

شماره ترتیب چاپ: ۲۱
 شماره چاپ سابقه: —
 شماره دفتر ثبت: ۱۹

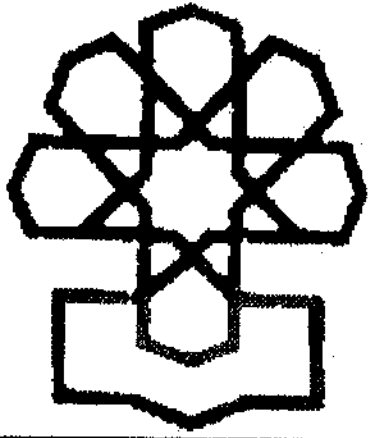


دوره ششم - سال اول
 ۱۳۷۹-۱۳۸۰
 تاریخ چاپ ۱۳۷۹/۴/۷

گزارش کارشناسی درباره لایحه:

حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

پیش‌نویس قانون



اقتصادی - امنیت ملی و سیاست خارجی - برنامه بودجه و محاسبات -
 بهداشت و درمان - فرهنگی - قضائی و حقوقی

کمیسیون‌های ارجاعی

کدهموضوعی: ۲۰۰

شماره مسلسل: ۶۱۸۷

شماره مسلسل: ۶۱۸۷

معاونت پژوهشی

کار: دفتر بررسی‌های اقتصادی

مهر ۱۳۸۰

این گزارش حاصل کار مشترک تعدادی از نمایندگان محترم کمیسیون اقتصادی مجلس، معاونت بازرگانی داخلی وزارت بازرگانی و دفتر بررسی‌های اقتصادی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی است. توضیح این‌که جنبه‌های حقوقی متن نهایی، توسط دفتر بررسی‌های حقوقی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی مورد بررسی و اصلاح قرار گرفته است.

گزارش کارشناسی درباره لایحه:

حمایت از حقوق مصرف کنندگان

کدموضوعی: ۲۰۰

شماره مسلسل: ۶۱۸۷

بنا بر تکلیف محول شده از سوی کمیسیون محترم اقتصادی مجلس شورای اسلامی به دفتر بررسی‌های اقتصادی مرکز پژوهش‌ها، تهیه پیش نویس قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در دستور کار دفتر مزبور و معاونت محترم بازرگانی داخلی وزارت بازرگانی قرار گرفت. به همین جهت کمیته‌ای متشکل از کارشناسان دفتر اقتصادی و معاونت بازرگانی داخلی کار بر روی پیش نویس مزبور را آغاز کردند. متن مقدماتی پیش نویس قانون که در کمیته مشترک تهیه شده بود در دفتر بررسی‌های حقوقی مرکز پژوهش‌ها مجدداً بررسی و پس از اصلاحات لازم نهایی شد. آنچه پیش رو دارید متن نهایی شده پیش نویس قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان است.

فصل اول - هدف و تعاریف

ماده ۱- تعاریف

۱-۱- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را برای استفاده از آن خریداری می نماید.

۱-۲- عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و عرضه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و موارد مشابه اطلاق می گردد.

۱-۳- ضمانت نامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده 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 دستگاه، یا پرداخت خسارات وارده برآید.

۱-۴- عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات یا عدم امکان انتفاع متعارف از آن ها گردد.

۱-۵- تبانی: هرگونه سازش و مواضعه بین عرضه کنندگان به منظور افزایش قیمت یا کاهش کیفیت یا محدود نمودن تولید یا عرضه کالا و خدمات یا تحمیل شرایط غیر عادلانه بر مصرف کننده.

فصل دوم - حقوق مصرف کننده

ماده ۲- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات منفرداً و متضامناً 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 و باید کلیه خسارات مادی و معنوی ناشی از عیوب یا عدم انطباق کالا و خدمات را جبران کنند.

تبصره ۱- چنانچه خسارت وارده ناشی از عیوبی باشد که عرضه کنندگان عالم بوده اند، علاوه

بر جبران خسارت به مجازات مقرر محکوم خواهند شد. چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد مشمول همان قانون خواهند بود.

تبصره ۲- عرضه کالا و خدمات ناقص بدون اطلاعیه کتبی مبنی بر وجود نقص مشمول این ماده خواهد بود.

ماده ۳- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند:

۳-۱- ضمانت‌نامه‌ای که در بر دارنده مدت و نوع ضمانت است را همراه با صورتحساب فروش به مصرف کنندگان ارائه نمایند.

۳-۲- اطلاعات لازم شامل، نوع، کیفیت، کمیت، طرز استفاده، آگاهی‌های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند.

۳-۳- صورتحسابی متضمن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه را به مصرف کننده تسلیم نمایند.

۳-۴- نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آن‌ها در فروشگاه وجود ندارد (عرضه کنندگان) می‌باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف کنندگان برسانند.

۳-۵- از تحمیل کالای خاص یا همراه نمودن کالای دیگر یا مشروط نمودن تحویل کالا یا ارائه خدمت به نحوی که حق آزادی انتخاب مصرف کننده را سلب یا محدود گرداند، خودداری نمایند.

تبصره ۱- فهرست انواع کالا و خدمات، نوع اطلاعات، نحوه اعلام آن، سقف ارزش کالا و خدماتی که نیاز به صدور صورتحساب دارد و شرایط تعویض و استرداد کالا و همچنین فهرست انواع کالا و خدماتی که از شمول این ماده مستثنی هستند ظرف ۳ ماه توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارتخانه‌های ذی ربط تهیه و تنظیم و اعلام می‌گردد.

تبصره ۲- آیین‌نامه مرتبط به اقلام دارویی واحدهای خدمات پزشکی اعم از تشخیص و درمان توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۴- کلیه تولیدکنندگان خودرو و اعم از سنگین یا سبک، ماشین آلات صنعتی، کشاورزی،

راهسازی، نوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و ارتباطی که دارای نمایندگی رسمی هستند مکلف به داشتن تعمیرگاه مجاز و تأمین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش می‌باشند.

ماده ۵- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق پرچسب روی کالا، یا نصب تابلو در مدخل محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد اعلام نمایند.

ماده ۶- کلیه سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی و عمومی، بانک‌ها، نهادها و شهرداری‌ها ملزم هستند بدو کلیه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم برای سیر مراحل انجام کار با قید سقف زمانی را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی دستورالعمل‌های این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۷- تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست به همه اشکال از قبیل نوشتار، گفتار، تصاویر، کاریکاتور، طرح‌های گرافیکی از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی به نفع فروشنده جرم می‌باشد.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی این ماده با همکاری وزارتخانه‌های فرهنگ و ارشاد اسلامی و بازرگانی تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

ماده ۸- هرگونه تبانی و تحمیل شرایط و عدم ایفای تعهدات به صورت یک جانبه از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت به مصرف کنندگان شود جرم محسوب می‌شود.

ماده ۹- در شرایطی که نظارت و کنترل عرضه و تقاضای کالا و خدماتی در جامعه با توجه به اوضاع اقتصادی کشور ضرورت یابد، وزارت بازرگانی موظف به تنظیم دستورالعمل‌هایی با محوریت حمایت از حقوق مصرف کنندگان بوده و این گونه دستورالعمل‌ها لازم الاجرا می‌باشد.

ماده ۱۰- نگهداری کالای موضوع تبصره ماده ۹ در انبار یا سردخانه حسب مورد به منظور ذخیره‌سازی با اطلاع و اخذ نظر وزارت بازرگانی احتکار تلقی نمی‌شود.

ماده ۱۱- به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و استیفای حقوق مصرف کنندگان بنا به درخواست شاکی، انجمن ملی حمایت از مصرف کنندگان می تواند به وکالت از مصرف کنندگان در مراجع قانونی طرح دعوا نماید.

ماده ۱۲- به منظور تسریع در رسیدگی به تخلفات، انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند نسبت به تشکیل شوراهای حل اختلاف مبادرت نمایند. شوراهای حل اختلاف علاوه بر صدور رأی بر جبران خسارات وارده مجازند نسبت به دریافت جریمه تا ۱۵ درصد خسارات وارده به مصرف کنندگان اتخاذ تصمیم نمایند.

تبصره ۱- این شوراها در صورت توافق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و توزیع کنندگان ارائه دهندگان کالاها و خدمات به اختلاف رسیدگی و درخصوص جبران خسارات وارده مبادرت به صدور رأی می نمایند.

تبصره ۲- آیین نامه نحوه تشکیل و رسیدگی و نحوه انتخاب و تعداد اعضای شوراهای حل اختلاف توسط وزارتخانه های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیأت وزیران می رسد.

ماده ۱۳- در کلیه مواردی که به موجب این قانون یا سایر قوانین یا آیین نامه هایی که موضوع آنها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف کنندگان است، مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف کننده، شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می باشد. در مورد شرکت های خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه مربوطه یا نمایندگی آن در ایران پاسخگو خواهد بود.

تبصره - در مواردی که مسئولیت کیفری متوجه اشخاص حقوقی می باشد، مدیر عامل شرکت یا مسئول شعبه و نمایندگی شرکت ها دارای مسئولیت کیفری خواهند بود.

ماده ۱۴- در دعوی مطالبه خسارت، مصرف کننده زیان دیده باید ثابت کند که به او زیان وارد شده و زیان ناشی از عیب کالا یا خدمت بوده است.

ماده ۱۵- چنانچه به دلیل خلاء قانونی، جرایم موضوع این قانون در قوانین جاری کشور پیش بینی نشده یا نیاز به تجدیدنظر داشته باشد، وزارت دادگستری مکلف است با همکاری

وزارتخانه‌های ذی‌ربط (بازرگانی یا بهداشت، درمان و آموزش پزشکی یا صنایع و معادن) لایحه قانونی لازم را جهت تصویب مجلس شورای اسلامی تهیه و به منظور طی مراحل قانونی به هیأت وزیران تقدیم نماید.

فصل چهارم - تشکیل انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان ایران

ماده ۱۶- به منظور ساماندهی مشارکت مستقیم مردم در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان، به موجب این قانون انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان تأسیس می‌شود و در این قانون «انجمن ملی» خوانده خواهد شد.

ماده ۱۷- انجمن ملی سازمانی غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل است و مرکز آن در تهران خواهد بود.

ماده ۱۸- انجمن ملی در مرکز هر استان شعبه و در شهرها دوازده نمایندگی می‌باشد.

ماده ۱۹- حوزه فعالیت شعبات و نمایندگی‌ها در استان و شهرها محدود به حوزه جغرافیایی همان محل، تعیین شده در قانون تقسیمات کشوری است.

ماده ۲۰- فعالیت‌های فرااستانی شعبات و نمایندگی‌ها صرفاً از طریق انجمن ملی صورت خواهد گرفت.

ماده ۲۱- بنا به ضرورت تشکیل انجمن ملی، اعضای زیر به عنوان اولین شورای عمومی و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:

- وزیر بازرگانی یا معاون وی.
- وزیر دادگستری یا معاون وی.
- وزیر کشور یا معاون وی.
- وزیر تعاون یا معاون وی.
- دو نماینده از مجلس محترم شورای اسلامی، یک نفر از کمیسیون اجتماعی و یک نفر از کمیسیون اقتصادی.
- رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران یا معاون وی.

- رئیس سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان.
- یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور صنفی تولیدی.
- یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور توزیعی.
- سه نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت به انتخاب و معرفی شورای شهر تهران.
- یک نفر به انتخاب رئیس قوه قضائیه.
- یک نفر از کانون وکلای دادگستری با معرفی این کانون.
- تبصره- انجمن ملی مکلف است شرایط لازم را برای مشارکت مستقیم مردم به نحوی فراهم آورد که در خاتمه ۲ سال از تشکیل انجمن، انتخابات لازم جهت انتخاب اعضای شورای عمومی انجمن ملی فراهم گردد به نحوی که شورای عمومی با ترکیب زیر تشکیل گردد:
- یک نفر از اعضای انجمن ملی حمایت از مصرف کنندگان در هر یک از استان‌های کشور.
- دو نفر به انتخاب مجمع امور صنفی تولیدی.
- دو نفر به انتخاب مجمع امور توزیعی.
- یک نفر به انتخاب کانون وکلای دادگستری.
- رئیس سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان یا نماینده وی.
- یک نفر به انتخاب رئیس قوه قضائیه.
- ماده ۲۲- فعالیت‌های سیاسی، تجاری و هرگونه فعالیت دیگر مغایر اهداف تشکیل انجمن‌های مقرر در این قانون ممنوع است.
- ماده ۲۳- وزارت بازرگانی با همکاری وزارت کشور اساسنامه انجمن ملی را ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ تصویب این قانون تهیه می‌نماید.
- ماده ۲۴- وظایف و اختیارات انجمن ملی به شرح ذیل است.
- ۲۴-۱- بستر سازی و ایجاد زمینه جایگزینی اعضای شورای عمومی از طریق مشارکت مستقیم مردم.

۲۴-۲- ایجاد هماهنگی در فعالیت‌های شعب و نمایندگی‌های انجمن ملی در استان‌ها و شهرهای کل کشور.

۲۴-۳- تحقیق و بررسی در زمینه ابعاد مختلف حقوق مصرف‌کنندگان و آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان از نتایج این تحقیقات از طریق رسانه‌های گروهی، ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه، همایش و امثال آن و همچنین تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی و ایجاد مراکز تحقیق.

۲۴-۴- استفاده از تجارب سایر کشورها و سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تبادل نظر به منظور ارتقای سطح کیفی حقوق مصرف‌کنندگان در کشور.

۲۴-۵- ارائه نظرات مشورتی در خصوص لوایح و طرح‌های مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به دستگاه‌های ذی‌ربط.

۲۴-۶- همکاری با دستگاه‌های ذی‌ربط اجرایی به منظور کاربرد مؤثرتر قوانین و مقررات حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان.

۲۴-۷- نمایندگی انجمن ملی در مجامع و محافل داخلی و بین‌المللی که به نحوی با حقوق مصرف‌کننده ارتباط دارد.

۲۴-۸- ارائه خدمات مشاوره‌ای و حمایت قضایی از دعاوی مصرف‌کنندگان علیه عرضه‌کنندگان متخلف.

۲۴-۹- تشکیل شوراهای حل اختلاف.

۲۴-۱۰- ابلاغ و انعکاس مصوبات شورای عمومی انجمن ملی به دبیران شعب و نمایندگی‌ها، سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط و همچنین اطلاع‌رسانی متقابل.

۲۴-۱۱- اصلاح و تصویب اساسنامه و جدول میزان کارمزد انجام خدمات و ارائه مشاوره.

۲۵- اعضای شورای عمومی انجمن ملی پس از انقضای دور اول متشکل از منتخبین دبیران شعب در مراکز استان‌ها است.

ماده ۲۶- منابع مالی انجمن ملی از محل‌های زیر قابل تأمین است:

۲۶-۱- اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده انجمن ملی پس از استیفای حقوق

مصرف کننده.

تبصره - تهیه جدول میزان کارمزد انجام خدمات و ارائه مشاوره با پیشنهاد دبیر انجمن ملی و تأیید شورای عمومی انجمن خواهد بود که در هر حال از ۸ درصد ارزش حق استیفا شده تجاوز نخواهد کرد.

۲۶-۲- دریافت کمک‌های نقدی و غیرنقدی مردمی و انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده بین‌المللی که در راستای اهداف انجمن ملی باشد.

۲۶-۳- جریمه‌های مأخوذه بر اساس آرای شوراهای حل اختلاف.

تبصره - حداقل ۳۰ درصد از منابع انجمن می‌باید صرف انجام تحقیقات، انتشار کتب و جزوات و نشریات و دوره‌های آموزشی عمومی و تخصصی و آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان گردد.

فصل پنجم - جریمه‌ها و مجازات‌ها

ماده ۲۷- چنانچه عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان عالم به عیبی باشند که به واسطه آن عیب خساراتی به مصرف کننده وارد شده است علاوه بر جبران خسارات وارده به حبس تعزیری از ۶ ماه تا دو سال و جزای نقدی حداکثر تا معادل خسارات وارده محکوم خواهند شد.

ماده ۲۸- عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگانی که مبادرت به تبلیغات خلاف واقع و ارائه اطلاعات نادرست (موضوع ماده ۷ این قانون) نموده‌اند، در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کنندگان علاوه بر جبران خسارات وارده به حبس تعزیری از ۶ ماه تا دو سال و جزای نقدی حداکثر تا معادل ۲ برابر خسارات وارده محکوم خواهند شد.

ماده ۲۹- مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می‌توانند علاوه بر مجازات‌های مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را به طور دائم یا موقت از تولید، فروش و عرضه کالا و خدمات محروم یا مجبور به جمع‌آوری کالاهای عرضه شده برای فروش یا تعمیر و رفع عیب و اصلاح کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده بنمایند.