

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# گارانتی از منظر حقوقی و اقتصادی

مؤلف :

شیوا عبدالله زاده

انتشارات ارسطو  
(چاپ و نشر ایران)  
۱۳۹۹

# فهرست مطالب

شماره صفحه

عناوین

## بخش اول : تضمین سلامت کالا (گارانتی) از منظر حقوقی

۲۶ .....

فصل اول : ماهیت تضمین سلامت کالا و اعتبار

مندرجات آن ..... ۲۷

فصل دوم : مسئولیت‌های ناشی از گارانتی ..... ۱۱۱

## بخش دوم : گارانتی از منظر اقتصادی ..... ۱۹۷

فصل اول : ماهیت و انواع گارانتی از منظر حقوق

اقتصادی ..... ۱۹۸

فصل دوم : مسئولیت ناشی از گارانتی از منظر حقوق

اقتصادی ..... ۲۳۹

## مقدمه

در دهه‌های اخیر که تولید و عرضه کالاها و خدمات به شدت رقابتی شده است، نقش تضمین سلامت کالا به عنوان یک سرمایه‌گذاری سودآور، به سرعت در حال افزایش است. این نقش چه از بعد اقتصادی به جهت ترغیب مشتری برای خرید کالا و چه از بعد

حقوقی به جهت حمایت از مصرف کنندگان<sup>۱</sup>، حائز اهمیت فراوان است.

تضمین سلامت کالا و کارکرد آن که در عرف بازار به عنوان «گارانته» شناخته می‌شود؛ برای بسیاری از مصرف کنندگان و حتی تولید کنندگان با اینکه به وفور از این اصطلاح بهره می‌برند، در هاله‌ای از ابهام قرار

---

۱. در بند ۱ ماده ۱ قانون حمایت از مصرف کنندگان مصوب ۸۸/۷/۱۱ در تعریف مصرف کننده آمده است: «هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند.»

بند ۲ ماده دستور العمل EC اتحادیه اروپا: «مصرف کننده یعنی هر شخص حقیقی که در قراردادهای موضوع این دستور العمل به منظور از تجارت، حرفه یا تخصص خویش اقدام می‌کند.»

ماده ۱۳ کنوانسیون بروکسل: «مصرف کننده کسی است که قراردادی را برای استفاده خارج از حرفه خود منعقد می‌نماید.»

در حقوق انگلستان، مصرف کنندگان کسانی هستند که تولید کننده احتمال می‌دهد، از محصول وی متضرر شوند. این اشخاص شامل خریداران، دریافت کنندگان مال موهوبه، عاریه گیرندگان، مستخدمین و کارمندان، خریداران و رهگذران که برحسب اتفاق صدمه می‌بینند، می‌شود. (بررسی ماهوی حقوق مصرف کنندگان در حقوق انگلستان و ضرورت اصلاح کاستی‌های حمایتی از آنان در حقوق ایران، مجله تحقیقات حقوقی، شماره ۴۸ سال ۱۳۸۷، ص ۲۵)

دارد. نگارنده نیز اقرار می‌نمایم تا نیمه کار این پایان نامه در مورد اینکه تضمین سلامت کالا و کارکرد آن منطبق با کدامیک از اصطلاحات گارانتی و وارانتی است و چه ارتباطی با خدمات پس از فروش دارد و اینکه چه حقی برای خریدار ایجاد می‌کند و نحوه اعمال این حق در کشورمان دچار سردرگمی بودم.

در اولین قدم برای درک این مفاهیم به فرهنگ لغات فارسی و سپس فرهنگ لغات انگلیسی به فارسی رجوع نمودم. تنها فرهنگ فارسی که به تعریف گارانتی پرداخته ، لغت نامه دهخدا می‌باشد که در آن گارانتی چنین تعریف شده است: « تعهد سازنده یا فروشنده کالا درقبال خریدار برای ارائه خدمات پس از فروش در طی مدت مشخص ، ضمانت ، تضمین . (فره ) »<sup>۱</sup>.

در فرهنگ‌های فارسی به انگلیسی و بالعکس آمده است: « معادل واژه Guarantee

---

1. <http://www.jasjoo.com/books/wordbook/dehkhoda/>

(var . guaranty) در زبان فارسی تضمین کردن، ضمانت کردن ، وثیقه و وجه الضمان است.<sup>۱</sup>

در فرهنگ انگلیسی به انگلیسی لانگمن برای گارانتی دو معنی در نظر گرفته شده است:

الف- تعهد برای انجام کاری یا تعهد برای اینکه چیزی اتفاق می افتد.

ب- ایجاد یک تعهد مکتوب رسمی برای تعمیر یا جایگزینی یک محصول اگر آن محصول در دوره زمانی مشخصی خراب شود.

اما در ترمینولوژی حقوق ذیل عنوان تضمین آمده است : « تضمین (guaranti) : در لغت جای دادن چیزی در ظرفی است. شیر حیوان تا در پستان است

---

۱. کریمی، اسدا... ( مترجم رسمی دادگستری ) ؛ فرهنگ لغات حقوقی، فارسی - انگلیسی ، تهران : نشر سیمرغ ، چاپ اول ، ۱۳۷۳ و یزدی ، عباس ؛ فرهنگ حقوقی ( انگلیسی- فارسی ) ، تهران : رهنما ، ۱۳۷۸ ،

مضمن (بر وزن) است. تضمین شعر هم جای دادن شعری است در شعری.

در اصطلاحات حقوقی در معانی ذیل به کار می‌رود:

- ۱- جای دادن مسئولیت و یا تعهدی در ذمه‌ای؛
- ۲- خسارت دادن؛ ۳- وثیقه مانند تضمین ابوالجمعی و تضمین سردفتر در حسن انجام کار. شروط راجع به وصف و کار مبیع را تضمین گویند. مانند تضمین کار ماشین لباس شویی؛ وثیقه‌های شخصی و عینی را تضمینات گویند.<sup>۱</sup>

در علوم اقتصادی نیز *guaranty* به همین مفهوم یعنی آنچه به عنوان وثیقه انجام یا ترک فعلی داده

---

۱. دائره المعارف تعهدات ۱۶۲/۱ - رهن و صلح ۴. اسبوع الفقه الاسلامی ۲۸۱ به نقل از جعفری لنگرودی، محمد جعفر؛ مبسوط در ترمینولوژی حقوق، تهران، کتابخانه گنج دانش، چاپ دوم، ۱۳۸۱، جلد ۲

می‌شود به کار می‌رود.<sup>۱</sup>

از تعاریف فوق این نتیجه حاصل می‌شود که گارانتی در معنی لغوی خود به هر گونه تضمین و ضمانت اطلاق می‌شود و می‌تواند هر نوع ضمانت حقوقی را نیز شامل شود.

اما در کنار اصطلاح « گارانتی » ، اصطلاح « وارانتهی » نیز به کار برده می‌شود. در مورد ارتباط این دو اصطلاح نظرات مختلفی در سایت‌های اینترنتی وجود دارد.

برخی معتقدند اصطلاح گارانتی<sup>۲</sup> در مواردی به کار برده می‌شود که تولید کننده تعهد می‌نماید در صورتیکه کالا علی‌رغم رعایت نکات مربوط به استفاده صحیح از سوی مصرف کننده دچار خرابی شد؛ بدون دریافت

---

۱. گلریز، حسن؛ فرهنگ توصیفی لغات و اصطلاحات علوم اقتصادی ، تهران ، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ، ۱۳۶۸

2. Guarantee

هزینه ، محصول را تعویض یا تعمیر کند. اما، لغت وارانته<sup>۱</sup> که از نظر تلفظ شباهت با واژه گارانتی است در مواردی به کار برده می شود که تولید کننده تضمین می کند تا مدت معین در صورتیکه قطعات این محصول بعد از اتمام مدت گارانتی به هر دلیلی ایرادی پیدا کرد در مقابل دریافت وجه آن قطعات را در اختیار خریدار قرار می دهد. بعبارتی قطعات این محصول تا آن مدت که قید شده موجود است که معمولاً این مدت زمان خیلی بیشتر از زمان گارانتی است.<sup>۲</sup> این مفهوم ارائه شده از وارانته به نظر می رسد با مفهوم خدمات پس از فروش یکی است.

برخی دیگر معتقدند اصطلاح گارانتی عبارت است از قولی لازم که شخصی به شخص دیگر می دهد بگونه ای که اگر شرایط خاصی رخ داد این قول عملی شود. معمولاً تولید کنندگان محصولات به

---

1. Warranty

2. <http://www.rokhshad.com>

مصرف کننده‌های خود ضمانت یا گارانتی می‌دهند که محصولشان در مدت زمان مشخصی کاملاً درست کار میکند و اگر اینطور نبود اصل پول برگشت داده می‌شود و یا محصول تعویض می‌شود. اما از وارانتهی معمولاً در بازه‌های زمانی طولانی‌تر استفاده می‌شود و در آن راه برگشت از تصمیم خرید برای مشتری باز نیست. وارانتهی قولی است که معمولاً "بین فروشنده و خریدار (یا تولید کننده و مصرف کننده) گذاشته می‌شود و فروشنده از سوی تولید کننده تاکید می‌کند که محصول او در مدت زمان مشخص که معمولاً از دوره گارانتی بیشتر است با همان مشخصات اولیه کار می‌کند. تولید کننده معمولاً در مدت زمان وارانتهی در صورت بروز مشکل برای محصول هزینه تعمیر یا تعویض قطعات را بعهده می‌گیرد و به این طریق به مصرف کننده اطمینان می‌دهد که در طول مدت وارانتهی نیازی به انجام هزینه تعمیرات ندارد. بنابراین باختصار وارانتهی یعنی تعمیر قطعه به خرج فروشنده و

گارانتی یعنی تعویض قطعه به خرج فروشنده.<sup>۱</sup> هر چند این برداشت از مفهوم وارانتی و گارانتی با تعریفی که فرهنگ لانگمن از وارانتی نموده و آن را «یک توافق مکتوب که در آن شرکت فروشنده کالا تعهد می کند کالا را در صورت خرابی در دوره زمانی معین تعمیر کند.» سازگار است.

اما با مطالعه منابع لاتین این تفکیک قابل پذیرش نیست.<sup>۲</sup> تقریباً در تمامی منابع برای تضمین سلامت کالا و تعهد عرضه کننده به تعمیر یا تعویض بدون دریافت هزینه، از اصطلاح warranty استفاده شده است.

Blischke & Murthy (۱۹۹۴) وارانتی را چنین تعریف کرده: «warranty یک تعهد

---

۱. سایت اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران <http://www.tccim.ir>

2. **Nat Jack and Frank Van der Duyn Schouten**; Optimal repair-replace strategies for a warranted product, International Journal of Production Economics, Volume 67, Issue 1, 10 August 2000, Pages 95-100

قراردادی مورد پذیرش تولید کننده در ارتباط با فروش محصول می باشد.» و معتقدند: « لغات warranty و guaranty که عموماً به صورت مترادف به کار برده می شوند و زبان شناسان تحت عنوان « واژه های جفت » شناخته شده اند؛ از یک منبع اصلی یکسان نشأت می گیرند. اما مسیرهای متفاوتی را برای ورود به زبان انگلیسی امروزی طی کرده اند.»

از لحاظ ریشه لغوی، warranty می تواند برگردد به لغت قدیمی شمال فرانسه warrant و واژه waran- tie به لغت قدیمی و بلند پایه آلمانی werento که به معنی « محافظ » است.<sup>۱</sup>

از لحاظ تاریخی، کهن ترین سند مربوط به تضمین سلامت کالا<sup>۲</sup> را می توان در کتیبه های بابلیان

---

1. D.N.Prabhakar Murthy Wallave R.Blichke; Warranty Management and Product Manufacture, Springer Series in Reliability Engineering ,2006,p.2

2. warranty

و آشوری‌ها در قرن بیست و یک پیش از میلاد یافت. از آن زمان به بعد این لغت در طول زمان و در جوامع مختلف تغییر کرده است. برخی از رویدادهای مهم و کلیدی در این تحول عبارت بودند از :

قوانین رومی در قرن پنجم قبل از میلاد؛ قوانین باواریایی‌ها<sup>۱</sup> ( ایالتی در آلمان ) در آغاز عهد مسیحیت؛ قوانین تجارت یهودیان در قرن دوم بعد از میلاد؛ قوانین مذهبی هندو در قرن پنجم؛ قوانین اسلامی در قرن هشتم؛ دستورنامه‌های مصریان در اندکی دوره‌های بعدتر؛ قوانین پراکنده روسی در اوایل قرن دهم؛ در عرف کلیساهای قرون وسطی و بخش‌های از انگلستان.

شروع انقلاب صنعتی در قرن شانزدهم تغییر بزرگی را در تولید به وجود آورد؛ شرکت‌های تجاری مختلفی اجزاء یک محصول را تولید می‌کردند

---

1. Bavarian Laws

و اغلب هیچ شخصیت حقوقی خاصی مسئولیت تولید کلی محصول را بر عهده نداشت. دولت در محافظت از خریدار نقشی نداشت و اصل «caveat emptor» یا «ای خریدار مواظب باش» رو به رشد بود. بر اساس این قانون خریداران حقی در گرفتن غرامت از تولیدکنندگان در خصوص محصول معیوب نداشتند، مگر در موارد تقلبات محرز و در تضمینات صریحی که از سوی تولیدکننده داده می‌شد.

تا نیمه اول قرن نوزدهم، caveat emptor قانون بود و فروشندگان به ندرت گارانتی رسمی برای کالاها ارائه می‌دادند. اما در پایان همین قرن، با پیچیده تر شدن کالاها این قانون ناکافی به نظر رسید و قراردادهای تضمین سلامت به عنوان پیمان‌های استاندارد با دامنه کاملاً محدود مطرح شد.<sup>1</sup> این قراردادهای معمولاً ترمیم اجزاء معیوب، هزینه‌های حمل

---

1. D.N.Prabhakar Murthy Wallave R.Blischke; Warranty Management and Product Manufacture, Springer Series in Reliability Engineering ,2006,P.5

و نقل ، آسیب‌های متعاقب و غیره را شامل نمی‌شد و جالبتر اینکه تولید کنندگان به منظور جلب مشتری تضمین‌هایی می‌دادند که واقعاً قصد انجام تعهدات ناشی از آن را نداشتند. در چنین شرایطی ضرورت حمایت از مصرف کننده که طرف ضعیف قرارداد بود سبب شد در آمریکا کمیسیون تجارت مرکزی (FTC) در سال ۱۹۱۴ تشکیل شود. دولت فدرال قوانین متعددی را تدوین کرد که فروش کالا را تحت مدیریت خود قرار دهد و کشورهای دیگر را نیز تشویق به اتخاذ آن‌ها کرد تا از این طریق به ثبات و هماهنگی دست یابند. از جمله این قوانین کد تجاری یکنواخت ۱۹۵۲ (U.C.C) <sup>۱</sup> است که در تمام ایالات متحده به جزء ایالت لوئیزیانا به اجرا درآمد و در آن تعهدات تولید کننده، توزیع کننده و هر فروشنده دیگری با توجه به تضمین‌های صریح و غیر صریح مشخص شده است. در این قانون گارانتی صریح چنین تعریف شده است

---

۱. تا پیش از سال ۱۹۵۲ همه ایالات آمریکا به جز ایالت لوئیزیانا

: « ... هر گونه تایید و تصریح یا قولی که فروشنده در ارتباط با کالا می‌دهد... چنانچه هدف طبیعی چنین تایید یا قولی تحریک خریدار نسبت به خرید کالا است و چنانچه خریدار کالایی را می‌خرد که به آن اطمینان دارد.»

قانون دیگری که در آن به خوبی می‌توان قواعد و ضوابط مشخصی در خصوص ضمانت‌های صریح و ضمنی یافت، قانون « مگناسون - موس » مصوب ۱۹۷۵ است. در این قانون از دو نوع تضمین کامل و محدود نامبرده شده است ؛ در تضمین کامل تولید کننده در یک مدت نامحدود ، بدون دریافت وجه ، تعمیر یا تعویض محصول را انجام می‌دهد. این نوع تضمین سلامت کالا عملاً وجود ندارد و این قانون نیز تولید کننده را ملزم به انجام آن نمی‌کند.

در تضمین سلامت محدود یا زمان تضمین سلامت کالا و یا پوشش هزینه‌های تعمیر و تعویض محدودیت دارد و امروزه همه تولید کنندگان « تضمین سلامت

کالا محدود» را ارائه می دهند.<sup>۱</sup>

همانگونه که در ترمینولوژی حقوق آمده است guaranty به هر نوع تضمینی اطلاق می شود در حالیکه warranty اصطلاح خاص تضمین سلامت کالا و کارکرد آن است. لذا، هر وارانتی یک نوع گارانتی محسوب می شود و رابطه آنها عموم و خصوص مطلق است.

از سوی دیگر معادل اصطلاح خدمات پس از فروش که آن هم نوعی تعهد فروشنده در قبال خریدار است Service contracts or Extended Warranty or maintenance contract (PSS) می باشد. Extended Warranty یا خدمات تعمیر یا قرارداد سرویس ، حمایت بیشتری نسبت به ضمانت اصلی تولید کننده فراهم می آورد . دوره آن معین است

---

۱. اصغری زاده ، عزت ا... ؛ مقدمه ای بر خط مشی ها و مدل های وارانتی مولود تازه مدیریت مهندسی و تولید، مجله دانش مدیریت ، سال سیزدهم ف شماره ۵۱ ، ص ۶۵

اما نسبت به دوره تضمین اصلی طولانی تر می باشد.<sup>۱</sup>  
جهت رعایت اصول روش تحقیق که واژگان کلیدی  
در مقدمه تعریف و تبیین می شود، ذیلاً اصطلاحات  
سلامت و عیب را مورد بررسی قرار می دهیم.

سلامت، مرحله ای میان عیب و کمال محسوب  
می شود؛ حالتی که غالب افراد کالا دارد و وصف  
مشترک بین آنها است و احتمال دارد در اثر امر  
عارضی به مرحله کمال رسد یا در آن نقصی به وجود  
آید و معیب گردد.

اما عیب در قانون مدنی ایران تعریف نشده است.  
ولی، در بند ۴ ماده ۱ قانون حمایت از مصرف کنندگان  
مصوب ۸۸/۷/۱۱ آمده است: «منظور از عیب در  
این قانون زیاده، نقیصه یا تغییرحالتی است که موجب  
کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد.»

---

1. Barry J. Epstein, Ralph Nach, Steven M. Bragg  
; Wiley GAAP Codification Enhanced, Business &  
Economics, 2009, google book, p.378

در تعریف مشهور فقها که ریشه در اخبار دارد، هر فزونی و کاستی از اصل خلقت عیب است. که البته این تعریف مناسب برای جایی است که « اصل خلقت » ضابطه معینی در طبیعت داشته باشد. شیخ مرتضی انصاری نقص در مرتبه متوسط را معیار تعیین عیب می‌شمرد. بدین معنی که ، نقصان وصفی عیب است که کالا را از مرتبه متوسط عرفی پایین تر برد. <sup>۱</sup> به نظر دکتر کاتوزیان تعریف جامعی که از عیب می‌توان ارائه داد چنین است: « نقصی که از ارزش کالا یا انتفاع متعارف آن بکاهد ». <sup>۲</sup>

در حقوق فرانسه، ماده ۱۶۴۱ قانون مدنی این کشور عیب را اینگونه تعریف کرده است: « هر کالا فایده و مصرف دارد که به منظور استفاده از آن مورد معامله

---

۱. کاتوزیان، ناصر؛ حقوق مدنی - قواعد عمومی قراردادها، تهران ۱۳۷۶ ، شرکت انتشار با همکاری شرکت بهمن برنا، جلد پنجم، ص ۲۷۵

۲. کاتوزیان، ناصر؛ مسئولیت ناشی از عیب تولید: مطالعه تطبیقی در تعادل حقوق تولید کننده و مصرف کننده، تهران: دانشگاه تهران ، موسسه انتشارات و چاپ ، ۱۳۸۱ ، چاپ اول ، ص ۷۵

قرار می‌گیرد. نقصی که آن فایده مطلوب را از بین ببرد یا از آن چندان بکاهد که، اگر خریدار آگاه می‌شد، از معامله صرفنظر می‌کرد یا بهای کمتر می‌پرداخت، عیب است».<sup>۱</sup> در حقوق این کشور عیب کالا هنگامی سبب ایجاد ضمان برای تولید کننده می‌شود که فاقد ایمنی باشد که به طور مشروع انتظار می‌رود در آن موجود باشد.<sup>۲</sup> لزوم تعهد ایمنی را می‌توان از قانون ۱۹ مه ۱۹۹۸، ماده ۴-۱۳۸۶ قانون مدنی<sup>۳</sup> و ماده ۱ قانون ۲۱ ژوئیه ۱۹۸۳ (ماده ۲۲ قانون مصرف) راجع به ایمنی مصرف کنندگان و ماده ۶ دستورالعمل ۲۵ ژوئیه ۱۹۸۵ استنباط کرد.<sup>۴</sup>

در حقوق انگلستان، نیز انتظار عرفی و معقول از

---

۱. همان منبع، ص ۷۱

۲. همان منبع، ص ۶۷

۳. ماده ۴-۱۳۸۶ قانون مدنی فرانسه: «... فرآورده از ایمنی لازم که به طور مشروع، انتظار آن می‌رفت، برخوردار نباشد...».

۴. ژوردن، پاتریس؛ ترجمه: ادیب، مجید؛ تحلیل رویه قضایی در زمینه مسئولیت مدنی؛ تهران: نشر میزان، ۱۳۸۵، ص ۱۷۱

ایمنی به عنوان مبنا مورد توجه قرار گرفته است. این مبنا را می‌توان در قانون حمایت از مصرف کنندگان مصوب ۱۹۸۷ که در تعریف «محصول معیوب» مقرر کرده است: یک محصول معیوب یعنی فرآورده‌ای که ایمنی آن به گونه‌ای نیست که اشخاص به طور کلی انتظارش را دارند.<sup>۱</sup> همچنین قانون بیع انگلستان مصوب ۱۷۹۷ که کیفیت رضایت بخش<sup>۲</sup> را تعریف نموده است؛ استنباط کرد. عملاً دادگاه‌های انگلستان

- 
۱. اسناد پشتیبانی لایحه حمایت از مصرف کنندگان ، سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت کالاها و خدمات ، مدیریت نظارت بر خدمات
  ۲. بند A2 ماده ۶۲ قانون بیع انگلستان مصوب ۱۷۹۷: « از نقطه نظر این قانون اگر کالائی با معیارهایی که از نظر یک شخص متعارف و معقول رضایت بخش تشخیص داده می‌شود و با در نظر گرفتن عواملی از قبیل اوصاف و ویژگی‌های کالا، قیمت و سایر عوامل و اوضاع و احوال مرتبط مطابقت داشته باشد، دارای کیفیت رضایت بخش فرض می‌شود.» (خندانی ، سیدپدرام؛ حمایت از مصرف کننده در قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۱۷ با توجه به حقوق اتحادیه اروپا، پایان نامه برای دریافت درجه کتری حقوق خصوصی ، راهنما دکتر قاسمی حامد، مشاورین : دکتر میرقاسم جعفرزاده و دکتر پرویز ساورایی ، شهریور ۱۳۸۵ ، ص ۱۴۷)

هنگام تصمیم‌گیری در خصوص معیوب بودن یک محصول همه شرایط مربوطه از جمله مسائل زیر را در نظر خواهد گرفت: شیوه عرضه محصول به بازار؛ دستورالعمل یا هشدارهای که همراه آن ارائه شده است؛ رفتاری که به طور معقول انتظار می‌رود با محصول مورد نظر انجام شود؛ زمانی که تولیدکننده محصول را به بازار عرضه کرده است.<sup>۱</sup>

در حقوق آمریکا، در رویه قضایی دادگاههای این کشور نسبت به انتظار مصرف‌کننده به عنوان معیار سلامت و عیب مبیع اختلاف وجود دارد، بعضی از دادگاهها عرف آن صنعت و نمونه عرفی سلامت کالا را ترجیح داده و انتظار مصرف‌کننده را در تمیز عیب موثر نمی‌دانند و بعضی نیز معیارهای علمی و صنعتی را جانشین عرف و انتظار مصرف‌کننده ساخته‌اند.<sup>۲</sup>

---

۱. اسناد پشتیبانی لایحه حمایت از مصرف‌کنندگان، سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت کالاها و خدمات، مدیریت نظارت بر خدمات

۲. کاتوزیان، ناصر؛ مسئولیت ناشی از عیب تولید، چاپ اول، ص ۷۲

با توجه به مطالب فوق ، به نظر می‌رسد: پایین بودن کیفیت<sup>۱</sup> کالا از حد انتظار خریدار و عرف مصرف کنندگان عیب محسوب می‌شود.<sup>۲</sup> و اوضاع و احوال هر معامله و تضمین‌هایی که هر تولید کننده برای تامین اعتماد مصرف کننده و ایجاد رغبت در او، همراه با تحویل کالا می‌دهد؛ در شناخت عیب موثر است.<sup>۳</sup> لذا به نظر می‌رسد: برای مثال هنگامی که فروشنده کارکرد صحیح مبیع را به مدت معین تضمین می‌کند، چنانچه در طول مدت مذکور کالا دچار نقص فنی شود می‌توان آن را معیوب محسوب کرد.

---

۱. کیفیت در نگرش سنتی در پرتو ویژگی‌ها و صفات فیزیکی از قبیل استحکام و قابل اعتماد بودن ارزیابی می‌شد ولی در نگرش جدید ، مشتریان هستند که به تولید کنندگان کمک می‌کنند تا کیفیت شناسایی شود. در واقع کیفیت درجه‌ای است که یک محصول با انتظارات مشتری و مشخصات ارائه شده تطبیق دارد. (رحیمیان، مهرداد ؛ آشنایی با مبانی نظری خدمات پس از فروش ، دومین کنفرانس و نمایشگاه ملی راهکارهای توسعه‌ی خدمات پس از فروش و گارانتی در ایران ، زمان برگزاری ۲۳ اسفند ۱۳۸۸)

۲. کاتوزیان، ناصر؛ مسئولیت ناشی از عیب تولید، چاپ اول ، ص ۹

۳. همان منبع ، ص ۷۵

به عنوان یک واقعیت ملموس در جامعه ما، گارانتی به حدی اهمیت یافته است که عرضه کنندگان، سلامت کارکرد یک موس ۲۰۰۰ تومانی و کفش ۱۰۰۰۰ تومانی را هم تضمین می کنند. بسیاری از عرضه کنندگان خدمات نیز برای جلب مشتری از همین روش استفاده می کنند.<sup>۱</sup> البته، با وجود تنوع و فزونی این گارانتی ها متأسفانه کمتر شهروندی از آن رضایت دارد.<sup>۲</sup> وجود چنین نارضایتی بین خریداران در نظام توزیع کالا<sup>۳</sup> و ارتباط آن با حقوق مصرف و رشته حقوق اقتصادی دست به دست هم داد تا با اتخاذ روش تحقیق کتابخانه ای و اینترنت (یکی از بهترین سایت های اینترنتی سایت google book است که

---

۱. شاید بارزترین گارانتی خدمت، کلاس های آموزشی و ورزشی تضمینی برای ورود به دانشگاه ها و لاغری است.

۲. گزارش ارائه شده در دومین کنفرانس ملی راهکارهای توسعه خدمات پس از فروش و گارانتی در ایران، ۲۳ اسفندماه ۱۳۸۸، مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما

۳. گارانتی و خدمات پس از فروش به عنوان زیربخشی از نظام توزیع شناخته شده است.

امکان جستجو داخل کتابهای انگلیسی زبان را فراهم می‌آورد) و همچنین تحقیق و تفحص در مراجعی که صلاحیت رسیدگی به اختلافات ناشی از گارانتی را دارند این موضوع برای پایان نامه کارشناسی ارشد انتخاب شود.

با توجه به موضوع تضمین سلامت کالا که هم از بعد اقتصادی و هم از بعد حقوقی حائز اهمیت است؛ پلان کار به صورت ذیل می‌باشد:

بخش اول تحت عنوان گارانتی از منظر حقوقی که شامل دو فصل است که در فصل اول آن ماهیت و اعتبار گارانتی از منظر حقوقی و در فصل دوم به مسئولیت ناشی از گارانتی از منظر حقوقی.

بخش دوم تحت عنوان گارانتی از منظر اقتصادی که آن نیز شامل دو فصل است که در فصل اول آن ماهیت و انواع گارانتی از منظر اقتصادی و در فصل دوم به مسئولیت ناشی از گارانتی از منظر اقتصادی

**بخش اول :**

**تضمین سلامت کالا**

**(گارانتی) از منظر حقوقی**

## فصل اول

# ماهیت تضمین سلامت کالا و اعتبار مندرجات آن

این فصل را در دوم مبحث شامل، مبحث اول:  
ماهیت تضمین سلامت کالا و مبحث دوم: اعتبار  
مندرجات گارانتی ارائه می‌نمایم.

## مبحث اول : ماهیت گارانتی

### گفتار اول : عمل حقوقی یا واقعه حقوقی

به نظر می‌رسد، اولین گام در بررسی ماهیت یک نهاد حقوقی، این است که به دنبال این پرسش باشیم که نهاد مذکور جزء، وقایع حقوقی محسوب می‌شود یا در زمره اعمال حقوقی قرار دارد؟ لذا، در این گفتار به این نکته پرداخته شده است.

حقوقدانان، هر یک از دو اصطلاح « عمل حقوقی » و « واقعه حقوقی » را تعریف کرده و برای آن مثال‌هایی آورده‌اند؛ جهت روشن شدن ماهیت گارانتی مختصراً آن را در دو بند مطرح می‌کنیم.

### الف - وقایع حقوقی:

واقعه حقوقی دارای دو معنای عام و خاص است. برای بیان مفهوم عام آن، گفته شده است : « برای

ایجاد یک حق در روابط اجتماعی، قانون باید شرایط ایجاد، تغییر و از بین رفتن آن را تعیین کند. این مفهوم عام وقایع حقوقی است.» این مفهوم گسترده از واقعه حقوقی در برگیرنده مفهوم عمل حقوقی و واقعه حقوقی به معنای خاص آن است.

در مقابل واقعه حقوقی به معنای خاص، یک امر انتزاعی مادی است که آثار حقوقی دارد و نمی‌تواند فقط به اراده انسان، بدون دخالت وسایل مادی ایجاد گردد. رویدادی است که به وسیله انسان (به طور ارادی یا غیر ارادی) و یا عامل دیگر، در عالم خارج تحقق می‌یابد و اثر یا آثاری حقوقی بدون این که انسان آن را خواسته باشد با خود می‌آورد. مانند تولد و مرگ و گاه عملی است ارادی که قانون آثار آن را تعیین می‌کند. مانند غصب و دزدی.<sup>۱</sup>

---

۱. شهیدی، مهدی؛ تشکیل قراردادها و تعهدات، تهران: انتشارات مجد

، چاپ دوم، ۱۳۸۰، ص ۳۳

## ب- عمل حقوقی:

عمل حقوقی، عبارت از ماهیتی است که منحصرأً به اراده انسان ( و به هدف تحقق آثار حقوقی آن ) در عالم اعتبار ایجاد می گردد، مانند قرارداد اجاره، ابراء

که در مواد ۹۶۲<sup>۱</sup> و ۱۲۱۳<sup>۲</sup> ق.م با همین ترکیب به کار رفته است، وقایعی است که با اراده شخص ایجاد می شود و آثار حقوقی آن نیز تابع همان اراده است. به همین جهت در تعریف آن گفته اند: « کار ارادی

---

۱. ماده ۹۶۲: « تشخیص اهلیت هر کس برای معامله کردن بر حسب قانون دولت متبوع او خواهد بود معذک اگر یک نفر تبعه خارجه در ایران عمل حقوقی انجام دهد در صورتی که مطابق قانون دولت متبوع خود برای انجام آن عمل واجد اهلیت نبوده و یا اهلیت ناقصی داشته است آن شخص برای انجام آن عمل واجد اهلیت محسوب خواهد شد در صورتی که قطع نظر از تابعیت خارجی او مطابق قانون ایران نیز بتوان او را برای انجام آن عمل دارای اهلیت تشخیص داد.»

۲. ماده ۱۲۱۳ ق.م « مجنون دائمی مطلقاً و مجنون ادواری در حال جنون نمی تواند هیچ تصرفی در اموال و حقوق مالی خود بنماید ولو با اجازه ولی یا قیم خود لیکن اعمال حقوقی که مجنون ادواری در حال افاقه می نماید نافذ است مشروط بر آنکه افاقه او مسلم باشد.»