



جمهوری اسلامی ایران
مجلس شورای اسلامی
دفتر رئیس

شماره ۷۲/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیت‌المالی

ورود به دبیرخانه شورای نگهبان
شماره ثبت: ۷۹۹۸/۱۱/۸۵ صبح
تاریخ ثبت:
اقدام کننده: ۴، ۴ / ۸۵ عصر

شورای محترم نگهبان

لایحه حمایت از حقوق مصرف کنندگان که از سوی دولت به شماره ۴۷۳۲ مورخ
۱۳۷۲/۳/۲۴ به مجلس شورای اسلامی تقدیم و در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ
۱۳۸۵/۳/۳۱ مجلس با اصلاحاتی به تصویب رسید، در اجرای اصل نود و چهارم (۹۴) قانون اساسی جمهوری
اسلامی ایران جهت بررسی و اظهار نظر آن شورای محترم به پیوست ارسال می‌گردد.

علامتی حداد عادل

رئیس مجلس شورای اسلامی



جمهوری اسلامی ایران
مجلس شورای اسلامی
دفترتیس

شماره ۷۱/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیتسالی

لایحه 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 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 و یا عدم امکان انتفاع متعارف از آن 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- صورتحساب 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 می گیرد، بلیط یا قبض حکم صورتحساب را دارد و در آن، علاوه بر اطلاعات مصرف و مشخصات کیفی و



جمهوری اسلامی ایران

مجلس شورای اسلامی

دفتر رئیس

شماره ۷۱/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیت‌اللی

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 برحسب میزان تقصیر، 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 و باید کلیه خسارات مادی و معنوی ناشی از عیوب یا عدم انطباق کالا یا خدمات ^{با مشخصات اعلام} شده را جبران کنند. مصرف‌کننده مختار است به استیفای همان کالا و خدمت بدون اخذ مابه‌التفاوت یا با اخذ آن، همچنین استرداد کالا و دریافت وجه آن.

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 را همراه با صورت‌حساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف‌کنندگان ارائه نمایند.

۳-۲- 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 می‌باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف‌کنندگان برسانند.

تبصره ۱ - تحمیل کالا و خدمات خاص یا همراه نمودن کالای دیگر یا مشروط کردن تحویل کالا یا ارائه خدمت به نحوی که حق آزادی انتخاب مصرف‌کننده را سلب یا محدود کند، ممنوع می‌باشد.



جمهوری اسلامی ایران

مجلس شورای اسلامی

دفتر رئیس

شماره ۷۱/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیتالی

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 و شرایط تعویض و استرداد کالا، ظرف مدت سه ماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه‌ها، دستگاهها و مؤسسات ذی ربط 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 کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین‌آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی 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 عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به‌طور 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 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 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



جمهوری اسلامی ایران
مجلس شورای اسلامی
دفتر رئیس

شماره ۷۱/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بتیالی

مصرف‌کننده از جمله از طریق وسایل 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 هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۸ - 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 ۹ - به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تأسیس می‌شوند و در این قانون «انجمن» خوانده خواهند 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



جمهوری اسلامی ایران

مجلس شورای اسلامی

دفتر رئیس

شماره ۷۲/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیتالی

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.

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

صنفا 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:

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 اجرایی به جهت اجرای

مؤثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.

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

۴-۱۲ - ارجاع دعاوی به مراجع ذی‌ربط.

ماده ۱۳ - منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

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

محکوم علیه.

بیت‌المالی

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

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

تبصره - 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 استیفای حقوق مصرف‌کنندگان، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان موظفند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نموده یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را براساس تخلفات و مجازات‌های مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ و در سایر موارد براساس قوانین و مقررات موضوعه رسیدگی و حکم لازم 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 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 ۱۶ - مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده خواه به صورت مستقیم ناشی از نوع کالا یا خدمت ارائه شده یا غیر مستقیم ناشی از عواقب و نتایج عرضه کالا یا خدمات با تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب

سبقتی

ورود خسارت و اضرار به مصرف کننده شده است. در مورد شرکت های 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 - اتحادیه های 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 کمیسیون های 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 - جریمه ها 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 چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹ - عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی 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 ایفای 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.



جمهوری اسلامی ایران

مجلس شورای اسلامی

دفتر رئیس

شماره ۷۱/۵۱۸۱۷

تاریخ ۱۳۸۵/۰۴/۰۴

پست

بیت‌المالی

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

ماده ۲۱ - آیین‌نامه اجرایی مربوط به نحوه رسیدگی به تخلفات و مجازات‌های مقرر در این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه‌های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۲۲ - از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد 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 می‌گردد. همچنین پرونده‌های مفتوحه در هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهد شد. لایحه فوق مشتمل بر بیست و دو ماده و پانزده تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ سی و یکم خرداد ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و پنج مجلس شورای اسلامی به تصویب رسید.

غلامعلی حدادعادل

رئیس مجلس شورای اسلامی