

بسمه تعالی

دوره آموزش ضمن خدمت کارمندان دولت

عنوان دوره:

# آشنایی با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

((ویژه کارکنان سازمان صنعت، معدن، تجارت استان کرمانشاه))

مدرس:

دکتر یحیی یوسفی

مدرس دانشگاه و مشاور منابع انسانی رئیس کل دادگستری استان کرمانشاه

آبان ماه ۱۴۰۰

## فهرست مطالب

فصل اول:

تعاریف

فصل دوم:

وظایف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان

فصل سوم:

تشکیل انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان

و وظایف آن

فصل چهارم:

نحوه رسیدگی و حمایت

فصل پنجم:

جریمه ها و مجازات

---

– آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان اصلاحات مورخ ۹۹/۱۰/۷

## **فصل اول – تعاریف**

**۱-۱ مصرف کننده:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند و حقوقی که عرضه کنندگان کالا و خدمات منفردا و مشترکا از حیث صحت، کمیت، کیفیت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین یا مندرجات قرارداد مربوط یا عرف باید در مورد هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمتی را خریداری می کند در معاملات رعایت کنند، حقوق مصرف کننده باید از آن برخوردار باشد.

**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. تمامی عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفردا یا مشترکا مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند.

**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.

## انتظارات مصرف کنندگان و زیان دیدگان تخلفات اقتصادی

- ۱- دستیابی به کالاها و خدمات اصیل؛
- ۲- کاهش زمینه های بروز و ارتکاب تخلف و تقلبات اقتصادی؛
- ۳- افزایش نظارت بر بازار؛
- ۴- سرعت اجرای احکام متخلفین و اطلاع رسانی آن؛
- ۵- آگاهی از نتیجه شکایت؛
- ۶- حمایت از زیان دیدگان و جبران خسارت آنان؛
- ۷- افزایش سطح آگاهی مصرف کنندگان از حقوق بنیادین خود.

## **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 (چندین قواره پارچه) باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین شده، مشتری حق دارد صرفاً عوض سالم آن جنس را مطالبه کند و فروشنده باید آن را تأمین کند و اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) (مانند یک دست مبل) باشد مشتری می تواند معامله را فسخ کند یا ارش (مابه التفاوت) کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده نیز موظف است آن را پرداخت کند. در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه کننده منتفی است.

همچنین عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولید کنندگان مکلفند ضمانت نامه ای که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است را همراه با صورت حساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد، به مصرف کنندگان ارائه کنند.

همچنین قانونگذار در قانون حمایت از مصرف کنندگان، تمامی عرضه کنندگان اعم از تولید کنندگان و وارد کنندگان کالاهای سرمایه ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راه سازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی را مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تأمین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش کرده 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 تولید کنندگان مکلفند :**

۱-۳ 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.

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 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 درخصوص 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:

۱-۱۲ 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 .

۲-۱۲ ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه های ذی ربط اجرایی به جهت اجراء 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٪) محکومٌ 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 .

## وظایف انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان

- ❖ سیاست گذاری و برنامه ریزی لازم در جهت حمایت از حقوق مصرف کنندگان در سطح ملی
- ❖ ارائه نظرات به مسئولین و همکاری با دستگاه های ذیربط اجرایی در اجرای موثر مقررات و قوانین مرتبط با حقوق مصرف کنندگان
- ❖ آموزش با تمرکز بر تبیین حقوق مصرف کنندگان، استاندارد و کیفیت محصول به مصرف کنندگان از طریق رسانه های ارتباط جمعی
- ❖ برگزاری مصاحبه، همایش و تشکیل دوره های آموزشی عمومی و تخصصی برای سایر انجمن ها
- ❖ همکاری با سازمان های بین المللی مرتبط
- ❖ کمک به تشکیل انجمن های استانی و شهرستانی
- ❖ ارائه طرح و لایحه در جهت حمایت از حقوق مصرف کنندگان برای تصویب در دولت و مجلس شورای اسلامی
- ❖ بررسی و مطالعات کاربردی به منظور شناخت انحصارها، تبانی و راه های جلوگیری آن و اعمال و اجرای رقابتی شدن بیشتر بازارهای کالا و خدمات
- ❖ انتقال و پیگیری موارد مرتبط با حقوق مصرف کنندگان به انجمن استانی و شهرستانی و سازمان های دولتی ذیربط
- ❖ انتشار اطلاعات مورد نیاز مصرف کنندگان برای تهیه کالا و خدمات مورد نیاز
- ❖ تمهیدات لازم به منظور ایجاد هماهنگی بین انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان و شهرستان
- ❖ دریافت، ارجاع و پیگیری دعاوی و شکایات مصرف کنندگان به مراجع ذیربط در صورتیکه انجمن استان به دلیل محدودیت حوزه فعالیت، دعاوی مربوط را به انجمن ملی واگذار نماید و یا دعاوی که به تشخیص مرجع نظارتی در سطح ملی تشخیص داده شده و از انجمن ملی پیگیری می شود.

- ❖ فعال‌سازی انجمنهای استانی و شهرستانی.
- ❖ تعیین کمیته‌های تخصصی برای انجمن.
- ❖ برگزاری نمایشگاه‌های مرتبط با حقوق مصرف‌کننده .
- ❖ حضور در جلسات مرتبط با حقوق مصرف‌کننده در سایر دستگاه‌ها .
- ❖ سایر وظایفی که طبق قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و آئین‌نامه های اجرایی آن به انجمن محول گردیده است .

## 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 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 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 -** مسئولیت 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 مسئولیت 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.



# آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به همراه اصلاحات مورخ ۹۹/۱۰/۷

هیأت وزیران

## فصل اول - تعاریف

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

## فصل دوم - ثبت انجمن‌ها

**ماده ۲-** انجمن‌ها پس از ثبت در وزارت صنعت، معدن و تجارت و اخذ پروانه فعالیت برابر ضوابط این آیین‌نامه رسمیت می‌یابند.

**تبصره ۱-** انجمن‌های شهرستان و استان در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مربوط و انجمن ملی در وزارت مذکور (سازمان حمایت) به ثبت می‌رسند.

**تبصره ۲-** سازمان حمایت موظف است ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، اساسنامه نمونه و نرم‌افزارهای مورد نیاز برای ثبت انجمن‌ها را تهیه و راه‌اندازی نماید.

**ماده ۳-** اعضای هیئت مدیره انجمن مکلفند ظرف بیست روز پس از برگزاری انتخابات هیئت مدیره انجمن، درخواست ثبت انجمن به همراه اساسنامه مصوب را حسب مورد به مرجع ثبت مربوط ارایه نمایند.

**ماده ۴-** هیئت نظارت بر انتخابات انجمن‌ها، مرکب از نمایندگان سازمان حمایت و وزارتخانه‌های کشور و دادگستری، موظف است پس از برگزاری انتخابات اعضای هیئت مدیره ظرف یک هفته مدارک زیر را جهت ثبت انجمن با در نظر گرفتن محدوده فعالیت انجمن (شهرستان، استان و ملی) حسب مورد به سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا سازمان حمایت ارسال نماید.

الف - اساسنامه انجمن

ب - آگهی دعوت از داوطلبان عضویت در هیئت مدیره انجمن

پ - اسامی داوطلبان عضویت در هیئت مدیره

ت - اسامی داوطلبان تأیید صلاحیت شده

ث - صورتجلسه برگزاری انتخابات هیئت مدیره

**ماده ۵-** سازمان حمایت و سازمان صنعت، معدن و تجارت استان موظفند پس از دریافت درخواست ثبت و همچنین مدارک موضوع ماده (۴) این آیین‌نامه، تعهدنامه‌ای مبنی بر عدم فعالیت سیاسی، تجاری و انتفاعی و رعایت قوانین و مقررات و الگوهای رفتاری نهادهای مدنی توسط انجمن را از اعضای هیئت مدیره اخذ نمایند.

**ماده ۶-** سازمان حمایت و سازمان صنعت، معدن و تجارت استان حسب مورد با توجه به محدوده فعالیت انجمن، موظفند پس از دریافت مدارک مذکور در ماده (۴) این آیین‌نامه و اخذ تعهدنامه موضوع ماده (۵) آیین‌نامه، ظرف بیست روز نسبت به ثبت انجمن و درج مشخصات آن در بانک اطلاعات انجمن اقدام و پروانه فعالیت

انجمن را صادر کنند.

تبصره ۱- پروانه فعالیت انجمن شهرستان و استان توسط سازمان صنعت، معدن و تجارت استان و انجمن ملی توسط سازمان حمایت صادر خواهد شد.

تبصره ۲- برگه‌های (فرم‌های) درج مشخصات انجمن در بانک اطلاعات و همچنین پروانه فعالیت توسط سازمان حمایت تهیه خواهد شد.

ماده ۷- پروانه فعالیت انجمن در دو نسخه تنظیم می‌گردد که یک نسخه آن به هیئت مدیره انجمن و نسخه دیگر حسب مورد در سازمان حمایت یا سازمان صنعت، معدن و تجارت استان نگهداری می‌شود.

تبصره - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مکلف است تصویری از پروانه فعالیت انجمن‌های شهرستانی و استانی را به سازمان حمایت ارسال کند.

ماده ۸- مراجع ثبت‌کننده انجمن، حسب مورد مکلفند پس از ثبت انجمن، مراتب مشخصات آن را جهت درج در روزنامه رسمی اعلام کنند.

## فصل سوم - نظارت

ماده ۹- وظایف مراجع نظارتی موضوع این آیین‌نامه در رابطه با انجمن‌ها به شرح زیر می‌باشد

الف - تطبیق فعالیت انجمن با موضوع ماده (۱۱) قانون

ب - رسیدگی به گزارش‌ها و شکایات دریافتی در خصوص وظیفه مندرج در بند (الف) این ماده

(پ - نظارت بر فعالیت‌های اجرایی و مالی انجمن (به صورت سالانه و مقطعی

ت - نظارت بر حسن اجرای قانون، اساسنامه انجمن و آیین‌نامه اجرایی آن

ث - نظارت بر فعالیت‌های بین‌المللی انجمن‌ها با همکاری وزارت امور خارجه

ج - رسیدگی به گزارش‌های بازرسان هیئت مدیره انجمن

ماده ۱۰- انجمن موظف است پیش از عضویت در انجمن‌ها و مجامع رسمی بین‌المللی و منطقه‌ای و آژانس‌های وابسته به سازمان ملل که فعالیت آنها با حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در ارتباط است، چگونگی آن را به صورت مشروح برحسب مورد به سازمان حمایت اعلام نماید. سازمان مذکور پس از نظرخواهی از وزارت امور خارجه، نظر خود را اعلام خواهد کرد.

ماده ۱۱- مراجع نظارتی موضوع این آیین‌نامه، حسب مورد موظفند در محدوده وظایف و اختیارات خود در

صورت وصول گزارش و یا اطلاع از عدم رعایت ضوابط قانون و این آیین نامه از سوی انجمن ها، نسبت به بررسی موضوع اقدام و به شرح ذیل تصمیمات مقتضی را اتخاذ نمایند

الف - تذکر شفاهی با مهلت یک ماهه برای اصلاح وضعیت به رییس و سایر اعضای هیئت مدیره

ب - تذکر کتبی با درج در پرونده با مهلت یک ماهه برای اصلاح وضعیت به رییس و سایر اعضای هیئت مدیره

پ - درخواست تعلیق یا لغو پروانه فعالیت انجمن از وزارت صنعت، معدن و تجارت

**ماده ۱۲-** انجمن ها مکلفند گزارش عملکرد اجرایی و مالی سالانه خود را حداکثر تا دو ماه پس از پایان هر سال

مالی به مرجع نظارتی مربوط ارایه و نیز در طی سال، سایر گزارش های عملکرد اجرایی و مالی را بنا به

درخواست مرجع مذکور، حسب مورد ارایه نماید

**ماده ۱۳-** چنانچه پس از اخذ پروانه فعالیت، اعضای انجمن ها فاقد شرایط و صلاحیت لازم شوند، بازرس انجمن

مربوط موظف است موارد را بررسی و دلایل لازم مبنی بر فقدان شرایط اعضای انجمن را ظرف یک هفته به

مراجع نظارتی مربوط، اعلام نماید. در صورت احراز عدم صلاحیت عضو هیئت مدیره انجمن توسط مرجع

نظارتی، عضو علی البدل جانشین آن فرد می شود. چنانچه اکثریت اعضای هیئت مدیره فاقد صلاحیت تشخیص

داده شوند، انتخابات هیئت مدیره تجدید خواهد شد

تبصره ۱- در صورتی که عضو انجمن مرتکب جرائم مستوجب محرومیت از حقوق اجتماعی گردد، مرجع نظارتی

مربوط می تواند پس از اثبات و صدور رأی محکومیت قطعی از طریق محاکم قضایی، نسبت به عدم صلاحیت

آنان رسیدگی نماید

تبصره ۲- در صورتی که عدم صلاحیت عضو هیئت مدیره و همچنین رئیس انجمن موجب بروز خسارت به

انجمن شود، آن فرد به حکم مرجع قضایی به جبران خسارت وارده محکوم خواهد شد

**ماده ۱۴-** تصمیمات مراجع نظارتی شهرستان و استان، حسب مورد ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ قابل تجدیدنظر

خواهی به ترتیب در مراجع نظارتی استان و ملی می باشد

## فصل چهارم - ضوابط مربوط به عملکرد مالی انجمن‌ها

**ماده ۱۵-** نحوه تأمین منابع مالی انجمن در چارچوب قوانین و مقررات به شرح ذیل می‌باشد

الف - اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده پس از استیفای حقوق مصرف‌کننده از محکوم‌علیه

ب - هدایا، هبه، موارد وقفی و کمک اشخاص حقیقی و حقوقی اعم از دولتی و غیردولتی

پ - درآمد حاصل از انتشار و فروش نشریات، کتب، جزوات آموزشی، خبرنامه و بولتن که انجمن در چارچوب تعیین شده چاپ، تهیه و عرضه می‌کند

ت - حق‌التحقیق انجام طرح‌های تحقیقاتی، مطالعاتی و پژوهشی در چارچوب اهداف انجمن

ث - وجوه حاصل از فعالیت‌های انجام شده در چارچوب موضوع فعالیت، اهداف و اساسنامه انجمن

تبصره ۱- میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد محکوم‌به استیفا شده بیشتر شود. درصد

کارمزد مذکور مطابق دستورالعملی که توسط انجمن ملی تهیه و به تأیید وزیر صنعت، معدن و تجارت می‌رسد، تعیین خواهد شد

تبصره ۲- حداقل ده درصد از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود

تبصره ۳- چگونگی نظارت بر دریافت منابع مالی موضوع بندهای (الف) و (ب) این ماده، مطابق دستورالعملی است که توسط وزیر صنعت، معدن و تجارت به تصویب خواهد رسید

**ماده ۱۶-** هیئت مدیره انجمن حق استفاده از منابع مالی در مصارف خارج از محدوده بودجه مصوب و موارد پیش‌بینی شده در اساسنامه را ندارد

**ماده ۱۷-** هیئت مدیره انجمن مکلف است درآمدهای سالانه را مطابق اساسنامه صرف اهداف و وظایف انجمن نماید و چنانچه وجوهی مازاد بر هزینه‌های انجمن موجود است در حساب مخصوصی به نام انجمن نزد یکی از بانک‌های رسمی کشور جهت صرف هزینه‌های اهداف و وظایف آتی انجمن نگهداری نماید

## فصل پنجم - فرآیند دریافت، ثبت و بررسی شکایات توسط انجمن

### مرحله اول - دریافت و ثبت شکایت

**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.

اعم از کتبی و شفاهی) باید بلافاصله پس از دریافت در دفاتر مخصوص یا (ماده ۱۹- شکایات رسیده به انجمن‌ها نرم‌افزاری که به همین منظور توسط سازمان حمایت طراحی می‌شود، ثبت و تاریخ و شماره رهگیری شکایت به سازمان حمایت موظف است ظرف شش ماه، دفاتر و نرم‌افزار مربوط را طراحی نماید. شاکی اعلام گردد.

### مرحله دوم - بررسی شکایت

**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 سازشنامه 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.

مرحله سوم - ارجاع تخلفات به مراجع ذی‌ربط

**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 مصرف کنندگان خسارات غیرمالی وارد شده باشد، زیان دیده می تواند به مراجع صالح قضایی مراجعه کند.

**ماده ۲۵-** سازمان حمایت، سازمان های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها، اتحادیه های صنفی و انجمن ها موظفند به منظور احقاق حقوق مصرف کننده، 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 می توانند براساس نیاز بازار و اولویت های کالایی و خدماتی که از سوی وزارت صنعت، معدن و تجارت اعلام می شود، بازرسی نوبه ای را از اشخاص حقیقی و حقوقی صنفی و غیرصنفی مشمول این قانون به عمل آورند. نتیجه این بازرسی ها در صورتی که منجر به مشاهده تخلف شود، در قالب برگه هایی که توسط سازمان حمایت تهیه می شود، به ادارات تعزیرات حکومتی ارسال می گردد.

**ماده ۲۷-** سازمان حمایت، سازمان های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها، اتحادیه های صنفی و انجمن ها مکلفند با اعلام میزان ارزش ریالی تخلف، اقدام به ارسال پرونده به ادارات تعزیرات حکومتی نمایند.

**ماده ۲۸-** سازمان حمایت، سازمان های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها و انجمن ها درخصوص تخلفات موضوع قانون نظام صنفی، حسب مورد، نظر کارشناسی مجامع امور صنفی و یا اتحادیه های صنفی مربوط را اخذ و سپس اقدام به ارسال پرونده به ادارات تعزیرات حکومتی می نمایند. در صورت عدم پاسخگویی ظرف ده روز، نظر کارشناسی سایر مراجع مرتبط اخذ می گردد.

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

**ماده ۳۰-** مهلت جمع آوری 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 می گردد. مهلت یادشده حداکثر برای یک بار قابل تمدید است.

## فصل ششم - سایر مقررات

**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 می توانند جهت برقراری گشت های مشترک، شعب سیار تعزیرات حکومتی را درخواست نمایند. ادارات تعزیرات حکومتی همکاری لازم را در این زمینه به عمل می آورند.

ارسالی به ادارات تعزیرات (ماده ۳۴- به منظور اطلاع از نتایج رسیدگی به پرونده های (صنفی و غیرصنفی 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، اتحادیه های صنفی و واحدهای بازرسی و نظارت مجامع امور صنفی را جهت بررسی، در اختیار آنها قرار دهند، در غیر این صورت، موضوع به مراجع ذی ربط منعکس می شود.

**ماده ۳۶-** هرگونه اصلاح در اساسنامه انجمنها، در چارچوب قانون و این آیین نامه براساس پیشنهاد سازمان حمایت که با همکاری سایر مراجع ذی ربط تهیه می شود، 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 عرضه کنندگان کالاهای سرمایه ای به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز در سطح کشور، تأمین قطعات یدکی و ارایه سرویس خدمات پس از فروش و سایر موارد مربوط، توسط سازمان حمایت و با همکاری دستگاه های ذی ربط تهیه و پس از تصویب وزیر صنعت، معدن و تجارت ابلاغ می گردد.

**ماده ۳۸-** حذف شد.

و (۳۸) این آیین نامه را با (ماده ۳۹- وزیر صنعت، معدن و تجارت موظف است دستورالعمل های اجرایی مواد (۳۷)



رعایت قوانین و مقررات مربوط و به نحوی که موارد ذیل در آن لحاظ گردیده باشد، تصویب و ابلاغ نماید  
الف - حذف شد.

ب - حذف شد.

پ - شرایط عرضه کالا به مصرف کننده

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 تولید کننده و یا وارد کننده

ج - تعیین شرایط و نحوه راهنمایی مصرف کنندگان

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 عرضه کنندگان

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-** عرضه کنندگان 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-** تولید کنندگان و وارد کنندگان یا شعب شرکت‌های خارجی و واسطه فروش و خدمات پس از فروش

آنها موظفند سازوکار پاسخگویی و رسیدگی به اعتراضات مصرف کنندگان را در شرکت و نمایندگی‌ها و شعب

مجاز مستقر نمایند و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را جهت ارزیابی به مراجع ذی‌ربط ارایه کنند

**ماده ۴۲-** هر نوع توافق مستقیم یا غیرمستقیم و یا انعقاد قرارداد بین عرضه کننده، واسطه فروش و مصرف کننده

که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه کننده بر طبق قوانین و ضمانت‌نامه صادره بر عهده دارد،

ساقط شود و یا خلاف قانون بر عهده هر شخص حقیقی و حقوقی دیگری گذاشته شود، در برابر مصرف کننده

.باطل و بلااثر می باشد

**ماده ۴۳-** مسئولیت رسیدگی به اعتراضات مصرف کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان در وهله اول برعهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون و آیین نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقررات مرتبط قابل پیگیری می باشد