

## مفهوم، ماهیت و مصادیق «حقوق مصرف کننده» در حوزه اینترنت اشیا در حقوق ایران\*

محدثه معینی فر (نویسنده مسئول)\*\*

دل آرام وحیدزاده\*\*\*

### چکیده

حقوق مصرف کننده از مباحثی است که پس از انقلاب صنعتی و افزایش توان بشر در تولید کالا و ارائه خدمات و توجه به حقوق بشر مطرح شده و با به روز شدن فناوری های نوین نیز نیازمند تحول است. یکی از این فناوری ها، اینترنت اشیا است که به جهت عدم کنترل مستقیم انسان بر آن و نفوذ آن در ابعاد مختلف زندگی بشری با حقوق مصرف کننده پیوندی قوی دارد. بر همین اساس، سؤال اساسی این پژوهش درباره ماهیت، محتوا و مصادیق حقوق مصرف کننده در حوزه اینترنت اشیا است. روش گردآوری داده در این پژوهش کتابخانه ای است که با توصیف دیدگاه ها و تحلیل آن ها همراه گشته است و هدف از این پژوهش، دستیابی به تعریف مناسب از اینترنت اشیا و حقوق مصرف کننده و سپس تعیین ماهیت، مصادیق و محتوای حقوق مصرف کننده در حوزه اینترنت اشیا است. اینترنت اشیا خدمتی مبتنی بر اینترنت است که پیوند میان انسان با اشیا یا حتی حیوانات را در بستر اینترنت فراهم می کند. در این گستره است که مصارف گوناگون این فناوری تحقق می یابد و در نتیجه، موضوع حقوق مصرف کننده در آن معنا می یابد. ابعاد حقوق مصرف کننده

\* تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۲/۳۰- تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۱۶- نوع مقاله: علمی، پژوهشی.

\*\* استادیار گروه فقه و حقوق اسلامی، دانشکده علوم و تحقیقات اسلامی، دانشگاه بین المللی امام

خمینی علیه السلام، قزوین. ایران / [Moeginifar@isr.ikiu.ac.ir](mailto:Moeginifar@isr.ikiu.ac.ir)

\*\*\* دانشجوی دکتری حقوق خصوصی مجتمع علوم انسانی ولیعصر (عج)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد

تهران جنوب، تهران. ایران / [delaramtehran@gmail.com](mailto:delaramtehran@gmail.com)



در حوزه اینترنت اشیاء با توجه به ماهیت آن نسبت به سایر موارد پیچیده‌تر است و ابعادی چون امنیت، سلامت، آگاهی و غیره را در بر گرفته است که عمدتاً در قوانین ایران به صورت کلی مورد اشاره واقع شده‌اند و در نتیجه، برای اینترنت اشیاء می‌تواند کاربرد داشته باشند. برخی نیز مانند حق انتخاب، حق مالکیت و انتقال داده و غیره باید مدنظر قانونگذار قرار گیرند تا زمینه استیفای این ابعاد از حقوق مصرف‌کننده فراهم شود. برخی دیگر نیز به جهت ماهیت این حق نمی‌توانند در محتوای آن داخل شوند.

**کلید واژه‌ها:** اینترنت اشیاء، اینترنت، حقوق مصرف‌کننده، حقوق ایران، حق انتخاب، حق امنیت.

### مقدمه

حقوق مصرف‌کننده در دوران تطور خود از زمان پیدایش تاکنون، دستخوش تحولات بسیاری بوده است، زیرا با ظهور فناوری‌های نوین و سپس تولید کالاهای جدید و ارائه خدمات تازه، ابعادی بر این حقوق افزوده می‌شود که پیش‌ازین، وجود نداشته‌اند. این ابعاد گاه چنان پیچیده می‌شوند که استیفای این حق‌ها را با دشواری فراوانی همراه می‌کنند. علاوه بر این، هر نظام قانونگذاری نیز باید خود را به سرعت با پیدایش، رشد و توسعه این فناوری‌ها هماهنگ نماید تا بتواند حکمرانی مؤثری در این حوزه‌ها بر جامعه خویش داشته باشد. یکی از لوازم حکمرانی مؤثر، ایجاد فضای مناسب برای استیفای حق‌های افراد جامعه در قامت‌های مختلف مانند مصرف‌کننده است. بر همین اساس، در حوزه اینترنت اشیاء که پیوند میان اشیاء یا حتی حیوانات است، نیز ابعاد جدیدی از حقوق مصرف‌کننده مطرح خواهد شد که نیاز جدی به قانونگذاری در این زمینه را نشان می‌دهد.

علاوه بر این، موضوع حقوق مصرف‌کننده نیز از موضوعاتی است که خود نیز ابعاد روشنی ندارد و در قوانین پراکنده‌ای به برخی ابعاد آن پرداخته شده است. قانونگذار موظف است علاوه بر وضع قوانین در حوزه اینترنت اشیاء که همه ابعاد آن را پوشش دهد، در حوزه حقوق مصرف‌کننده اقدام‌های مؤثری را انجام دهد تا این حقوق در همه حوزه‌ها به نحو مطلوب استیفا شوند.



با توجه به مطالب فوق‌الذکر، هدف از نگارش این مقاله، روشن نمودن ابعاد مختلف حق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا و تبیین رویکرد نظام حقوقی ایران نسبت به این ابعاد و مصادیق است، زیرا برای آنکه بتوان استیفای این حق‌ها را در جامعه شاهد بود، باید زمینه استیفای آن را فراهم کرد. این زمینه در صورتی فراهم است که نخست، اصل موضوع یعنی ماهیت، محتوا و ابعاد این حق‌ها تبیین شود و دوم، در سیاست‌گذاری فرهنگی، آگاهی بخشی و اطلاع‌رسانی صورت گیرد و در عرصه قانونگذاری، قانون مناسب وضع و تصویب شود. بر همین مبنا، این مقاله، در پی تحقق گام نخست است.

هرچند در حوزه حق‌های افراد و اینترنت اشیا مقالاتی نگاشته شده‌اند؛ اما در حوزه حقوق مصرف‌کننده و اینترنت اشیا پژوهشی صورت نگرفته است که این موضوع خود می‌تواند به‌عنوان دلیلی مناسب برای انجام این پژوهش به‌حساب آید. برخی از پژوهش‌های صورت گرفته در ذیل آمده‌اند:

۱. آقای طوق و ناصر (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «چالش‌های حفاظت از داده‌های خصوصی در حوزه اینترنت اشیا؛ مطالعه تطبیقی حقوق ایران و اتحادیه اروپا»، صرفاً موضوع حفاظت از داده‌های افراد را در بستر اینترنت اشیا مطرح کرده و به چالش‌هایی مانند افشای اطلاعات خصوصی اشخاص یا تحدید حقوق مالکانه آن‌ها یا حتی روابط میان پردازنده و کنترل‌کننده و مسئله مسئولیت مدنی آن‌ها در برابر مصرف‌کنندگان اشاره کرده و درنهایت، بر لزوم قانونگذاری در این زمینه تأکید کرده و مقررات گذاری اتحادیه اروپا را به‌عنوان راهنمایی برای قانونگذار مطرح کرده است. (آقای طوق و ناصر، ۱۳۹۹)

۲. فرحزادی و ناصر (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان «حق بر تبادل داده‌های خصوصی و راهکارهای رفع چالش‌های آن در سازوکار عملکرد ابزارهای اینترنت اشیا»، این حق را در قوانین اتحادیه اروپا بررسی کرده و به مشکلاتی چون محدوده اجرای مقررات حق مزبور، استثنائات حاکم بر اصول مقدماتی اجرای حق مزبور، سازوکار تبادلی بدون بازگشت پردازش داده‌های خصوصی اشخاص از یک کنترل‌کننده به کنترل‌کننده دیگر اشاره کرده است و اجرای این حق در نظام حقوقی ایران



را منوط به اجرای برخی سیاست‌گذاری‌های تقنینی مانند اصلاح قوانین موجود، پیاده‌سازی زیرساخت‌های به‌کارگیری ابزارهای اینترنت اشیا، آگاهی بخشی به مردم و نظارت مراجع صلاحیت‌دار می‌داند. (فرحزادی و ناصر، ۱۴۰۰)

روش گردآوری داده در این پژوهش کتابخانه‌ای است که با توصیف دیدگاه‌ها و تحلیل آن‌ها همراه گشته است. بر همین مبنا، سؤال اساسی این پژوهش درباره ماهیت، محتوا و مصادیق حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است و پژوهش حاضر بر این فرضیه‌ها مبتنی است:

حقوق مصرف‌کننده ضمن آن‌که دارای ماهیتی حقوق بشری است، در حوزه اینترنت اشیا ابعاد جدیدی یافته است، مانند حق امنیت و درعین حال، محتوای سایر ابعاد نیز دچار تحولاتی شده است؛ بنابراین، توجه ویژه قانونگذار به این مسئله در حوزه قانونگذاری یا اصلاح قوانین بسیار ضروری است.

## ۱. مفهوم و کاربردهای اینترنت اشیا در علوم کامپیوتر

اینترنت اشیا (IoT/ Internet Of Things) امری مجازی نیست، بلکه واقعییتی پیچیده از زیرساخت سخت‌افزاری، سیگنال‌های الکترونیکی و انتشارات الکترومغناطیسی است که داده‌ها را تولید، ذخیره، انتقال و تجزیه و تحلیل می‌کند (Perry and Roda, 2017: 132)؛ این امر بدان معناست که هر شخص و شیء مشابهی قابلیت مکان‌یابی، آدرس‌پذیری و خوانا بودن (دست‌یافتنی) را در اینترنت دارند. (Roman and others, 2011: 51)

ارتباط متقابل انسان و اشیا در سال ۲۰۰۸ به نقطه عطفی رسید، یعنی اولین سالی که تعداد ماشین‌های مرتبط شده بیش از انسان‌ها بود. هرچند اینترنت اشیا شامل تعامل انسان-رایانه، تعامل دستگاه به دستگاه و تعامل انسان-داده است، اما سؤالات گسترده‌ای را در مورد چگونگی ایجاد فضای عمومی، نحوه درک قرارداد اجتماعی بین دولت‌ها و شهروندان و چرایی حیاتی بودن استقلال انسان در یک محیط دیجیتال مطرح می‌کند. (Perry and Roda, 2017: 132) البته برخی به



خلاف این نظر، اینترنت اشیا را تعامل میان انسان با انسان، انسان با اشیا و اشیا با اشیا در اینترنت دانسته‌اند. (Patel and Patel, 2016: 6122)

اینترنت اشیا مفهوم و پارادایمی است که حضوری فراگیر در محیط پر از انواع اشیا از طریق اتصالات بی‌سیم و اتصالات سیمی و آدرس‌دهی منحصر به فرد دارد که در تعامل با یکدیگر و با سایر اشیا در پی طراحی نرم‌افزارهای کاربردی یا خدمات جدید و رسیدن به اهداف مشترک هستند. (Ibid: 6122)

این اشیا نه تنها شامل دستگاه‌های الکترونیکی یا محصولات با فناوری پیشرفته‌تر مانند وسایل نقلیه و تجهیزات می‌شود، بلکه سایر اشیا را دربر می‌گیرد که معمولاً الکترونیکی محسوب نمی‌شوند، مانند غذا، لباس، صندلی، حیوان، درخت، آب و... (Ibid).

دامنه کاربرد اینترنت اشیا به گستره زندگی انسان و شامل موارد زیر است:

۱. اینترنت زندگی هوشمند (IOSL): این مورد شامل وسایل کنترل از راه دور، هواشناسی، منازل هوشمند، سامانه‌های تشخیص نفوذ و مدیریت مصرف انرژی و آب است. (Patel and Patel, 2016: 6128)

۲. اینترنت شهرهای هوشمند (IOSC): سلامت سازه، روشنایی شهر، امنیت شهر، حمل و نقل، پارکینگ‌های هوشمند، مدیریت پسماند (Ibid; Anonymous, 2014: 3)، نظارت محیطی، مدیریت ترافیک، مدیریت مصرف انرژی، مدیریت مصرف آب و کیفیت آن (Albreem and others. 2017: 29) و نقشه‌های شهری (Hussein, 2019: 78) از ابعاد این کاربرد اینترنت اشیا است.

۳. اینترنت محیط‌زیست هوشمند (IOSE): پایش آلودگی هوا، تشخیص آتش‌سوزی جنگل، پایش آب و هوا، کیفیت آب، طغیان رودخانه و حفاظت از حیات وحش از کاربردهای اینترنت اشیا در حوزه محیط‌زیست است. (Patel and Patel, 2016: 6128)

۴. اینترنت صنعت هوشمند (IOSI): این مورد شامل شناسایی گازهای انفجاری و خطرناک در محیط صنعتی، تعمیر و نگهداری ماشین‌آلات صنعتی (Patel and



خودکار کردن برخی وظایف ساده مانند ثبت محموله، (Patel, 2016: 6128) به‌روزرسانی سوابق نگهداری انبار، آغاز فرآیندهای تکمیل، شناسایی خرابی‌ها و ارسال اعلان‌ها، کاهش مدت‌زمان تولید کالا از طریق خودکار کردن مراحل چون تولید، نظارت و اصلاح کالا (Fleisch, 2010: 21) است.

۵. اینترنت سلامت هوشمند (IOsH): نظارت بر بیماران و فعالیت بدنی آنان، نظارت بر اشیایی چون یخچال‌های پزشکی، تشخیص سقوط، دندانپزشکی و دستگاه‌های بلوتوث دندان و مسواک (Patel and Patel, 2016: 6128) و نظارت بر کادر درمان (Hussein, 2019: 78) از کاربردهای اینترنت اشیاء در این حوزه است.

۶. اینترنت انرژی هوشمند (IOsE): این مورد شامل شبکه هوشمند نظارت بر مصرف انرژی، توربین‌های بادی/نیروگاه، کنترل‌کننده‌های منابع تغذیه و تأسیسات فتولتائیک است. (Patel and Patel, 2016: 6128)

۷. اینترنت کشاورزی هوشمند (IOsA): منازل سبز، کمپوست، پرورش و ردیابی حیوانات، مراقبت از توله‌های حیوانات در مزارع نگهداری آن‌ها، نظارت میدانی بر مزارع (Anonymous, 2014: 3; Patel and Patel, 2016: 6128) و مطالعات هواشناسی برای تنظیم شرایط مربوط به کشاورزی (Hussein, 2019: 78) از موارد کاربرد آن است.

۸. اینترنت اشیاء و آموزش: این مورد شامل مواردی چون ارتباط با همکلاسی‌ها و معلمان و استادان، ارسال تکالیف به مدرسه یا دانشگاه، به اشتراک‌گذاری منابع درسی در سامانه‌های هوشمند و آموزش خود راهبر است. (Anonymous, 2014: 7)

## ۲. مفهوم مصرف‌کننده در حقوق ایران

تعاریف متفاوتی از مصرف‌کننده (Consumer) در علوم مختلفی چون اقتصاد، بازاریابی و حقوق وجود دارد که حول محور دو مفهوم «ارائه کالا یا خدمات» و «فرد یا خانوار یا حتی شخصیت حقوقی» شکل گرفته‌اند. البته اهمیت هر یک از این



متغیرها در علوم مختلف و نگاه هر علم به هر متغیر متفاوت است. در حقوق، مباحثی مانند حق فردی یا جمعی بودن این حق، صاحبان و متعهدان این حق و غیره قابل طرح است. ماده ۲ قانون تجارت الکترونیکی کشور، مصرف‌کننده را «هر شخصی می‌داند که به‌منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای اقدام می‌کند».

همچنین، بند ۵ ماده ۱ قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو نیز مصرف‌کننده را «هر شخص حقیقی و حقوقی می‌داند که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد». به‌علاوه، طبق ماده ۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده در ایران، «مصرف‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند».

همه این تعاریف به خلاف برخی دیدگاه‌های حقوقی، شخص حقوقی را در زمره مصرف‌کننده آورده‌اند که سبب شده است تا دامنه تعریف مصرف‌کننده در نتیجه حقوق مصرف‌کننده گسترش یابد و به‌جای یک حق صرف بشری یا فردی، این حق برای سازمان‌ها و اداره‌ها به‌تبع افراد نیز ملاحظه شود، اما تعریف سوم، با آوردن واژه «خریداری» تنها خریدار را صاحب این حق معرفی می‌کند، درحالی‌که ممکن است خریدار شخصی غیر از مصرف‌کننده آن کالا باشد.

### ۳. مفهوم حقوق مصرف‌کننده در حقوق ایران

حقوق مصرف‌کننده یکی از مهم‌ترین حقوق عمومی است که همه افراد جامعه را در برمی‌گیرد، زیرا حتی تولیدکنندگان نیز در مقابل سایر افراد مصرف‌کننده خواهند بود و بر همین اساس و برای ادامه حیات خویش، نیز باید از این حقوق عمومی برخوردار باشند.

حقوق مصرف‌کننده در معنای عام خود عبارت است از برخورداری مصرف‌کنندگان از امتیازهای خاص و بهره‌مند شدن آن‌ها از استحقاق حمایت در موارد معین که با استفاده از سازوکارهایی مانند تعیین و شناسایی در اصول قانون اساسی کشورها، تصویب و اجرای قوانین عادی، سیاست‌گذاری‌های خاص، فعالیت سازمان‌های دولتی و غیردولتی یا گنجاندن و شناسایی در موافقت‌نامه‌های



بین‌المللی دو یا چندجانبه مورد حمایت قرار گرفته است. (مصطفی منتقمی، ۱۳۹۱: ۳۹)

به‌علاوه، حقوق مصرف‌کننده در آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهی‌نامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در ایران، حقوقی است که همه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات منفرداً و متضامناً از حیث صحت، کمیت، کیفیت و سلامت کالا و خدمات عرضه‌شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف می‌بایست در مورد هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کنند، در معاملات رعایت کنند و کلیه خسارات مادی و معنوی ناشی از عیوب یا عدم انطباق کالا یا خدمات را بر طبق قوانین یا ضوابط جاری جبران نمایند.

#### ۴. مصادیق حقوق مصرف‌کنندگان و پیشینه قوانین حمایت از حقوق مصرف‌کننده در ایران

هرچند برخی به مصادیقی چون حق رفع نیازهای اساسی، حق ایمنی، حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز، حق انتخاب، حق نمایندگی، حق جبران، حق آموزش و حق برخورداری از محیط‌زیست سالم برای حقوق مصرف‌کننده اشاره کرده‌اند (مصطفی منتقمی، ۱۳۹۱: ۳۹)، اما مصادیق این حق باید در حقوق ایران با توجه به قوانین موجود و درعین حال، کالا یا خدمات مدنظر تعیین و مشخص شوند.

۱. پس از تصویب قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۸۸/۰۸/۱۵ راهکارهای قانونی هدایت و مدیریت جریان تولید به سمت نیازهای واقعی مصرف‌کنندگان، مشخص، صریح و شفاف در برنامه‌های دولت قرار گرفت و زمینه‌های اجرایی آن با برگزاری همایش‌های روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از ۱۹ اسفند ماه سال ۱۳۸۰ توسط سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان اجرایی گردید. این سازمان در ادامه با تصویب آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهی‌نامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در سال ۱۳۹۷ و آیین‌نامه‌های مشابه مانند آیین‌نامه و دستورالعمل اجرایی شاخص‌های ارزیابی و نحوه انتخاب شرکت‌های متقاضی دریافت گواهی‌نامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان (واحد‌های استانی) و دستورالعمل اجرایی نحوه ارزیابی و انتخاب شرکت‌های متقاضی دریافت گواهی‌نامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان تلاش کرده است تا شرایط را برای تحقق این امر فراهم آورد.





قوانین مختلفی درباره حمایت از حقوق مصرف‌کننده در ایران وجود دارد، این قوانین از جنبه‌های مختلفی به حمایت از حقوق مصرف‌کننده می‌پردازد. به طور مثال، طبق قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد (مصوب ۱۳۹۶/۱۰/۰۲ مجلس شورای اسلامی)، سیاست این مؤسسه بر روی استاندارد اجباری انواع کالاهاست و در غیر این صورت، کالای مربوطه ضبط خواهند شد. همچنین استانداردسازی سبب ارتقای سطح کیفیت محصول می‌شود. استاندارد بودن انواع کالاها و عرضه محصولات دارای ایمنی لازم باعث می‌شود که در پی کاهش یافتن آسیب‌های ناشی از مصرف کالاها، عرضه‌شده به مصرف‌کنندگان، تعداد دعوی مصرف‌کنندگان نیز کاهش یابد. علاوه بر این، قانون تعزیرات که به خاطر شرایط حاد بازار در سال‌های قبل به تصویب رسید، ناظر بر اعمالی مانند گران‌فروشی، احتکار و غیره است و اخیراً هم در بحث قاچاق کالا و ارز راهگشا است. از موارد دیگر قوانین در این حوزه می‌توان به قانون نظام صنفی نیز اشاره کرد و در قانون مجازات هم قوانینی در این زمینه وجود دارند. به علاوه، قانون تشدید مجازات کلاه‌برداری و قانون اجرای سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی که شورای رقابت در نتیجه آن به وجود آمده است، وظیفه دارد فضای سالم را برای رقابت شرکت‌ها به وجود آورد.

علاوه بر این، قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در تاریخ ۱۳۸۸/۰۷/۱۱ تصویب شد و قانون مواد خوردنی و آشامیدنی و آرایشی مصوب ۱۳۴۶، قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۶۷ اصلاحی ۱۳۷۳، قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲، قانون سازمان نظام پزشکی مصوب ۱۳۸۳، قانون حمایت از مصرف‌کننده خودرو مصوب ۱۳۸۶ و قانون ارتقای کیفی تولید خودرو و سایر تولیدات صنعتی داخلی مصوب ۱۳۸۹ نیز در این زمینه راهگشا هستند.

## ۵. ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء

برخی با برشمردن چند ویژگی مانند تعلق به کل جامعه انسانی، اولویت عزت، شرافت و پیشرفت هر فرد و حقوق هر انسان در برابر قدرت دولت‌ها؛ حقوق مصرف‌کننده را دارای این ویژگی‌ها دانسته‌اند و در نتیجه، آن را ذیل حقوق بشر قرار می‌دهند. این افراد با بررسی اسناد بین‌المللی کوشیده‌اند برای دیدگاه خود دلیل‌هایی



را مطرح کنند. این گروه بر این باورند حقوق مصرف‌کننده در ذیل حقوق اقتصادی قرار خواهند گرفت (حیدریان دولت‌آبادی و مظاهری کوهانستانی، ۱۳۹۹: ۱۷)، اما به نظر می‌رسد به چند دلیل حقوق مصرف‌کننده به‌طور عام یا با صرف ملاحظه در حوزه اینترنت اشیاء نمی‌تواند به‌عنوان حقوق بشر ملاحظه شود، مانند:

۱. با بررسی اسناد بین‌المللی و تلاش گروه فوق برای ملاحظه این حق به‌عنوان یک حق بشری باید گفت استنادات به مواد مختلف این اسناد که دارای محتوای یکسانی هم نیستند، این فرض را مطرح می‌کند که در مورد مفهوم حقوق مصرف‌کننده تفاهمی وجود ندارد و با اشاره غیرمستقیم به برخی مصادیق فرضی و احتمالی از این حقوق در اسناد بین‌المللی نمی‌توان حقوق مصرف‌کننده را جزو حقوق بشر ملاحظه کرد. به‌علاوه، این موضوع که این مصادیق را می‌توان داخل در محتوای این حقوق دانست، نیز محل بحث است.

۲. یکی از ویژگی‌هایی که برای حقوق بشر برشمرده شده‌اند، حقوق در برابر قدرت دولت‌هاست؛ یعنی متعهد یا من‌علیه‌الحق در حقوق مصرف‌کننده دولت‌ها هستند. این در حالی است که در بسیاری از موارد، شرکت‌های خصوصی حتی در خارج از مرزهای یک کشور متعهد این حقوق هستند. البته این اشکال به‌عدم تعیین ماهیت حقوق مصرف‌کننده بازمی‌گردد. به‌واقع در هیچ‌یک از اسناد بین‌المللی اشاره مستقیم به‌عنوان، محتوا و مصادیق این حق نشده است، بلکه پژوهشگران خود این حقوق را در این اسناد شناسایی کردند و نویسندگان این اسناد چنین ملاحظه‌ای نداشته‌اند.

۳. حال حتی اگر بپذیریم متعهد حقوق مصرف‌کننده، دولت‌ها هستند؛ به نظر می‌آید حقوق مصرف‌کننده در زمره حق‌های مثبت هستند، یعنی نیازمند اقدامات جدی دولت‌ها خواهند بود؛ درحالی‌که غالب حقوق بشر در زمره حق‌های منفی یا سلبی هستند که عمده وظیفه و تکلیف دولت‌ها عدم‌مداخله در استیفای این نوع از حقوق بشر است. از همین روست که حقوق مذکور در میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی در میان دولت‌ها از محبوبیت بیشتری نسبت به هم‌تایان خود در میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی برخوردار هستند.



۴. قرار دادن حقوق در زمره حقوق اقتصادی ایجاب می‌کند که حتماً این حق در این سند بین‌المللی مورد اشاره مستقیم باشد که در میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دقیقاً به این حق اشاره نشده است. البته نکته مهم دیگر این است که اگر این حق در زمره حقوق اقتصادی باشد، باید آن را در زمره حق‌های مثبت دانست که البته اصل ورود این حقوق به حوزه حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محل شک و تردید است. به‌علاوه، برخی ابعاد این حق که در ذیل به آن‌ها اشاره شده است، نمی‌توانند در زمره حق‌های اقتصادی قرار گیرند. ظاهراً آنان که این حق را در زمره حق اقتصادی دانسته‌اند به حق برخورداری از استانداردهای لازم برای زندگی اشاره دارند که به‌واقع از نظر محتوا با حقوق مصرف‌کننده تفاوت بسیاری دارد.

اما آنچه در حقوق ایران صحیح به نظر می‌رسد آن است که با توجه به تقسیم حقوق در مطالب پیشرو، حقوق مصرف‌کننده به‌طور عام یا با صرف ملاحظه در حوزه اینترنت اشیا در زمره «حق شخصی یا فردی» و نه «حق نوعی یا اجتماعی» است و از میان انواع حق شخصی از «حق‌های خصوصی» در مقابل «حقوق سیاسی» و «حقوق عمومی» به شمار می‌آید. در تعریف حقوق خصوصی آمده است:

حق خصوصی اختیاری است که هر شخص در برابر دیگران دارد، مانند حق مالکیت، حق ابوت و بنوت، حق شفعه و حق انتفاع. حقوق خصوصی را می‌توان به دو دسته مالی و غیرمالی تقسیم نمود. حق غیرمالی امتیازی است که هدف آن، رفع نیازمندی‌های عاطفی و اخلاقی انسان است. موضوع این حق روابط غیرمالی اشخاص است، ارزش دادوستد را ندارد و به‌طور مستقیم قابل ارزیابی به پول و مبادله نیست، مانند حق زوجیت، ولایت و حضانت. اما بر بیش‌تر این حقوق آثار مالی بار است، مثل امکان مطالبه ارث یا نفقه بر مبنای حق زوجیت؛ ولی در حال اصل حق را نمی‌توان وسیله تحصیل مال قرار داد. حق مالی امتیازی است که حقوق هر کشور، به‌منظور تأمین نیازهای مادی اشخاص به آن‌ها می‌دهد. هدف از ایجاد آن، تنظیم روابطی است که به لحاظ استفاده از اشیا بین اشخاص وجود دارد. این دسته از حق‌ها، برخلاف



گروه نخست، قابل مبادله و تقویم به پول هستند، مانند حق مالکیت. (کاتوزیان، ۱۳۸۲: ۲۵۶-۲۵۵)

نکته مهم دیگر در مورد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء با توجه به محتوا یا ابعاد این حقوق این است که برخی ابعاد این حقوق در حوزه اینترنت اشیاء در حوزه حقوق مالی است و برخی نیز در زمره حقوق غیرمالی است که دارای آثار مالی هستند. برای نمونه، در فرض پذیرش تمامی این ابعاد به‌عنوان ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء، حق امنیت، حق ایمنی و سلامت، حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز و آموزش، حق انتخاب و حق برخورداری از محیط‌زیست سالم در زمره حق‌های غیرمالی هستند و بقیه موارد نیز ذیل حق‌های مالی قرار می‌گیرند.

## ۶. ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء

پس از مروری بر قوانین ایران در این زمینه بهتر است ابعاد مسئله فوق در حوزه اینترنت اشیاء بررسی شوند. این ابعاد نه‌تنها از قوانین ایران، بلکه با توجه به ویژگی‌های اینترنت اشیاء در دو بعد عام و خاص طرح‌شده‌اند:

### ۶. ۱. ابعاد خاص

برخی ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء به‌گونه‌ای است که یا صرفاً به آن اختصاص دارد، مانند حق امنیت یا آن‌که طرح آن در حوزه اینترنت اشیاء موجب گردیده است تا محتوای این بُعد در مورد اینترنت اشیاء نسبت به سایر کالاها متفاوت باشد.

#### ۶. ۱. ۱. حق امنیت

شاید بتوان ادعا کرد مهم‌ترین بُعد حمایت از حقوق مصرف‌کننده در زمینه اینترنت اشیاء موضوع امنیت است. با توجه به کاربردهای اینترنت اشیاء در منازل، سازمان‌ها، حمل‌ونقل، صنایع، بیمارستان‌ها و مدارس و دانشگاه‌ها و ملاحظه قوانینی چون قانون جرائم رایانه‌ای می‌توان مصادیق بسیاری برای نقض این بخش از



حقوق مصرف‌کننده یافت که می‌تواند در دو سطح فردی و ملی واقع شوند. برای نمونه، می‌توان در سطح فردی به مواردی چون جرائم علیه عفت و اخلاق عمومی، هتک حیثیت و نشر اکاذیب، افشای اطلاعات شخصی افراد و غیره و در سطح ملی به مواردی مانند شنود، تخریب و اختلال در داده‌ها، افشا یا در دسترس قرار دادن داده‌های سری موجود در سامانه‌های ارائه خدمات ضروری عمومی مبتنی بر اینترنت اشیاء مانند خدمات درمانی، آب، برق، گاز، مخابرات، حمل‌ونقل و بانکداری، صنایع نظامی و آزمایشگاه‌های خاص (در موارد شیوع پاندمی مثل کرونا) اشاره کرد. به‌علاوه، طبق مواد ۱ و ۳ قانون مجازات اخلاص‌کنندگان در تأسیسات آب و برق و گاز و مخابرات کشور مصوب ۱۳۵۱، هرگونه سرقت دستگاه‌ها که می‌تواند شامل حسگرها و نرم‌افزارهای سیستم اینترنت اشیاء شود، به همراه هرگونه اختلال در تأسیسات فنی آب و برق و گاز و مخابرات دولتی و وسایلی و متعلقات آن‌ها اعم از سد، کانال، انشعاب لوله‌کشی، دستگاه‌های تولید و توزیع و انتقال آن‌ها و غیره که می‌تواند از طریق اینترنت اشیاء اداره شوند، مشمول مجازات است.

علاوه بر مصادیق مورد اشاره در قوانین ایران، می‌توان برخی مصادیق دیگر را نیز ذکر نمود، مانند قتل از طریق جمع‌آوری داده‌های سلامت افراد از طریق حسگر دستگاه‌های سلامت و تناسب‌اندام یا جمع‌آوری داده‌های مربوط به خودرو و رفتارهای راننده از طریق حسگرهای خودرو (جعبه سیاه) یا جمع‌آوری داده‌های مربوط به رفتار و سبک زندگی ساکنان و تأسیسات منازل از طریق حسگرهای منازل و برق یا جمع‌آوری داده‌های مربوط به رفت‌وآمد و تردد افراد از طریق حسگرهای گوشی‌های هوشمند، سرقت از منازل یا سازمان‌ها (به دلیل امکان هک)، سوءاستفاده از داده‌های افراد برای مذاق سازی آنان برای خرید کالایی خاص (در اختیار قرار دادن داده‌های مربوط به رفتار مصرف‌کننده به شرکت‌های تجاری)، نقض حریم خصوصی کارکنان از طریق حسگرهای کارمندان توسط کارفرمایان و غیره.

با پذیرش ماهیت حقوق بشری برای حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء و قرار دادن آن در زمره حقوق اقتصادی، نمی‌توان این بُعد را در محتوای حقوق



مصرف‌کننده در اینترنت اشیاء داخل دانست، اما با پذیرش دیدگاه دوم، این بعد جزو محتوای حقوق مذکور خواهد بود.

## ۶. ۱. ۲. حق ایمنی و سلامت

ایمنی و سلامت یکی از مهم‌ترین ابعاد حمایت از مصرف‌کنندگان در حیطه اینترنت اشیاء است، زیرا نخست، این فناوری در بیشتر حیطه‌های زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها وارد شده و از مدیریت یک ساختمان یا مدیریت حمل و نقل شهری را تا مدیریت سامانه‌های نظامی به عهده گرفته است. دوم، اینترنت اشیاء در دو حوزه به ایمنی و سلامت ارتباط پیدا می‌کند: سیستم‌عامل یا سامانه عامل و دستگاه‌های مبتنی بر اینترنت اشیاء یا به عبارت کلی، نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد استفاده در اینترنت اشیاء؛ بنابراین، علاوه بر آن که نرم‌افزار و سخت‌افزارهای مورد نیاز باید از صحت و سلامت برخوردار باشد، دستگاه‌هایی که مبتنی بر این فناوری هستند، مانند دستبندها یا لباس یا دستگاه‌های مشابه نیز باید از سلامت ایمنی لازم برخوردار باشند. سوم، علاوه بر دو مورد فوق‌الذکر و با توجه به ورود اینترنت اشیاء به حوزه سلامت و درمان نیز موضوع ایمنی و سلامت اهمیت دوچندان یافته است. بر همین اساس، لازم است سازمان غذا و دارو امنیت و سلامت این دستگاه‌ها را تضمین نماید.

بر اساس آنچه گفته شد، موضوع ایمنی و سلامت در حیطه اینترنت اشیاء بر مبنای دو قانون قابل طرح است:

۱. در حوزه نرم‌افزاری که مطابق ماده ۸ قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزارهای رایانه‌ای (مصوب ۱۳۷۹/۱۰/۰۴ مجلس شورای اسلامی) باید قبل از صدور سند ثبت توسط وزارت ارشاد می‌بایست یک گواهی فنی جهت تأییدیه فنی نرم‌افزار توسط وزارت ارتباطات صادر شود، این امر در حال حاضر توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران انجام می‌پذیرد.

۲. در حوزه سخت‌افزارهای مورد نیاز برای راه‌اندازی اینترنت اشیاء و ابزارها و دستگاه‌هایی که توسط اینترنت اشیاء به هم متصل شده‌اند: بر اساس قانون اصلاح

قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران (مصوب ۱۳۷۱/۱۱/۲۵ مجلس شورای اسلامی)، باید در این مورد میان کالاهای وارداتی و کالاهای تولید داخل تفاوت گذاشت. غالب سخت‌افزارهای موردنیاز و بخشی از دستگاه‌های مبتنی بر اینترنت اشیا وارداتی هستند که طبق ماده ۳ قانون فوق‌الذکر کنترل کیفیت آن‌ها مشمول استاندارد اجباری به‌منظور حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان داخلی و جلوگیری از ورود کالاهای نامرغوب خارجی از وظایف مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران برشمرده است. در مورد کالاهای تولید داخل نیز مطابق ماده ۹ همین قانون باید عمل کرد.

اگر حقوق مصرف‌کننده در زمره حقوق بشر و حقوق اقتصادی ملاحظه شود، این بعد در صورتی ذیل آن قرار خواهد گرفت که از حقوق اقتصادی تعبیر به بهبود استانداردهای زندگی شود که ظاهراً قائلان به این نظر، چنین ملاحظه‌ای داشته‌اند و بر اساس دیدگاه دوم، نیز این بعد جزو ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا خواهد بود.

### ۶. ۱. ۳. حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز و آموزش

از مقدمات اتخاذ تصمیم درست در هر حوزه مانند خرید کالا یا خدمات، داشتن اطلاعات مناسب و کافی درباره موضوع موردنظر برای تصمیم‌گیری است. این موضوع درباره اینترنت اشیا یا سایر فناوری‌های هوشمند که خطرات و ابعاد ناپیدایی دارند، از اهمیت بیشتری برخوردار است. به‌علاوه، حق آگاهی در این حیطه هم شامل اطلاعاتی است که زمینه رقابت را برای تولیدکنندگان مختلف فراهم می‌آورد و فرصت مناسب را برای خریدار فراهم می‌کند تا انتخاب درستی داشته باشد و هم شامل اطلاعاتی است که شرایط استفاده و بهره‌برداری درست و به‌دوراز خطر را برای مصرف‌کننده آماده می‌کند، زیرا هرچند اینترنت اشیا در مسیر راحتی و آرامش انسان‌ها گام برمی‌دارد، اما می‌تواند خطرات و تهدیدات بسیاری نیز برای انسان به بار آورد، مانند خطرات در حوزه‌های امنیت فردی، امنیت ملی، سلامت روحی و جسمی افراد، انتشار مطالب مستهجن و جریحه‌دار کردن عموم، قتل و جرح و موارد مشابه دیگر. به‌علاوه، گام سوم در این زمینه، ارائه اطلاعات درباره



نحوه احقاق حقوق خود در دادگاه‌ها و نحوه جبران خسارت است که مسیر استیفای این حق مصرف‌کننده از گذرگاه تصویب قوانین و سیاست‌گذاری‌های فرهنگی مناسب محقق می‌شود.

علاوه بر موارد یادشده، اگر به شرایط مصرف‌کننده توجه شود، می‌توان با توجه به شرایط هر فرد از افراد مصرف‌کننده ابعاد جدیدی از این حق را ملاحظه کرد. برای نمونه، کودکان و سالمندان با توجه به نیازهای بیشتر و متفاوت‌تر نسبت افراد بالغ و جوان، به آموزش و اطلاع‌رسانی بیشتری محتاج هستند تا بتوانند از خود در برابر صدمات و ضررهای احتمالی اینترنت اشیاء حفاظت کنند. به علاوه، بر اساس مطالعات و پژوهش‌های مربوط به مصرف‌کننده در علوم مختلف حتی موضوعاتی چون جنسیت، قومیت و مذهب افراد نیز در انتخاب آنان مؤثر هستند. بر همین اساس، در موضوع آموزش و اطلاع‌رسانی به‌عنوان بُعدی از ابعاد حقوق مصرف‌کننده می‌توان به این ویژگی‌ها توجه نمود و بر اساس آن‌ها، سه مرحله فوق را طرح‌ریزی نمود.

در مورد نخست، ماده ۱۵ قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲ و ماده ۵ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان بر لزوم اعلام قیمت کالا و خدمات تأکید دارد و در مورد نخست و دوم، بند ۲ ماده ۳ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز عرضه‌کنندگان کالا و خدمات را به ارائه برخی اطلاعات مانند نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف‌الزام می‌کند. عبارت «آگاهی‌های مقدم بر مصرف» می‌تواند موارد مطرح در مورد دوم را در برگیرد و سایر موارد نیز به مورد نخست اشاره دارند. ضمانت اجرای تخلف از این مقرر به ماده ۱۹ همین قانون سپرده شده است تا عرضه‌کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد ۳ الی ۸ این قانون نمایند، در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف‌کنندگان، علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم شوند. بخش دیگر حق اطلاع‌رسانی، علاوه بر ارائه اطلاعات صحیح، عدم ارائه اطلاعات نادرست است. بر اساس ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان،





«تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع است».

به‌علاوه، بند اول ماده ۱۲ همین قانون، آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزشی عمومی و تخصصی را از وظایف و اختیارات انجمن‌ها برشمرده است و از دیدگاه برخی (کاتوزیان، ۱۳۸۳، ج ۱: ۷۵) ماده ۳۶۷ قانون مدنی به‌صراحت، آگاه‌سازی خریدار از نحوه استعمال و خطرات ناشی از کاربرد مبیع و متمکن ساختن وی از این تصرفات و انتفاعات را از شرایط صحت تسلیم مبیع می‌داند. «تعهد فروشنده به دادن اطلاعات به‌منزله تعهد بر تسلیم، موردقبول قرارگرفته است. به‌علاوه، پذیرفته‌شده است که این تکلیف تنها درباره خریدار مستقیم کالا نیست. تولیدکننده کالاهای خطرناک باید زیان‌های احتمالی و راه استفاده درست از کالای عرضه‌شده را به همه مصرف‌کنندگان گوشزد کند» (سلیمی، ۱۳۹۳: ۱۴۹)

در مورد این بعد صرف‌نظر از دو دیدگاه مطرح باید دانست که هرچند برخی حق آگاهی و آموزش را از ابعاد حقوق مصرف‌کننده برشمرده‌اند و در قوانین ایران نیز به این امر اشاره‌شده است، اما نباید فراموش کرد که آگاهی به نحوه استیفای حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا و سایر موارد برمی‌گردد؛ بنابراین، بهتر است آن را به‌عنوان مقدمه یا لوازم مادی یا معنوی استیفای کامل حقوق مصرف‌کننده در استفاده از یک کالا یا خدمت مانند سامانه‌های اینترنت اشیا ملاحظه کرد.

#### ۴.۱.۶. حق تسلیم مبیع

ماده ۳۶۷ قانون مدنی در تعریف تسلیم چنین آورده است که تسلیم عبارت از دادن مبیع به تصرف مشتری است به‌نحوی که متمکن از انحصار تصرفات و انتفاعات باشد؛ اما منظور از تسلیم، تنها مفهوم مادی و فعلی آن نیست. این مفهوم بیشتر جنبه سلطه معنوی و عرفی دارد و مقصود این است که کالا چنان در اختیار مشتری قرار



گیرد که عرف او را مسلط بر مال بداند، به نحوی که هر عملی که به طور معقول و متعارف می‌خواهد، بر آن انجام دهد و منتفع از آن شود (کاتوزیان، ۱۳۸۳: ۷۵/۱؛ امامی، ۱۳۶۶: ۴۴۹/۱) از این رو، کیفیت و چگونگی تسلیم به عرف واگذار شده است. ماده ۳۶۹ قانون مدنی در این زمینه اشاره می‌کند که تسلیم به اختلاف مبیع به کیفیات مختلف است و باید به نحوی باشد که عرفاً آن را تسلیم گویند. ممکن است در مورد کالایی، صرف در اختیار مشتری قرار دادن، تسلیم محسوب شود، اما در مورد کالای پیچیده‌ای مثل کامپیوتر صرف تسلیم مادی کفایت نمی‌کند، بلکه باید تسلیم به گونه‌ای باشد که مشتری بتواند از آن استفاده کند و آن در صورتی است که اطلاعات ضروری در خصوص بهره‌برداری از آن نیز تسلیم وی شود. این مسئله در مورد خدمات ناشی از اینترنت اشیاء نیز مطرح است؛ یعنی اگر سامانه‌ای طراحی شود تا در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد، باید تمامی مراحل به طور کامل طی شوند تا مشتری بتواند از آن سامانه بهره‌برداری و این مراحل در اینترنت اشیاء علاوه بر آن که شامل اطلاع و آگاهی است که در مورد قبل مطرح شد، شامل نصب و راه‌اندازی در منزل، کارخانه، سازمان‌ها، مزارع کشاورزی و غیره است. بر همین اساس، تسلیم مبیع به عنوان بُعدی مستقل از مورد قبل در نظر گرفته شده است، زیرا صرف آموزش و اطلاع‌رسانی نمی‌تواند مصرف‌کننده را بر مبیع مسلط گرداند.

بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء است و شاید بتوان ادعا کرد این بعد اساس و پایه حقوق مصرف‌کننده است، زیرا تا زمانی که کالا به فرد تسلیم نشده است، استفاده از آن امکان نخواهد داشت.

#### ۶.۱.۵. حق انتخاب

حق انتخاب به عنوان یک بُعد از حقوق مصرف‌کننده در صورتی قابل استیفا خواهد بود که برای شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات اینترنت اشیاء، رقابت در بازار وجود داشته باشد. مسئله حقوق مصرف‌کننده اعم از حق انتخاب و سایر موارد و حقوق رقابت در اینترنت اشیاء به نوعی دوروی یک سکه هستند، یعنی عمده موضوعاتی که در این دو موضوع مطرح می‌شود، موضوعات مشترکی است. در حقوق مصرف



گفته می‌شود هر وقت کسانی که درگیر یک موضوع هستند، شامل یک کسب‌وکار و در مقابل، یک مصرف‌کننده هستند، در این صورت حقوق مصرف‌حاکم است. حقوق رقابت ناظر بر حقوق کسب‌وکارها با یکدیگر است و رقابت بین سکوه‌های مختلف، فروشندگان و شرکت‌های نرم‌افزاری و اپراتورهای شبکه برای گرفتن سهم بیشتر در بازار اینترنت اشیاء بسیار جدی و نفس‌گیر است، زیرا حق بر انتقال داده در اینترنت اشیاء از منظر حقوق مصرف، ایجاب می‌کند که هر کاربری حق دارد هر وقت که خواست ارائه‌دهنده سیستم اینترنت اشیاء خود را تغییر دهد. دلیل این موضوع آن است که در صورت ورشکستگی شرکت سازنده آن یا عدم بروز رسانی نرم‌افزارها یا عوامل دیگر، گجت<sup>۱</sup> هوشمند کاربر، کارایی خود را از دست خواهد داد. به‌علاوه، کاربران می‌توانند برای فرآیند اتصال نیز حق انتخاب داشته باشند و اینترنت یا شبکه اینترنت خصوصی را برای این کار برگزینند که در مورد شبکه اینترنت خصوصی نیز می‌توان از حق انتخاب کاربران و حق رقابت سخن گفت.

علاوه بر این، در صنایع و سازمان‌ها، نیز این حق انتخاب جلوه‌های دیگری هم می‌یابد، زیرا هنگامی که کسب‌وکاری مبتنی بر اینترنت اشیاء است، نیازمند افرادی با مهارت‌ها و تخصص‌های مختلف مهندسی مانند مهندسی مکانیک، برق و الکترونیک، نرم‌افزار و دیگر موارد است که ممکن است در یک سازمان یا شرکت وجود نداشته باشند؛ بنابراین، سازمان می‌تواند با توجه به این موضوع که اینترنت اشیاء، یک سیستم از سیستم‌ها و درواقع، شبکه‌ای از سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای کاربردی است، تنها بخشی از این فرآیند را داخل سازمان خود به انجام رساند و بخش دیگر را برون‌سپاری کند یا برای نمونه، به‌جای استخدام مهندسان نرم‌افزار، می‌تواند از سکوه‌های اینترنت اشیاء استفاده کند و کار را سریع‌تر و مقرون‌به‌صرفه

۱. گجت (Gadget) یا ابزارک، یک دستگاه مکانیکی یا الکترونیکی خلاقانه است که تا حد امکان کوچک بوده و موجب آسان‌تر شدن کارهای روزانه افراد می‌شود. «گجت» را نباید با «دستگاه» اشتباه گرفت. دستگاه یک وسیله یا ابزار است که از آن برای انجام یک کار مشخص یا دستیابی به یک نتیجه خاص استفاده می‌شود. بنابراین، یک کامپیوتر شخصی یا دوربین فیلمبرداری یک دستگاه است، ولی برای مثال چراغ مطالعه جزو گجت‌ها هستند.



پیش ببرد. در حال حاضر، آمازون، مایکروسافت و گوگل دارای سکوه‌های پیش‌تاز هستند. به‌علاوه، با توجه به مسائل خاص فنی در استفاده از این فناوری حق انتخاب مشتریان در قراردادهای نیز محدود خواهد شد، به‌نحوی که مجبور خواهند شد شروطی را بپذیرند که تمایل به پذیرش آن‌ها ندارند، مانند عدم تعمیر این لوازم توسط خود افراد به جهت انحصاری بودن این فناوری و موارد مشابه.

بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء است. بر اساس دیدگاه حقوق بشری و بهبود استانداردهای زندگی می‌توان این بعد را جزو ابعاد و محتوای حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء دانست و بر اساس دیدگاه دوم، این بعد از ابعاد غیرمالی است که دارای آثار مالی خواهد بود.

#### ۶. ۱. ۶. حق مالکیت و انتقال داده

حق بر انتقال داده در اینترنت اشیاء از منظر حقوق مصرف، این‌گونه است که هر کاربری حق دارد هر وقت که خواست ارائه‌دهنده سیستم اینترنت اشیاء خود را تغییر دهد. (Zanfir, 2012: 151) با توجه به فرآیند اینترنت اشیاء که در آن، میلیاردها دستگاه فیزیکی در سراسر جهان به اینترنت متصل هستند و اطلاعات را جمع‌آوری می‌کنند و با کاربر و سایر دستگاه‌های متصل به اشتراک می‌گذارند؛ حق انتقال داده یکی از ابعاد مهم حقوق مصرف‌کننده در این فناوری است. اهمیت این موضوع از آن جهت است که در هنگام استفاده از فناوری اینترنت اشیاء توسط افراد عادی یا سازمان، بخش قابل‌توجهی از اطلاعات شخصی، اطلاعات محیط زندگی آنان و حتی اطلاعات افرادی که با مصرف‌کنندگان در ارتباط هستند، جمع‌آوری و حتی پردازش می‌شوند که این خود می‌تواند زمینه سوءاستفاده دیگران را فراهم آورد. این حق در واقع پیش‌زمینه حق امنیت است، زیرا تا زمانی که اجازه دسترسی به این اطلاعات از سوی مشتریان داده نشود، موضوع امنیت مطرح نخواهد شد.

بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء است. در مورد مالکیت



داده این موضوع مطرح است که آیا داده‌ها تحت مالکیت فرد قرار خواهند گرفت یا قابلیت نقل و انتقال خواهند یافت. به نظر می‌رسد حتی اگر نتوان از مالکیت داده‌ها سخن گفت، اما می‌توان حداقل حق اختصاص افراد را نسبت به این داده‌ها پذیرفت.

#### ۶. ۱. ۷. حق تعیین شرایط خرید

موضوع تعیین شرایط خرید نیز می‌تواند یکی از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا باشد. هرچند در حقوق ایران در این باره مطلبی مطرح نیست، اما موضوع شرایط خرید و اصل تأیید دومرحله‌ای در خرید اینترنتی در مقررات اتحادیه اروپا و کشورهای توسعه‌یافته همواره مطرح بوده است. شما نمی‌توانید خدمت یا کالایی را از طریق دیجیتال و اینترنتی به فروش برسانید یا ارائه دهید؛ مگر این‌که کاربر این فرصت را داشته باشد که در دو مرحله آن را تأیید کند. نباید خرید خدمت با یک کلیک اتفاق بیفتد. هرچند این مسئله در مورد هر خرید اینترنتی می‌تواند مطرح باشد، اما در اینترنت اشیا بسیار جدی‌تر خواهد بود، چون انتخاب یک خدمت می‌تواند تأثیر بسیار زیادی داشته باشد یا آثار مالی زیادی به همراه داشته باشد. لازم است در اینترنت اشیا به جای تأیید مجدد معاملات خود، امکان لغو عضویت یا تغییر شرایط استفاده در هر مرحله نیز وجود داشته باشد. از همه مهم‌تر، اصل امکان استرداد بدون توجیه کالاها نیز مطرح است. امروز طبق دستورالعمل‌های اتحادیه اروپا و اکثر کشورهای توسعه‌یافته هر خریدی که در اینترنت انجام می‌شود (جز کالاهای فاسدشدنی)، با رعایت برخی شرایط قابل استرداد است. به‌عنوان مثال، در برخی کشورها هزینه برگشت کالا بر عهده مشتری خواهد بود. بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است.

#### ۶. ۱. ۸. حق تعویض یا استرداد

حق استرداد یا تعویض کالای معیوب عبارت از حق مصرف‌کننده در باز پس دادن کالای معیوب و بازپس‌گیری ثمن یا جایگزین کردن کالای سالم با کالای معیوب



است. (آقاجانی، ۱۳۹۰: ۱۵۵) هرچند می‌توان حق تعویض یا حق استرداد را در ذیل حق جبران مطرح نمود و اختلاف‌های بسیاری برای اثبات صحت این حق وجود دارد،<sup>۱</sup> اما با توجه به مسائل ذیل می‌توان این حق را به صورت ممتاز برای اینترنت اشیاء در نظر گرفت:

۱. حق تعویض و استرداد کالای معیوب در مقایسه با حق مطالبه جبران خسارت وارده، حقی پیشگیرانه است؛ به این معنا که برخورداری مصرف‌کننده از حق تعویض یا استرداد این قبیل کالاها می‌تواند در بسیاری از موارد از ورود خسارت به مصرف‌کننده و مطالبه خسارات و مطرح شدن بحث‌های پدروانه مسئولیت مبتنی بر تقصیر یا مسئولیت محض پیشگیری نماید. (همان: ۱۲)

این موضوع در استفاده از فناوری اینترنت اشیاء بسیار مهم است، زیرا فناوری مذکور می‌تواند خطرات غیرقابل جبرانی را برای مصرف‌کننده داشته باشد که با پیش‌بینی این حق می‌توان تولیدکننده را وادار به دقت و توجه ویژه در این موضوع نمود.

۲. استفاده مالکان از اینترنت اشیاء به نحوی است که دریافت مابه‌التفاوت کالای معیوب و سالم و فسخ معامله مشکل خریدار را به دلیل حق انحصاری تولیدکننده در زمینه ابداع این فناوری و همچنین، «نقش تولیدکننده در ایجاد عیب در آن، نمایندگی انحصاری فروش یا عدم امکان خرید آن در جای دیگر یا افزایش قیمت در یک بازه زمانی حل نمی‌کند»؛ (آزادی، ۱۳۹۱: ۱۱۷) بنابراین، ملاحظه حق تعویض یا حق استرداد در این فناوری راهگشا خواهد بود.

۳. دامنه اعمال این حق نسبت به برخی حقوق مصرف‌کننده مانند حق مطالبه خسارت، از بعضی جهات وسیع‌تر بوده و از مصرف‌کننده بیشتر حمایت

---

۱. مخالفان این حق به ادله‌ای چون تعارض اعطای حق تعویض کالای سالم با ماهیت عقد بیع، تملیکی بودن قرارداد بیع، اصل لزوم قراردادها، اصل صحت و نفوذ قراردادها و آثار نامطلوب اقتصادی آن، اراده ضمنی طرفین و عرف جاری، قواعد فقهی، اصل حسن نیت و رویه حقوقی غالب کشورها اشاره دارند. (آقاجانی، ۱۳۹۰: ۸۷-۷۸)



می‌کند، زیرا محدوده و قلمرو اعمال برخی حقوق مصرف‌کننده محدود به زمان انعقاد قرارداد او با فروشنده است، درحالی‌که دامنه برخورداری مصرف‌کننده از حق خرید کالای سالم و تعویض یا استرداد کالای معیوب، به پس از انعقاد قرارداد نیز تسری می‌یابد، به‌علاوه در خصوص حق مطالبه خسارت وارد به مصرف‌کننده، محدودیت‌هایی وجود دارد؛ برای مثال، اگر فروشنده اثبات کند که میزان پیشرفت علمی و فنی به‌گونه‌ای نبوده است که او متوجه عیب کالا شده یا از بروز عیب خودداری کند، حتی در نظام‌هایی که مسئولیت محض را پذیرفته، در این مورد مسئولیتی متوجه او نیست و الزامی به جبران خسارت وارد بر مصرف‌کننده را ندارد؛ درحالی‌که دامنه اعمال حق استرداد یا تعویض وسیع‌تر بوده و حتی در این موارد نیز مصرف‌کننده حق استرداد یا تعویض کالا را خواهد داشت و در اغلب موارد، علم و جهل فروشنده نسبت به عیب کالا تأثیری در اعمال این حق ندارد. (آقاجانی، ۱۳۹۰: ۱۳-۱۴)

با این مثال، به‌خوبی می‌توان ضرورت ملاحظه این حق را در حوزه اینترنت اشیا دریافت. البته نباید فراموش کرد که «حق استرداد یا تعویض کالای معیوب چون دارای خاستگاه قراردادی هستند، لذا فقط در برابر فروشنده یا عرضه‌کننده طرف قرارداد قابل استناد است و در برابر تولیدکننده یا عرضه‌کننده‌ای که مصرف‌کننده با او قرارداد ندارد، قابلیت استناد نخواهد داشت» (همان: ۱۵۸) هرچند این خصیصه در مورد سایر کالاها یک نقص تلقی می‌شود، اما در مورد بهره‌برداری از فناوری اینترنت اشیا این نقیصه وجود ندارد، زیرا عرضه‌کنندگان این سیستم‌ها انحصاری هستند.

بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است؛ اما حق تعویض یا استرداد نیز به حق جبران بازمی‌گردد و یک انتخاب جایگزین برای عدم استیفای حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است. منظور آن است که در هنگامی که استیفا مقدور نیست یا استیفا ناقص است، بتوان به یکی از روش‌های تعویض یا استرداد آن را جبران کرد.



## ۶.۲. ابعاد عام

منظور از ابعاد عام، ابعادی است که در مورد همه کالاها و خدمات مانند اینترنت اشیا مطرح می‌شوند و با اینترنت اشیا ارتباط خاصی ندارند.

### ۶.۲.۱. حق جبران

جبران خسارت به‌عنوان یکی از ابعاد مهم حقوق مصرف‌کننده است که در موضوع اینترنت اشیا ابعاد جدیدی هم خواهد یافت که پیش‌ازین توضیح داده شدند. علاوه بر اصول مختلف قانون اساسی مانند اصل ۴۰، قانون مدنی و قانون مسئولیت مدنی که منابع عام لزوم جبران خسارت مصرف‌کننده هستند، قوانینی چون قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (۱۳۸۸/۰۷/۱۵)، قانون تعزیرات حکومتی (۱۳۶۷/۱۲/۲۳)، قانون نظام صنفی (۱۳۸۲/۱۲/۲۴)، قانون حمایت از مصرف‌کننده خودرو (۱۳۸۶/۰۳/۲۳) و قانون مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از این حق مصرف‌کننده حمایت می‌کنند. قانونگذار در دو فصل چهارم (نحوه رسیدگی و حمایت) و پنجم (جریمه‌ها و مجازات) از قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان علاوه بر اشاره به نحوه طرح دعاوی مربوط به این موضوع در دادگاه‌ها و سپس برخی ملاحظات عام در حوزه نقض حقوق مصرف‌کننده مانند افزایش قیمت یا عدم انجام تعهدات، فروش اجباری و غیره، به موضوع عدم کیفیت یا عیب در کالا اشاره کرده است، اما نکته مهم در زمینه اینترنت اشیا آن است که برخی مصادیق نقض حقوق مصرف‌کننده در آن، نیازمند جرم‌انگاری کیفری است، مانند نقض حریم خصوصی یا حق انتقال داده‌ها که می‌تواند در این زمینه قانون مشخصی به تصویب برسد.

بر اساس هر دو دیدگاه درباره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا، این بعد از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است؛ اما حق جبران یک انتخاب جایگزین برای عدم استیفای حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا است. منظور آن است که در هنگامی که استیفا مقدور نیست یا استیفا ناقص است، بتوان آن را جبران کرد.



## ۶.۲.۲. حق نمایندگی

حق نمایندگی، حق حمایت از منافع مصرف‌کنندگان از سوی نمایندگان آنان است. (مصطفی منتقمی، ۱۳۹۱: ۵۶) قانونگذار در ماده ۹ از فصل سوم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان با عنوان «تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» اصل این حق را به رسمیت شناخته است و در ماده‌های بعدی به شرح وظایف و منابع مالی این انجمن‌ها به‌عنوان نمایندگان مصرف‌کنندگان می‌پردازد. این بعد می‌تواند در حوزه اینترنت اشیاء به‌مراتب پررنگ‌تر مطرح شود، زیرا خطرات زیادی در حوزه اینترنت اشیاء وجود دارند که نه تنها می‌تواند موجب نقض حقوق مصرف‌کننده شود، بلکه جان، مال و آبروی او را نیز مورد تهدید جدی قرار می‌دهد؛ بنابراین، لازم است در سیاست‌گذاری‌های فرهنگی تشکیل انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان در حوزه اینترنت اشیاء نیز مدنظر قرار گیرند تا اجرای این قوانین در این حوزه تسهیل گردند. به نظر می‌رسد این بعد نیز جزو ابعاد حقوق مصرف‌کننده نیست، بلکه از مواردی است که زمینه را برای استیفای حقوق مصرف‌کننده ایجاد می‌کند یا نهایتاً به حق جبران و نحوه آن بازمی‌گردد. به‌ویژه با دیدگاه حقوق بشری که این مورد از مصادیق حقوق مذکور نخواهد بود و از دیدگاه دوم، نیز نمی‌تواند در زمره این حقوق قرار گیرد.

## ۶.۲.۳. حق برخورداری از محیط‌زیست سالم

یکی از حق‌های نسل سوم، حق برخورداری از محیط‌زیست سالم است که نه تنها برای بشر امروز، بلکه باید برای نسل‌های آینده نیز مدنظر قرار گیرد. در موضوع اینترنت اشیاء که در واقع فناوری اتصال و مدیریت هوشمند اشیاء به‌همدیگر است، نیز هدف حفظ محیط‌زیست سالم باید ملاحظه شود. به‌علاوه، اینترنت اشیاء فناوری است که می‌تواند در حیطه رصد محیط‌زیست (شامل رصد هوا یا کیفیت آب، شرایط جوی یا آلودگی خاک، حرکات حیات‌وحش و زیستگاه آن‌ها و غیره) به کار آید، یعنی علاوه بر ملاحظه این هدف در آن، می‌توان از آن برای دستیابی به محیط‌زیست سالم برای بشر و نسل‌های آتی بهره برد. همچنین، یکی از طرقی که اینترنت اشیاء به حفظ محیط‌زیست کمک می‌کند، مدیریت انرژی است که مصرف





انرژی‌ها را به نحو قابل توجهی کاهش می‌دهد؛ بنابراین، با به‌کارگیری این فناوری می‌توان در جهت حفظ محیط‌زیست گام برداشت و با مدیریت هوشمند در حوزه‌های مختلف آب، خاک، هوا و غیره زمینه را برای دستیابی به این هدف آماده نمود. به نظر می‌رسد این موضوع اساساً ارتباطی با حقوق مصرف‌کننده ندارد و از مصادیق حقوق مصرف‌کننده در اینترنت اشیاء نیست، مگر آنکه منظور از حقوق مصرف‌کننده بهبود و ارتقای استاندارد زندگی دانسته شود. همچنین، به نظر می‌رسد این بعد می‌تواند خود یک حق مستقل باشد.

#### ۶.۲.۴. حق تأمین نیازهای اساسی

برخی قوانین مانند قوانین کشور مالزی این بُعد را هم برای مصرف‌کننده در نظر گرفته‌اند و منظور از آن، حق برخورداری از کالاها و خدمات اساسی است که تضمین‌کننده زندگی افراد است. (آزادی، ۱۳۹۱: ۱۸) هرچند این بعد در واقع می‌تواند پایه و اساس یا از لوازم استیفای حقوق مصرف‌کننده باشد و به هر فرد فارغ از عنوان مصرف‌کننده تعلق بگیرد (تأمین نیازهای اساسی زندگی در واقع بخشی از حق حیات افراد است که خود اساس استیفای حق‌های دیگر آنان است)، اما در عصر دیجیتال که همه جهان به این سو حرکت می‌کنند، داشتن زندگی هوشمند از ابتدایی‌ترین حق افراد به‌عنوان مصرف‌کننده خواهد بود و برداشتن گام‌های مؤثر برای تحقق این امور از تکالیف دولت‌ها در آینده نزدیک و ملزومات حکمرانی الکترونیکی خواهد بود. البته در مقابل، به نظر می‌رسد این موضوع اساساً ارتباطی با حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء نداشته باشد و از مصادیق حقوق مصرف‌کننده در اینترنت اشیاء به شمار نرود، مگر آنکه منظور از حقوق مصرف‌کننده بهبود و ارتقای استاندارد زندگی دانسته شود. به‌علاوه، متعهد در این مصداق چه کسی است و منظور از کالاهای اساسی چیست؟ اگر منظور از کالاهای اساسی کالاهایی باشد که حیات انسان‌ها به آن منوط باشند، در این صورت، اگر کاربرد اینترنت اشیاء ارتباطی با این نیازهای اساسی داشته باشد، می‌توان این بعد را با این ملاحظه از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء دانست و در غیر این صورت، ورود این بعد به محتوای این حق محل اشکال است.

## ۶.۲.۵. حق برخورداری از حمایت دولت

برخی بر این باورند این بعد در مورد همه کالاها باید لحاظ شوند (امیدی و سعادت‌مندی، ۱۳۷۴: ۱۳)، اما در مورد اینترنت اشیاء که همه کاربران خصوصی و هم کاربران سازمانی و دولتی دارد، این بعد باید بیش از پیش مورد توجه واقع شود. در قوانین ایران، به این موضوع از دو جهت اهمیت داده شده است: نخست، اصل لزوم حمایت از مصرف‌کننده و دوم، نهادها و دستگاه‌هایی که متولی نظارت و بازرسی و حمایت از مصرف‌کننده هستند. این اصول با تصویب قوانین محقق می‌شوند که می‌تواند قانونگذار برای تصویب قوانین در حوزه اینترنت اشیاء اقدام‌های مناسبی را به انجام رساند.

به نظر می‌رسد این بعد نیز مربوط به نحوه استیفای حقوق مصرف‌کننده و البته دقیق‌تر نحوه جبران است و نمی‌تواند به‌عنوان یکی از ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء ملاحظه شود، زیرا هم داخل در محتوای این حق نیست و هم به‌نوعی به تعیین متعهد این حق بازمی‌گردد؛ یعنی با تعیین متعهد این حق دیگر نیازی به موضوع حمایت دولت نیست؛ به‌ویژه وقتی این حق، حقوق بشری باشد، زیرا متعهد در این نوع از حقوق، غالباً دولت‌ها هستند.

## ۶.۲.۶. حق برخورداری از کالاها و خدمات نوین

اینترنت اشیاء نه‌تنها خود می‌تواند کالا یا خدمتی نوین به حساب آید، می‌تواند در راستای تولید کالاها و خدمات نوین نیز کاربرد داشته باشد. برای نمونه، مشتریان شرکت‌های بیمه با نصب ضبط‌کننده تصادف در خودروی خود می‌توانند از تخفیف‌های لازم برای بیمه خودرو خود برخوردار شوند، زیرا با این کار، شرکت‌های بیمه بهتر می‌توانند ابعاد خسارت و مقصر حادثه را شناسایی کنند (Fleisch, 2010: 12) نکته مبهم درباره این بعد این است که برفرض بپذیریم که از مصادیق حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیاء است، اما متعهد این بعد از حق مذکور کیست و بر چه مبنایی می‌توان برای او چنین تکلیفی را ملاحظه کرد.





## ۷. صاحبان و متعهدان حقوق مصرف کننده

با توجه به ماهیت حقوق مصرف کننده در حوزه اینترنت اشیا باید دانست چه آن از حقوق بشر دانسته شود یا آن که از حقوق خصوصی افراد ملاحظه شود، صاحبان این حق همه افراد از هر جنسیت، قوم و نژاد و حتی کودکان هستند. البته با توجه به دو رویکرد اساسی در نظریه های حق یعنی نظریه اراده- انتخاب و نظریه سود- منفعت باید اذعان کرد با پذیرش ماهیت حقوق بشری برای حقوق مصرف کننده یا باید از نظریه اراده- انتخاب تبعیت کرد و صرفاً بالغان را صاحب حق ها و این حق دانست یا باید از نظریه سود و منفعت پیروی کرد و همه افراد را فارغ از ایرادهای وارد به این نظریه به عنوان صاحب این حق پذیرفت.

با پذیرش ماهیت حق خصوصی اعم از مالی و غیر مالی برای حقوق مصرف کننده می توان همه افراد را صاحب این حق دانست، اما برای آن که بتوان کودکان را نیز صاحب این حق دانست، باید میان تمتع و استیفای حق ها تفاوت گذاشت. همه افراد در مقام تمتع صاحب حق هستند، اما در مقام استیفا لازم است که شرایطی چون بلوغ و عقل را دارا باشند. نکته مهم دیگر این است که در موضوع حقوق مصرف کننده صاحبان حقی چون کودکان، سالمندان و افراد معلول باید به صورت ویژه مدنظر قرار گیرند، زیرا این افراد علاوه بر آن که در حوزه حقوق مصرف کننده در اینترنت اشیا آسیب پذیر هستند، نیازمند ملاحظه ابعاد جدیدی به عنوان حقوق مصرف کننده به ویژه در حوزه اینترنت اشیا هستند تا در حوزه دریافت و بهره مندی خدمات و کالا همچون سایر افراد استیفای کامل تری داشته باشند.

در مورد متعهدان این حق نیز اگر آن دارای ماهیتی حقوق بشری دانسته شود، دولت به عنوان متعهد این حقوق باید ملاحظه شود، اما اگر ماهیت آن حق خصوصی ملاحظه شود، سایر افراد که در قالب تولیدکننده هستند، متعهد این حق خواهند بود. در موضوع اینترنت اشیا نیز افراد حقیقی یا شرکت های تولیدکننده این فناوری یا قطعات سخت افزاری یا شرکت های ذخیره کننده داده های افراد به عنوان افراد حقوقی متعهد این حق به شمار می روند. نکته مهم دیگر در این زمینه تابعیت



شرکت‌های فوق و مرجع رسیدگی به دعاوی مربوط به اینترنت اشیا علیه شرکت‌های مذکور است، زیرا برخی از این شرکت‌ها در خارج از کشورهای ارائه‌کننده خدمات قرار دارند که اغلب کشورها تلاش می‌کنند با وضع قوانین مناسب صدمات ناشی از این موضوع را کاهش دهند.

## نتیجه‌گیری

اینترنت اشیا، به ارتباط مجموعه‌ای از اشیا، دستگاه‌ها، انسان‌ها و حیوانات اشاره دارد که در آن تمامی عناصر علاوه بر ارتباط با عناصر هم‌جنس خود، می‌توانند با دیگر عناصر نیز ارتباط داشته باشند. این شبکه متصل و متشکل از مواد فوق‌الذکر با افزودن قابلیت پردازش داده و هوش مصنوعی، دنیای واقعی و مجازی را با یکدیگر ادغام و یکپارچه می‌نماید و جهانی هوشمند را ایجاد می‌کند. استیفای حق‌های افراد در این جهان هوشمند از اهمیت بسیاری برخوردار است. به همین جهت، در این مقاله حق‌های افراد یا شهروندان در قامت یک مصرف‌کننده نه به روش حصر عقلی، بلکه به روش استقرا مصادیق یا ابعاد حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا بررسی شد.

اینترنت اشیا به‌عنوان یک خدمت که از کالاهای متفاوتی در بستر آن استفاده می‌شود، میدانی است که حقوق مصرف‌کننده در آن در جلوه‌های مختلف تبلور یافته است. برخی مصادیق حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا مختص آن و فناوری‌های مشابه است؛ درحالی‌که برخی دیگر از مصادیق یادشده در ساحت عرضه دیگر خدمات و کالاها ظهور و بروز یافته‌اند. در فرض پذیرش همه مصادیق به‌عنوان مصادیق حقوق مصرف‌کننده در حوزه اینترنت اشیا، مصادیقی چون حق امنیت، حق ایمنی و سلامت، حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز و آموزش، حق تسلیم مبیع، حق انتخاب، حق مالکیت و انتقال داده، حق تعیین شرایط خرید و حق تعویض یا استرداد از مصادیق ویژه اینترنت اشیا هستند، اما مواردی چون حق جبران، حق نمایندگی، حق برخورداری از محیط‌زیست سالم، حق تأمین نیازهای اساسی، حق برخورداری از حمایت دولت و حق برخورداری از کالاها و خدمات نوین در مورد سایر کالاها و خدمات نیز مطرح هستند.



البته نکته حائز اهمیت این است که استیفای حق‌ها نیازمند ملزوماتی است، مانند سیاست‌گذاری فرهنگی شامل مواردی چون تنظیم پیوست‌های فرهنگی، آگاهی بخشی و غیره و همچنین قانونگذاری است که عمده بحث در این مقاله به حوزه دوم مربوط است. هرچند این حوزه نیز همچون سایر حوزه‌های مربوط به فناوری نیازمند قانون‌گذاری است، اما می‌توان از قوانین گذشته نیز برای استیفای این حق‌ها توسط شهروندان بهره برد. بر همین اساس، با مرور قوانین گذشته باید اذعان کرد برخی مصادیق حقوق مصرف‌کننده از ضمانت اجرای قانونی در نظام حقوقی ایران برخوردار هستند، مانند حق امنیت، حق ایمنی و سلامت و حق آگاهی از اطلاعات موردنیاز و آموزش؛ اما برخی دیگر فاقد این ضمانت اجرا هستند که لزوم قانون‌گذاری در این حیطه را می‌رساند تا این حق‌ها و جاهت قانونی یابند، مانند حق تسلیم مبیع، حق انتخاب، حق مالکیت و انتقال داده، حق تعیین شرایط خرید و حق تعویض یا استرداد و غیره.

در باره ماهیت حقوق مصرف‌کننده در عرصه اینترنت اشیاء دو دیدگاه حقوق بشری و حق خصوصی دانستن آن مطرح است که به نظر می‌رسد اگر در زمره حقوق خصوصی قرار گیرد، تبعات منفی این دیدگاه نسبت به دیدگاه حقوق بشری دانستن آن کمتر خواهد بود. صاحب این حقوق نیز همه افراد هستند که باید به کودکان، سالمندان و سایر اقشار آسیب‌پذیر اجتماعی نیز توجه ویژه شود و در صورتی که در زمره حقوق بشر تلقی شود، متعهد این حق دولت و در صورت پذیرش دیدگاه دوم، اشخاص حقیقی و حقوقی، متعهد این حق خواهند بود.

## منابع و مأخذ:

- آزادی، حمید رضا (۱۳۹۱)، حقوق کاربردی مصرف‌کننده، تهران: مجد.
- آقاجانی، زهرا (۱۳۹۰)، حق تعویض و استرداد کالا در حقوق ایران، ج ۲، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.



- آقای طوق، مسلم و مهدی ناصر (۱۳۹۹)، «چالش‌های حفاظت از داده‌های خصوصی در حوزه اینترنت اشیا: مطالعه تطبیقی حقوق ایران و اتحادیه اروپا»، فصلنامه حقوق اداری، س ۷، ش ۲.
- امامی، سید حسن (۱۳۶۶)، حقوق مدنی، تهران: نشر اسلامیه.
- امید، مهرانگیز و علیرضا سعادت‌مندی (۱۳۷۴)، نگاهی به حقوق مصرف‌کننده، تهران: سازمان برنامه و بودجه، مرکز مدارک اقتصادی، اجتماعی و انتشارات.
- حیدریان دولت آبادی، محمدجواد و رسول مظاهری کوهانستانی (۱۳۹۹)، «جایگاه حقوق مصرف‌کننده در پرتو اسناد حقوق بشری و رویه قضایی»، دوفصلنامه علمی مطالعات حقوق بشر اسلامی، دوره نهم، ش ۱۸.
- سلیمی، فضا (۳۱۹۳)، تعامل حقوق مصرف و حقوق رقابت، تهران: مجلد.
- فرحزادی، علی اکبر و مهدی ناصر (۱۴۰۰)، «حق بر تبادل داده‌های خصوصی و راهکارهای رفع چالش‌های آن در سازوکار عملکرد ابزارهای اینترنت اشیا»، نشریه بررسی‌های بازرگانی، ش ۱۰.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۳)، دوره مقدماتی حقوق مدنی (عقود معین)، تهران: کتابخانه گنج دانش.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۲)، مقدمه علم حقوق و مطالعه در نظام حقوقی ایران، تهران: سهامی انتشار.
- مصطفی منتقمی، فروغ (۱۳۹۱)، نقش سازمان‌های غیردولتی در حمایت از حقوق مصرف‌کننده در کشور، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- Albreem, Mahmoud A. M. and others, "Green Internet of Things(IoT): An Overview". Proc. of the fourth IEEE International Conference on Smart Instrumentation, Measurement and Applications(ICSIMA), Putrajaya, Malaysia, 2017.
- Anonymous, "Understanding the Internet of Things(IoT)", 2014, Available at:
- [https://www.gsma.com/iot/wp-content/uploads/2014/08/cl\\_iiot\\_wp\\_07\\_14.pdf](https://www.gsma.com/iot/wp-content/uploads/2014/08/cl_iiot_wp_07_14.pdf)
- Hussein, AbdelRahman H, "Internet of Things(IOT): Research Challenges and Future Applications", (IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 10, No. 6, 2019.
- Fleisch, Elgar, "What is the Internet of Things? An Economic Perspective", Auto-ID Labs White Paper WP-BIZAPP-053, 2010.

- Patel1, Keyur K and Sunil M Patel, "Internet of Things-IOT: Definition, Characteristics, Architecture, Enabling Technologies, Application & Future Challenges", International Journal of Engineering Science and Computing, Volume 6 Issue No. 5, 2016.
- Perry, Susan and Claudia Roda, Human Rights and Digital Technology. London: Palgrave, 2017.
- Roman, Rodrigo and others, "Securing the Internet of Things", IEEE Computer, vol.44, 2011.
- Zafir, Gabriela, "The right to Data portability in the context of the EU data protection reform", International Data Privacy Law, Vol. 2, No. 3, 2012.

