قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
_____

/

/

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان/

فصل اول ـ تعاریف/

ماده۱ـ تعاریف/

۱ـ۱ـ مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند./

۱ـ۲ـ عرضه‌کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه‌کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاهها، مؤسسات و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم و به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف‌کننده ارائه می‌نمایند اطلاق می‌شود./

۱ـ۳ـ ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه‌کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش‌دهنده کالا و خدمات می‌دهد تا چنانچه ظرف مدت معین عیب یا نقص فنی در کالای فروخته شده یا خدماتی که انجام گردیده مشاهده شود، نسبت به رفع عیب، یا تعویض قطعه یا قطعات معیوب و یا دستگاه بدون أخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند./

۱ـ۴ـ عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییرحالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد:/

۱ـ۵ـ تبانی: هرگونه سازش و مواضعه بین عرضه‌کنندگان کالا و خدمات به منظور افزایش قیمت یا کاهش کیفیت یا محدود نمودن تولید یا عرضه کالا و خدمات یا تحمیل شرایط غیرعادلانه براساس عرف در معاملات./

۱ـ۶ـ صورتحساب فروش: سندی است که در آن مشخصات کالا یا خدمات انجام‌گرفته، با ذکر قیمت، تاریخ و میزان مورد معامله درج شود./

تبصره ـ در خصوص آن دسته از خدماتی که ارائه آنها عرفاً با بلیط یا قبض صورت می‌گیرد، بلیط یا قبض حکم صورتحساب را دارد و در آن، علاوه بر اطلاعات مصرف و مشخصات کیفی و کمی، نحوه محاسبه قیمت باید به صورت شفاف و ساده درج گردد./

فصلدوم ـ وظایف‌عرضه‌کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف‌کنندگان/

ماده۲ـ کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً مسؤول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه‌شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین‌شده، مشتری حق دارد صرفاً عوض سالم را مطالبه کند و/

فروشنده باید آن را تأمین کند و اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می‌تواند معامله را فسخ کند یا ارش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است پرداخت کند. در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه‌کننده منتفی است./

تبصره ـ چنانچه خسارات وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه‌کنندگان به آن آگاهی داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت به مجازات مقرر در این قانون محکوم خواهندشد./

چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد، مشمول همان قانون خواهندبود./

ماده۳ـ عرضه‌کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند:/

۳ـ۱ـ ضمانت‌نامه‌ای را که دربردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورتحساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف‌کنندگان ارائه نمایند./

۳ـ۲ـ اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را دراختیار مصرف‌کنندگان قرار دهند./

۳ـ۳ـ نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف‌کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آنها در فروشگاه وجود ندارد باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف‌کنندگان برسانند./

تبصره۱ـ فروش اجباری یک یا چندنوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می‌باشد./

تبصره۲ـ داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است/.

تبصره۳ـ فهرست انواع کالا و خدمات، نوع اطلاعات، نحوه اعلام آن، سقف ارزش کالا و خدماتی که نیاز به صدور ضمانتنامه و صورتحساب دارد ظرف مدت چهارماه توسط وزارت‌بازرگانی و با همکاری وزارتخانه‌ها، دستگاهها و مؤسسات ذی‌ربط تعیین و اعلام می‌شود./

تبصره۴ـ وزارت بازرگانی موظف است فهرست مربوط به اقلام دارویی و تجهیزات پزشکی واحدهای خدمات پزشکی اعم از تشخیصی و درمانی را با همکاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه و اعلام نماید./

ماده۴ـ کلیه عرضه‌کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین‌آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تأمین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش می‌باشند./

ماده۵ ـ کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به‌طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان قابل رؤیت باشد، اعلام نمایند./

ماده۶ ـ کلیه دستگاههای دولتی و عمومی، سازمانها، شرکتها، بانک‌ها، نهادها، شهرداری‌ها و همچنین دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم درخصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند./

تبصره ـ آیین‌نامه اجرائی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاههای ذی‌ربط حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به‌تصویب هیأت وزیران خواهد رسید./

ماده۷ـ 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 می‌باشد./

تبصره ـ آیین‌نامه اجرائی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به‌تصویب هیأت وزیران خواهد رسید./

ماده۸ ـ هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین‌آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می‌شود./

فصل سوم ـ تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان/

ماده۹ـ به‌منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجرا سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تأسیس می‌شود و در این قانون انجمن خوانده خواهد شد./

تبصره۱ـ انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد./

تبصره۲ـ در مرکز استانها و شهرستانها انجمن استان و شهرستان و در تهران علاوه بر انجمن شهرستان و استان انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز تشکیل می‌گردد./

تبصره۳ـ حوزه فعالیت انجمن‌های استان و شهرستان تابع حوزهٔجغرافیایی تعیین‌شده در قانون تقسیمات کشوری است./

ماده۱۰ ـ اعضای زیر به عنوان شورای عمومی مؤسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:/

ـ وزیر بازرگانی رئیس شورا./

ـ وزیر دادگستری یا معاون وی./

ـ وزیر کشور یا معاون وی./

ـ دو نماینده از مجلس شورای اسلامی (یک نفر از کمیسیون اجتماعی و یک نفر از کمیسیون اقتصادی به انتخاب مجلس شورای اسلامی) به عنوان ناظر./

ـ رئیس سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا./

ـ رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران./

ـ رئیس سازمان نظام پزشکی کشور./

ـ یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور صنفی تولیدی./

ـ یک نفر آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور توزیعی./

ـ سه نفر از اعضای شوراهای شهر به انتخاب وزیر کشور./

ـ یک نفر به انتخاب رئیس قوه قضائیه./

ـ رئیس کانون وکلای دادگستری./

شورای عمومی مؤسس انجمن موظف است اساسنامه انجمن را تصویب و تمهیدات لازم را برای مشارکت مردمی و تشکیل انجمن‌های ملی، استانی و شهرستانی فراهم کند./

ماده۱۱ـ فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد./

ماده۱۲ـ وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:/

۱-۱۲ـ آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزشی عمومی و تخصصی./

۲-۱۲ـ ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاههای ذی‌ربط اجرائی به جهت اجرا مؤثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان./

۳-۱۲ـ بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان./

۴-۱۲ـ ارجاع دعاوی به مراجع ذی‌ربط‌درصورت درخواست خواهان./

ماده ۱۳ ـ منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:/

۱-۱۳ـ اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل‌شده پس از استیفا حقوق مصرف‌کننده از محکوم علیه./

تبصره ـ میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد (۵%) محکوم‌به استیفا شده تجاوز کند./

۲-۱۳ـ کمک‌های انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده بین‌المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد./

تبصره ـ حداقل ده درصد (۱۰%) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود./

فصل چهارم ـ نحوه رسیدگی و حمایت/

ماده۱۴ـ به‌منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفا حقوق مصرف‌کنندگان، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را در حدود موارد مذکور در بندهای(۲)،(۳) و(۴) ماده (۱۲) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکی و مشتکی عنه) یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را در مواردی که واجد عناوین مجرمانه نباشد براساس قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم لازم را صادر و اجرا نماید./

ماده۱۵ـ به منظور اجرا مقررات این قانون و سایر قوانین و مقرراتی که موضوع آنها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمانهای ذی‌ربط خود فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی موضوع این قانون را نظارت و بازرسی نموده و در صورت مشاهده تخلف مراتب را به سازمان تعزیرات حکومتی جهت رسیدگی گزارش نماید./

ماده ۱۶ ـ مسؤولیت جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده با تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف‌کننده شده‌است. درمورد شرکت‌های خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسؤول خواهد بود./

تبصره ـ در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ولی مسؤولیت جزایی متوجه مدیرعامل و یا مدیر مسؤول شخص حقوقی است./

ماده۱۷ـ اتحادیه‌های صنفی موظفند شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مشمول قانون نظام صنفی بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نمایند یا برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیون‌های نظارت موضوع ماده (۵۲) قانون نظام صنفی شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مورد بررسی قرار داده و در صورت احراز تخلف مراتب را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند./

فصل پنجم ـ جریمه‌ها و مجازات/

ماده۱۸ ـ چنانچه کالا یا خدمات عرضه‌شده توسط عرضه‌کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف‌کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد./

ماده۱۹ ـ 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 خواهندشد./

تبصره ـ در صورتی که عرضه‌کنندگان کالا و خدمات از ایفا هریک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تأخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام کامل تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند./

ماده۲۰ـ مراجع ذی‌صلاح رسیدگی‌کننده می‌توانند علاوه بر مجازات‌های مقرر قانونی، عرضه‌کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع‌آوری کالاهای عرضه‌شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته‌شده یا خدمات عرضه شده نمایند./

ماده۲۱ـ آیین‌نامه اجرائی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه‌های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید./

ماده۲۲ـ از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازات‌های مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهدگرفت و قوانین مغایر لغو و بلااثر می‌گردد./

همچنین پرونده‌های مفتوحه در هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهدشد./

قانون فوق مشتمل بر بیست و دو ماده و پانزده تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یکهزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۸/۷/۲۳ به تأیید شورای نگهبان رسید./

رئیس مجلس شورای اسلامی ـ علی لاریجانی/

/