

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

وزارت صنعت، معدن و تجارت – وزارت دادگستری – وزارت کشور

وزارت امور خارجه – وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۷ بنا به پیشنهاد مشترک شماره ۱/۴۴۰۰۷۶ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲۱ وزارتخانه‌های صنعت، معدن و تجارت و دادگستری و به استناد ماده (۲۱) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - آیین‌نامه اجرایی قانون یادشده را به شرح زیر تصویب نمود:

آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

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 ارائه 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 آیین نامه، 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 آیین نامه و اخذ تعهدنامه موضوع ماده (۵) آیین نامه، 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 ثبت کننده 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 آیین نامه 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 آیین نامه 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 آیین نامه، 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 انجمن‌ها، 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 نمایند.

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 انجمن ها

ماده ۱۵- نحوه تأمین منابع مالی انجمن در چارچوب قوانین و مقررات به شرح ذیل می باشد:
الف - اخذ کارمزد برای جبران هزینه های متقبل شده پس از استیفای حقوق مصرف کننده از محکوم علیه
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، خبرنگار و بولتن که انجمن در چارچوب تعیین شده چاپ، تهیه و عرضه می کند.

ت - حق تحقیق انجام طرح های تحقیقاتی، مطالعاتی و پژوهشی در چارچوب اهداف انجمن
ث - وجوه حاصل از فعالیت های انجام شده در چارچوب موضوع فعالیت، اهداف و اساسنامه انجمن
تبصره ۱- میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد محکوم به استیفا شده بیشتر شود. درصد کارمزد مذکور مطابق دستورالعملی که توسط انجمن ملی تهیه و به تأیید وزیر صنعت، معدن و تجارت می رسد، تعیین خواهد شد.
تبصره ۲- حداقل ده درصد از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و اطلاع رسانی به مصرف کنندگان می شود.
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 پیش بینی 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 هزینه های انجمن موجود است در حساب مخصوصی به نام انجمن نزد یکی از بانک های رسمی کشور جهت صرف هزینه های 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.

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

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 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 ۲۷- سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها، اتحادیه‌های صنفی و انجمن‌ها مکلفند با اعلام میزان ارزش ریالی تخلف، اقدام به ارسال پرونده به ادارات تعزیرات حکومتی نمایند.

ماده ۲۸- سازمان حمایت، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابع آنها و انجمن‌ها در خصوص 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.

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 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، 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- اشخاص حقیقی و حقوقی که با شرکت‌های خارجی قرارداد نمایندگی یا تأسیس شعبه منعقد می‌نمایند، مکلفند به منظور اخذ گواهی فعالیت از وزارت صنعت، معدن و تجارت اقدام نمایند. ترتیب و نحوه اخذ گواهی فعالیت تابع ضوابطی خواهد بود که وزارت مذکور با رعایت قوانین و مقررات و از جمله این آیین‌نامه تصویب و ابلاغ می‌نماید.

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 - شرایط فعالیت نمایندگی‌ها و شعب شرکت‌های خارجی، سایر واردکنندگان حقیقی و حقوقی مجاز و تولیدکنندگان و نیز ورود کالاهای وارداتی با لحاظ شروط خدمات فروش و پس از فروش

ب - شرایط و لغو نمایندگی

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 و 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.

معاون اول رئیس جمهور - محمدرضا رحیمی

جزئیات قانون