



قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- تعاریف

۱-۱- مصرف کننده: هر شخص حقیقی و 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 دستگاه ها، مؤسسات و شرکت هایی 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 أخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند.

۱-۴- عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییرحالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا

خدمات گردد:

۵ - ۱- 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 براساس عرف در معاملات.

۶ - ۱- صورتحساب 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 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 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 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 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 تأمین کند و 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 تولیدکنندگان مکلفند :

۳-۱- ضمانتنامه ای را که دربردارنده 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.



۳-۲- اطلاعات لازم شامل: نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی های 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 برسانند.

تبصره ۱- فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می باشد.

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 چهار ماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه ها، دستگاه ها و مؤسسات ذی ربط تعیین و اعلام می شود.

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 تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه ای از جمله خودرو (سنگین یا

سبک)، ماشین آلات 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 می باشند.



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 رؤیت باشد، اعلام نمایند .

ماده ۶ - کلیه دستگاه های دولتی و عمومی ، سازمان ها، شرکت ها، بانک ها، نهادها، شهرداری ها و همچنین دستگاه هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می باشند 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 و برنامه ریزی کشور با همکاری دستگاه های 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 مصرف کننده از جمله از طریق وسایل ارتباط جمعی ، رسانه های گروهی و برگه های تبلیغاتی شود، ممنوع می باشد .

تبصره - آیین نامه 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 عرضه کنندگان کالا و خدمات ، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت ، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می شود .

فصل سوم - تشکیل انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان





ماده ۹- به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجراء سیاست ها و برنامه های حمایت از حقوق مصرف کنندگان ، به موجب این قانون انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان تأسیس می شود و در این قانون «انجمن » خوانده خواهد شد.

تبصره ۱- انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می یابد.

تبصره ۲- در مرکز استان ها و شهرستان ها انجمن استان و شهرستان و در تهران علاوه بر انجمن شهرستان و استان انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان نیز تشکیل می گردد.

تبصره ۳- حوزه فعالیت انجمن های 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 مصرف کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می شوند:

- 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 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 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 مؤسس انجمن موظف است اساسنامه انجمن را تصویب و تمهیدات لازم را برای مشارکت مردمی و

تشکیل انجمن های ملی، استانی و شهرستانی فراهم کند.

ماده ۱۱- فعالیت های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن ها ممنوع می باشد.

ماده ۱۲- وظایف و اختیارات انجمن ها به شرح ذیل است:

۱۲-۱- آگاه سازی مصرف کنندگان از طریق رسانه های گروهی و ارتباط جمعی ، انتشار نشریه ، برگزاری مصاحبه و

همایش و تشکیل دوره های آموزشی عمومی و تخصصی .

۱۲-۲- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه های ذی ربط اجرایی به جهت اجراء مؤثر مقررات امور مربوط به

حقوق مصرف کنندگان .





۱۲-۳- بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره ای و حقوقی به مصرف کنندگان .

۱۲-۴- ارجاع دعاوی به مراجع ذی ربط در صورت درخواست خواهان.

ماده ۱۳ - منابع مالی انجمن ها به شرح زیر است :

۱۳-۱- اخذ کارمزد برای جبران هزینه های متقبل شده پس از استیفاء حقوق مصرف کننده از محکوم علیه .

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

۱۳-۲- کمک های انجمن های حمایت از حقوق مصرف کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد .

تبصره - حداقل ده درصد (۱۰٪) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات ، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به

مصرف کنندگان می شود .

فصل چهارم - نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴- به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفاء حقوق مصرف کنندگان ، انجمن

های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند 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

قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند. سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام

صنفا 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 مصرف کننده است ، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمان های ذی ربط 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 مصرف کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می باشد که موجب 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 - جرمه 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 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 ذی صلاح رسیدگی کننده می توانند علاوه بر مجازات های 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 افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازات های 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 خواهد شد.

قانون فوق مشتمل بر بیست و دو ماده و پانزده تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهر ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۸/۷/۲۳ به تأیید شورای نگهبان رسید.

