

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	پیشگفتار
۱	مقدمه.....

فصل اول : کلیات

مبحث اول : مفهوم مصرف کننده ، ضرورت حمایت از آن و وظایف مصرف کننده

۹	گفتار اول : تعریف مصرف کننده.....
۱۲	گفتار دوم : ضرورت حمایت از مصرف کننده.....
۱۲	الف : مصرف کننده و الزامات آن.....
۱۳	ب : نقش قانون در حمایت از مصرف کننده
۱۳	ج : ناتوانی حقوق خصوصی کلاسیک در حمایت از حقوق مصرف کننده
۱۶	گفتار سوم : نقش سازمانهای غیر دولتی در حمایت از حقوق مصرف کننده
	مبحث دوم : سیر تاریخی حمایت حقوقی از مصرف کننده و ارتباط آن با شاخه های

حقوقی

۲۰	گفتار اول : سیر تاریخی حمایت حقوقی از مصرف کننده در ایران.....
۲۲	گفتار دوم : سیر تاریخی حمایت حقوقی از مصرف کننده در برخی کشورها
۲۷	گفتار سوم : نظامهای گوناگون حمایت از مصرف کننده.....
۲۷	الف : نظام انگلوساکسون.....
۲۷	ب : نظام کشورهای اسکاندیناوی.....
۲۸	ج : نظام فدراتیو بازار مشترک اروپا.....
۲۹	گفتار چهارم : ارتباط حقوق مصرف کننده با شاخه های حقوقی.....

مبحث سوم : شیوه ها و نهادهای حمایتی

گفتار اول : شیوه های حمایت دولت از مصرف کنندگان ۳۱

الف : تعیین و اصلاح تعرفه های بخش دولتی و خصوصی..... ۳۲

ب : الزام به نصب اطلاعات بر روی کالاها و خدمات..... ۳۳

ج : الزام مراکز تولیدی به رعایت مقررات در افزایش قیمت ها و استاندارد..... ۳۴

د : برگزاری نمایشگاه در فصول مختلف

گفتار دوم : نهادهای اجرائی حمایت از حقوق مصرف کننده در ایران..... ۳۵

۱: سازمان حمایت از مصرف کننده و تولید کننده..... ۳۶

۲ : موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران..... ۳۶

۳: وزارت بهداشت و درمان (بازرسی و نظارت بر مواد غذایی ، آشامیدنی ، آرایشی و درمان

و دارو)..... ۳۸

- مشکلات و نابسامانیهای کمیسیون ماد ۱۱۵

۴ : سازمان تعزیرات حکومتی..... ۳۸

۵ : تشکلهای غیر انتفاعی حمایت از حقوق مصرف کنندگان ۳۹

۶ : مجامع امور صنفی..... ۴۰

۷ : ستاد پشتیبانی تنظیم بازار..... ۴۱

۸ : کمیسیون هماهنگی امور تعزیرات حکومتی..... ۴۲

۸-۱) جایگاه واهداف کمیسیون

۸-۲) لزوم تحول در کمیسیون

۸-۳) اعتراض به آراء توسط کمیسیون

۸-۴) لزوم بازنگری در ساختارهای نظارتی

فصل دوم : انواع مسولیت، مبانی و منابع جبران خسارت در حقوق مصرف کننده

مبحث اول : انواع مسؤلیت در حقوق مصرف کننده..... ۴۴

گفتار اول : مسؤلیت ناشی از جرم..... ۴۴

گفتار دوم : مسؤلیت قراردادی..... ۴۴

گفتار سوم : مسؤلیت قهری یا غیر قراردادی..... ۴۶

مبحث دوم : مبانی مسؤلیت جبران خسارت مصرف کننده..... ۴۷

گفتار اول : نظریه تقصیر..... ۴۷

گفتار دوم : نظریه خطر..... ۴۸

گفتار سوم : نظریه مختلط..... ۴۹

مبحث سوم : منابع حقوقی جبران خسارت و مصرف کننده ۵۰

گفتار اول : منابع عام ۵۰

الف : قانون اساسی..... ۵۰

ب : قانون مدنی..... ۵۰

ج: قانون مسؤلیت مدنی..... ۵۰

گفتار دوم : منابع خاص ۵۱

الف : قانون حمایت از حقوق مصرف کننده ۵۱

ب : قانون تعزیرات حکومتی..... ۵۲

۱ - قانون تعزیرات حکومتی در بخش خصوصی..... ۵۲

۲- قانون تعزیرات حکومتی در بخش دولتی..... ۵۴

۳ - قانون تعزیرات حکومتی در امور بهداشتی ، پزشکی ، دارو و

درمان..... ۵۴

۴ - قانون تعزیرات حکومتی در امور قاچاق کالا و ارز..... ۵۶

ج : قانون نظام صنفی..... ۵۷

د : قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو..... ۵۷

ر : قانون موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ۵۸

گفتار سوم : مصوبات هیات وزیران و ستاد پشتیبانی تنظیم بازار

فصل سوم:عوامل خسارت ، شیوه های جبران خسارت و آئین دادرسی... ۵۹

مبحث اول : عوامل خسارت مصرف کننده..... ۶۰

گفتار اول : گرانفروشی کالاها و اضافه دریافتی تعرفه ها و خدمات..... ۶۰

- الف : بخش خصوصی.....۶۲
- ب : بخش دولتی.....۶۲
- گفتار دوم : معیوب بودن کالا و خدمات.....۶۴
- الف : اقسام عیب.....۶۵
- ۱ - عیب در مرحله تولید و عرضه کالا.....۶۵
- ۲ - عیب در ارائه خدمات.....۶۷
- ب: جبران خسارت ناشی از استفاده کالاهای معیوب۶۸
- گفتار سوم : تقلب.....۷۲
- گفتار چهارم : کم فروشی.....۷۳
- گفتار پنجم : عدم برجسب اطلاعات.....۷۳
- گفتار ششم : عدم درج قیمت و عدم صدور یا ارائه فاکتور.....۷۴
- گفتار هفتم : فروش اجباری و توزیع بر خلاف ضوابط.....۷۵
- گفتار هشتم : عدم ارائه ضمانت نامه (گارانتی)۷۶
- گفتار نهم : عدم درج نشان استاندارد و تبلیغات خلاف واقع.....۷۷
- مبحث دوم : شیوه های جبران خسارت مصرف کننده.....۷۸**
- گفتار اول : استرداد اضافه دریافتی (مابه التفاوت)۸۰
- گفتار دوم : اجبار فروشنده به تعویض کالا یا اصلاح و اتمام خدمات.....۸۱
- گفتار سوم : فسخ معامله یا الزام فروشنده به پرداخت ارش۸۲
- گفتار چهارم : الزام به رفع نواقص و تعمیرات.....۸۳
- گفتار پنجم : الزام به ارائه خدمات پس از فروش.....۸۴
- گفتار ششم : جمع آوری و ضبط کالاهای تقلبی و غیر بهداشتی.....۸۵
- گفتار هفتم : جبران خسارت معنوی.....۸۷
- گفتار هشتم : نصب پلاکارد محکومیت و تعطیلی واحد.....۸۷
- مبحث سوم : آئین دادرسی.....۸۹**

گفتار اول: رسیدگی در شعب تعزیرات حکومتی.....	۹۰
الف: اعلام شکایت.....	۹۰
۱: اشخاص حقیقی.....	۹۰
۲: اشخاص حقوقی.....	۹۱
ب: دادرسی و شیوه رسیدگی.....	۹۳
۱: ارسال احضاریه.....	۹۳
۲: ارجاع به کارشناس.....	۹۴
۳: صدور رأی.....	۹۵
۴: اعتراض به رأی.....	۹۵
۵: اجرای احکام.....	۹۶
گفتار دوم: ویژگیهای رسیدگی در شعب تعزیرات حکومتی.....	۹۷
۱: سرعت در رسیدگی و اجراء آراء.....	۹۸
۲: عدم پرداخت هزینه دادرسی.....	۹۸
۳: قابل تجدیدنظر بودن آراء صادره.....	۹۸
۴: عدم نیاز به درخواست زیان دیده (محکوم له) برای اجراء آراء.....	۹۸
۵: ضمانت های لازم الاجراء احکام.....	۹۹
۶: امکان استفاده از کارشناسان مختلف.....	۹۹
۷: تحصیلات و آموزش رؤسای شعب.....	۹۹
نتیجه گیری ، کاستی ها و راهکارها.....	۱۰۰
فهرست منابع	۱۰۸
ضمائم	۱۱۲

