

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

فصل اول - تعاریف:

ماده 1- 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 تولید کنندگان، وارد کنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای و همچنین کلیه دستگاه ها موسسات و شرکت هایی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می نماید اطلاق می شود.

۱_۳ ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولید کننده، وارد کننده، عرضه کننده و تعمیر کننده 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 اخذ 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 می گردد.

۱_۵ تبانی: هرگونه سازش و موازعه 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 بر اساس 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: در خصوص آن دسته از خدماتی که ارائه آن عرفاً با بلیط یا قبض صورت می گیرد 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 عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان:

ماده ۲_ کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات منفرداً یا مشترکاً مسئول 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 تامین کند. اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می تواند 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 عرضه کننده منتفی است.

تبصره: چنانچه خسارات وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه کنندگان 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_ عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولید کنندگان مکلفند:

۱_۳ ضمانتنامه‌ای را که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورتحساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف کنندگان ارائه نمایند.

۲_۳ اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند.

۳_۳ نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آنها در فروشگاه وجود ندارد باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف کنندگان برساند.

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 ۴ ماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه‌ها دستگاه‌ها و موسسات ذیربط 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 عرضه کنندگان اعم از تولید کنندگان و وارد کنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو سبک یا سنگین ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تامین 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 رویت باشد، اعلام نمایند.

ماده ۶_کلیه دستگاه‌های دولتی و عمومی، سازمان‌ها، شرکت‌ها، بانک‌ها، نهادها، شهرداری‌ها و همچنین دستگاه‌هایی که مشمول ذکر یا تصریح نام است ملزم می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم در خصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره: آیین نامه اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاه‌های ذیربط حداکثر ظرف مدت ۶ ماه تهیه و به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید.

ماده ۷_تبلیغات خالف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

تبصره_آیین نامه اجرایی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت ۶ ماه تهیه و به تصویب هیئت 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 می‌شود.

فصل سوم_تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان:

ماده ۹_ به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تاسیس می‌شود و در این قانون "انجمن" خوانده خواهد شد.

تبصره ۱_ انجمن تشکیل غیر انتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره ۲_ در مراکز 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 ۱۱_ اعضای زیر به عنوان شورای عمومی موسس 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 موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

_رئیس سازمان نظام پزشکی کشور

_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 قضاییه

_رئیس کانون وکلای دادگستری

شورای عمومی موسس انجمن موظف است اساسنامه انجمن را تصویب و تمهیدات لازم را برای مشارکت مردمی 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 مصرف کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی.

۱۲_۲ ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف کنندگان.

۱۲_۳ بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌های حقوقی به مصرف کنندگان.

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 استیفا حقوق مصرف کننده از محکوم علیه.

تبصره_میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از ۵ درصد محکوم به استیفا شده تجاوز کند.

۱۳_۲ کمک‌های انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد.

تبصره_حداقل ۱۰ درصد از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به مصرف کنندگان می‌شود.

فصل چهارم_نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴_به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفا حقوق مصرف کنندگان انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان 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 متشاکی 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 بر اساس قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم الزام را صادر و اجرا نماید.

ماده ۱۵_به منظور اجرای 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 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_مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف کننده شده است. در مورد شرکت‌های خارجی علاوه بر شرکت مادر شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسئول 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 مسئول 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. برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیون های نظارت موضوع 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 عرضه شده توسط عرضه کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل ۴ برابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولید کنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد ۳ الی ۸ این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد.

تبصره- در صورتی که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفا هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.

ماده ۲۰- مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می‌توانند علاوه بر مجازات‌های مقرر قانونی عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولید کنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح رفع عیب کالاهای فروخته شده و یا خدمات عرضه شده نمایند.

ماده ۲۱- آیین نامه اجرایی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه‌های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید.

ماده ۲۲- از زمان لازم الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و بر اساس مجازات‌های مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهد گرفت و قوانین مغایر لغو و بلا اثر می‌گردد. همچنین پرونده‌های مفتوحه در هیئت‌های بدوی و تجدید نظر قانون نظام صنفی از زمان لازم الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهد شد.

قانون فوق مشتمل بر ۲۲ ماده و ۱۵ تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه ۱۳۸۸ مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۸۸/۸/۲۳ به تایید شورای نگهبان رسید.