزن خالص کالا، محل تولید، تاریخ تولید، نوع و درجه‌ی کیفیت کالا، تاریخ انقضای مصرف در مورد کالایی که تا تاریخ معین قابل مصرف است، ترکیب ساخت، مواد اولیه و اجزای تشکیل دهنده به طور کامل، رهنمودها و دستورالعمل‌های ضروری جهت نگه‌داری و استفاده‌ی بهینه از کالا، یادآوری ناهنجاری‌ها و خطرهای ناشی از استعمال و استعمال نادرست کالا، نحوه‌ی استفاده از کالا، مشخصات فنی و استانداردها. (باقرزاده، *بازار/ دولت/ حقوق مصرف‌کننده*، ۱۹۷).

این حق دارد. (مقامی‌نیا، مقاله‌ی «تبلیغات و حقوق مصرف‌کنندگان»، ۱۲۱) در متون دینی و فقهی نیز اهمیتی ویژه به موضوع حق برخورداری مشتری از اطلاعات کامل داده شده است؛ از جمله:

الف) خداوند متعال علت نابودی قوم شعیب (مردم مدین) را خیانت در پیمانانه و ترازو و کاستن از حقوق مردم معرفی می‌کند (نک: هود/۸۴، ۸۵) همچنین در آیات زیادی، مسلمانان را از خیانت در معامله و اظهارات خلاف واقع بازمی‌دارد؛ از جمله آیات: اسراء / ۱۳۵، المطففین / ۱-۳، ق / ۱۷، ۱۸.^۳

ب) پیامبر گرامی (ص) می‌فرماید: خریدار و فروشنده تا زمانی که از هم جدا نشده‌اند، حق خیار دارند؛ پس اگر صادق باشند و [حقیقت را در مورد کیفیت کالا و قیمت] بیان کنند، خداوند در دادوستد آن‌ها برکت قرار می‌دهد و اگر پنهان‌کاری و دروغ‌گویی پیشه کنند، برکت دادوستد آن‌ها نابود می‌شود. (بخاری، ۱۰/۳، مسلم، ۱۰/۵، نوری، مستدرک‌الوسائل، ۲۹۸/۱۳).

ج) در این زمینه، همچنین می‌توان به نهی از تدلیس و تغیر قولی و فعلی در احادیث پیامبر (ص) و پیامدهای فقهی آن، و این‌که قابل نفع بودن و آگاهی از کالا، در فقه جزء شرایط بیع به حساب آمده است، اشاره کرد.

۴. حق انتخاب

یعنی حق انتخاب محصولات و خدماتی که با وجود داشتن کیفیت مناسب، به قیمتی رقابتی عرضه گردد. (مصوبه‌ی شماره‌ی ۳۹/۲۴۸ مجمع عمومی سازمان ملل)^۴ مصرف‌کننده، این حق را دارد که در شرایط مطلوب، کالای مورد نظر خود را بخرد و عرضه‌کننده، نباید مصرف‌کننده را به خرید کالایی که مطلوب نیست، وادارد؛ برای مثال، فروش کالا، مشروط به خرید کالایی دیگر ممنوع است. مخفی کردن یا خودداری از فروش کالاها نیز به نوعی حق انتخاب مصرف‌کننده را مورد تعرض قرار می‌دهد.

۱. «و چون پیمانانه می‌کنید، پیمانانه را تمام دهید، و با ترازوی درست بسنجید که این درست و خوش‌فرجام‌تر است.»

۲. «وای بر کم‌فروشان، که چون از مردم پیمانانه ستانند، تمام ستانند؛ و چون برای آنان پیمانانه یا وزن کنند، به ایشان کم دهند.»

۳. «آن‌گاه که دو فرشته‌ی دریافت‌کننده از راست و چپ، مراقب نشستند. آدمی هیچ سخنی را به لفظ در نمی‌آورد، مگر این‌که مراقبی آماده نزد او، آن را ضبط می‌کند.»

4. United Nations, General Assembly, A-RES-39-248_Consumer Protection, 16 April 1985.

همچنین پیشنهاد اهدای جوایز موهوم و تبلیغات خلاف واقع، به منظور جلب مشتری و خریدار به طرز اغواگرانه‌ای، حق انتخاب مصرف‌کنندگان را سلب می‌نماید (باقرزاده، ۱۹۷، ۱۹۸). یکی از فعالیت‌هایی که حق انتخاب مصرف‌کننده را از بین می‌برد، احتکار و نمایندگی‌های انحصاری است. به همین سبب، حمایت از آزادی رقابت، همچنین لغو نمایندگی‌های انحصاری، احتکار را از بین می‌برد و حق انتخاب مصرف‌کننده را تضمین می‌کند (رباح، ۴۹، ۵۲).

با مراجعه به متون دینی و فقهی نیز نمونه‌های برجسته‌ای برای حفظ حق انتخاب مصرف‌کننده می‌بینیم؛ از جمله: قرار دادن تراضی (رضایت دو طرف معامله) به عنوان یکی از شروط صحت معاملات، نهی از احتکار و اجازه دادن به حاکم اسلامی، برای مشخص کردن قیمت کالاها و خدمات در صورت نیاز، نهی از بیع همراه با شرط، نهی از فروش شهرنشین برای بادیه‌نشین (بیع الحاضر للبادی) و ضمناً در اسلام، مشروع بودن رقابت، پذیرفته شده است؛ مگر این که رقابت در حین معامله انجام شود که از آن نهی شده است.

۵. حق برخورداری از حمایت دولت

از آنجا که توسعه‌ی رقابت مشروع در بازار، ممانعت از ایجاد هرگونه تشکیلات انحصاری و تبانی در تولید و توزیع و عرضه‌ی کالاها و خدمات، مهار نرخ تورم، دست‌یابی به قیمت‌های طبیعی و نرخ‌های یگانه، یکی از اهداف برنامه‌های توسعه‌ی اجتماعی - اقتصادی و فرهنگی کشور[ها] است و نظر به این که تنوع و کثرت، پیچیدگی کالاهای مصرفی و خطرهای ناشی از استعمال برخی از کالاها و خدمات، به دلیل ماهیت کالا یا خودداری عرضه‌کنندگان از دادن اطلاعات لازم به مصرف‌کنندگان و گستردگی تبلیغات، گروه انبوه مصرف‌کنندگان را در معرض مخاطرات گوناگون قرار می‌دهد، دولت موظف است که حمایت از مصرف‌کنندگان را در برابر تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات، به انحصاری ممکن بر عهده بگیرد. (باقرزاده، ۱۹۸) در اسلام نیز اهمیت زیادی به دخالت حاکم اسلامی برای حمایت از مصرف‌کننده داده شده است؛ این اهمیت را گاه در قالب امر به معروف و نهی از منکر می‌بینیم چنانکه در آیه‌ی ۱۰۴ سوره‌ی آل عمران آمده است: «و باید از میان شما، گروهی، مردم را به نیکی دعوت کنند و به کار شایسته وادارند و از زشتی بازدارند، و آنان همان رستگارانند.» و گاهی هم در قالب نظارت پیامبر(ص) بر فعالیت‌های اقتصادی بازار خودنمایی می‌کند. در متون فقهی نیز - به

عنوان مثال در موضوع احتکار و حَجْر - نمونه‌هایی برای ضرورت دخالت حاکم اسلامی در امور داد و ستد، برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به چشم می‌خورد. از لحاظ تاریخی نیز می‌توان نمونه‌ی زیر را ذکر کرد: «خلیفه‌ی بغداد، هرگاه قیمت‌ها بالا می‌رفت، دستور می‌داد تا در انبارها را باز کنند و مواد موجود در آن را به قیمت کمتر از قیمت بازار بفروشند، تا بازاریان به آن قیمت بازگردند؛ سپس می‌گفت قیمت کالاها بتان را پائین بیاورید تا آن را به سطح معقولی بازگردانیم و این‌گونه محتکران و واردکنندگان را شکست می‌داد و ضرر را از مسلمانان دور می‌کرد» (عبده، ۳۲) همچنین کتاب‌هایی که در زمینه‌ی سیاست شرعیه نوشته شده است، به موضوع نرخ‌گذاری (تسعیر) و وظایف محتسب در نظارت بر بازار پرداخته است.

۶. حق تشکیل نهادهای مدافع حقوق مصرف‌کننده

تشکیلات حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، پس از تشکیلات تعاونی‌های مصرف به وجود آمد؛ ولی هدف از تشکیل آن، نه سودآوری، بلکه هماهنگ کردن تلاش‌ها در راستای حمایت و دفاع از منافع مصرف‌کنندگان بود. (رباح، ۱۷۱ و ۱۷۲) در تعریف این تشکیلات، می‌توان گفت: نهادهایی است که بدون داشتن اهداف سیاسی، تجاری یا اقتصادی، در جهت آگاهی بخشیدن به مصرف‌کنندگان و گسترش فرهنگ حمایت از آن‌ها و آشنا ساختن آن‌ها با حقوقشان، تلاش می‌کند. همچنین برای نمایندگی کردن مصرف‌کنندگانی که حقوقشان پایمال شده است، در برابر مراجع رسمی و قضایی مربوطه می‌کوشد (همان، ۱۰۵).

وجود چنین نهادهای مدنی غیر دولتی، از ضروریات زمان ما است که تشکیل آن از نظر اسلام نیز نه تنها پسندیده، بلکه می‌تواند واجب هم باشد؛ و جوب آن است زمانی که تنها از این طریق بتوان کار پسندیده‌ای را گسترش داد یا از کار ناپسندی باز داشت.

شایان ذکر است که در سیره‌ی پیامبر(ص) نمونه‌ی بسیار زیبایی برای چنین نهادی می‌بینیم که همان «حلف الفضول» است که پیامبر(ص) پس از رسیدن به سن بیست سالگی، در شهر مکه که از لحاظ امنیت و رفاه، در وضعیت بسیار بالاتری نسبت به سرزمین‌های مجاور خود قرار داشت^۱، همراه با پسران "هاشم و عبدالمطلب و اسد بن عبد العزی و زهره و تمیم" در آن شرکت کرد و با هم پیمان بستند که در مکه، هر

۱. نک: قریش/۴،۳، العنکبوت/۶۷.

مظلومی بیابند، از ساکنان آن یا افراد غریبه‌ای که وارد آن می‌شوند، با او همراه شوند و با کسی که بر او ستم روا داشته، دشمنی ورزند تا زمانی که حقش را به او باز گرداند. بعد از بعثت، پیامبر خدا (ص) در مورد آن پیمان فرمودند^۱: «در خانه‌ی عبدالله بن جدعان در پیمانی شرکت کردم که آن را با شتران درشت هیکل، عوض نمی‌کنم (آن را بیشتر از هر چیز با ارزشی دوست دارم) و اگر در اسلام هم به چنین پیمانی فراخوانده شوم، خواهم پذیرفت.» (ابن هشام، ۸۷/۱)

مسئولیت مدنی تولیدکنندگان و روند آن در حقوق غرب

قبل از پرداختن به موضوع حمایت از حقوق مصرف‌کننده در فقه اسلامی، که شامل موضوع «ضمان» نیز می‌شود، نگاهی کوتاه به روند شکل‌گیری و پیشرفت «مسئولیت مدنی تولیدکنندگان و فروشندگان حرفه‌ای» در حقوق غرب ضروری می‌نماید:

در معنی عام، به هرگونه تعهدی که قانون بر عهده‌ی شخص قرار داده باشد تا زیان وارد شده به دیگری را جبران کند، مسئولیت مدنی گفته می‌شود (بادینی، ۳۲).

حقوق غرب، مدت‌ها دست‌خوش اندیشه‌ای ناصواب بود و آن این که اگر «الف» بر طبق قراردادی در برابر «ب» متعهد شود تا تعهدی را انجام دهد، «الف» در برابر هیچ کس دیگر جز «ب» مسئول نقض این تعهد نیست؛ حتی در صورت وجود تقصیر. بدون شک چنین اندیشه‌ای اسباب رهایی تولیدکنندگان و فروشندگان کالاهای معیوب را از مسئولیت فراهم می‌آورد. زیرا قرارداد، صرفاً نسبت به اشخاصی مؤثر بود که آن را تشکیل داده بودند؛ نه اشخاص ثالث (مسئولیت قراردادی). چنین ظلم مشهودی که عمدتاً به عدم جبران خسارت اشخاص خارج از قرارداد، منتهی می‌شد، دادگاه‌ها را به تدریج بر آن واداشت که با سرپیچی از مقتضیات این اصل، آن را از پای‌بست تهی کنند. (نک: جعفری‌تبار، ۲۷، ۲۸) و همین امر، سبب شد که مسئولیت از محدوده‌ی قرارداد خارج و بر تقصیر مبتنی شود.

در مسئولیت مبتنی بر تقصیر^۲، هر کس در برابر هم‌نوع خود (چه طرف قرارداد باشد

۱. هرچند پیمان یادشده، مربوط به دوران پیش از بعثت پیامبر خدا(ص) است، اما از سخنی که ایشان پس از بعثت در مورد آن پیمان ذکر کرده‌اند، می‌توان چنین نتیجه گرفت که تشکیل دادن نهادهای مدنی غیر دولتی، به‌ویژه نهادهای مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده، از دیدگاه اسلام کاری است بسیار شایسته و پسندیده.

2. Negligence.

یا خیر) مسئول ضررهای ناشی از بی‌مبالاتی خویش است. بر مبنای تئوری تقصیر، زمانی فرد در قبال خسارت وارده به دیگری مسئول شناخته می‌شود که مقصر بوده و رابطه‌ی سببیت بین تقصیر وی و ضرر وارده موجود باشد (باقرزاده، ۱۵۵). بنابراین، در دعوی مبتنی بر تقصیر، چه بسا سنگینی بار اثبات تقصیر و بی‌مبالاتی سازنده یا فروشنده، مصرف‌کننده‌ی متضرر را از تعقیب دعوی خود منصرف نماید (جعفری‌تبار، ۳۲). به همین سبب، نظام «مسئولیت محض» مطرح گردید.

مسئولیت محض^۱، مسئولیت بدون تقصیر است و تولیدکننده یا فروشنده، حتی اگر احتیاطات لازم را نیز به عمل آورده باشند، باز مسئول شناخته می‌شوند. مسئولیت محض، هنگامی بر فروشنده تحمیل می‌شود که فروشنده، حرفه‌ای باشد و کالا، بدون هیچ‌گونه تغییر اساسی، به دست مصرف‌کننده رسیده باشد (نک: همان، ۴۵-۴۲).

فقه اسلامی و حمایت از حقوق مصرف‌کننده

هرچند پیشتر به تعدادی از راه‌کارهای فقه، برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده به صورت پراکنده اشاره گردید، اما برای پی بردن به جایگاه حقوق مصرف‌کننده در اسلام، فهرست‌وار^۲ این راه‌کارها را در دو بخش کوتاه مرور می‌کنیم:

بخش اول) راه‌کارهای فقهی برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده

این راه‌کارها را می‌توان در دو قسمت زیر بررسی کرد (نک: عبده، ۳۲۲-۱۸۲):

قسمت اول، راه‌کارهای شرعی؛ با توجه به اینکه دعاوی مربوط به جبران خسارت مصرف‌کنندگان زیان‌دیده، کمتر به نتیجه می‌رسد،^۳ به همین سبب، نباید به امید داشتن قوانین منظم، برای احقاق حقوق مدنی مصرف‌کننده، از قانونمند کردن معاملات، که نقطه‌ی تلاقی مصرف‌کننده و تولیدکننده است، و سایر اقدامات پیشگیرانه غافل شد. به همین سبب،

1. Strict liability.

۲. برای جلوگیری از طولانی شدن مقاله، از ذکر دیدگاه‌های مذاهب مختلف خودداری می‌شود. خواننده‌ی محترم می‌تواند به کتاب‌های فقه یا منابع ذکر شده در پایان مقاله مراجعه کند.

۳. براساس تحقیقی که در انگلیس صورت گرفته است، معلوم شده که تنها حدود ۱۲٪ از کل زیان‌دیدگان حوادث، موفق به دریافت خسارت از طریق نظام مسئولیت مدنی می‌شوند. همچنین طبق برآورد پروفیسور دانزون در آمریکا، در بین هر بیست و پنج نفری که در نتیجه‌ی معالجه و خطای پزشکی صدمه دیده‌اند، تنها خسارت یک نفر از طریق مسئولیت مدنی جبران شده است (بادینی، ۵۵۵).

شارع، ضوابط دقیقی را برای دادوستد معین کرده است؛ به عنوان مثال می‌توان به شرایطی که فقها برای صحت عقد بیع بیان کرده‌اند و ضوابطی که برای کار تجاری ذکر کرده‌اند، همچنین به سفارش‌های الزام‌آور یا اخلاقی بزرگان دین به بازرگانان اشاره کرد. علاوه بر این، می‌توان این موارد را نیز برشمرد: تحریم ربا، نهی از احتکار، غبن^۱، تغیر^۲ و تدلیس^۳ در معاملات، تحریم معاملاتی که در آن غرر^۴، جهالت یا عیوبی که مشتری را متضرر می‌کند وجود دارد^۵ و اختیارات ویژه‌ای که به دو طرف معامله یا یکی از آن‌ها، برای قطعی کردن معامله یا فسخ آن داده شده است که در این زمینه، می‌توان به خیار مجلس، شرط، رؤیت، عیب و تعیین اشاره کرد. همچنین ضامن قرار دادن سازندگان و پیشه‌وران (اجیر مشترک)، نسبت به کالایی که برای تعمیر، اصلاح یا ساختن چیز خاصی از آن، به آن‌ها داده می‌شود.

قسمت دوم، راه‌کار «سیاست شرعیه»؛ که در تعریف آن می‌توان گفت: سیاست شرعیه، به افعالی گفته می‌شود که مردم را هرچه بیشتر، به درستی (صلاح) نزدیک و از تباهی (فساد) دور سازد؛ هرچند پیامبر خدا(ص) آن را وضع نکرده باشد و در وحی نازل نشده باشد (جوزی، ۱۴). قید «شرعیه»، به این معنی است که ولی امر، باید در قانونگذاری خود، اصول و مقاصد شریعت را مراعات کند؛ زیرا در غیر این صورت، نمی‌توان به آن لقب شرعی داد (عبدالسلام، ۱۳). سیاست شرعیه از طریق دخالت دولت در فعالیت‌های اقتصادی، برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده صورت می‌گیرد که می‌توان به دو نمونه از آن اشاره کرد؛ اول تسعیر (مشخص کردن قیمت کالاها و وادار کردن بازاریان به مراعات آن) و دوم ایجاد نهادهای حکومتی خاص، برای نظارت بر بازار و حمایت از حقوق مصرف‌کننده مانند نهاد "حسبه".

همچنانکه از احادیث برمی‌آید، در زمان حیات پیامبر خدا (ص) نظارت بر بازار وجود داشته و در ادوار بعدی این نظارت ادامه داشته است (باقرزاده، ۷۰-۶۶).

۱. غبن: مساوی نبودن آنچه که یکی از دو طرف معامله می‌پردازد با آنچه که می‌گیرد. (نک: همان، ۲۱۵، ۲۱۶).
۲. تغیر: فریب دادن طرف معامله با روشی دروغین، برای علاقمند کردن او به معامله که می‌تواند قولی یا فعلی باشد. (نک: عبده، همان، ۲۱۷ و ۲۱۸).
۳. تدلیس: این است که یکی از دو طرف معامله، عیب موجود در کالا یا در بهای آن را از طرف دیگر پنهان کند و آن را برخلاف آنچه در واقع وجود دارد، بنمایاند. تدلیس نیز به قولی و فعلی تقسیم می‌شود. گفتنی است که تغیر به قیمت کالا و تدلیس به ویژگی آن مربوط می‌شود (نک: همان، ۲۱۹ و ۲۲۰).
۴. غرر: معامله‌ای است که ظاهری مشتری فریب و باطنی نامشخص و مجهول دارد (نک: زحیلی، ۳۴۱/۵).
۵. هر یک از این معاملات، در جاهلیت، نام و روش مخصوص خود را دارد که در کتاب‌های فقه، به تفصیل بیان شده است.

تغییرات کمی و کیفی که جوامع اسلامی به خود دید، سبب شد که امور مربوط به داوری و اداره‌ی جوامع اسلامی که پیشتر بسیار ساده بود و از طریق خود خلیفه و چند کس از مأموران او انجام می‌شد، پیشرفت و تحول چشمگیری به خود ببیند و به دستگاه و سازمان دارای سلسله مراتب و قوانین مدون تبدیل شود؛ در این میان می‌توان به سه دستگاه «مظالم»^۱، «پلیس» و «حسبه» اشاره کرد.

«حسبه»^۲ وظیفه‌ای است دینی از باب «امر به معروف و نهی از منکر» که اجرای آن بر اولوالامر مسلمانان واجب است و باید کسی را که شایسته‌ی این مقام می‌داند، برای اجرای آن بگمارد که یکی از وظایف این سازمان، اجرای قانون تسعیر (نرخ‌گذاری) است. تسعیر، به معنی مشخص شدن قیمت عادلانه‌ی کالاها توسط حکومت، برای مبارزه با حرص و طمع بازرگانان است (قلعه‌جی، ۱۳۰).

گفتنی است که با وجود روایاتی از پیامبر خدا (ص) که در آن، پیشنهاد تسعیر، به صراحت ردّ شده است (نک: شیخ صدوق، ۱۶۵/۳؛ کحلانی، ۲۵/۳)، گروهی از فقها با این استدلال که به خاطر وضعیت خاص زمان پیامبر (ص)، نیازی به آن احساس نمی‌شده است، ولی امروزه امتناع از آن، به ضرر مردم منتهی می‌شود (نک: جوزی، ۴۴۲/۴)، آن را (یا لاقلاً نوعی از آن را) پذیرفته‌اند و جزء اختیارات امام یا حاکم قرار داده‌اند. بنابر دیدگاه شیخ مفید و سلار امام می‌تواند قیمت متعارفی برای محتکران مشخص کند. (نک: حلی، ۱۰۰۷/۲). امام خمینی نیز می‌نویسد: نرخ‌گذاری برای محتکر، بدون دلیل جائز نیست؛ اما اگر محتکر، در فروش، قیمت را بیش از حد بالا برد، به پایین آوردن آن ملزم می‌شود؛ در غیر این صورت، امام او را وادار می‌کند که با توجه به قیمت متعارف شهر یا به قیمتی که امام مصلحت می‌بیند کالایش را بفروشد (موسوی خمینی [امام خمینی]، ۴۱۶/۳، ۴۱۷).

بدون شک ضرورتی که امروز به تشریح قوانین جدید و بستر سازی برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده، احساس می‌شود، بسیار بیشتر از آن روزگار است، و با توجه به اختیاراتی که فقها در این زمینه برای حاکم اسلامی برشمرده‌اند، تشریح چنین قوانینی، حتی اگر در ظاهر متضاد با متون فقهی باشد، ولی در حقیقت، تا جایی که به نفع

۱. دستگاه رسیدگی به شکایات که بخشی از دستگاه قضائی بود. باید گفت که مسئول «مظالم» دارای منزلتی بالاتر از مسئول «حسبه» بود و می‌توانست به او دستور دهد (نک: د. عبدالسلام، ۱۳۴-۱۱۶).

۲. به‌کارگیری این اصطلاح، به زمان مهدی عباسی (۱۶۹-۱۵۸ ه.ق) برمی‌گردد (نک: همان، ۱۳۵).

مصرف‌کنندگان و بازگرداندن تعادل، به رابطه‌ی آن‌ها با تولیدکنندگان باشد، خارج از فلسفه‌ی تشریح نخواهد بود.

بخش دوم) ضمان، در فقه اسلامی

موضوع حقوق مصرف‌کننده در فقه اسلامی، بدون بررسی ضمان عدوان، که پیشتر جنبه‌ی حقوقی آن بررسی گردید، کامل نمی‌شود. ضمان در فقه، دارای مفهوم بسیار وسیعی است؛ زیرا به معنی تعهد^۱، کفالت^۲، حفظ و رعایت^۳، همچنین، به معنی «ادای (پرداخت کردن) واجب شده‌ی آنچه ذمه به آن مشغول شده است»^۴ به کار رفته است که در اینجا، همین معنی مورد نظر است. در موضوع «مسئولیت ناشی از معیوب بودن مبیع» در فقه، باید بین دو نوع ضمان یا جبران خسارت فرق گذاشت؛^۵

اول: جبران ضرری که مشتری به خاطر معیوب بودن کالا متحمل شده است؛ بدین معنی که عیب موجود در کالا، بهای آن را در مقایسه با کالای سالم و بدون عیب، کاهش داده است. وجود چنین عیبی در کالا، سبب «خیار» برای مشتری در انتخاب یکی از این دو مورد می‌گردد؛ پذیرفتن کالا همراه با عیبی که در آن است، یا بازپس دادن کالا و باز پس گرفتن بهایی که در مقابل آن به فروشنده پرداخت کرده است؛ همچنین دو طرف، می‌توانند توافق کنند که بدون اینکه معامله به هم بخورد، فروشنده مابه‌التفاوت قیمتی که کالای سالم با کالای معیوب دارد، به خریدار بپردازد. چنین موضوعی که در فقه، در بخش معاملات و در باب بیع بیان شده است، به مبحث خیارات مربوط می‌شود.

۱. سنه‌وری می‌نویسد: چنانچه بخواهیم اصطلاحی فقهی در برابر اصطلاح حقوقی تعهد (حق شخصی) ذکر کنیم، باید از هر دو اصطلاح «التزام» و «ضمان» بهره بگیریم (نک: سنه‌وری، ۱۴/۱).

۲. در فقه امامیه، ضمان در دو معنی به کار می‌رود؛ در یک معنی اعم است و هرگونه تعهدی را دربرمی‌گیرد. اما چنانچه معنای ضمان، به تعهد ضامن بر پرداخت دین به مضمون‌له محدود گردد، آن را ضمان به معنای اخص گویند. (نک: باقری، ۱۹، ۲۰).

۳. در حدیث پیامبر (ص) آمده است که «الإمام ضامن والمؤذن مؤتمن»؛ خطایی می‌نویسد: یعنی سبب حفظ نماز مردم می‌شود و به معنای جبران ضرر نیست. (أبو حبیب، ۲۲۴، ۲۲۵).

۴. شوکانی می‌نویسد: ضمان، پرداخت کردن غرامت «تلف شده» است. ضمان به این معنی، همان پرداخت کردن چیزی است که در ذمه واجب شده است؛ چه سبب آن تعدی بر اموال یا بر اشخاص باشد؛ این دیدگاه، مربوط به مصطفی الزرقاء و د. زحیلی نیز هست (نک: العبار، ۱۲۹، ۱۳۰).

۵. شایان ذکر است که حقوق‌دانان فرانسوی به این تفاوت ظریف در میان این دو نوع خسارت (خسارت ناشی از بیع و خسارت ناشی از مبیع) اشاره کرده‌اند. نک: جعفری‌تبار، مسئولیت مدنی سازندگان و فروشندگان کالا، ۶۰ و ۶۱.

دوم: جبران ضرری که در اثر به کار گیری کالای معیوب^۱ به بار آمده است؛ به عنوان مثال خودرویی به خاطر وجود عیب، تصادف می‌کند و به مشتری یا فرد دیگری ضرر می‌رساند. اصطلاحاتی که امروزه، حقوق‌دانان به عنوان «مسئولیت ناشی از عیب تولید» یا «مسئولیت ناشی از کالاهای معیوب و خطرناک» به کار می‌گیرند، معمولاً ناظر به این نوع جبران ضرر است. این نوع ضمان، در فقه، «ضمان عدوان» نام دارد و هیچ ربطی به قرارداد ندارد و به همین سبب، در باب بیع به آن پرداخته نشده است؛ بلکه، در ابواب مربوط به غصب، جنایات، حدود و دیات بررسی شده است.

ضمان عدوان عبارت است از ملزم شدن افراد از طرف شارع به وارد نکردن خسارت به دیگران؛ زیرا در غیر این صورت، خسارتی مالی به نفع فرد خسارت دیده بر ذمه‌ی فرد متجاوز قرار می‌گیرد تا با آن، ضرری را که با مخالفت احکام شرعی، مبنی بر حفظ حقوق مالی، بدنی و روانی و دیگر حقوقی که ناشی از عقد نیست، به بار آورده است، جبران کند (العبار، ۱۳۶). مبنای ضمان عدوان، آیات و احادیث فراوانی است که ضمن اعلام فردی بودن مسئولیت، انسان را از تجاوز به حقوق دیگران باز می‌دارد و به زیان‌دیده، حق دادخواهی و درخواست جبران ضرر می‌دهد؛ اینک به قسمتی از آن اشاره می‌شود:

الف) آیات: می‌توان به سه گروه از آیات اشاره کرد؛ آیاتی که به فردی بودن مسئولیت اشاره می‌کند؛ مانند: المذتّر/۳۸^۲، و الأنعام/۱۶۴^۳. آیاتی که به حرام بودن تجاوز به مال دیگران اشاره می‌کند؛ مانند: البقرة/۱۸۸^۴، و النساء/۲۹^۵. آیاتی که به جایز نبودن تجاوز به حقوق دیگران و ضرورت تناسب در بین تعدّی و جزای آن (مجازات یا ضمان) اشاره می‌کند؛ مانند: الشوری/۴۰^۶، النحل/۱۲۶^۷ و البقرة/۱۹۴^۸.

۱. در فقه اسلامی، حتی خود وجود عیب در کالا جزء شروط اساسی «ضمان عدوان» محسوب نمی‌شود و همین امر می‌تواند یکی از دلایل عدم بررسی شدن ضمان عدوان در باب بیع باشد.

۲. «هر کسی در گرو دستاورد خویش است.»

۳. «و هیچ کس جز بر زیان خود گناهی انجام نمی‌دهد، و هیچ باربرداری بار گناه دیگری را بر نمی‌دارد.»

۴. «و اموالتان را میان خودتان به ناروا نخورید، و به عنوان رشوه قسمتی از آن را به قضات مدهید تا بخشی از اموال مردم را به گناه بخورید، در حالی که خودتان هم خوب می‌دانید.»

۵. «ای کسانی که ایمان آورده‌اید، اموال همدیگر را به ناروا نخورید؛ مگر آن که دادوستدی با تراضی یکدیگر از شما انجام گرفته باشد.»

۶. «و جزای بدی، مانند آن بدی است.»

۷. «و اگر عقوبت کردید، همان‌گونه که مورد عقوبت قرار گرفته‌اید، متجاوز را به عقوبت رسانید.»

۸. «پس هر کس بر شما تعدّی کرد، همان‌گونه که بر شما تعدّی کرده، بر او تعدّی کنید.»

ب) احادیث: علاوه بر آیات، احادیث زیادی از پیامبر گرامی (ص) در این زمینه روایت شده است که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

۱. حدیث «لاضرر» و ضمان عدوان: حدیث «لا ضررَ وَلَا ضِرَارَ» را محدثان اهل سنت و اهل تشیع روایت کرده‌اند (نک: کحلانی، ۸۴/۳؛ آیت‌الله سیستانی، *قاعدة لا ضرر ولا ضرار*، ۹/۱۰). وجود دیدگاه‌های مختلف^۱ در مورد مفهوم این حدیث، هرچند به اهمیت مفهوم آن مربوط می‌شود، از طرفی دلیل بر ظنی بودن مفهوم آن نیز هست. علاوه بر این، حدیث «لاضرر» از لحاظ سند جزء احادیث آحاد است؛ بنابراین نمی‌توان یکی از دیدگاه‌های مربوط به آن را به عنوان دیدگاهی قطعی برگزید و آن را به تنهایی مبنای مسئولیت مدنی یا مبنای ضمان در اسلام قرار داد؛ بلکه باید در کنار دیگر دلایل، به آن استناد کرد.

۲. دیگر احادیث: «خوردن مال هیچ مسلمانی، جز با خشنودی خود او جایز نیست» (دارقطنی، ۲۲/۱)، «حرمت مال مسلمان، مانند حرمت خون اوست» (سیوطی، *الجامع الصغیر*، ۵۷۴/۱؛ مجلسی، ۴۰۷/۲۹)، «نباید هیچ‌کدام از شما، از روی شوخی یا عمد کالای برادران را بگیری، و هر کس عصای برادرش را در دست گرفت، باید آن را برگرداند» (نوری، ۱۰۵/۱۲؛ ابوداود، ۴۷۷/۲، ۴۷۸؛ ترمذی، ۳۱۴/۲)، «دست انسان، ضامن هر چیزی است که در دست می‌گیرد تا زمانی که آن را باز می‌گرداند» (نوری، ۸/۱۴؛ ابن‌حنبل، ۸/۵؛ ابن‌ماجه، ۸۰۲/۲؛ ابوداود، ۱۵۵/۲؛ ترمذی، ۳۷۰/۲)، «غذایی، در مقابل غذایی و ظرفی، در مقابل ظرفی باید پرداخت شود» (ترمذی، ۴۰۶/۲)، «هر کس از طریق قسم دروغ، دارایی مسلمانی را از او بگیرد، خداوند آتش را بر او واجب و بهشت را بر او حرام می‌گرداند» (مسلم، ۸۵/۱؛ مجلسی، ۲۰۷/۱۰۱، ۲۰۸؛ ابن‌ماجه، ۷۷۹/۲؛ نسائی، ۲۴۶/۸)، «هر کس در مزرعه‌ی دیگران، بدون اجازه‌ی آن‌ها کشاورزی کند، از آنچه کاشته است، چیزی به او نمی‌رسد؛ ولی مخارجی که کرده است، به او بازگردانده می‌شود» (ابن‌حنبل، ۱۴۱/۴؛ ابن‌ماجه، ۸۲۴/۲؛ ابوداود، ۱۲۵/۲؛ ترمذی، ۴۱۰/۲).

۱. برای آگاهی از دیدگاه‌های محدثین و فقهای امامیه در مورد معنی این حدیث نک: آیت‌الله سیستانی، *قاعدة لا ضرر ولا ضرار*، که در آن به هفت دیدگاه اشاره می‌کند و برای آگاهی از دیدگاه‌های فقهای اهل سنت نک: العبار، *ضمان عيوب المبيع في ضوء مقاصد الشريعة*، ۵۲۲ به بعد.

۲. همچنان‌که از استدلال برخی از حقوق‌دانان برمی‌آید. نک: جعفری‌تبار، ۶۳-۶۶. البته اصل دیدگاه جعفری‌تبار مبنی بر نزدیکی بیش از حد نظریه‌ی مسئولیت محض با احکام و قوانین فقهی، صحیح به نظر می‌رسد؛ اما تکیه‌ی بیش از حد به حدیث «لا ضرر» و غافل شدن ایشان از دیگر مبانی فقهی، می‌تواند محل انتقاد باشد.

۳. «لايحل مال امرئ مسلم الا بطيب نفسه» «حرمة مال المسلم كحرمة دمه»، «لا يأخذن أحدكم متاع أخيه لآعباً ولا جاداً ومن أخذ عشا أخيه فليردّها»، «على اليد ما أخذت حتى تؤدّيه»، «طعام بطعام وإناء بإناء»، «من اقتطع مال امرئ مسلم بيمينه فقد أوجب الله له النار و حرّم عليه الجنة»، «من زرع في أرض قوم بغير إذنهم فليس له من الزرع شيء و تُردّ عليه نفقته».

بنابر قاعده‌ی فقهی «هر چیزی که در شرع بدون قید باشد و در شرع یا در لغت ضابطه‌ای برای آن ذکر نشده باشد، [مانند بیشتر قریب به اتفاق آیات و احادیث فوق که کلمه‌ی ضرر در آنها بدون قید آمده بود و شارع، نوع ضرر را تعیین نکرده بود.] باید برای تعیین آن به عرف رجوع کرد.»^۱ (سیوطی، *الأسباه و النظائر*، ۱۹۶) به این نتیجه می‌رسیم که هر چیزی که عرفاً و عادتاً ضرر شمرده شود، ضمان به آن تعلق می‌گیرد (حسینی مراغی، ۳۳۶/۱).

«بنابر آنچه که از متون دینی و فتاوی فقه‌ها برمی‌آید، منشأ اصلی ضمان، خود اتلاف است و این مسأله را که نابود شدن چه مواردی را شامل می‌شود، باید در عرف جستجو کرد. همچنین علت اینکه فقها موضوع مباشر و سبب را به میان آورده‌اند فقط برای قانونمند کردن مصادیق عرفی اتلاف است؛ نه چیز دیگر؛ زیرا هیچ دلیلی مبنی بر مباشره و تسبیب و تقدم یکی از آن دو بر دیگری، در هنگام اجتماع آنها وجود ندارد؛ بنابراین، معیار اتلاف را فقط باید در کاربرد عرفی آن جستجو کرد؛ زیرا ممکن است عرف در موردی، آن را به مباشر نه به سبب یا بر عکس یا به هر دوی آنها و... نسبت دهد (همان، ۴۳۵/۲، ۴۳۶)».

نتیجه

این واقعیت را نمی‌توان انکار کرد که وضعیت جدید جهان پس از انقلاب صنعتی، عدم تعادل در رابطه‌ی تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان را بیش از پیش آشکار ساخت. اما این عدم تعادل در اصل به حرفه‌ای بودن تولیدکننده و اطلاع دقیق‌تر او از کیفیت کالا یا خدمتی که ارائه می‌کند، نسبت به مصرف‌کننده، که معمولاً در مقابل دریافت آن، پول پرداخت می‌کند، برمی‌گردد. به همین سبب است که در نظام‌های حقوقی قبل از انقلاب صنعتی نیز شاهد اهتمام به حقوق مصرف‌کننده و وضع قوانین و مقررات برای حمایت از او هستیم که کتاب‌های فقهی، برجسته‌ترین شاهد برای این ادعا است.

بررسی تطبیقی موارد حقوق مصرف‌کنندگان در حقوق و فقه اسلامی، و همچنین بررسی راه‌کارهای فقهی، برای حمایت از این حقوق، از قانونمند کردن معاملات که نقطه‌ی تلاقی مصرف‌کننده و تولیدکننده است گرفته تا شرایطی که فقها برای صحت عقد بیع بیان کرده‌اند و ضوابطی که برای کار تجاری ذکر کرده‌اند، همچنین بررسی کتاب‌های فقهی مربوط به سیاست شرعی و حسبه، ما را با تجارب گرانبهای فقها در این زمینه که همگام شدن با عرف و نیازهای جوامع اسلامی در طول چندین قرن، بر غنای آن افزوده است، آشنا می‌سازد.

۱. کلّ ما ورد به الشرع مطلقاً، ولا ضابط فيه، ولا فی اللغة، یرجع فيه الی العرف.

اگر خارج شدن «مسئولیت مدنی تولیدکنندگان و فروشندگان حرفه‌ای» از محدوده‌ی «مسئولیت قراردادی میان تولیدکننده و مصرف‌کننده»، و ارتقای آن به «مسئولیت مبتنی بر تقصیر» و در نهایت «مسئولیت محض»، یکی از برجسته‌ترین دستاوردهای پیشرفت قوانین مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در کشورهای غربی به شمار می‌رود، «ضمان» و لزوم جبران خسارت در فقه اسلامی، از اساس، محدود به قرارداد و مبتنی بر تقصیر نبوده است و به هر چیزی که عرفاً و عادتاً ضرر شمرده شود، تعلق گرفته است. هر چند استفاده از تجارب کشورهای صنعتی در زمینه‌ی حمایت از حقوق مصرف‌کننده و مهار کردن غریزه‌ی سودجویان، کاری پسندیده است، اما غفلت از میراث گران‌بهای خود و تمنا کردن آن از بیگانگان، دور از انصاف و خردورزی است. سالها دل طلب جام جم از ما می‌کرد آنچه خود داشت ز بیگانه تمنا می‌کرد

فهرست منابع

۱. قرآن کریم؛
۲. ابن حنبل، احمد، مسند احمد، دار صادر، بیروت، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
۳. ابن ماجه، محمد بن یزید قزوینی، سنن ابن ماجه، تحقیق: محمد فؤاد عبدالباقی، دارالفکر، بیروت، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
۴. ابن هشام، عبد الملک بن هشام، سیره النبی (ص)، تحقیق: محمد محیی الدین عبدالحمید، مکتبه محمد علی صبیح و اولاده، القاهرة، ۱۳۸۳ ه.ق؛
۵. أبو حییب، سعدی، القاموس الفقہی لغة وإصطلاحا، دارالفکر، دمشق، ۱۴۰۸ ه.ق؛
۶. أبو داود، سلمان، سنن أبي داود، تحقیق: سعید محمد اللحام، دارالفکر، بیروت، ۱۴۱۰ ه.ق؛
۷. بادینی، حسن، فلسفه‌ی مسؤلیت مدنی، شرکت سهامی انتشار، تهران - ایران، ۱۳۸۴؛
۸. باقرزاده، احد، بازار/دولت/حقوق مصرف‌کننده، مؤسسه‌ی توسعه‌ی علم، قم، ۱۳۸۱؛
۹. باقری، احمد، بررسی تحلیلی مبانی فقهی قانون مدنی: ضمان/حواله/کفالت، انتشارات آن، تهران، ۱۳۸۲؛
۱۰. بخاری، محمد بن اسماعیل، صحیح البخاری، دارالفکر، بیروت، ۱۴۰۱ ق، طبعه بالأوفست عن طبعه دارالطباعة العامرة باستنبول؛
۱۱. ترمذی، محمد بن عیسی، الجامع الصحیح (سنن الترمذی)، تحقیق: عبدالوهاب عبداللطیف، دارالفکر، بیروت، ۱۴۰۳ ق، نوبت چاپ نامشخص؛
۱۲. جزیری، عبدالرحمان، کتاب الفقه علی المناهض الاربعه، دارالکتب العلمیه، بیروت، ۱۴۲۰ ه.ق؛
۱۳. جعفری تبار، حسن، مسؤلیت مدنی سازندگان و فروشندگان کالا، نشر دادگستر، تهران، ۱۳۷۵؛

١٤. جوزى (الجوزية)، ابن قيم، جامع الفقه، گردآورى و تحقيق يسرى السيد محمد، دار الوفاء، قاهرة، ٢٠٠٠؛
١٥. همو، الطرق الحكمية فى السياسة الشرعية، تحقيق محمد جميل غازى، دار المدنى، جده، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
١٦. حسيني مراغى، ميرعبدالفتاح، العناوين الفقهية، مؤسسة النشر الإسلامى، قم، ١٤١٧ هـ.ق؛
١٧. حلى، جعفر، شرائع الاسلام فى مسائل الحلال و الحرام، تحقيق: سيدصادق شيرازى، انتشارات استقلال، تهران، ١٤٠٩ هـ.ق؛
١٨. حلى، حسن بن يوسف، نهاية الإحكام فى معرفة الأحكام، تحقيق: سيدمهدي رجاى، مؤسسه‌ى اسماعيليان، قم، ١٤١٠ هـ.ق؛
١٩. دارقطنى، على بن عمر، سنن الدارقطنى، تحقيق: مجدى بن منصور، دارالكتب العلمية، بيروت، ١٤١٧ هـ.ق؛
٢٠. رباح، غسان، قانون حماية المستهلك الجديد، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ١٤٢٦ هـ.ق؛
٢١. روحانى، محمد، منهاج الفقاهة، چاپخانه‌ى ياران العلمية/سپهر، ١٤١٨ هـ.ق؛
٢٢. زحيلي، وهبه، الفقه الاسلامى و ادلته، دارالفكر دمشق و دارالفكر المعاصر بيروت، ١٤١٨ هـ.ق؛
٢٣. زرقاء، مصطفى، المدخل الفقهى العام، چاپخانه‌ى الف باء - الاديب، دمشق، ١٩٦٨-١٩٦٧؛
٢٤. ژان كله - الووا (Jean Calase-Auloy) و فرانك ستنمتز (Frank Steinmetz)، حقوق مصرف، ترجمه‌ى عبدالرسول قدك، مجله‌ى تحقيقات حقوقى، شماره‌ى ٢٩-٣٠، بهار - تابستان ١٣٧٩ش، صفحات ٣٣٠-٣١٠؛
٢٥. سبزوارى، محمدباقر، كفاية الأحكام، ناشر: مدرسه صدر مهدوى، اصفهان، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
٢٦. سنهورى، عبدالرزاق، مصادر الحق فى الفقه السلامى، دارإحياء التراث العربى، بيروت، ١٩٥٤-١٩٥٣ هـ.ق؛
٢٧. سيستانى [آيت الله]، سيدعلى، قاعدة لا ضرر ولا ضرار، ناشر: مكتب آية الله العظمى السيدالسيستانى، چاپخانه‌ى مهر، قم، ١٤١٤ هـ.ق؛
٢٨. سيوطى، جلال الدين، الأشباه و النظائر فى قواعد وفروع فقه الشافعية، دارالكتب العلمية، بيروت، ١٩٧٩ هـ.ق؛
٢٩. همو، الجامع الصغير فى أحاديث البشير النذير، دارالفكر، بيروت، ١٤٠١ هـ.ق؛
٣٠. شريف رضى، محمد بن حسين بن موسى، نهج البلاغة، دارالمعرفة، بيروت، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
٣١. صدوق، محمد بن على، من لا يحضره الفقيه، جماعة المدرسين فى الحوزة العلمية، قم، ١٤٠٤ هـ.ق؛
٣٢. طوسى، محمدبن حسن، الخلاف، مؤسسة النشر الإسلامى، قم، ١٤١٧ هـ.ق؛
٣٣. عاملى (شهيد اول)، محمد، اللمعة الدمشقية، دارالفكر، قم، ١٤١١ هـ.ق؛

۳۴. عبّار، سعد خلیفه، *ضمان عیوب المبیع فی ضوء مقاصد الشریعة*، انتشارات دانشگاه قاریونس، بنغازی - لیبی، ۱۹۹۹؛
۳۵. عبدالسلام، محمد، *نظریة السیاسة الشرعیة*، انتشارات دانشگاه قاریونس، بنغازی، ۱۹۹۶؛
۳۶. عبده، موفق، *حمایة المستهلك فی الفقه الإقتصادی الإسلامی*، دارمجدلاوی، عمان، ۲۰۰۲؛
۳۷. فولادوند، محمد مهدی، *ترجمه‌ی قرآن مجید*، تحقیق و نشر: دارالقرآن الکریم، تهران، ۱۳۷۳؛
۳۸. قلعة جی، محمدرواس اقبیبی، حامد صادق، *معجم لغة الفقهاء عربی/انگلیزی*، دارالنفائس، بیروت، ۱۹۸۸؛
۳۹. کاتوزیان، ناصر، *مسؤولیت ناشی از عیب تولید*، مؤسسه‌ی انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، ۱۳۸۴؛
۴۰. کحلانی، محمد، *سبل السلام شرح بلوغ المرام*، تحقیق: محمد عبدالعزیز الخولی، مصطفی البابی الحلبی وأولاده، قاهره، ۱۳۷۹؛
۴۱. کلینی، محمد بن یعقوب، *الأصول من الکافی*، دارالکتب الاسلامیة، تهران، ۱۳۸۸؛
۴۲. مبارکفوری، محمد، *تحفة الاحوذی بشرح جامع الترمذی*، دارالکتب العلمیة، بیروت، ۱۴۱۰ هـ. ق؛
۴۳. مجلسی، محمدباقر، *بحار الأنوار الجامعة لدرر اخبار الأئمة الأطهار*، مؤسسه‌ی الوفاء، بیروت، ۱۴۰۳ هـ. ق؛
۴۴. مسلم بن حجاج، *الجامع الصحیح*، دارالفکر، بیروت، سال و نوبت چاپ نامشخص؛
۴۵. مصطفی منتقمی، فروغ، مقاله‌ی «نقش استانداردسازی کالاها در حمایت از حقوق مصرف‌کننده»، چاپ شده در ضمن کتاب «الزامات و راهبردهای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان»، دفتر بررسی‌های اقتصادی، وزارت بازرگانی، ۱۳۸۵؛
۴۶. مقامی‌نیا، محمد، مقاله‌ی «تبلیغات و حقوق مصرف‌کنندگان»، منبع پیشین؛
۴۷. موسوی خمینی [امام خمینی]، روح‌الله، کتاب *البيع*، مؤسسه‌ی اسماعیلیان، قم، ۱۴۱۰ هـ. ق؛
۴۸. نسائی، احمد بن شعیب، *سنن النسائی*، دارالفکر، بیروت، ۱۳۴۸ هـ. ق؛
۴۹. نوری، میرزا حسین، *مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل*، مؤسسه‌ی آل‌البتیت (ع) لإحياء التراث، بیروت، ۱۴۰۸ هـ. ق؛
۵۰. نووی، یحیی بن شرف، *المجموع شرح المهدب*، دارالفکر، بیروت، تاریخ و نوبت چاپ نامشخص؛
۵۱. همو، المنهاج، انتشارات امام غزالی، سنندج، ۱۳۶۸؛
۵۲. هیتی، عبدالستار، مقاله‌ی «حمایة المستهلك فی الفقه الإسلامی»، تاریخ قبول البحث ۲۰۰۴م، کلیة التریبة، صحرار، سلطنة عمان؛
53. United Nations, General Assembly, A-RES-39-248- Consumer Protection, 16 April 1985.

