

۲۷۷۲

۱۸۱ - ۹



«باسمه تعالی»

وزارت بازرگانی
وزارت دادگستری

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان که 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 تایید
شورای نگهبان رسیده و طی نامه شماره ۱۳/۳۶۹۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۸/۲
مجلس شورای اسلامی واصل گردیده است، به پیوست جهت اجراء
ابلاغ می گردد. اص

محمود احمدی نژاد
رئیس جمهور

شماره: ۱۳/۳۶۹۶۵

تاریخ: ۱۳۸۸/۰۸/۰۲

پوست:

بسته



جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد

رئیس محترم جمهوری اسلامی ایران

عطف به نامه شماره ۴۷۳۲ مورخ ۱۳۷۲/۳/۲۴ در اجراء اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان که با عنوان لایحه به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردیده بود، با تصویب در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ ۱۳۸۷/۱۵ و تأیید شورای محترم نگهبان به پیوست ابلاغ می گردد.

علی لاریجانی

دفترخانه مرکزی ریاست جمهوری

۱۵۲۷۷۲

شماره

۸۸/۸/۲

تاریخ

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

فصل اول - تعاریف

ماده ۱ - تعاریف

۱-۱- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.

۱-۲- عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای و همچنین کلیه دستگاهها، مؤسسات و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم و به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می نمایند اطلاق می شود.

۱-۳- ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش دهنده کالا و خدمات می دهد 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.

۱-۴- عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد.

۱-۵- تبانی: هرگونه سازش و مواضعه بین عرضه کنندگان 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.

۱-۶- صورت حساب فروش: سندی است که در آن مشخصات کالا یا خدمات انجام گرفته با ذکر قیمت، تاریخ و میزان مورد معامله درج شود.

تبصره - درخصوص 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.

فصل دوم - وظایف عرضه‌کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۲ - کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً مسؤول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده 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 تعیین شده، 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 ارزش 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 متفی است.

تبصره - 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 خواهند شد.

چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد، مشمول همان قانون خواهند بود.

ماده ۳ - عرضه‌کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند:

۳-۱ - 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.

بسته

۲-۳- اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انتضای مصرف را در اختیار مصرف‌کنندگان قرار دهند.

۳-۳- 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.

تبصره ۱ - فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می‌باشد.

تبصره ۲ - داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره ۳ - 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 وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه‌ها، دستگاهها و مؤسسات ذی‌ربط تعیین و اعلام می‌شود.

تبصره ۴ - 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.

ماده ۴ - کلیه عرضه‌کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین‌آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکترونیکی 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.

ماده ۵ - کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه ای که برای همگان قابل رؤیت باشد، اعلام نمایند.

ماده ۶ - 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 می باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم درخصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره - آیین نامه اجرائی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور با همکاری دستگاههای ذی ربط حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۷ - تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه های گروهی و برگه های تبلیغاتی شود، ممنوع می باشد.

تبصره - آیین نامه اجرائی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۸ - هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می شود.

فصل سوم - تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۹ - به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجراء 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.

تبصره ۱ - انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره ۲ - 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.

تبصره ۳ - حوزه فعالیت انجمن‌های استان و شهرستان تابع حوزه جغرافیایی تعیین شده در قانون تقسیمات کشوری است.

ماده ۱۰ - اعضای زیر به عنوان شورای عمومی مؤسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:

- وزیر بازرگانی رئیس شورا.
- وزیر دادگستری یا معاون وی.
- وزیر کشور یا معاون وی.
- 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.
- رئیس سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا.
- رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران.
- رئیس سازمان نظام پزشکی کشور.

شماره: ۱۳/۳۶۹۶۵

تاریخ: ۱۳۸۸/۰۸/۰۲

پوست:

بسته



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

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

- سه نفر از اعضای شوراهای شهر به انتخاب وزیر کشور.

- یک نفر به انتخاب رئیس قوه قضائیه.

- 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.

ماده ۱۱ - فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد.

ماده ۱۲ - وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:

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

۱۲-۲ - ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذی‌ربط اجرایی به جهت اجراء مؤثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.

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

۱۲-۴ - ارجاع دعاوی به مراجع ذی‌ربط در صورت درخواست خواهان.

ماده ۱۳ - منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

۱۳-۱ - اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده پس از استیفاء حقوق مصرف‌کننده از محکوم علیه.

تبصره - میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد (۵٪) محکوم به استیفاء شده تجاوز کند.

۲-۱۳ - کمک های انجمن های حمایت از حقوق مصرف کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد.

تبصره - حداقل ده درصد (۱۰٪) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به مصرف کنندگان می شود.

فصل چهارم - نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴ - به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفاء حقوق مصرف کنندگان، انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند 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 (شاکه و مشتکی عنه) یا جهت تسریع 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 اجراء نماید.

ماده ۱۵ - به منظور اجراء مقررات این قانون و سایر قوانین و مقرراتی که موضوع آنها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمانهای ذی ربط 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 - مسئولیت 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 - در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ولی مسئولیت جزایی متوجه مدیرعامل و یا مدیر مسؤول شخص حقوقی است.

ماده ۱۷ - 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 - جرمه‌ها و مجازات

ماده ۱۸ - 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 چهاربرابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹ - 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