

A Critical Analysis of the Cultural Rights of Blind Consumers in Trade: From Information Transparency to Legal Protection

Amid Mohammadi 

Assistant Professor in Private law, Faculty of Humanity, Jahrom University, Jahrom, Iran. Email: amid_mohammadi@jahromu.ac.ir

Abstract

The principle of universal access to commercial information and services constitutes a fundamental pillar of legal systems founded on justice and equality. Nevertheless, blind consumers, as a specific group, encounter numerous structural, technical, and legislative obstacles in the course of exercising their rights. This article aims to explore the legal status of blind consumers in the commercial sphere and to provide a comprehensive explanation of the dimensions of informational deprivation and the challenges impeding their access. Adopting a critical-analytical approach, this study conducts an in-depth analysis of international instruments, including the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Marrakesh Treaty, as well as a reexamination of documented field experiences. The findings indicate that deficiencies within the intellectual property (copyright) regime, the lack of binding legal commitment to universal digital accessibility standards, weaknesses in commercial information dissemination, and the absence of efficient and effective support mechanisms constitute fundamental obstacles to the realization of the rights of this category of consumers. Concluding with a systematic framework of legislative, executive, and technological solutions, the article emphasizes the necessity of a fundamental reform of consumer rights structures centered on the principles of equality, informational transparency, and the elimination of all unjust discrimination.

Keywords: Blind Consumers, Accessibility, the Right to Commercial, the Marrakesh Treaty, Intellectual Property Rights.

تحلیل انتقادی حقوق فرهنگی مصرف کنندگان نابینا در تجارت: از شفافیت اطلاعاتی تا حمایت قانونی

عمید محمدی 

استادیار، حقوق خصوصی، گروه حقوق، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه جهرم، جهرم، ایران.

رایانامه: amid_mohammadi@jahromu.ac.ir

چکیده

اصل دسترسی همگان به اطلاعات و خدمات تجاری از ارکان نظام‌های حقوقی مبتنی بر عدالت و مساوات به شمار می‌رود. مع الوصف، مصرف‌کنندگان نابینا به عنوان یکی از گروه‌های خاص، در مسیر بهره‌مندی از حقوق خویش با موانع متعدد ساختاری، فنی و تقنینی مواجه هستند. این نوشتار با هدف کاوش در وضعیت حقوقی مصرف‌کنندگان نابینا در عرصه تجارت و تبیین جامع ابعاد محرومیت اطلاعاتی و چالش‌های فراروی دسترسی ایشان نگاشته شده است. پژوهش حاضر با اتخاذ رویکرد تحلیلی - انتقادی، به تحلیل ژرف‌نگرانه اسناد بین‌المللی از جمله «کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت» و «معاهده مراکش» و نیز بازخوانی تجربیات میدانی مستند پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که کاستی‌های نظام حقوق مالکیت فکری (کپی‌رایت)، عدم التزام قانونی و قطعی به استانداردهای جهان‌شمول دسترسی‌پذیری دیجیتال، ضعف‌های موجود در اطلاع‌رسانی بازرگانی و فقدان سازوکارهای حمایتی کارآمد و اثربخش، از جمله موانع اساسی در مسیر استیفای حقوق این دسته از مصرف‌کنندگان تلقی می‌گردند. مقاله در پایان با ارائه منظومه‌ای از راهکارهای تقنینی، اجرایی و فناورانه، بر ضرورت اصلاح بنیادین ساختار حقوق مصرف‌کننده با محوریت اصول برابری، شفافیت اطلاعاتی و رفع هرگونه تبعیض ناروا تأکید می‌نماید.

واژگان کلیدی: مصرف‌کنندگان نابینا، دسترسی‌پذیری، حق بر اطلاعات، معاهده مراکش، حقوق مالکیت فکری.

ارجاع به مقاله: محمدی، عمید. (۱۴۰۵). تحلیل انتقادی حقوق فرهنگی مصرف‌کنندگان نابینا در تجارت: از شفافیت اطلاعاتی تا حمایت قانونی. مطالعات فقه و حقوق فرهنگی، ۳(۱)، ۲۹۰-۳۰۷.

Doi: 10.22034/cjls.2026.2087360.1092

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۱۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۲/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۱/۰۳

مقدمه

در جوامع مدرن، مشارکت فعال شهروندان در مناسبات اقتصادی، افزون بر اینکه شاخصی کلیدی برای توسعه محسوب می‌شود، خود یکی از حقوق بنیادین بشری است. (Dona, 2022, p. 2-4) در این میان، حق بر دسترسی برابر به اطلاعات، کالاها و خدمات در عرصه تجارت، به دلیل پیوند با استقلال فردی، قدرت انتخاب و کرامت ذاتی انسان، برای تمامی مصرف‌کنندگان از جمله افراد دارای معلولیت بینایی اهمیتی مضاعف می‌یابد. با این حال، مصرف‌کنندگان نابینا در تعامل روزمره با بازار با پدیده «قحطی اطلاعات» مواجه‌اند؛ وضعیتی که فراتر از چالش دسترسی به آثار مکتوب، فرآیندهای اطلاع‌یابی، مقایسه، انتخاب آگاهانه و بهره‌مندی از حقوق مصرف‌کنندگی را در محیط‌های فیزیکی و دیجیتال به طور سیستماتیک دچار اختلال می‌سازد. (Waddington, 2022, p. 40)

پژوهش حاضر از این واقعیت عزیمت می‌کند که تغییر رویکرد از حمایت‌محورانه به حق‌مدار، ضرورتی انکارناپذیر است. مسئله محوری تحقیق، شناسایی شکاف میان چارچوب‌های حق‌بنیاد در اسناد بین‌المللی و قوانین داخلی از یک سو، و موانع تحقق این حقوق در عرصه عمل از سوی دیگر است. اگرچه پژوهش‌های بین‌المللی به تجارب مصرف‌کنندگان نابینا در بازارهای آنلاین و چالش‌های فنی پیش روی آنان پرداخته‌اند (Kaufman-Scarborough & Childers, 2009, p. 29) و در نظام حقوقی ایران نیز تلاش‌هایی برای ارائه الگوی حمایتی صورت پذیرفته است. (حبیب‌نژاد و عابدینی، ۱۴۰۳)؛ اما شکاف پژوهشی اساسی در حوزه ارزیابی نظام‌مند وضعیت موجود وجود دارد.

برای اندازه‌گیری این شکاف، پژوهش حاضر از سه شاخص عینی بهره می‌گیرد که بر مبنای استانداردهای بین‌المللی (WCAG 2.1) سطح AA، کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت (مواد ۹ و ۲۱)، معاهده مراکش (مواد ۴ و ۵) و دکترین حقوقی ناظر بر ضمانت اجرای مؤثر تدوین شده‌اند:

۱. دسترسی پذیری فنی مشتمل بر چهار معیار وجود متن جایگزین برای تصاویر، قابلیت پیمایش با صفحه‌کلید، سازگاری با نرم‌افزارهای صفحه‌خوان، و عدم استفاده از اقدامات محافظت فنی (DRM)؛
 ۲. الزام‌آوری قانونی مشتمل بر تصریح استانداردها در قانون، پیش‌بینی ضمانت اجرای
- مدنی و کیفری، و وجود سازوکار نظارتی و قضایی مؤثر؛

۳. نهادینگی و فرهنگ‌سازی مشتمل بر بودجه تخصیص‌یافته و برنامه‌های آموزشی مدون. بر پایه این شاخص‌ها، ارزیابی وضعیت موجود در ایران نشان می‌دهد که با وجود شناسایی صوری «حق دسترسی» در قوانین، شاخص‌های یادشده به طور سیستماتیک محقق نشده‌اند. این وضعیت در نوشتار حاضر «شفافیت صوری» نامیده می‌شود که در برابر آن، «حمایت قانونی مؤثر» مستلزم کسب حداقل نمره قابل قبول در هر سه شاخص است.

جستار حاضر این فرضیه را پی می‌گیرد که تحقق کامل حقوق مصرف‌کنندگان نابینا و گذار از حمایت‌های حداقلی به نظامی حق‌مدار، مستلزم بازنگری بنیادین در رویکردهای تقنینی، اصلاحات ساختاری در نهادهای اجرایی و نظارتی، و تحول فرهنگی در نگرش جامعه تجاری است.^۱ توضیح آنکه هرچند عنوان مقاله بر «تجارت» متمرکز است، دسترسی به اطلاعات پیش‌قراردادی و چگونگی انعقاد قرارداد، پیش‌شرط اساسی مشارکت نابینایان در تجارت محسوب می‌شود. از این رو، بررسی چالش‌های یادشده نه خروج از موضوع، بلکه بنیان تحقق عدالت در مناسبات تجاری برای این گروه است. در راستای اثبات این فرضیه، مقاله در بخش نخست به تثبیت بنیان‌های نظری و هنجاری حق دسترسی می‌پردازد. بخش دوم به آسیب‌شناسی موانع عملی در تجارت فیزیکی و الکترونیک و تحلیل انتقادی کاستی‌های قوانین ایران اختصاص دارد. بخش سوم نیز بسته راهبردی جامعی شامل راهکارهای حقوقی، اجرایی و سیاست‌گذاری در سه سطح اصلاحات هنجاری، ساختاری و رفتاری ارائه می‌دهد.

۱. مبانی نظری و چارچوب حق دسترسی مصرف‌کنندگان نابینا به اطلاعات

هرگونه تحلیل حقوقی در این حوزه منوط به تثبیت دقیق «مبنای حق» است. این بخش ابتدا تحول الگوی معلولیت از «مدل پزشکی» به «مدل حقوق بشری» را تبیین می‌کند. سپس به واکاوی اسناد الزام‌آور بین‌المللی با محوریت «کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت»^۲ و مفاهیم «دسترس‌پذیری»^۳ و «تسهیلات معقول»^۴ می‌پردازد. تعارض تاریخی کپی‌رایت و حق

۱. باید افزود که تحقق جامع حقوق مصرف‌کنندگان نابینا، مستلزم همگرایی سه عامل حقوقی، فنی (طراحی فراگیر)، و فرهنگی (حساسیت‌سازی اجتماعی) است. این رویکرد نه تنها عدالت مصرفی را تضمین می‌کند، بلکه گامی اساسی در جهت تحقق جامعه مطلوب محسوب می‌شود.

2. Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD (2006)

3. Accessibility

4. Reasonable accommodations

دسترسی به دانش تحلیل شده و نقش «معاهده مراکش»^۱ در ایجاد توازن تبیین می‌گردد. نهایتاً، این مبانی به نظام حقوقی داخلی پیوند خورده و ظرفیت‌های قانون اساسی و تکالیف قانون حمایت از حقوق معلولان مورد مذاقه قرار می‌گیرد.

۱-۱. تحول پارادایم: از نگاه پزشکی به رویکرد حقوق بشری به معلولیت

تبیین تکالیف قانونی کنشگران، مستلزم درک تغییر بنیادین در نگرش به معلولیت است. این تغییر، مبنای گذار از سیاست‌های ترحم‌محور به شناسایی «حقوق قابل مطالبه» و تکالیف ایجابی می‌باشد. شالوده این نگرش بر اصل «کرامت انسانی» استوار است که ریشه در آموزه‌های دینی و بند ۶ اصل ۲ قانون اساسی ایران دارد.

رویکرد سنتی یا «مدل پزشکی»، معلولیت را نقص یا بیماری فرد می‌دانست.^۲ چنین نگاهی، فرد معلول را شخصی تصویر می‌کرد که توانایی تأمین نیازهای عادی خود را ندارد. پیامد این نگرش، تمرکز صرف بر حمایت‌های خیریه‌ای بود که به انزوای سیستماتیک، فقر و محرومیت می‌انجامید. (Waddington, 2022, p. 308)

در مقابل، «مدل اجتماعی و حقوق بشری» که شالوده کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت است، تعریفی بنیادین ارائه می‌دهد. مطابق ماده ۱ کنوانسیون، معلولیت نه یک ویژگی بیولوژیک، بلکه یک «برساخته اجتماعی» ناشی از تعامل نقص فردی با «موانع نگرشی و محیطی» است. (CRPD, 2006, Art: 1) این بازتعریف، مسئولیت را متوجه جامعه و قانون‌گذار می‌کند. از این منظر، دسترسی‌پذیری شرط استقلال فردی و تحقق کرامت ذاتی است. پژوهش‌ها نیز مؤید آن است که عدم انطباق فناوری‌های دیجیتال با نیاز کاربران نابینا، منجر به چالش‌های عمیق عاطفی و روان‌تنی می‌گردد. (Helfer et al, 2016, p. 89)

این تحول، ضرورت گذار از «نگرش حمایت‌محورانه به حق‌محورانه» را مطرح می‌سازد. سیاست‌های متمرکز بر «آسیب‌پذیری»، ناخواسته به تثبیت محرومیت و بازتولید مدل فردی کمک می‌کنند. (Kulyukin & Kutiyawala, 2010, p. 161) در مقابل، رویکرد حقوق بشری بر «حق» دسترسی برابر تأکید دارد؛ لذا چالش اصلی نه در فرد نابینا، بلکه در «محیط تجاری غیرقابل دسترسی» نهفته است.

1. Marrakesh Treaty (2013)

2. Declaration on the Rights of Disabled Persons, 1975, Art. 1

در این راستا، «تبعیض مثبت»^۱ نقشی کلیدی دارد. برای تضمین برابری واقعی، اتخاذ تدابیر ویژه ضرورت می‌یابد (بند ۹ اصل ۳ قانون اساسی ایران). همچنین، امتناع غیرموجه از ارائه «تسهیلات معقول»، مصداق تبعیض است. (Waddington, 2022, p. 307) تبعیض می‌تواند «مستقیم» (رفتار تحقیرآمیز) یا «غیرمستقیم» (ترک فعل و عدم مناسب‌سازی) باشد. عدم ارائه اطلاعات در تجارت الکترونیک، نمونه بارز تبعیض غیرمستقیم است. (Fitzpatrick, 2014, p. 147)

بنابراین، مبنای تحلیل این نوشتار «مدل حقوق بشری» است. بر این اساس، هر مانع در دسترسی مصرف‌کننده نابینا، نه نارسایی فردی، بلکه نقض حق بنیادین و مصداق تبعیض تلقی می‌شود. این نگرش، زمینه را برای شناسایی تکالیف الزام‌آور فعالان تجاری جهت تضمین مشارکت برابر افراد نابینا فراهم می‌آورد.

۲-۱. مبانی حق دسترسی به اطلاعات توسط مصرف‌کننده نابینا در اسناد

بین‌المللی

تثبیت «حق دسترسی» مصرف‌کنندگان نابینا بر اصول حقوق بین‌الملل بشر استوار است. این اصول در طول دهه‌ها از مفاهیم بنیادین و اعلامی به سوی تعهدات ایجابی و مشخص تطوّر یافته است. اعلامیه جهانی حقوق بشر (۱۹۴۸) با به رسمیت شناختن حق بر «جستجو، دریافت و انتشار اطلاعات» (ماده ۱۹) و «مشارکت آزادانه در زندگی فرهنگی» (ماده ۲۷)، زمینه نظری این حق را فراهم آورده است. این اصول، الهام‌بخش تدوین کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت گردید. این کنوانسیون در صدد ایجاد حقوقی نوین نیست، بلکه با تفسیری موسع از حقوق بشر موجود در پرتو نیازهای خاص افراد دارای معلولیت، تعهدات دولت‌ها را تبیین می‌کند. (مقامی و شاکرمی، ۱۳۹۷، ص ۳۱۱)

«دسترس‌پذیری» نه تنها یکی از اصول کلی کنوانسیون، بلکه حقی مستقل و پیش‌شرط تحقق سایر حقوق است. ماده ۹ دولت‌های عضو را به اتخاذ تدابیر گسترده برای رفع موانع دسترسی به محیط فیزیکی، حمل و نقل، و به طور خاص «اطلاعات و ارتباطات، شامل فناوری‌ها و سامانه‌های اطلاعات و ارتباطات» مکلف می‌سازد. (CRPD, 2006, Art: 9) دامنه شمول این تکلیف به نهادهای خصوصی ارائه‌دهنده خدمات عمومی، از جمله فعالان تجارت، نیز تسری می‌یابد. ماده ۲۱ کنوانسیون، با مکلف نمودن نهادهای خصوصی به «ارائه اطلاعات

1. Affirmative Action

و خدمات در قالب‌های دسترس‌پذیر» از جمله خط بریل، ابعاد اجرایی این الزام را روشن‌تر می‌سازد. (CRPD, 2006, Art: 21)

در کنار این الزامات، کنوانسیون مفهوم «تسهیلات معقول» را در ماده ۲ به عنوان «اصلاحات و تعدیلات لازم و مناسب که بار نامتناسب تحمیل نمی‌کند» تعریف می‌کند. امتناع غیرموجه از ارائه آن، به صراحت ماده ۵، مصداق تبعیض است. در پرتو این کنوانسیون، عدم اجرای این تعهدات می‌تواند به مثابه نقض حقوق بشر بنیادین تلقی گردد. (Scheinwald, 2012, p. 505) این حال، اجرای کامل کنوانسیون در ایران با چالش «حق شرط بسیار مبهم و کلی» در زمان الحاق مواجه است که دامنه اجرای آن را ناروشن ساخته است. (Kulyukin & Kutiyawala, 2010, p. 158)

نظام حقوق مالکیت فکری نیز به عنوان مانعی تاریخی در مسیر دسترسی به اطلاعات، موضوع تحول بین‌المللی مهمی گردید. «قحطی کتاب»^۱ بیانگر محرومیت سیستماتیک نابینایان از دسترسی به دانش به دلیل محدودیت‌های کپی‌رایت است. (Scheinwald, 2012, p. 448) طبق گزارش‌های سازمان جهانی مالکیت فکری، نابینایان تنها به حدود پنج درصد منابع چاپی دسترسی دارند. در پاسخ، معاهده مراکش (۲۰۱۳) به عنوان نقطه تلاقی حقوق بشر و مالکیت فکری به تصویب رسید. این معاهده با الزام کشورها به وضع «استثنائات و محدودیت‌هایی» در قوانین حق چاپ برای بهره‌مندی نابینایان (ماده ۴) و تسهیل «تبادل فرامرزی» نسخه‌های دسترس‌پذیر (ماده ۵)، راهکاری عملی فراهم آورد. ((Bezbozhna, 2014, p. 118) با این حال، وضعیت این معاهده در ایران علی‌رغم امضا در سال ۲۰۱۴، به دلیل عدم تصویب نهایی، همچنان نامشخص است. قانون حمایت از مؤلفان، مصنفان و هنرمندان (۱۳۴۸) نیز استثنایی برای معلولان پیش‌بینی نکرده و مراکز آموزشی صرفاً به استناد ماده ۸ آن حق نسخه‌برداری دارند. (شاکی، ۱۳۹۷، ص ۲۵۸)

۳-۱. مبانی حق دسترسی به اطلاعات توسط مصرف‌کننده نابینا در نظام حقوقی ایران

اصول حق‌بنیادی که در اسناد بین‌المللی تبیین گردید، در نظام حقوقی ایران نیز از طریق اسناد بالادستی و قوانین خاص مورد تأیید قرار گرفته است.

در رأس این هرم، قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قرار دارد. بند ۶ اصل ۲، نظام را بر

1. Book Famine

پایه «کرامت و ارزش والای انسان» استوار می‌داند. بند ۹ اصل ۳، حاکمیت را به «رفع تبعیضات ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه» مکلف می‌سازد. همچنین اصول ۱۹ و ۲۰ بر تساوی حقوق و حمایت یکسان قانون تأکید دارند.

عدم ارائه اطلاعات در قالب دسترس‌پذیر برای نابینا، می‌تواند قصد انشاء وی را مخدوش سازد. با استنباط از ماده ۳۴۷ قانون مدنی که در خصوص «شخص کور» نگاشته شده است، جهل به قواعد و شرایط عقد در صورتی موجب بی‌اعتباری عقد است که به حدی باشد که شخص را از قصد انشاء ساقط کند. از منظر فقهی، قاعده «لاضرر» و «ارشاد جاهل» نیز ایجاب می‌کند که ارائه‌دهندگان خدمات تجاری، زمینه دسترسی برابر به اطلاعات را فراهم آورند.

در راستای تحقق این اصول، «قانون حمایت از حقوق معلولان» (مصوب ۱۳۹۶) تکالیف مشخصی مقرر کرده است. ماده ۲ این قانون، کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی و «سایر اشخاص حقیقی و حقوقی» را مکلف ساخته است تا در طراحی و تولید «سامانه‌های ارتباطی و اطلاعاتی، کالاها، محصولات و خدمات عمومی»، امکان دسترسی و بهره‌مندی برابر افراد دارای معلولیت را فراهم نمایند (قانون حمایت از حقوق معلولان، ۱۳۹۶، ماده ۲). همچنین ماده ۴، دستگاه‌های اجرایی را به مناسب‌سازی محیط‌های فیزیکی ظرف مدت پنج سال مکلف ساخته است (همان، ماده ۴).

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (۱۳۸۸) در بند ۲ ماده ۳، بر حق دسترسی به «اطلاعات لازم» تأکید می‌ورزد. قانون تجارت الکترونیکی (۱۳۸۲) نیز در مواد ۳۳ تا ۳۶ بر لزوم ارائه اطلاعات شفاف و قابل فهم تأکید داشته و ماده ۳۵ به «ضرورت رعایت افراد ناتوان» اشاره می‌کند. (قانون تجارت الکترونیکی، ۱۳۸۲، ماده ۳۵)

با این حال، وجود این مبانی قوی تنها نیمی از مسیر است. چالش بنیادین در عدم فعال‌سازی و به‌کارگیری کامل این پتانسیل نهفته است. تفسیرهای محدود، فقدان ضمانت اجراهای مؤثر، و نارسایی‌های نهادی، به تداوم وضعیتی انجامیده است که در این نوشتار از آن با عنوان «شفافیت صوری» یاد می‌شود. بنابراین، برای گذار از متون قانونی به واقعیت‌های اجتماعی، توجه به موانع ساختاری و اجرایی که در بخش دوم بررسی می‌شود، گریزناپذیر است.

۲. آسیب‌شناسی وضعیت موجود: شکاف میان قانون و واقعیت

پس از تبیین مبانی و چارچوب حق‌بنیاد دسترسی در سطوح بین‌المللی و داخلی، اکنون نوبت

به محک این نظریات در عالم واقعیت می‌رسد. این بخش با رویکردی انتقادی به «آسیب‌شناسی» وضعیت موجود پرداخته و می‌کوشد «شکاف» عمیق میان حقوق مصرح در متون قانونی و چالش‌های ملموس عملی را آشکار سازد.

در گام نخست، با استناد به یافته‌های پژوهشی و تجربی، موانع عملی و ساختاری مصرف‌کنندگان نابینا در تعامل روزمره با بازار (اعم از محیط‌های فیزیکی و پلتفرم‌های تجارت الکترونیک) بررسی می‌شود. این واکاوی نشان می‌دهد که طراحی‌های غیردسترس‌پذیر و فقدان اطلاعات مناسب، چگونه استقلال و حق انتخاب آگاهانه آنان را سیستماتیک محدود می‌سازد. در گام بعدی، تحلیل با فرارفتن از سطح توصیف، به ریشه‌یابی چالش‌ها در نارسایی‌های نظام حقوقی می‌پردازد. در این راستا، قوانین حمایتی ایران واکاوی می‌شوند تا مشخص گردد چگونه ابهامات متنی، تفاسیر مضیق و فقدان ضمانت اجرای مؤثر، حقوق شناسایی شده را در مرحله اجرا بی‌اثر کرده‌اند.

هدف غایی این بخش، اثبات این فرضیه است که موانع موجود، نه تصادفی، بلکه نتیجه شکاف ساختاری میان «علم» و «عمل» هستند؛ شکافی که ترمیم آن مستلزم راهکارهای هدفمندی است که در بخش پایانی مقاله ارائه خواهد شد.

۱-۲. چالش‌های عملی در عرصه تجارت

شکاف میان چارچوب‌های حق‌بنیاد و واقعیت‌های زیسته، در موانع عملی و ساختاری که مصرف‌کنندگان نابینا به صورت روزمره تجربه می‌کنند، تجلی می‌یابد. این چالش‌ها در هر دو بستر تجارت الکترونیک و فیزیکی به شکل نظام‌مند حضور دارند.

شکاف عمیق میان چارچوب‌های حق‌بنیاد و واقعیت‌های زیسته، به روشن‌ترین وجه در موانع عملی و ساختاری که مصرف‌کنندگان نابینا به صورت روزمره در تعامل با بازار تجربه می‌کنند، تجلی می‌یابد. این چالش‌ها، که در هر دو بستر تجارت الکترونیک و فیزیکی به شکلی نظام‌مند حضور دارند، نه تنها استقلال و حق انتخاب آگاهانه این گروه را سلب می‌کنند، بلکه به «برساختن» و بازتولید طرد اقتصادی و اجتماعی آنان منجر می‌شوند.

۱-۲-۱. موانع دسترسی در تجارت الکترونیک: طرد دیجیتال

دسترس‌پذیری دیجیتال پیش‌شرط بنیادین مشارکت در بازار است. تجارت الکترونیک علی‌رغم ظرفیت بالقوه برای «آزادسازی» و توانمندسازی مصرف‌کنندگان نابینا

(Kaufman-Scarborough & Childers, 2009, p. 18)، در عمل به واسطه طراحی‌های انحصارگرا، به کانون اصلی «طرد دیجیتال» بدل گشته است. این طرد ساختارمند در سه لایه قابل واکاوی است:

لایه نخست: معماری فنی نامناسب: بخش اعظم پلتفرم‌های تجاری صرفاً با پیش‌فرض «کاربر بینا» توسعه یافته‌اند. ساختار مبتنی بر جذابیت‌های گرافیکی و پیمایش غیرخطی، با منطق متنی و خطی نرم‌افزارهای صفحه‌خوان در تعارض است. (Kaufman-Scarborough & Childers, 2009, p. 18) این انسداد با فقدان متن جایگزین برای تصاویر، استفاده از جداول پیچیده و عدم امکان پیمایش با صفحه‌کلید تشدید می‌گردد. (Giovanni, 2020, p. 99)

لایه دوم: شکست در فرآیند تراکشن: مصرف‌کنندگان نابینا حتی در صورت عبور از سد طراحی اولیه، در مراحل حیاتی پرداخت با موانع جدی روبرو هستند. عدم سازماندی منطقی فیلدها در فرم‌های آنلاین، ضریب خطا در ورود اطلاعات حساس را افزایش می‌دهد. (Falchetti et al, 2016, p. 313) نارسایی در توصیف کالاها، حق انتخاب آگاهانه را سلب کرده و فرد نابینا را به وابستگی به شخص ثالث ناگزیر می‌سازد. (Waddington, 2022, p. 318) لایه سوم: موانع ناشی از مالکیت فکری: اقدامات محافظت فنی (DRM) که با هدف حفاظت از کپی‌رایت (حق مؤلف) اعمال می‌شود، اغلب از بازخوانی محتوا توسط فناوری‌های کمکی جلوگیری می‌کند. (Baker, 2013, p. 147) این رویکرد، حق دسترسی قانونی کاربر نابینا را فدای سازوکارهای حفاظتی افراطی می‌نماید. (Tan Hui Yun, 2012, p. 433)

یافته‌های پژوهشی تأکید دارند که صرف وجود دستورالعمل‌هایی چون WCAG برای تضمین دسترسی‌پذیری کامل کفایت نمی‌کند. بدین ترتیب، مداخله قاطع قانون‌گذار برای تبدیل استانداردهای فنی به «تکالیف حقوقی دارای ضمانت اجرا» ضروری است.

۲-۱-۲. موانع دسترسی در تجارت فیزیکی: تداوم طرد در فضای مادی

چالش‌های مصرف‌کنندگان نابینا به فضای مجازی محدود نمی‌شود. در محیط‌های فروشگاه‌های فیزیکی، سه دسته مانع اصلی قابل شناسایی است:

نخست، «محیط اطلاعاتی غیرقابل دسترس»: اتکای مطلق فروشگاه‌ها به اطلاعات بصری برای نمایش قیمت، ویژگی‌های محصول و تاریخ انقضا، مصرف‌کننده نابینا را از دسترسی مستقل محروم می‌سازد. (Falchetti et al, 2016, p. 315)

دوم، «موانع تعاملی و نگرشی»: کارکنان فروشگاه‌ها اغلب آموزش لازم برای تعامل مؤثر با

مشتريان نابینا را ندارند. این فقدان آگاهی، گاه به کمک‌های نامناسب (مانند پیشنهاد ویلچر) یا رفتارهای تحقیرآمیز (مانند صحبت با صدای بلند) می‌انجامد. (Baker et al, 2002, p. 227)

سوم، «موانع محیطی و فیزیکی»: چیدمان نامناسب، موانع پیش‌بینی نشده و فقدان علائم راهنمای لمسی، حرکت ایمن و مستقل را دشوار می‌سازد. (Kulyukin & Kutianawala, 2010, p. 159)

مجموع این عوامل، تجربه خرید را به فرآیندی پیچیده، مملو از اضطراب و وابستگی به دیگران تقلیل می‌دهد.

۲-۲. تحلیل انتقادی ساختار قانون‌گذاری و چالش‌های اجرایی: واکاوی شکاف میان حق و عمل

علی‌رغم شناسایی مبانی حق‌بنیاد، اثربخشی نظام حقوقی ایران در مقام عمل با نارسایی‌های ماهوی و شکلی مواجه است. این نظام دچار «ایستایی تقنینی» شده که نتیجه آن، شکاف میان «قانون در کتاب» و «قانون در عمل» است.

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (۱۳۸۸) اگرچه بند ۲ ماده ۳ این قانون، عرضه‌کنندگان را به ارائه «اطلاعات لازم» مکلف می‌نماید، سکوت قانون در خصوص «کیفیت و قالب» اطلاعات، این تکلیف را برای نابینایان به امتیازی تهی از محتوا بدل کرده است. این ضعف در ماده ۵ که بر اعلام قیمت «قابل رؤیت برای همگان» تأکید دارد، به اوج می‌رسد. تفسیر بینایی‌محور از «همگان»، مصداق بارز تبعیض غیرمستقیم است.

ماده ۳۴۷ قانون مدنی نیز می‌توانست ابزاری کارآمد برای حمایت از نابینایان در مرحله انعقاد قرارداد باشد. جهل نابینا نسبت به اطلاعات ضروری کالا، به دلیل عدم ارائه در قالب دسترس‌پذیر، می‌تواند تا مرز سلب قصد انشاء پیش رود. غفلت از این ظرفیت فقهی و قانونی، نشان‌دهنده غلبه نگاه حمایت‌محورانه بر رویکرد مبتنی بر «اراده و رضای آگاهانه» است.

قانون تجارت الکترونیکی (۱۳۸۲) ماده ۳۵ این قانون به «ضرورت رعایت افراد ناتوان» اشاره دارد، اما ضعف بنیادین آن در عدم ارجاع به استانداردهای فنی الزام‌آور نظیر WCAG نهفته است. این کلی‌گویی تقنینی، راه را برای فرار کسب‌وکارها از مناسب‌سازی هموار کرده است.

جدی‌ترین آسیب، عدم مشارکت مؤثر ذی‌نفعان نابینا در فرآیند قاعده‌گذاری موسوم به

انسداد ساختاری است. تقلیل مواد قانون حمایت از حقوق معلولان از ۶۳ به ۳۴ ماده، گویای آن است که نگاه قانون‌گذار بر «نیازسنجی از بیرون» استوار است تا «حق‌مداری از درون». (حبیب‌نژاد و عابدینی، ۱۴۰۳، ص ۵۵۵) این محرومیت، با شرط «سلامت بینایی» برای ورود به نهاد قانون‌گذاری تشدید شده و با کنوانسیون CRPD در تضاد است.

در نهایت، ترکیب «تخصیص ناکافی بودجه» و «فقدان تخصص در نهادهای مجری و نظارتی»، نظام «حمایت صوری» را پدید آورده است. سازمان بهزیستی به دلیل کثرت وظایف و انجمن‌های حمایت از مصرف‌کننده به دلیل فقر منابع، از ایفای نقش نظارتی قاصر مانده‌اند. بدین ترتیب، نظام حقوقی فعلی به جای توانمندسازی، به بازتولید حاشیه‌نشینی اقتصادی نابینایان کمک کرده است.

۳. راهکارهای گذار از شفافیت صوری به سوی حمایت قانونی مؤثر

رسالت این بخش، گذار از تحلیل به تجویز راهکار است. راهکارهای مطرح‌شده بر این فرض استوارند که تحقق عدالت برای مصرف‌کنندگان نابینا صرفاً با توصیه‌های اخلاقی یا اقدامات داوطلبانه میسر نیست، بلکه مستلزم نظامی جامع از الزامات فنی، اصلاحات تقنینی و سازوکارهای اجرایی قوی است. هدف نهایی، تبدیل «شفافیت صوری» به «حمایت قانونی مؤثر» و قابل استیفا در عمل است.

۱-۳. راهکارهای فنی و مبانی طراحی دسترس‌پذیر: الزامات تحول در

مهندسی حقوقی و تجاری

رفع موانع عملی مستلزم گذار از اقدامات واکنشی به رویکرد پیشگیرانه در طراحی سیستم‌های تجاری است. این گزاره تحت عنوان «طراحی فراگیر»^۱ ایجاب می‌کند محصولات و خدمات تجاری از نقطه آغازین ایده، برای تمامی کاربران فارغ از توانمندی‌های بیولوژیک قابل استفاده باشند. (Kaufman-Scarborough & Childers, 2009, p. 33) در قلمرو دیجیتال، این فلسفه «دسترس‌پذیری وب»^۲ نامیده می‌شود و مبتنی بر استانداردهای کنسرسیوم وب جهان‌گستر است. (Sohaib & Kang, 2017, p. 92) تحقق این هدف نیازمند رعایت چهار اصل فنی و حقوقی درهم‌تنیده است:

1. Universal Design
2. Web Accessibility

نخست، تضمین درک‌پذیری^۱: به دلیل ماهیت بصری غالب در محتوای وب، درج «متن جایگزین» برای تمامی عناصر گرافیکی یک تکلیف فنی است که باید هدف و محتوای تصویر را منتقل نماید. (Sohaib & Kang, 2017, p. 95) این الزام واجد وصف حقوقی است؛ هرگونه نقص در این حوزه، مصداق محرومیت ساختاری مصرف‌کننده از آگاهی نسبت به اوصاف کالا بوده و با «اصل شفافیت» در معاملات تعارض دارد.

دوم، ارتقای عمل‌پذیری^۲: کاربران نابینا برای پیمایش در پلتفرم‌ها منحصراً از صفحه‌کلید بهره می‌برند و وب‌سایت‌ها باید با این منطق سازگار شوند. تضمین عمل‌پذیری، پیش‌شرط استقلال مصرف‌کننده در کنش‌های اقتصادی است و فقدان آن، مانع غیرقانونی در مسیر مشارکت برابر محسوب می‌شود.

سوم، تضمین فهم‌پذیری^۳: سیستم باید در صورت بروز خطا، بازخوردهای صوتی و متنی دقیق ارائه دهد. (Mirkar et al., 2019, p. 195) ابهام در پیام‌های سیستمی در مراحل حساس پرداخت، فراتر از ایراد فنی، می‌تواند منجر به خسارات مالی ناشی از «اشتباه در معامله» و مسئولیت مدنی فعال تجاری گردد.

چهارم، پایداری و سازگاری^۴: قصور در به‌روزرسانی فنی که منجر به ناسازگاری با ابزارهای نابینایان شود، نقض تکالیف قانون حمایت از حقوق معلولان است. اقدامات محافظت فنی (DRM) نیز سدی در برابر دسترس‌پذیری ایجاد می‌کنند. (Baker, 2013, p. 147) از منظر حقوقی، هر راهکار فنی باید سازوکار «دور زدن قانونی» این موانع را پیش‌بینی کند.

در نهایت، یافته‌های پژوهشی مؤید آن است که صرف پیروی از دستورالعمل‌هایی چون WCAG برای دسترس‌پذیری کامل کفایت نمی‌کند. لذا این خلأ باید با «مداخله قاطع قانون‌گذار» پر شود تا طراحی فراگیر از توصیه اخلاقی به الزام ساختاری دارای ضمانت اجرا بدل گردد. همچنین مشارکت افراد دارای معلولیت در ارزیابی سیستم‌ها، نه تنها ضرورت فنی، بلکه «حق مشارکتی» برای تضمین شمول اجتماعی است. (Mirkar et al., 2019, p. 193)

-
1. Perceivability
 2. Operability
 3. Understandability
 4. Robustness

۳-۲. راهکارهای حقوقی، اجرایی و سیاست‌گذاری

راهکارهای فنی به تنهایی شرط کافی برای تحول پایدار نیستند. اتکای صرف به تلاش‌های داوطلبانه، قادر به رفع سیستماتیک موانع ساختاری نیست. (Scheinwald, 2012, p. 515) از این رو، گذار از «شفافیت صوری» به «حمایت مؤثر» مستلزم رویکردی چندوجهی در سه سطح اصلاحات هنجاری، ساختاری و رفتاری است.

الف) اصلاحات هنجاری (تقنینی و مقررات‌گذاری)

۱. اجرای کامل معاهدات بین‌المللی: دولت ایران باید با رفع ابهامات ناشی از حق شرط کلی در الحاق به کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت و تسریع در تصویب معاهده مراکش، نظام حقوقی داخلی را با استانداردهای بین‌المللی هم‌راستا سازد. (حبیب‌نژاد و عابدینی، ۱۴۰۳، ص ۵۵۸)

۲. تدوین استانداردهای ملی الزام‌آور: خلأ اصلی نظام حقوقی ایران، فقدان «استانداردهای فنی الزام‌آور» است. پیشنهاد می‌گردد نهادهای مسئول نسبت به تدوین استانداردهای ملی دسترس‌پذیری برای کلیه بسترهای تجاری، مبتنی بر WCAG 2.1 سطح AA، اقدام نمایند. (مقامی و شاکرمی، ۱۳۹۷، ص ۳۱۳)

۳. بازنگری و تفسیر موسع قوانین موجود: رویه قضایی باید با استناد به اصول قانون اساسی و قانون حمایت از حقوق معلولان، مفاهیمی چون «اطلاعات لازم» در قانون حمایت از مصرف‌کنندگان را به گونه‌ای تفسیر کند که ارائه اطلاعات در قالب‌های دسترس‌پذیر (صوتی یا بریل) را نیز شامل شود.

۴. تضمین مشارکت مؤثر نابینایان در قاعده‌گذاری: اصلاح ماده ۲۸ قانون انتخابات مجلس شورای اسلامی و ایجاد سازوکارهای نهادینه‌شده برای مشورت با تشکلهای تخصصی، گامی ضروری است.

۵. پیش‌بینی ضمانت اجراهای مؤثر: باید ضمانت اجراهای مدنی و کیفری متناسب برای عدم رعایت این حقوق پیش‌بینی گردد تا حق دسترسی از حق صرفاً کاغذی به حقی قابل مطالبه و جبران تبدیل شود. (Helfer, et al, 2016, p. 219)

ب) اصلاحات ساختاری (نهادی و اجرایی)

۱. تخصیص بودجه کافی و هدفمند: اجرای مؤثر قوانین حمایتی مستلزم تخصیص بودجه واقعی و متناسب با نیازهاست.

۲. اصلاح و توانمندسازی نهادهای مجری: سازمان بهزیستی نیازمند اصلاحات ساختاری و تخصصی‌تر شدن است. همچنین ایجاد «سازوکارهای نظارتی و ارزیابی» فعالانه برای پایش مستمر انطباق کسب‌وکارها با استانداردهای دسترس‌پذیری ضروری می‌باشد.

۳. تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد: انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان باید با کسب تخصص لازم، به وظیفه قانونی خود در زمینه اقامه دعوی نیابتی عمل کنند. فعال در سازوکارهای گزارش‌دهی بین‌المللی در چارچوب CRPD نیز می‌تواند به شفافیت و پاسخگویی کمک نماید. (Helfer, et al, 2016, p. 188)

ج) اصلاحات رفتاری (فرهنگی و آموزشی)

۱. آموزش فراگیر و فرهنگ‌سازی: بخش قابل توجهی از موانع ناشی از عدم آگاهی و پیش‌داوری کارکنان خدمات است. (Baker, 2013, p. 147) تدوین برنامه‌های آموزشی مدون برای تمامی فعالان تجاری، از طراحان وب تا کارکنان فروش، اجتناب‌ناپذیر است.

۲. نقش‌آفرینی مسئولانه رسانه‌ها: صداوسیما با استناد به ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق معلولان، باید به بستری برای طرح مطالبات، نقد عملکردها و آموزش عمومی تبدیل شود.

۳. ترویج مسئولیت اجتماعی و توانمندسازی مصرف‌کنندگان: ارائه مشوق‌های مالی و غیرمالی به کسب‌وکارهای پیشرو در زمینه دسترس‌پذیری، می‌تواند رقابت‌سازنده ایجاد کند. همچنین آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان نابینا نسبت به حقوق قانونی خود، آنان را از دریافت‌کننده منفعل به شهروندی فعال و مطالبه‌گر ارتقا می‌دهد.

در مجموع، تنها از طریق عزم ملی و اجرای هماهنگ اصلاحات سه‌گانه هنجاری، ساختاری و رفتاری می‌توان نظام حقوقی ایران را از «شفافیت صوری» به «حمایت قانونی مؤثر» ارتقا داد و زمینه مشارکت کامل و برابر مصرف‌کنندگان نابینا را در حیات اقتصادی کشور فراهم ساخت.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف واکاوی حقوق مصرف‌کنندگان نابینا در نظام تجاری ایران و با بهره‌گیری از رویکردی تحلیلی - انتقادی، به بررسی مبانی هنجاری، موانع ساختاری و راهکارهای اجرایی این حوزه پرداخته است. یافته‌های مقاله نشان می‌دهد که علی‌رغم وجود چارچوب‌های حق‌بنیاد در اسناد بین‌المللی و قوانین داخلی، شکاف عمیقی میان هنجارهای

نوشته و واقعیت‌های زیسته مصرف‌کنندگان نابینا در بازار ایران وجود دارد.

یکم. دامنه مفهومی و تعریف نابینا: پیش از هر داوری هنجاری، لازم است دامنه شمول مقاله از حیث تعریف «نابینا» روشن شود. مقصود از نابینا در این نوشتار، فردی است که به دلیل فقدان کامل بینایی (نابینای مطلق) یا کاهش شدید حدت بینایی (کم‌بینا) به گونه‌ای که حتی با استفاده از ابزارهای طبی معمول قادر به خواندن متن چاپی نباشد، برای دسترسی به اطلاعات ناگزیر از استفاده از خط بریل، نرم‌افزارهای صفحه‌خوان یا سایر فناوری‌های کمکی است. این تعریف منطبق با بند (ب) ماده ۲ معاهده مراکش و معیارهای سازمان جهانی بهداشت است. انواع نابینایی (از نابینای مطلق تا کم‌بینای متوسط) همگی در دامنه مقاله قرار دارند، زیرا ملاک حقوقی، «نیاز به قالب جایگزین اطلاعات» است، نه درجه دقیق نقص بینایی.

دوم. شاخص‌های ارزیابی وضعیت موجود: برای پرهیز از توصیفات کلی و انتزاعی، ارزیابی وضعیت ایران بر پایه سه شاخص عینی انجام شده است: ۱. دسترس‌پذیری فنی، بر مبنای راهنمای دسترس‌پذیری محتوای وب نسخه ۲/۱ (WCAG 2.1) در سطح AA، با معیارهایی چون وجود متن جایگزین برای تصاویر و قابلیت پیمایش کامل با صفحه‌کلید؛ ۲. الزام‌آوری قانونی، با معیارهایی نظیر وجود ضمانت اجرای مؤثر (جریمه نقدی یا جبران خسارت) و سازوکار نظارتی کارآمد؛ ۳. نهادینگی و فرهنگ‌سازی، با معیارهایی مانند میزان بودجه تخصیص‌یافته و وجود برنامه‌های آموزشی مدون برای فعالان تجاری.

سوم. یافته‌های ارزیابی: بر پایه شاخص‌های یادشده، ایران در هر سه حوزه در سطح «نامطلوب» قرار دارد. وب‌سایت‌های تجاری عمدتاً فاقد متن جایگزین برای تصاویر و قابلیت پیمایش با صفحه‌کلید هستند. قوانین موجود، علی‌رغم شناسایی صوری حق دسترسی، فاقد ضمانت اجرای مشخص و بازدارنده‌اند. همچنین بودجه کافی برای مناسب‌سازی محیط‌های تجاری تخصیص نیافته و برنامه‌های آموزشی منظمی برای کارکنان فروشگاه‌ها و طراحان وب وجود ندارد. از این رو، نظام حقوقی ایران به وضعیتی دچار است که در این مقاله «شفافیت صوری» نامیده می‌شود: حقوق در متن قانون شناسایی شده‌اند، اما به دلیل ناتوانی در کسب نمره قابل قبول در شاخص‌های سه‌گانه، در عمل قابلیت استیفا ندارند. این وضعیت با «حمایت مؤثر» که مستلزم کسب نمره «قابل قبول» در هر سه شاخص است، تفاوت بنیادین دارد.

چهارم. ریشه‌های شکاف: این شکاف صرفاً محصول موانع فنی پراکنده نیست، بلکه برآمده از تعامل پیچیده نارسایی‌های تقنینی (ابهام متنی در قوانین عام، عدم تصریح

استانداردهای فنی)، ضعف‌های نهادی (فقدان سازوکار نظارت مؤثر، تخصیص ناکافی بودجه، عدم مشارکت نابینایان در فرآیند قاعده‌گذاری) و تداوم نگرش حمایت - محورانه به جای نگرش حق - مدارانه در رویه‌های اجرایی است.

پنجم. راهکارهای پیشنهادی: برای گذار از شفافیت صوری به حمایت مؤثر، این پژوهش اصلاحات سه‌گانه زیر را پیشنهاد می‌کند: الف) سطح هنجاری: تدوین استانداردهای ملی الزام‌آور دسترس‌پذیری مبتنی بر WCAG 2.1، تفسیر موسع قوانین حمایتی موجود، و پیش‌بینی ضمانت اجراهای بازدارنده (مدنی و کیفری)؛ ب) سطح ساختاری: تقویت سازوکارهای نظارتی کارآمد، توانمندسازی انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان برای اقامه دعوی نیابتی، و اصلاح و تخصصی‌سازی نهادهای مجری (از جمله سازمان بهزیستی)؛ ج) سطح رفتاری: آموزش فراگیر فعالان تجاری، فرهنگ‌سازی در زمینه طراحی فراگیر، و نقش‌آفرینی مسئولانه رسانه‌ها. همچنین تأکید می‌شود که هرگونه سیاست‌گذاری در این حوزه، نیازمند تعریف دقیق و شفاف قانونی از «نابینا» و «کم‌بینا» در قوانین داخلی است؛ پیشنهاد می‌شود قانون‌گذار با الهام از ماده ۲ معاهده مراکش و راهنمای طبقه‌بندی بین‌المللی عملکرد، ناتوانی و سلامت (ICF) سازمان جهانی بهداشت، دسته‌بندی جامعی از انواع نابینایی را در قوانین موضوعه بگنجاند.

ششم. جمع‌بندی نهایی: گذار از شفافیت صوری به حمایت قانونی مؤثر، صرفاً یک الزام حقوقی نیست، بلکه پیش‌شرط تحقق توسعه‌ای پایدار، عادلانه و مبتنی بر کرامت انسانی است. تضمین مشارکت کامل و برابر مصرف‌کنندگان نابینا در اقتصاد، نه یک هزینه برای جامعه تجاری، بلکه سرمایه‌گذاری بر استعدادهای تمامی شهروندان و گامی در جهت تحقق عدالت اجتماعی محسوب می‌شود. امید است راهکارهای ارائه‌شده در این نوشتار، نقشه راهی برای سیاست‌گذاران، قانون‌گذاران، فعالان تجاری و جامعه مدنی در جهت ایجاد بازاری فراگیر ترسیم نماید؛ بازاری که در آن هیچ‌کس به دلیل معلولیت از حقوق بنیادین خود محروم نماند.

منابع

۱. حبیب‌نژاد، سید احمد، و عابدینی، زهرا (۱۴۰۳). «الگوی مطلوب نظام حقوقی حمایتی افراد دارای معلولیت بینایی در ایران». فصلنامه مطالعات حقوق عمومی، دوره ۵۴، شماره ۱، ص ۵۴۳_۵۶۵. <https://doi.org/10.22059/jpls.q.2022.334732.2954>
۲. شاکری، زهرا (۱۳۹۷). «معاهده مراکش، تحولی در نظام حقوق مالکیت فکری؟!؛ سخنی در استثنای استفاده معلولان»، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، دوره ۴۸، شماره ۲، ص ۲۵۸_۲۸۸. <https://doi.org/10.22059/jlq.2018.235533.1006899>
۳. مقامی، امیر، و امیر شاکرمی، مریم سادات (۱۳۹۷). «حق تفریح و فراغت معلولین در پرتو اسناد بین المللی». مجله مطالعات حقوقی، دوره ۱۰، شماره ۱، ص ۳۰۵_۳۴۴. <https://www.doi.org/10.22099/jls.2018.23765.2229>
۴. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۵۸).
۵. قانون تجارت الکترونیکی (۱۳۸۲). روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، شماره ۱۷۱۸۲.
۶. قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (۱۳۸۸). روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، شماره ۱۸۸۴۱.
۷. قانون حمایت از حقوق معلولان (۱۳۹۷). روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، شماره ۲۰۹۹۰.
۸. قانون تصویب کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت (۱۳۸۷). روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، شماره ۱۹۰۹۳.

منابع لاتین

1. Baker, B. K. (2013). Challenges facing a proposed WIPO treaty for persons who are blind or print disabled (Northeastern Public Law and Theory Faculty Research Papers Series No. 142-2013). Northeastern University School of Law. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=2267915>
2. Baker, S. M., Stephens, D. L., & Hill, R. P. (2002). How can retailers enhance accessibility: Giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9(4), 227–239.
3. Bezbozhna, O. (2014). The Marrakesh Treaty for persons with visual impairments: The intersection between copyright and human rights (Master's thesis). Lund University.

4. Dona, Fery. (2022). "Buying and Selling Practices of Blind Book on Shopee Marketplace Viewed from Consumer Protection Perspective", P. W. Iswari et al. (Eds.): ISSLAMs 2022, ASSEHR 700, pp. 3–10, 2022.
5. Falchetti, C., Ponchio, M. C., & Botelho, N. L. P. (2016). Understanding the vulnerability of blind consumers: Adaptation in the marketplace, personal traits and coping strategies. *Journal of Marketing Management*, 32(3–4), 313–334.
6. Fitzpatrick, S. (2014). Setting its sights on the Marrakesh Treaty: The U.S. role in alleviating the book famine for persons with print disabilities. *Boston College International & Comparative Law Review*, 37(1), 139–151.
7. Giovanni, A. D. (2020). Electronic library collections and users with visual impairments: Challenges, developments, and the state of collections policies in academic and public libraries. *School of Information Student Research Journal*, 10(1), Article 5. Retrieved from <https://scholarworks.sjsu.edu/ischoolsrj/vol10/iss1/5>
8. Helfer, L. R., Land, M. K., Okediji, R. L., & Reichman, J. H. (2016). The World Blind Union guide to the Marrakesh Treaty: Facilitating access to books for print-disabled individuals. Oxford University Press.
9. Kaufman-Scarborough, C., & Childers, T. L. (2009). Understanding markets as online public places: Insights from consumers with visual impairments. *Journal of Public Policy & Marketing*, 28(1), 16–28.
10. Kulyukin, V., & Kutianawala, A. (2010). Accessible shopping systems for blind and visually impaired individuals: Design requirements and the state of the art. *The Open Rehabilitation Journal*, 3(1), 158–168.
11. Mirkar, S., Chand, M., & Mulchandani, S. (2019, December). Visually impaired friendly e-commerce website. In 2019 4th International Conference on Electrical, Electronics, Communication, Computer Technologies and Optimization Techniques (ICEECOT) (pp. 191–196).
12. Scheinwald, A. (2012). Who could possibly be against a treaty for the blind? *Fordham Intellectual Property, Media and Entertainment Law Journal*, 22(2), 445–511.
13. Sohaib, O., & Kang, K. (2017). E-commerce web accessibility for people with disabilities. In J. Gólurowski et al. (Eds.), *Complexity in information systems development* (pp. 87–99). Springer International Publishing.
14. Tan Hui Yun, C. (2012). Copyright regime for the visually impaired: Moving towards a more inclusive copyright regime for the visually impaired. *Singapore Academy of Law Journal*, 24, 433–443.
15. United Nations General Assembly. (1948, December 10). Universal Declaration of Human Rights, General Assembly Resolution 217 A (3), U.N. Doc. A/810, p. 71. Retrieved from <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
16. United Nations General Assembly (2006, December 13). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. (CRPD), General Assembly Resolution 61/106, U.N. Doc. A/RES/61/106.
17. Waddington, L. (2022). Reading a duty to provide accessible pre-contractual information for consumers with disabilities into EU consumer protection law. *Journal of Consumer Policy*, 45(2), 307–329.

