

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵

به انضمام آیین‌نامه‌های مربوطه

ماده ۱- تعاریف:

۱-۱- مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند.
۱-۲- عرضه‌کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه‌کنندگان 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 غیرمستقیم به صورت کلی یا جزیی کالا یا خدمت به مصرف‌کننده ارائه می‌نمایند اطلاق می‌شود.

۱-۳- ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه‌کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش‌دهنده 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.

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 مواضع بین عرضه‌کنندگان 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.

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 آن عرفا 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.

ماده ۲- کلیه عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، منفردا یا مشترکا 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 جزیی (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 عرضه‌کننده منتفی 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:

۱-۳- ضمانتنامه‌ای 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 مصرف‌کنندگان ارائه نمایند.

۲-۳- 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 چهارماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه ها، دستگاهها و موسسات ذیربط 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، تامین قطعات یدکی و ارایه 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 رویت باشد، اعلام نمایند.

ماده ۶- کلیه دستگاه های دولتی و عمومی، سازمانها، شرکتهای، بانکها، نهادهای، 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 درخصوص انجام کار و ارایه 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 هیات وزیران خواهد رسید. [برای آگاهی بیشتر رجوع کنید به آیین نامه اجرایی این ماده در انتهای قانون].

ماده ۷- تبلیغات خلاف واقع و ارایه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف کننده از جمله از طریق و سایل 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 هیات وزیران خواهد رسید. [برای آگاهی بیشتر رجوع کنید به آیین نامه اجرایی این ماده در انتهای قانون].

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.

ماده ۱۴- (بموجب قانون اصلاح قانون نظام صنفی، نسخ شده است). متن منسوخ: 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 (شاکو و مشتکی 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 اجراء نماید.

ماده ۱۵- (بموجب قانون اصلاح قانون نظام صنفی، نسخ شده است). متن منسوخ: 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 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 با تشخیص مرجع رسیدگی‌کننده 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 ۱۷- (بموجب قانون اصلاح قانون نظام صنفی، نسخ شده است). متن منسوخ: 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.

ماده ۱۸- چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده 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 چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.^۱

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 همان کالا و خدمات به مصرف‌کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد.

تبصره- در صورتی که عرضه‌کنندگان 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 تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.^۲

^۱ رای شماره ۳۰۵۴ مورخ ۱۳۹۸/۱۱/۲۹ هیأت عمومی دیوان عدالت اداری: با فرض اینکه رسیدگی به اختلافات ناشی از قراردادهای مدنی قطعاً در صلاحیت رسیدگی محاکم قضایی است مگر اینکه استثناء شده باشند، نظر به اینکه بر اساس ماده ۱۸ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۵/۷/۱۳۸۸ چنانچه کالا یا خدمات عرضه‌شده توسط عرضه‌کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف‌کننده وارد گردد متخلف محکوم خواهد شد. این ماده هر چند مرجع صالح به رسیدگی را تصریح نکرده است، اما به قرینه عبارت (کالا یا خدمات عرضه‌شده توسط عرضه‌کنندگان) مشمول قانون تعزیرات حکومتی بوده‌اند و ماده ۲۴ آیین‌نامه اجرایی قانون اخیرالذکر نیز مصوب ۱۷/۷/۱۳۹۰ تصریح به صلاحیت رسیدگی شعب تعزیرات حکومتی به موضوعات مذکور نموده است، بنابراین با فرض اینکه منشاء قراردادهای منعقد، عناوین مذکور در قانون تعزیرات بوده‌اند اما یک شعبه با احراز صلاحیت رسیدگی اداره تعزیرات حکومتی حکم به رد شکایت و شعبه دیگر با نفی صلاحیت آن اداره حکم به ورود شکایت و نقض رأی صادره کرده است تعارض محرز بوده و با عنایت بر اینکه منشاء قراردادهای موضوع پرونده‌های مطروحه عناوین مذکور در قانون تعزیرات حکومتی است، رأی شعبه ۱۳ بدوی دیوان عدالت اداری به شماره دادنامه ۱۳۰۱۷۶۳/۱۳۹۵/۲۰/۶ که به موجب رأی شعبه ۲۶ تجدیدنظر دیوان عدالت اداری به شماره دادنامه ۱۴۵۹-۱۹/۴/۱۳۹۷ تأیید شده و اداره تعزیرات را صالح به رسیدگی تشخیص داده است صحیح و موافق مقررات قانونی است.

^۲ رأی شماره ۱۴۲۰ الی ۱۴۲۳ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۱۸ هیأت عمومی دیوان عدالت اداری: مطابق ماده ۱۹ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب سال ۱۳۸۸ مقرر شده 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 همان کالا و خدمات به مصرف‌کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد. در ماده

آیین نامه اجرایی ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

ماده ۱- دستگاه های موضوع ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - موظفند پس از ابلاغ این آیین نامه، اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت را به شرح زیر در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند:

- الف - مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارائه خدمت
 - ب - فرآیند انجام کار و ارائه خدمت و مدت زمان متعارف انجام یا ارائه آن
 - ت - هزینه های انجام کار و ارائه خدمت
 - ث - عنوان واحد، محل استقرار و تعیین اوقات مراجعه
 - ج - نام و نام خانوادگی متصدی انجام کار و ارائه خدمت
 - چ - روش های ممکن برای انجام کار (حضور، مکتبه ای، اینترنتی و تلفنی)
 - ح - اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه کنندگان
 - خ - معرفی وب سایت (وبگاه) اینترنتی به منظور اعلام نحوه انجام کار و ارائه خدمت
 - د- شرایط و مدارک مورد عمل و فرم های (برگه های) مورد نیاز برای انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و مقررات
 - ذ - منشور حقوق مراجعه کنندگان
 - ر - اختصاص فضای مناسب برای مراجعه کنندگان و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و استقرار آنان در حد متعارف
- ماده ۲-** اطلاعات مذکور در ماده (۱) باید از تمامی طرق زیر به اطلاع تمام مراجعه کنندگان برسد:

- الف - تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید
 - ب - پایگاه الکترونیکی برای اطلاع رسانی در خصوص کار و خدمت قابل ارائه
 - پ - خط تلفن گویا برای راهنمایی
 - ت - کتابچه یا دستورالعمل راهنما
 - ث - پیش خوان اطلاع رسانی در مبادی ورودی
- تبصره -** تمامی تغییرات به عمل آمده در مفاد اطلاعات موضوع این ماده باید ظرف دو ماه اعمال شود.

ماده ۳- دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق اعتراضات به منظور ارائه شکایات، پیشنهادات، انتقادات و اخذ مشاوره و راهنمایی از مراجعه کنندگان به گونه ای که قابلیت دسترسی برای آنان را داشته باشد، با رعایت مقررات مربوط اقدام نمایند.

تبصره ۱- مراجعه کنندگان می توانند ضمن ارائه شکایات، انتقادات و پیشنهادات به صندوق یادشده، به انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع ماده (۹) قانون مذکور مراجعه نمایند. پس از بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره ای و حقوقی توسط انجمن به مراجعه کنندگان، انجمن می تواند به درخواست متقاضی و نیابت از او، نسبت به ارجاع موضوع به دستگاه اجرایی اقدام کند. چنانچه پاسخ دستگاه اجرایی قانع کننده نباشد، انجمن یا متقاضی می توانند مراتب را جهت رسیدگی به مراجع قانونی مندرج در ماده (۵) این آیین نامه ارجاع نمایند.

تبصره ۲- دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگه نظرسنجی را در اختیار وی قرار دهند.

ماده ۴- مسئولیت پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات مراجعه‌کنندگان برعهده دستگاه‌های اجرایی مربوط می‌باشد و دستگاه موظف است ظرف ده روز پاسخ لازم را به شاکی و یا انجمن یادشده ارائه نماید.

ماده ۵- در صورتی که مراجعه‌کنندگان از نحوه عملکرد دستگاه مشمول این آیین‌نامه و پاسخگویی آنها شکایت یا اعتراضی داشته باشند، می‌توانند مراتب را از طریق واحدهای ذی‌ربط بازرسی و نظارت مستقر در استانداری‌ها (در سطح استان) و فرمانداری‌ها (در سطح شهرستان) و در ارتباط با دستگاه‌های ستادی و ملی، واحدهای بازرسی و نظارت مستقر در این دستگاهها، مطابق قوانین و مقررات جاری، تا حصول نتیجه پیگیری کنند.

ماده ۶- استانداری‌ها موظفند با همکاری انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان موضوع فصل سوم قانون یاد شده پس از دریافت و تجمیع اطلاعات در سطح استان، در دی ماه هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در خصوص میزان رضایت و یا عدم رضایت از نحوه اطلاع‌رسانی در بدو ورود مراجعه‌کنندگان را تهیه کنند. به دستگاه‌هایی که بیشترین میزان موفقیت در ارزیابی را کسب نمایند، در اسفند ماه همان سال تقدیرنامه اطلاع‌رسانی شایسته به مراجعه‌کنندگان توسط استاندار اعطا خواهد شد.

ماده ۷- استانداری‌ها موظفند نتایج به دست آمده از اجرای این آیین‌نامه را به واحدهای استانی سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه نمایند تا در سامانه نظام مدیریت عملکرد دولت در ارزیابی جامع دستگاه‌های اجرایی مورد بهره‌برداری قرار گیرند. (اصلاحی ۱۳/۸/۱۳۹۷)

ماده ۸- در راستای تحقق اهداف این آیین‌نامه، وزارت صنعت، معدن و تجارت با هماهنگی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، نسبت به اطلاع‌رسانی و فراگیری مفاد این آیین‌نامه با رعایت قوانین و مقررات اقدام نماید. این تصویب‌نامه در تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۸ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

معاون اول رئیس‌جمهور - محمدرضا رحیمی

آیین نامه اجرایی ماده (۷) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۹۱/۲/۱۰ بنا به پیشنهاد مشترک شماره ۱/۵۵۹۸۵۸ مورخ ۱۳۹۰/۵/۱۸ وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت و فرهنگ و ارشاد اسلامی و به استناد تبصره ماده (۷) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - آیین نامه اجرایی ماده یادشده را به شرح زیر تصویب نمود:

ماده ۱- در این آیین نامه اصطلاحات و عبارات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان.

ب - انجمن: انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع ماده (۹) قانون.

ج - مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.

د - تبلیغ: انتشار هرگونه اطلاعات برای معرفی کالاها و خدمات مشمول این آیین نامه از طریق رسانه ها از قبیل رادیو، تلویزیون، شبکه های ماهواره ای، مطبوعات، سینما، اینترنت، اینترانت، شبکه های صوتی و تصویری سازمانی، کارنما، نمایشگاه، اسلاید، بانک های اطلاعات، سامانه پیام کوتاه، تابلوی سردرب واحد صنفی و تولیدات چاپی نظیر برگه های آگهی نما، برگه های تبلیغاتی، دفترک، دفترچه های راهنما، بسته بندی، برچسب، کارت معرفی، و آگهی نامه.

ه - تبلیغ خلاف واقع: تبلیغ حاوی اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف کننده کالا و خدمات شود.

و - سفارش دهنده: شخص حقیقی یا حقوقی که ساخت یا پخش و نشر تبلیغ را سفارش می دهد.

ز - سازنده آگهی: هر یک از کانون های آگهی و تبلیغاتی موضوع آیین نامه تأسیس و نظارت بر نحوه کار و فعالیت کانون های آگهی و تبلیغاتی مصوب ۱۳۵۸

ماده ۲- موارد زیر تبلیغ خلاف واقع و اطلاعات نادرست محسوب می شود:

الف - استفاده از مطالب گمراه کننده و ادعاهای غیرقابل اثبات و کذب.

ب - ارتکاب فعل یا ترک فعل که سبب مشتبه شدن یا فریب مخاطب از نظر کمیت یا کیفیت شود.

ج - تبلیغ فراتر از واقعیت کالا یا خدمات مورد نظر.

د - استفاده از صفات مطلق و اغراق آمیز نظیر کاملاً بهداشتی و صددرصد تضمینی.

ه - عدم ارایه اطلاعات دقیق، صحیح و روشن کالاها و خدمات.

و - بی ارزش یا فاقد اعتبار جلوه دادن خدمات و کالاهای دیگران.

ز - استناد به تأییدیه هایی که تاریخ اعتبار آنها منقضی و یا به هر دلیل معتبر نیستند.

ح - تقلید از ساختار، متن، شعار، تصاویر، آهنگ و شباهت های تبلیغاتی تجاری دیگر محصولات که مصرف کننده را فریب دهد و منجر به گمراهی وی شود.

ط - استفاده از اسامی، عناوین و نشان افراد و مؤسساتی که دارای شهرت هستند به نحوی که مصرف کننده را فریب دهد.

ی - استناد به تقدیرنامه، جایزه و گواهی صادرشده از مراکز رسمی مورد تأیید مراجع ذی صلاح، فراتر از متن آنها.

ک - هرگونه اعلان یا ارایه اطلاعات نادرست در برگه های تعهد یا تضمین کالا و خدمات.

ل - تبلیغ کالاها و خدماتی که از سوی دستگاه های ذی ربط حسب اختیارات و وظایف قانونی آنها غیرمجاز اعلام می شوند.

م - تبلیغ کالاها یا خدمات فاقد مجوزی که براساس قوانین و مقررات، تولید و عرضه آنها منوط به اخذ مجوز از مراجع قانونی ذیربط می باشد.

ن - استناد به منابع و مراجع خارجی در تبلیغ محصولات داخلی بدون تأیید مراجع ذیصلاح.

س - استفاده از صفات تفضیلی و عالی به صورت صریح و یا به کارگیری هر شیوه دیگری در نگارش یا قرائت متن به منظور القای مفهوم برتر با برترین بودن کالا و خدمات بدون تأیید مراجع ذیصلاح.

ع - عدم تصریح هویت شخص یا بنگاهی که تبلیغ به نفع اوست به استثنای آن بخش از تبلیغ که منتهی به تبلیغ اصلی می‌شود و صرفاً برای جلب توجه مخاطبان انتشار می‌یابد. (تبلیغ انتظاری)

ف - استفاده ابزاری از زنان، مردان و کودکان که نقش اصلی را در معرفی کالا و خدمات ایفا می‌نمایند.

ماده ۳- مسئولیت تبلیغ خلاف واقع بر عهده سفارش دهنده و سازنده آگهی است.

ماده ۴- سازنده آگهی موظف است هنگام پذیرش درخواست سفارش دهنده، در خصوص اشخاص حقیقی، هویت فرد را احراز و در خصوص اشخاص حقوقی مجوز فعالیت قانونی به انضمام درخواست کتبی ممه‌ور به مهر شخص حقوقی را اخذ نماید.

تبصره - سازنده آگهی موظف است نام، نشانی، شماره پروانه فعالیت و شماره تلفن خود و نام و نشانی سفارش‌دهنده و مشخصات کالا و خدمات ارایه شده را به طور واضح در برگه‌های تبلیغاتی چاپی درج نماید.

ماده ۵- تخلف رسانه‌های موضوع بند (د) ماده (۱) این آیین‌نامه و سازنده آگهی حسب مورد توسط سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان، مجامع امور صنفی، اتحادیه‌ها، انجمن و مراجع نظارتی ذی ربط به ادارات کل فرهنگ و ارشاد اسلامی منعکس می‌گردد تا طبق ضوابط مربوط، به تخلف آنها رسیدگی شود.

ماده ۶- نحوه رسیدگی مراجع ذی ربط، در صورت شکایت مصرف‌کنندگان یا اطلاع از وقوع تبلیغ خلاف واقع، براساس قانون و آیین‌نامه اجرایی آن، موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۷۳۲۷۰/ت/۴۵۳۴۱-هـ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ می‌باشد.

ماده ۷- در صورت صدور رأی قطعی (موضوع تبلیغ خلاف واقع و ارایه اطلاعات نادرست)، سازمان تعزیرات حکومتی یک نسخه از رأی صادر شده را به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ارسال می‌نماید تا طبق ضوابط نسبت به جلوگیری از انتشار آگهی اقدام لازم را به عمل آورد.

ماده ۸- پس از طرح شکایت ناشی از تبلیغ خلاف واقع و ارایه اطلاعات نادرست موضوع مواد (۱۴) و (۱۷) قانون در انجمن و اتحادیه‌های صنفی، در صورتی که اقدام سفارش دهنده به تشخیص مراجع یاد شده منجر به بروز خسارت نسبت به سایر مصرف‌کنندگان نیز شود، هر یک از مراجع مذکور موظف به انعکاس گزارش تخلف به سازمان صنعت، معدن و تجارت استان می‌باشند.

معاون اول رییس جمهور - محمدرضا رحیمی

از آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۱) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

(مصوب مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیات وزیران)

ماده ۱- در این آیین‌نامه واژه‌ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف - حقوق مصرف‌کننده: حقوقی که عرضه‌کنندگان کالا و خدمات منفرداً و مشترکاً از حیث صحت، کمیت، کیفیت و سلامت کالا و خدمات عرضه‌شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوط یا عرف باید در مورد هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند در معاملات رعایت کنند.

ب - انجمن ملی: انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در سطح ملی و کشوری.

پ - انجمن استان: انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در حوزه جغرافیایی استان.

ت - انجمن شهرستان: انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در حوزه جغرافیایی شهرستان.

ث - مراجع نظارتی: ادارات صنعت، معدن و تجارت شهرستان‌ها، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان و سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به ترتیب به عنوان مرجع نظارت بر انجمن‌ها در سطح شهرستان، استان و ملی (کشور).

ج - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - مصوب ۱۳۸۸

چ - انجمن: انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان.

ح - سازمان حمایت: سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان.

خ - مرجع رسیدگی‌کننده: سازمان تعزیرات حکومتی.

د - بازرس: بازرسان موضوع مواد (۱۵) و (۱۷) قانون.

ماده ۱۸- اشخاص حقیقی و حقوقی می‌توانند در راستای استیفای حقوق مصرف‌کنندگان، شکایت خود در مورد تخلفات این حوزه را به انجمن‌ها ارسال یا اعلام نمایند.

ماده ۲۰- انجمن باید تمام تلاش خود را جهت سازش طرفین شکایت، راجع به خسارات مالی ناشی از ارتکاب تخلف به عمل آورده و ظرف پانزده روز از تاریخ دریافت شکایت، نسبت به حل و فصل اختلاف اقدام نماید.

ماده ۲۱- چنانچه طرفین شکایت در انجمن حاضر به سازش گردند، مفاد سازش در جلسه انجمن صورتجلسه شده و طرفین موظفند مطابق مفاد سازش نامه تنظیمی عمل کنند.

ماده ۲۲- در صورت اختلاف در صحت ادعای شاکی، انجمن با استعلام از مراجع ذیصلاح از قبیل اتحادیه‌های صنفی ذی‌ربط (در مورد افراد صنفی) و کارشناسان مربوط، ادعا را بررسی می‌نماید.

ماده ۲۳- در صورت عدم حصول سازش و توافق طرفین شکایت یا برای رسیدگی قانونی به اصل تخلف، انجمن باید ظرف پنج روز پرونده را جهت رسیدگی به اداره تعزیرات حکومتی مربوط ارسال نماید. در این صورت، نتیجه بررسی و علت عدم سازش و توافق در برگه‌های متحدالشکلی که در سه نسخه تنظیم شده و دارای شماره مسلسل و قابلیت ثبت در نرم‌افزار را دارد، درج می‌گردد. نسخه اول، مخصوص اداره تعزیرات حکومتی مربوط، نسخه دوم مخصوص شاکی و نسخه سوم برای ثبت در نرم‌افزار در انجمن باقی می‌ماند.

ماده ۲۴- رسیدگی به تخلفات موضوع این قانون و قانون نظام صنفی جز در مواردی که واجد عنوان مجرمانه باشد و همچنین رسیدگی به خسارات مالی ناشی از ارتکاب تخلف، توسط ادارات تعزیرات حکومتی و براساس قوانین و مقررات حاکم بر سازمان تعزیرات حکومتی انجام می‌گیرد.

تبصره ۱- در صورتی که تخلف واجد عناوین مجرمانه باشد، مراتب به مراجع صالح قضایی اعلام می‌گردد.

تبصره ۲- در مواردی که از عرضه کالا و خدمات موضوع قانون به مصرف‌کنندگان خسارات غیرمالی وارد شده باشد، زیان‌دیده می‌تواند به مراجع صالح قضایی مراجعه کند.

ماده ۲۵- سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها، اتحادیه‌های صنفی و انجمن‌ها موظفند به منظور احقاق حقوق مصرف‌کننده، در صورت اطلاع از وقوع هرگونه تخلف، مراتب را برای رسیدگی به ادارات تعزیرات حکومتی اعلام نمایند.

ماده ۲۶- بازرسان و ناظران موضوع قانون، حسب مورد می‌توانند براساس نیاز بازار و اولویت‌های کالایی و خدماتی که از سوی وزارت صنعت، معدن و تجارت اعلام می‌شود، بازرسی نوبه‌ای را از اشخاص حقیقی و حقوقی صنفی و غیرصنفی مشمول این قانون به عمل آورند. نتیجه این بازرسی‌ها در صورتی که منجر به مشاهده تخلف شود، در قالب برگه‌هایی که توسط سازمان حمایت تهیه می‌شود، به ادارات تعزیرات حکومتی ارسال می‌گردد.

ماده ۲۸- سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها و انجمن‌ها درخصوص تخلفات موضوع قانون نظام صنفی، حسب مورد، نظر کارشناسی مجامع امور صنفی و یا اتحادیه‌های صنفی مربوط را اخذ و سپس اقدام به ارسال پرونده به ادارات تعزیرات حکومتی می‌نمایند. در صورت عدم پاسخگویی ظرف ده روز، نظر کارشناسی سایر مراجع مرتبط اخذ می‌گردد.

ماده ۲۹- شعب رسیدگی کننده تعزیرات حکومتی موظفند در مواردی که گزارش تخلف از سوی انجمن‌ها ارایه شده باشد، در صورت صدور رأی به محکومیت، تأدیه کارمزد انجام خدمات موضوع ماده (۱۳) قانون را که مطابق تبصره (۱) ماده (۱۵) این آیین‌نامه تعیین می‌شود، در دادنامه صادره قید کنند.

ماده ۳۰- مهلت جمع‌آوری کالا یا خدمات عرضه شده به منظور تعمیر، اصلاح و رفع عیب، متناسب با عرف و با لحاظ نوع کالا و خدمات، توسط مرجع رسیدگی کننده تعیین می‌گردد. مهلت یادشده حداکثر برای یک بار قابل تمدید است.

ماده ۳۱- در تمامی مراحل رسیدگی، طرفین پرونده حق استفاده از وکیل را دارند.

ماده ۳۲- در صورتی که واحدهای صنفی و غیرصنفی متخلف همکاری لازم را با سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها و انجمن‌ها در امر بازرسی و نظارت به عمل نیاورند، موضوع به ادارات تعزیرات حکومتی منعکس تا برابر مقررات عمل شود.

ماده ۳۳- سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات صنعت، معدن و تجارت شهرستان در صورت لزوم می‌توانند جهت برقراری گشت‌های مشترک، شعب سیار تعزیرات حکومتی را درخواست نمایند. ادارات تعزیرات حکومتی همکاری لازم را در این زمینه به عمل می‌آورند.

ماده ۳۴- به منظور اطلاع از نتایج رسیدگی به پرونده‌های (صنفی و غیرصنفی) ارسالی به ادارات تعزیرات حکومتی، ادارات مذکور موظفند پس از رسیدگی و صدور رأی، در صورت درخواست انجمن‌ها، سازمان حمایت و سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت، استان‌ها یک نسخه از آرای صادر شده را ظرف ده روز از تاریخ صدور در اختیار آنها قرار دهند.

ماده ۳۵- واحدهای صنفی و غیرصنفی مکلفند اسناد و مدارک مورد درخواست سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت، انجمن‌ها، اتحادیه‌های صنفی و واحدهای بازرسی و نظارت مجامع امور صنفی را جهت بررسی، در اختیار آنها قرار دهند، در غیر این صورت، موضوع به مراجع ذی‌ربط منعکس می‌شود.

ماده ۳۶- هرگونه اصلاح در اساسنامه انجمن‌ها، در چارچوب قانون و این آیین‌نامه براساس پیشنهاد سازمان حمایت که با همکاری سایر مراجع ذی‌ربط تهیه می‌شود، توسط وزیر صنعت، معدن و تجارت تصویب و ابلاغ خواهد شد.

ماده ۳۷- دستورالعمل‌ها و ضوابط اجرایی موضوع مواد (۳) و (۴) قانون مبنی بر تکلیف عرضه‌کنندگان کالاهای سرمایه‌ای به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز در سطح کشور (عبارت "در سطح کشور"، اصلاحی مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۳) تأمین قطعات یدکی و ارایه سرویس خدمات پس از فروش و سایر موارد مربوط، توسط سازمان حمایت و با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط تهیه و پس از تصویب وزیر صنعت، معدن و تجارت ابلاغ می‌گردد.

ماده ۳۸- (بموجب اصلاحیه مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۳ مصوبه هیات وزیران حذف شد)

ماده ۳۹- وزیر صنعت، معدن و تجارت موظف است دستورالعمل‌های اجرایی مواد (۳۷) و (۳۸) این آیین‌نامه را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و به نحوی که موارد ذیل در آن لحاظ گردیده باشد، تصویب و ابلاغ نماید:

الف - (بند های الف و ب بموجب اصلاحیه مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۳ مصوبه هیات وزیران حذف شد.)

پ - شرایط عرضه کالا به مصرف‌کننده

ت - تعیین حداقل میزان ضمانت به مدت دوازده ماه و شرایط آن و همچنین تعیین مدت ضمانت تعمیرات و قطعات تعویضی

ث - تعیین حداقل مدت دوره پشتیبانی و تعهد در قبال کالاهای عرضه شده از سوی تولیدکننده و یا واردکننده

ج - تعیین شرایط و نحوه راهنمایی مصرف‌کنندگان

چ - تعیین شرایط تعویض و یا عودت کالا

ح - شرایط فراخوان کالا در صورت وجود عیب فراگیر و ذاتی

خ - تبیین و تعیین شرایط خدمات سیار

د - تعیین شرایط، تعداد و پراکنش نمایندگی‌های خدمات فروش و پس از فروش عرضه‌کنندگان

ذ - تعیین سایر شرایط خدمات فروش و خدمات پس از فروش جهت هر گروه از کالاهای مصرفی با دوام و سرمایه‌ای و پیش‌بینی سامانه و شرایط ارزیابی آنها

تبصره - تدوین و ابلاغ دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به فهرست کالاهای موضوع تبصره (۴) ماده (۳) قانون با هماهنگی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی صورت می‌پذیرد.

ماده ۴۰- عرضه‌کنندگان موظفند مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع فروش (فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و غیره)، قیمت‌گذاری (ضوابط سازمان حمایت و سایر مراجع قانونی ذی‌ربط) و آیین‌نامه‌های اجرایی و ضوابط خدمات فروش کالاهای تولید داخل و وارداتی را رعایت نمایند.

ماده ۴۱- تولیدکنندگان و واردکنندگان یا شعب شرکت‌های خارجی و واسطه فروش و خدمات پس از فروش آنها موظفند سازوکار پاسخگویی و رسیدگی به اعتراضات مصرف‌کنندگان را در شرکت و نمایندگی‌ها و شعب مجاز مستقر نمایند و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را جهت ارزیابی به مراجع ذی‌ربط ارائه کنند.

ماده ۴۲- هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم یا انعقاد قرارداد بین عرضه‌کننده، واسطه فروش و مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق قوانین و ضمانت‌نامه صادره بر عهده دارد، ساقط شود و یا خلاف قانون برعهده هر شخص حقیقی و حقوقی دیگری گذاشته شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلااثر می‌باشد.

ماده ۴۳- مسئولیت رسیدگی به اعتراضات مصرف‌کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان در وهله اول برعهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون و آیین‌نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقررات مرتبط قابل پیگیری می‌باشد.



جمهوری اسلامی ایران
توه قضائیه

جناب آقای محمدی

مدیر کل محترم تعزیرات حکومتی استان تهران

باسلام

تاریخ: ۹۳/۳/۴

شماره: ۷/۹۳/۴۸۵

شماره پرونده: ۹۳-۱۸۶/۱-۵۴

نوع پرونده:

بسمه تعالی
رسید
۱) - مدارک محترم حضرتی
بر اساس ماده ۵۹ اصلاحیه قانون مجازات اسلامی
۲) ضمیمه - رعین را راجع در جمع محض

بازگشت به استعلام شماره ۵۰۰/۱۵۷ مورخ ۹۳/۱/۱۷ نظریه مشورتی این اداره کل به شرح زیر اعلام

می گردد:

۱) هرچند مواد ۵۹ اصلاح قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۹۲ و ۹۶ قانون نظام صنفی مصوب ۸۲، ماده ۲۲ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۸۸ را لغو نموده است و لیکن با توجه به ماده ۲۱ قانون اخیرالذکر که تهیه آئین نامه اجرایی این قانون را به عهده وزارتخانه های بازرگانی و دادگستری و تصویب آنرا به عهده هیئت وزیران گذاشته و هنوز به قوت خود باقی است و به موجب ماده ۲۴ از آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۹۰ رسیدگی به تخلفات موضوع قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و قانون نظام صنفی جز در مواردی که واجد عنوان مجرمانه باشد در ادارات تعزیرات حکومتی رسیدگی می شود، بنا به مراتب فوق و با توجه به اینکه ماده ۵۹ اصلاح قانون نظام صنفی چون بعد از لغو ماده ۲۲ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، مرجع دیگری را جهت رسیدگی به تخلفات موضوع قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و قانون نظام صنفی مشخص نکرده است، سازمان تعزیرات حکومتی به موجب ماده ۲۴ آئین نامه اجرایی قانون صدرالاشاره، صلاحیت رسیدگی به تخلفات موضوع مواد ۲، ۳، ۸، ۱۸ و ۱۹ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان را دارد.

۲) مرور زمان های مذکور در مواد ۱۰۵ و ۱۰۷ قانون مجازات اسلامی مصوب ۱۳۹۲/۲/۱ (مرور زمان تعقیب، صدور حکم و اجرای حکم) ناظر بر مواردی است که طبق قانون اولاً جرمی وقوع یافته باشد؛ ثانیاً جرم ارتكابی از نوع تعزیری باشد و لذا در مواردی که فعل یا ترک فعل مورد رسیدگی عنوان تخلف داشته باشد، از شمول عنوان «جرم» خارج بوده و مشمول احکام مربوط به مرور زمان ناظر بر جرائم تعزیری نمی گردد. بدیهی است که در موارد خاصی که قانون گذار آثار و احکام جرائم تعزیری را بر تخلفات تسری داده باشد، موضوع از شمول حکم عام مذکور خارج است. /الف

دکتر محمد علی شاه حیدری پور

مدیر کل حقوقی توه قضائیه

نشانی سایت اداره کل حقوقی: www.edarehoquqy.ir