

دفتر وزیر

جناب آقای دکتر / سرکار خانم دکتر....

معاون محترم....

رییس / سرپرست محترم دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی
درمانی...
جناب آقای دکتر متولیان رییس محترم مرکز مدیریت و هماهنگی

امور بازرگانی و تجهیزات پزشکی

جناب آقای دکتر ابوالقاسمی - مدیر عامل محترم سازمان انتقال خون ایران

جناب آقای دکتر مدرسی - رییس محترم انستیتوی باستور ایران

با سلام و تحیات

تصویرنامه شماره ۱۵۲۷۷۲ مورخ ۱۳۸۸/۸/۹ رییس جمهور محترم در
خصوص مصوبه قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان به انضمام سوابق
جهت استحضار ارسال می شود. م.ا.م. ۱۳۸۸/۸/۱۰

دکتر محمد امیر امیرحاجانی
مشاور وزیر و مدیر کل دفتر وزیر
دکتر سید کوروشی معاون

۱۵۲۷۷۲
۳۸۸/۸/۹



«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 تأیید شورای نگهبان رسیده و طی نامه شماره ۱۳/۳۶۹۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲ مجلس شورای اسلامی واصل گردیده است، به پیوست جهت اجراء ابلاغ می گردد.

محمود احمدی نژاد
رئیس جمهور

رونوشت:

دفتر مقام معظم رهبری - کلیه وزارتخانه ها، سازمانها، مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و استانداریهای مراکز کشور - دفتر رئیس جمهور - مجمع تشخیص مصلحت نظام - دفتر ریاست قوه قضائیه - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دبیران محاسبات کشور - معاونت حقوقی و امور مجلس رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت - اداره کل پیگیری طرح ها و لوایح - اداره کل قوانین مجلس شورای اسلامی - اداره کل تدوین و تنظیم قوانین و مقررات کشور - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران (جهت درج در روزنامه) ابلاغ می شود. ۸.۳

از طریق شبکه پیام دریافت شد

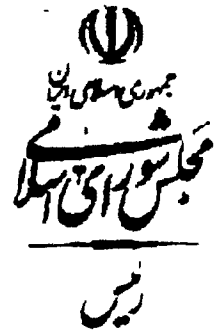
۱۳۸۸ / ۸ / ۹

شماره ۱۳/۳۶۹۶۵

تاریخ ۱۳۸۸/۰۸/۰۲

بسته

بسته



جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد

رئیس محترم جمهوری اسلامی ایران

عطف به نامه شماره ۴۷۳۲ مورخ ۱۳۷۹/۳/۲۴ در اجراء اصل یکصد و بیست و سوم

(۱۳۳) 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 ۱۳۸۸/۷/۱۵ و تأیید شورای محترم نگهبان به پیوست ابلاغ می گردد.

علی ارجمندی

دفتر خاتمه مرکزی ریاست جمهوری
شماره ۱۵۲۷۷۲
تاریخ ۸۸/۸/۲

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 شماره 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 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 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 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 دست 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 شرایط و شرایط مندرج در قوانین و با مندرجات قرارداد مربوطه یا صرف در معاملات هستند اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم تطابق 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 فرض کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است پرداخت کند. در صورت فسخ معامله لزومی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه‌کننده متقی 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 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.

۲-۳- اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای 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، صرتی، تصریری 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 التصاق برجسب روی کالا، یا نصب نابلور در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای 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 می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم در خصوص انجام کار و ارائه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره - آیین‌نامه اجرائی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاههای ذی‌ربط 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 مصرف‌کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، مستوع می‌باشد.

تبصره - آیین‌نامه 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 نیایی 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 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 داوای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره ۲ - در مرکز استقا 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.

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 قره قضایه.

- 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:

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

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

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

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

ماده ۱۳ - منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

۱-۱۳ - اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده پس از استیفاء حقوق

مصرف‌کننده از محکوم علیه.

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

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

تیسره - حداقل ده درصد (۱۰٪) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود.

فصل چهارم - نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴ - 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 (۲)، (۳) و (۴) ماده (۱۲) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکی و مشتکی عنه) یا جهت رسیدگی نلتونی 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 مصرف‌کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمانها یا 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 - مسؤولیت جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده با تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی مهم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف‌کننده شده‌است. در مورد 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 مسؤولیت 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 - جریمه‌ها 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

بخش

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 ایفاء هر یک 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.

ماده ۲۰ - 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 ۲۱ - آیین نامه اجرایی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۲۲ - از زمان لازم الاجراء شدن این قانون رسیدگی به تخلفات ايراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازاتهای مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهد گرفت و قوانین مغایر لغو و بلااثر می گردد.

همچنین پرونده های مفتوحه در هیأت های بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم الاجراء شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهند شد.

قانون فوق مشتمل بر بیست و دو ماده و پانزده تبصره در جلسه عتسی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یکهزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۸۷/۲۳ به تأیید شورای نگهبان رسید.

علی لاریجانی