

# قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان<sup>۱</sup>

## مصوب ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ با اصلاحات و الحاقات بعدی

### 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 حرفه‌ای 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- ضمانت نامه 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 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- 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.

۱- این قانون در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۰۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۸/۰۷/۲۳ به تأیید شورای نگهبان رسید و در روزنامه رسمی شماره ۱۸۸۴۱ مورخ ۱۳۸۸/۰۸/۱۳ منتشر گردیده 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 - ضمانت نامه‌ای 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.

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 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 ضمانت نامه و صورتحساب دارد ظرف مدت چهار ماه توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت<sup>۱</sup> و با همکاری وزارتخانه‌ها، دستگاه‌ها و مؤسسات ذی‌ربط تعیین و اعلام می‌شود.

**تبصره ۴** - وزارت صنعت، معدن و تجارت (ا صلاحی ۹۰/۰۴/۰۸) 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 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 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 گونه‌ای که برای همگان قابل رؤیت باشد، اعلام نمایند.

۱ - اصلاح به موجب قانون تشکیل دو وزارتخانه تعاون، کار و رفاه اجتماعی و صنعت، معدن و تجارت مصوب ۱۳۹۰/۰۴/۰۸ مجلس شورای اسلامی:

قانون تشکیل دو وزارتخانه تعاون، کار و رفاه اجتماعی و صنعت، معدن و تجارت

ماده واحده - به موجب این قانون سه وزارتخانه تعاون، کار و امور اجتماعی و رفاه و تأمین اجتماعی و دو وزارتخانه صنایع و معادن و بازرگانی به ترتیب دو وزارتخانه تعاون، کار و رفاه اجتماعی و صنعت، معدن و تجارت تشکیل می‌شود و کلیه وظایف و اختیاراتی که طبق قوانین برعهده وزارتخانه‌ها و وزیران یادشده بوده است به دو وزارتخانه جدید و وزیران آنها منتقل می‌گردد...

تبصره ۳- در کلیه قوانین به جای وزارتخانه‌های یادشده و وزیران آنها به ترتیب وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و وزارت صنعت، معدن و تجارت و وزیران آنها جایگزین می‌شود.

**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 اجرایی 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 و سایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

**تبصره-** آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت (اصلاحی ۹۰/۰۴/۰۸) 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 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 دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت صنعت، معدن و تجارت (اصلاحی ۹۰/۰۴/۰۸) 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 صنعت، معدن و تجارت (اصلاحی ۹۰/۰۴/۰۸) رییس 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.

- رییس سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا.

- رییس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران.

- رییس 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 رییس قوه قضائیه.

- رییس 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:

۱-۱۲- آگاه سازی مصرف کنندگان از طریق رسانه های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مباحثه و همایش و تشکیل دوره های آموزشی عمومی و تخصصی.

۲-۱۲- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه های ذی ربط اجرایی به جهت اجرا مؤثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف کنندگان.

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

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

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

۱-۱۳- 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.

۲-۱۳- 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.



**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 تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام کامل تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.<sup>۱</sup>

**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 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 این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه‌های صنعت، معدن و تجارت (اصلاحی ۹۰/۰۴/۰۸) و دادگستری تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

**ماده ۲۲-** نسخ شد.<sup>۲</sup>

قانون فوق مشتمل بر بیست و دو ماده و پانزده تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یک هزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۸/۰۷/۲۳ به تایید شورای نگهبان رسید.

## رییس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

۱ - 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 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. در ماده ۲۱ همین قانون، تصویب آیین‌نامه اجرایی قانون بر عهده هیأت وزیران محول شده است و در ماده ۲۴ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (موضوع تصویب نامه شماره ۱۷۳۲۷۰.ت.۴۵۳۴۱-هـ-۱۳۹۰.۹.۲ هیأت وزیران) رسیدگی به تخلفات موضوع 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 بر اساس قوانین و مقررات حاکم بر سازمان تعزیرات حکومتی انجام می‌گیرد. نظر به اینکه اولاً: «عدم ایفاء تعهد قراردادی» در غیر از موارد منصوص در قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از جمله ماده ۱۸ همان قانون که در رأی شماره ۱۳۹۸.۱۱.۱-۳۰۵۴ وحدت رویه هیأت عمومی دیوان عدالت اداری رسیدگی به آن در صلاحیت تعزیرات حکومتی است، از جمله تخلفات موضوع مواد ۳ الی ۸ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب سال ۱۳۸۸ محسوب نمی‌شود و سازمان تعزیرات حکومتی شایستگی رسیدگی به دعوی «عدم ایفاء تعهد قراردادی» را ندارد و ثانیاً: با لحاظ حکم مقرر در تبصره ماده ۱۹ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مبنی بر اینکه: «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 تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام کامل تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند» موضوع واجد جنبه مدنی است و تخلف قابل تعقیب در تعزیرات حکومتی محسوب نمی‌شود و به موجب آراء متعدد هیأت عمومی دیوان عدالت اداری از جمله آرای شماره ۳۳-۲۹-۱۳۷۵، ۱۳۸-۱۲-۱۳۷۹.۴ و ۱۹۷-۲۰-۱۳۷۹.۶ رسیدگی به دعوی با منشاء قرارداد در صلاحیت و شایستگی دادگاه‌های عمومی حقوقی است مگر اینکه خلاف آن محرز باشد و در موارد تردید باید به قدر متیقن اکتفا کرد. بنابر مراتب آراء شعب دیوان عدالت اداری که بر نقض آراء شعب تعزیرات حکومتی صادر شده با این استدلال که شعب تعزیرات حکومتی شایستگی رسیدگی به دعوی «عدم ایفاء تعهدات قراردادی» را ندارند در حدی که متضمن استدلال فوق الذکر باشد صحیح و موافق مقررات است.

۲- به موجب ماده ۵۹ قانون اصلاح قانون نظام صنفی کشور مصوب ۱۳۹۲/۰۶/۱۲ مجلس شورای اسلامی نسخ شد:

ماده ۲۲ پیشین: 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 ۱۳۸۲/۱۲ 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.