**قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان**

فصل اول \_تعاریف:

ماده1-تعاریف

۱\_۱\_مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند.

۲\_۱\_عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولید کنندگان، وارد کنندگان ،توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاه‌ها موسسات و شرکت‌هایی 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 می‌نماید اطلاق می‌شود.

۳\_۱\_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 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 اخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند.

۴\_۱\_عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده،نقیصه یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات می‌گردد.

۵\_۱\_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.

۶\_۱\_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 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 عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان:

ماده ۲\_کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات منفردًا 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 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 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.

تبصره۲\_داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره۳\_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.

تبصره۴\_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 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 گونه ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام نمایند.

ماده 6\_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.

ماده۸\_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:

ماده۹\_ به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان 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 مصرف کنندگان 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 مصرف کنندگان 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 مصرف کنندگان و تولید کنندگان 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.

ماده۱۱\_فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد.

ماده۱۲\_وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:

۱\_۱۲ آگاهسازی مصرف کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی.

۲\_۱۲ ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف کنندگان.

۳\_۱۲ بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌های حقوقی به مصرف کنندگان.

۴\_۱۲ ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط در صورت درخواست خواهان.

ماده۱۳\_منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

۱\_۱۳ 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.

۲\_۱۳ 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 استیفای 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\_ جریمه‌ها 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 ذیصالح 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.

ماده۲۱\_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 ۲۴/ ۱۲/ ۱۳۸۲ 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 ۲۳/۸/۸۸ به تایید شورای نگهبان رسید.