

## قانون حمايت از حقوق مصرف كنندگان

### فصل اول- تعاريف

#### ماده 1- تعاريف

1-1- مصرف كننده: هر شخص حقيقي يا حقوقي است كه کالا يا خدمتي را خريداري مي كند.

1-2- عرضه كنندگان کالا و خدمات: به كليۀ توليدكنندگان، واردكنندگان، توزيع كنندگان، فروشندگان کالا و ارايه كنندگان خدمات اعم از فني و حرفه اي و همچنين كليۀ دستگاهها، موسسات و شرکتهايي كه مشمول قانون بر آنها مستلزم ذكر يا تصريح نام است و به طور مستقيم يا غيرمستقيم به صورت كلي يا جزيي کالا يا خدمت به مصرف كننده ارايه مي نمايند اطلاق مي شود.

1-3- ضمانتنامه کالا يا خدمات: سندي است كه توليدكننده، واردكننده، عرضه كننده يا تعميركننده هر دستگاه فني به خريدار يا سفارش دهنده کالا و خدمات مي دهد تا چنانچه ظرف مدت معين عيب يا نقص فني در كالاي فروخته شده يا خدماتي كه انجام گرديده مشاهده شود، نسبت به رفع عيب، يا تعويض قطعه يا قطعات معيوب و يا دستگاه بدون اخذ وجه و يا پرداخت خسارات وارده اقدام كند.

1-4- عيب: منظور از عيب در اين قانون زياده، نقيصه يا تغيير حالي است كه موجب کاهش ارزش اقتصادي کالا يا خدمات گردد.

1-5- تباني: هرگونه سازش و مواضعه بين عرضه كنندگان کالا و خدمات به منظور افزايش قيمت يا کاهش كيفيت يا محدود نمودن توليد يا عرضه کالا و خدمات يا تحميل شرايط غيرعادلانه براساس عرف در معاملات.

1-6- صورتحساب فروش: سندي است كه در آن مشخصات کالا يا خدمات انجام گرفته با ذكر قيمت، تاريخ و ميزان مورد معامله درج شود.

تبصره: درخصوص آن دسته از خدماتي كه ارايه آن عرفا با بليط يا قبض صورت مي گيرد بليط يا قبض حكم صورتحساب را دارد و در آن، علاوه براطلاعات مصرف و مشخصات كيفي و كمي، نحوه محاسبه قيمت بايد به صورت شفاف و ساده درج گردد.

### فصل دوم- وظائف عرضه كنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف

#### كنندگان

ماده 2- كليۀ عرضه كنندگان کالا و خدمات، منفردا يا مشتركاً مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرايط مندرج در قوانين و يا مندرجات قرارداد مربوطه يا عرف در معاملات هستند. اگر موضوع معامله كلي باشد در صورت وجود عيب يا عدم انطباق کالا با شرايط تعيين شده، مشتري حق دارد صرفاً عوض سالم را مطالبه كند و فروشنده بايد آن را تامين كند. اگر موضوع معامله جزيي (عين معين) باشد مشتري مي تواند معامله را فسخ كند يا ارزش كالاي معيوب و سالم را مطالبه كند و فروشنده موظف است، پرداخت كند. در صورت فسخ معامله از سوي مشتري پرداخت خسارت از سوي عرضه كننده منتفي است.

تبصره: چنانچه خسارات وارده ناشي از عيب يا عدم كيفيت باشد و عرضه كنندگان به آن آگاهي داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت، به مجازات مقرر در اين قانون محكوم

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

**ماده 3-** عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند:

3-1- 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 مصرف‌کنندگان ارائه نمایند.

3-2- اطلاعات لازم شامل؛ نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف‌کنندگان قرار دهند.

3-3- 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 1- فروش اجباری يك یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می‌باشد.

تبصره 2- داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره 3- 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 موسسات ذیربط تعیین و اعلام می‌شود.

تبصره 4- 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 4-** کلیه عرضه کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک) ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکترونیکی و الکترونیک، 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 5-** 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 گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام نمایند.

**ماده 6-** 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- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاه‌های ذیربط حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

**ماده 7-** تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق و سایر ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

**ماده 8-** هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه‌کنندگان 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 مصرف‌کنندگان**

**ماده 9-** به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجراء 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 1- انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره 2- 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 3- حوزه فعالیت انجمن‌های استان و شهرستان تابع حوزه جغرافیایی تعیین شده در قانون تقسیمات کشوری است.

**ماده 10-** اعضای زیر به عنوان شورای عمومی موسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:

- وزیر بازرگانی رییس 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
- رییس سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا
- رییس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
- رییس 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 رییس قوه قضاییه
- رییس کانون وکلای دادگستری

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

**ماده 11-** فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد.

**ماده 12-** وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:

12-1- آگاه سازی مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی.

12-2- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.

12-3- بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان .

12-4- ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط در صورت درخواست خواهان.

**ماده 13-** منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

13-1- 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 (5%) محکوم به استیفاء شده تجاوز کند.

13-2- کمک‌های انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد.

تبصره- حداقل ده درصد (10%) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود.

## **فصل چهارم- نحوه رسیدگی و حمایت**

**ماده 14-** به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفاء حقوق مصرف‌کنندگان، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را در حدود موارد مذکور در بندهای 2، 3 و 4 ماده (12) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکي و متشاکي 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.

**ماده 15-** به منظور اجرای 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 16-** مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف‌کننده 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 17-** 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 (52) 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- جریمه ها و مجازات**

**ماده 18-** چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه کنندگان 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.

**ماده 19-** عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد (3) الي (8) این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدي حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد.

تبصره- در صورتی که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هر يك 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 20-** مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می توانند علاوه بر مجازاتهای مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند.

**ماده 21-** آیین نامه اجرایی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

**ماده 22-** از زمان لازم الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازاتهای مقرر در قانون نظام صنفی مصوب 1382/12/24 مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهد گرفت و قوانین مغایر لغو و بلا اثر می گردد. همچنین پرونده های مفتوحه در هیاتهای بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهد شد. قانون فوق مشتمل بر 22 ماده و 15 تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یک هزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ 88/8/23 به تأیید شورای نگهبان رسید.