



د افغانستان اسلامي جمهوریت

د عدلیې وزارت

رسمي جریده

قانون حمایت از مستهلک

تاریخ نشر: (۸) جدی سال ۱۳۹۵ هـ.ش

نمبر مسلسل: (۱۲۴۱)

فرمان رئیس جمهوری اسلامی افغانستان

در مورد توشیح فیصله هیئت مختلط مجلسین شورای ملی

پیرامون قانون حمایت از مستهلک

شماره: (۱۴۴)

تاریخ: ۱۳۹۵/۸/۲۵

ماده اول:

به تاسی از حکم جزء (۱۶) ماده شصت و چهارم و متکی به فقره (۲) ماده صدم قانون اساسی افغانستان، فیصله شماره (۲۲۶) هیئت مختلط مجلسین شورای ملی را در مورد قانون حمایت از مستهلک، توشیح می دارم.

ماده دوم:

این فرمان همراه با فیصله هیئت مختلط مجلسین شورای ملی و متن قانون متذکره در جریده رسمی نشر گردد.

محمد اشرف غنی

رئیس جمهوری اسلامی افغانستان

دولت جمهوری اسلامی افغانستان

شورای ملی

فیصله قانون حمایت از مستهلک

شماره مسلسل: (۲۲۶)

تاریخ فیصله: ۱۳۹۵/۷/۱۹

به تاسی از حکم ماده صدم قانون اساسی افغانستان، هیئت مختلط مجلسین شورای ملی به ترکیب سه، سه نفر از اعضای هر جرگه قانون حمایت از مستهلک را با یک سلسله تعدیلات در (۴) فصل و (۵۰) ماده در جلسه روز دوشنبه مؤرخ ۱۳۹۵/۷/۱۹ فیصله نمود.

رئیس هیئت مختلط

حاجی محمد هاشم

معاون هیئت مختلط

صالحه مهرزاد

فهرست مندرجات

قانون حمايت از مستهلك

فصل اول

احكام عمومى

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>	<u>ماده</u>
۱.....	مبنى.....	ماده اول:
۱.....	هدف.....	ماده دوم:
۱.....	اصطلاحات.....	ماده سوم:
۲.....	ساحة تطبيق.....	ماده چهارم:
۲.....	مرجع تطبيق.....	ماده پنجم:

فصل دوم

حقوق و مكلفيت ها

۳.....	مكلفيت توليد كننده.....	ماده ششم:
۳.....	مكلفيت عرضه كننده.....	ماده هفتم:
۴.....	ارايه معلومات.....	ماده هشتم:
۵.....	عدم ارايه معلومات غير واقعى توسط توليد كننده.....	ماده نهم:
۵.....	عدم ارايه معلومات غير واقعى توسط عرضه كننده.....	ماده دهم:
۶.....	منع توليد، توريد يا صدور اجناس داراى معلومات غير واقعى.....	ماده يازدهم:
۶.....	نشر اعلانات.....	ماده دوازدهم:
۶.....	اعطاي تحفه يا جايزه به وقت معينه.....	ماده سيزدهم:

ماده چهاردهم:	عرضه جنس مطابق اعلان.....	۷
ماده پانزدهم:	عدم مطالبه قیمت جنس یا خدمت.....	۷
ماده شانزدهم:	مطالبه پول در برابر جنس و خدمت تقاضا نشده.....	۷
ماده هفدهم:	فروش از راه دور.....	۷
ماده هجدهم:	فسخ قرارداد.....	۸
ماده نوزدهم:	حقوق مستهلك در برابر تولید کننده یا عرضه کننده.....	۹
ماده بیستم:	جلوگیری از درج شرایط غیر عادلانه در قرارداد.....	۹

فصل سوم

اداره حمایت از مستهلكين

وظایف و صلاحیت های آن

ماده بیست و یکم:	اداره حمایت از مستهلكين.....	۱۰
ماده بیست و دوم:	وظایف و صلاحیت های اداره.....	۱۰
ماده بیست و سوم:	ارایه شکایت.....	۱۱
ماده بیست و چهارم:	اجراءات اداره.....	۱۱
ماده بیست و پنجم:	حل و فصل شکایت.....	۱۳
ماده بیست و ششم:	انصراف از شکایت.....	۱۳
ماده بیست و هفتم:	اهل خبره.....	۱۳
ماده بیست و هشتم:	کمیسیون جلوگیری از تولید، توزیع و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلبی.....	۱۴
ماده بیست و نهم:	وظایف و صلاحیت های کمیسیون.....	۱۴
ماده سی ام:	ارایه گزارش به ادارات عضو کمیسیون.....	۱۵

ماده سی و یکم:	محو جنس تاریخ گذشته..... ۱۵
ماده سی و دوم:	کمیتة عالی مستهلک..... ۱۵
ماده سی و سوم:	مکلفیت های کمیته..... ۱۵
ماده سی و چهارم:	اجراءت کمیته جهت حل و فصل شکایت..... ۱۶
ماده سی و پنجم:	اسناد اثباتیه..... ۱۷
ماده سی و ششم:	تصمیم کمیته در مورد جنس یا خدمت غیر مصنون..... ۱۷
ماده سی و هفتم:	ممنوعیت..... ۱۷
ماده سی و هشتم:	جمع آوری اجباری جنس غیر مصنون..... ۱۸
ماده سی و نهم:	حق جمع آوری داوطلبانه جنس غیر مصنون..... ۱۸
ماده چهل:	لغو جمع آوری اجباری جنس..... ۱۹
ماده چهل و یکم:	اطلاع صدمه..... ۱۹
ماده چهل و دوم:	نشر اسم تولید کننده و عرضه کننده متخلف..... ۱۹
ماده چهل و سوم:	ارجاع موضوع به اداره ذیصلاح..... ۲۰
ماده چهل و چهارم:	مراجعه به محکمه و تعلیق تطبیق دساتیر..... ۲۰

فصل چهارم

احکام نهائی

تعیب عدلی.....	۲۱	مادهٔ چهل و پنجم:
حق ایجاد انجمن ها.....	۲۱	مادهٔ چهل و ششم:
محرمیت.....	۲۱	مادهٔ چهل و هفتم:
عواید ناشی از جریمه ها.....	۲۲	مادهٔ چهل و هشتم:
پیشنهاد مقررہ ها، وضع لوایح و طرز العمل ها.....	۲۲	مادهٔ چهل و نهم:
انفاذ.....	۲۲	مادهٔ پنجاهم:

ACKU

قانون حمایت از مستهلك

فصل اول

احكام عمومى

مبنى

ماده اول:

اين قانون در روشنى احكام مواد يازدهم و سيزدهم قانون اساسى افغانستان، وضع گرديده است.

هدف

ماده دوم:

اهداف اين قانون عبارت اند از:

۱- حمايت از مستهلك در برابر تقلب و اعمال گمراه كننده و معلومات غير واقعى توليد كننده يا عرضه كننده جنس يا خدمت.

۲- آگاهى مستهلك در مورد جنس يا خدمت از طريق ارايه معلومات توسط عرضه كننده آنها.

۳- حصول اطمينان مستهلك از كيفيت جنس يا خدمت.

اصطلاحات

ماده سوم:

اصطلاحات آتى در اين قانون مفاهيم ذيل را افاده مى نمايد:

۱- مستهلك: شخصى است كه جنس يا خدمت را جهت مصرف شخصى يا خدمات عامه در بدل قيمت، خريدارى نموده باشد.

۲- اعلانات: تبليغات و اشتهارات است، جهت آگاهى دهى مستهلك و ترويج عرضه جنس يا خدمت.

۳- شاكى: شخص حقيقى يا حكمى است كه به مراجع ذيصلاح در رابطه به جنس يا خدمت غير معيارى، شكايه مى نمايد.

۴- شکایت: اعتراضی است که توسط شاکی در رابطه به جنس یا خدمت غیر معیاری طور کتبی به مرجع ذیصلاح، ارایه گردیده باشد.

۵- قرارداد: توافق کتبی میان مستهلك و تولید کننده یا عرضه کننده است، جهت تهیه جنس یا عرضه خدمت.

۶- تولید: ایجاد، استخراج، استحصال، پروسس، یا بسته بندی جنس می باشد.

۷- تولید کننده: شخص حقیقی یا حکمی است که جنس را ایجاد، استخراج، استحصال، پروسس، یا بسته بندی نموده باشد.

۸- عرضه: فروش طور نقد یا به اقساط، تبادل و اجاره جنس یا خدمت می باشد به استثنای هبه، مگر اینکه هبه به منظور تبلیغات تجاری، صورت گرفته باشد.

۹- عرضه کننده: شخصی است که جنس یا خدمت را عرضه نموده باشد.

۱۰- خدمت: انجام امور مندرج قرارداد مطابق معیارهای قبول شده می باشد.

۱۱- جنس غیر مصئون: جنسی است که با وجود استفاده یا استعمال آن مطابق رهنمود داده شده، سبب ایجاد ضرر جسمی مستهلك گردیده باشد.

ساحه تطبیق

ماده چهارم:

احکام این قانون بالای اشخاص ذیل قابل تطبیق می باشد:

۱- تولید کننده و عرضه کننده که در داخل کشور جنس یا خدمت را عرضه می نماید.

۲- تولید کننده و عرضه کننده خارجی که نمایندگی در داخل کشور داشته و از اثر اعمال یا اهمال وی مستهلك در داخل کشور متضرر شود.

۳- تصدی ها یا شرکت های دولتی که فعالیت های انتفاعی آن ها ارتباط به عرضه جنس یا خدمت در داخل کشور داشته باشد.

مرجع تطبیق

ماده پنجم:

وزارت تجارت و صنایع مرجع تطبیق احکام این قانون می باشد.

فصل دوم

حقوق و مکلفیت ها

مکلفیت تولید کننده

ماده ششم:

(۱) تولید کننده در برابر عرضه کننده و مستهلك دارای مکلفیت های ذیل می باشد:

- ۱- مطابقت جنس با مشخصات ذکر شده در لیبل.
 - ۲- مطابقت جنس از نظر کیفیت و کمیت با نمونه ارایه شده.
 - ۳- عاری بودن جنس یا خدمت از عیب و نقص.
 - ۴- مصئونیت و دوام جنس یا خدمت مطابق تعهد از قبل ارایه شده در مورد.
 - ۵- تسلیمی جنس یا عرضه خدمت به مستهلك در خلال مدت توافق شده.
- (۲) تولید کننده مکلف است، از مطابقت جنس یا خدمت یا مقررات تخنیک (ستندرد های اجباری) اطمینان حاصل و بعد از آن جنس یا خدمت را ارایه نماید.
- (۳) تولید کننده نمی تواند، مکلفیت های مندرج فقره (۱) این ماده را در قرارداد تحریف یا محدود نماید.

مکلفیت عرضه کننده

ماده هفتم:

(۱) عرضه کننده علاوه بر مکلفیت های مندرج ماده ششم این قانون در برابر مستهلك، دارای مکلفیت های ذیل نیز می باشد:

- ۱- عرضه جنس یا خدمت بدون مزاحمت به مستهلك.
 - ۲- حصول اطمینان از موجودیت پرزه جات و تسهیلات برای ترمیم جنس.
 - ۳- عرضه خدمت با مهارت و احتیاط.
- (۲) عرضه کننده مکلف است جنس یا خدمت را با نظر داشت واحد اندازه گیری رسمی دولتی در حضور مستهلك وزن یا اندازه نماید.

(۳) هر گاه عرضه کننده قبل از عرضه کننده قبل از عرضه کننده جنس یا خدمت در رابطه به نواقص آن ها به مستهلك معلومات داده باشد و با وجود آن، مستهلك حاضر به انجام معامله باشد در این صورت مستهلك نمی تواند از حقوق مندرج فقره (۱) این ماده مستفيد گردد. به استثنای مواد خوراکه، ادویه و امثال آن.

ارایه معلومات

ماده هشتم:

(۱) تولید کننده و عرضه کننده مکلف اند، قبل از انجام معامله در رابطه به جنس یا خدمت، معلومات ذیل را به مستهلك ارایه نمایند:

۱- مشخصات یا خصوصیات اساسی.

۲- اندازه قیمت.

۳- طرز استفاده.

۴- رهنمای روش نصب و ساختمان.

۵- ترکیب و محتوای اصلی.

۶- رهنمود حفاظتی.

۷- ورنتی جنس.

۸- گرنتی جنس.

۹- مدت زمان استهلاك جنس.

۱۰- سایر معلومات مورد ضرورت.

(۲) عرضه کننده جنس مکلف است، قیمت جنس را طور واضح و به پول افغانی تحریر و بالای جنس نصب نماید.

(۳) عرضه کننده خدمت مکلف است، قیمت حق خدمت مربوط را طور واضح به پول افغانی برای مستهلك بیان نماید.

(۴) هر گاه تولید کننده خارجی در داخل افغانستان نمایندگی تجارتي داشته باشد مکلف است، رهنمود استفاده از جنس را به یکی از زبان های رسمی کشور نیز ارایه نماید.

(۵) تمامی شرکت های تولیدی، خدماتی و وارد کنندگان اجناس به طور اخص دارویی و غذایی باید خصوصیات، ترکیبات، محل تولید، تاریخ تولید و تاریخ انقضاء را به زیان رسمی کشور روی جنس تحریر بدارند.

عدم ارایه معلومات غیر واقعی توسط تولید کننده

ماده نهم:

- (۱) تولید کننده نمی تواند، معلومات غیر واقعی را در رابطه به موارد ذیل به عرضه کننده یا مستهلك ارایه نماید:
- ۱- مقررات تخنیکي (ستندرد های اجباری)، کمیت، کیفیت، شرکت تولید کننده، نوعیت و جدید یا مستعمل بودن جنس.
 - ۲- خصوصیت استفاده و مفیدیت به خصوص جنس یا خدمت.
 - ۳- بر آورده شدن مقصد خرید جنس یا خدمت.
 - ۴- ورنتی و گرنتی جنس.
 - ۵- کشور تولی کننده جنس.
 - ۶- عرضه جنس یا خدمت مجاز.
 - ۷- داشتن خصوصیت شفا بخشی ادویه.
 - ۸- خصوصیت مصئون بودن جنس یا خدمت.
- (۲) تولید کننده نمی تواند، اعمالی را که باعث اشتباه با نام مؤسسه، محصولات و یا فعالیت های صنعتی و یا تجارتي تولید کننده دیگر گردد، انجام دهد.
- (۳) تولید کننده نمی تواند، اعمالی را انجام دهد یا اظهارات غیر واقعی ارایه نماید به نحوی که اعتبار مؤسسه، محصولات و یا فعالیت های صنعتی و یا تجارتي تولید کننده دیگر را خدشه دار یا محو نماید.

عدم ارایه معلومات غیر واقعی توسط عرضه کننده

ماده دهم:

- (۱) عرضه کننده نمی تواند، علاوه بر موارد مندرج ماده نهم این قانون، معلومات غیر واقعی را به مستهلك در رابطه به موارد ذیل ارایه نماید:
- ۱- نوعیت، مقررات تخنیکي، کمیت و کیفیت خدمت و عرضه آن توسط شخص که دارنده پیشه، تخصص و یا مهارت نی باشد.
 - ۲- جدید بودن جنس، تولید پروسس آن.

۳- ترمیم جنس الی میعاد معینه.

۴- قیمت جنس یا خدمت.

۵- فروش جنس یا عرضه خدمت با تخفیف.

۶- تغییر محل کار یا ختم تجارت.

(۲) عرضه کننده نمی تواند، مستهلک را مکلف به قبول جنس یا خدمت نماید.

منع تولید، تورید یا صدور اجناس دارای معلومات غیر واقعی

ماده یازدهم:

تولید کننده یا عرضه کننده نمی تواند جنسی را که معلومات غیر واقعی در آن درج، چاپ، حک، ملحق یا ضمیمه پوش یا لیبل آن باشد، بدون در نظر داشت احکام مندرج قانون گمرکات وارد، صادر یا عرضه نماید.

نشر اعلانات

ماده دوازدهم:

(۱) تولید کننده یا عرضه کننده نمی تواند در رابطه به جنس یا خدمت اعلانات غیر واقعی را نشر نماید.

(۲) تولید کننده یا عرضه کننده نمی تواند، اعلانات مربوط را در مقایسه با اعلانات سایر تولید کنندگان یا عرضه کنندگان از طریق تذکر نام، تصویر و مشخصات ویژه جنس یا خدمت به نفع خویش طوری نشر نماید که باعث صدمه یا توهین به آنها گردد.

(۳) تولید کننده یا عرضه کننده نمی تواند، اعلانات مربوط را در رابطه به جنس یا خدمت نشر نماید که مخالف ارزش های اسلامی باشد.

(۴) اعلانات باید به یکی از زبان های رسمی کشور و دارای ادبیات واضح و قابل فهم باشد.

اعطای تحفه یا جایزه به وقت معینه

ماده سیزدهم:

تولید کننده و عرضه کننده مکلف است، تحفه، جایزه و تخفیف در قیمت یا اعطای اقلام مجانی را که حین عرضه جنس یا خدمت به مستهلک و عده می نماید، در زمان معینه به وی اعطاء نماید.

عرضه جنس مطابق اعلام

ماده چهاردهم:

(۱) تولید کننده یا عرضه کننده می تواند، عرضه جنس یا خدمت را به قیمت معین و در زمان معیت اعلان نماید که توانایی عرضه آن را داشته باشد.

(۲) تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است، با نظر داشت ماهیت جنس یا خدمت که آن را علاوه نموده است، جنس را در خلال مدت مندرج اعلان و به قیمت و مقدار مناسب عرضه نماید.

(۳) عرضه کننده یا تولید کننده نمی تواند، بدیل جنس یا خدمتی را که اعلان نموده، عرضه نماید.

عدم مطالبه قیمت جنس یا خدمت

ماده پانزدهم:

تولید کننده یا عرضه کننده نمی تواند، قیمت جنس یا خدمت را در حالات ذیل از مستهلک مطالبه نماید:

۱- قصد تقاضای جنس یا خدمت مذکور را نداشته باشد.

۲- قصد تقاضای جنس یا خدمت غیر از آنچه را داشته باشد که بدل قیمت آن را اخذ نموده است.

۳- توانایی عرضه جنس یا خدمت را در مدت معینه نداشته باشد.

مطالبه پول در برابر جنس و خدمت تقاضا نشده

ماده شانزدهم:

عرضه کننده یا تولید کننده نمی تواند، در برابر عرضه، تحویل یا فرستادن جنس یا خدمتی که از طرف مستهلک تقاضا، نگردیده، پول مطالبه نماید.

فروش از راه دور

ماده هفدهم:

(۱) هر گاه مستهلک جنس یا خدمت را از طریق تلفون، انترنت، فکس، پست یا سایر طرق از تولید کننده یا عرضه کننده تقاضا می نماید، در این صورت تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است، قبل از عرضه جنس یا خدمت معلومات ذیل را اختیار مستهلک قرار دهد:

۱- نام، شهرت و آدرس مربوط.

- ۲- مشخصات کامل جنس یا خدمت.
 - ۳- طرز استفاده جنس و خطرات ناشی از آن.
 - ۴- زمان عرضه جنس یا خدمت.
 - ۵- محل تحویلدهی.
 - ۶- قیمت جنس یا خدمت.
 - ۷- مصارف مجموعی جنس یا خدمت، به شمول قیمت، اجرت، مصارف تحویلدهی و مالیه.
 - ۸- ورنتی و خدمات بعد از فروش آن.
 - ۹- شرایط قرارداد.
 - ۱۰- میعاد و شرایط فسخ قرارداد.
 - ۱۱- حق ادعای جبران خساره ناشی از نقض قرارداد مربوط.
 - ۱۲- طرز رسیدگی به منازعه.
 - ۱۳- سایر معلوماتی که مستهلك مطالبه نموده است.
- (۲) هر گاه مستهلك، با رعایت معلومات مندرج فقره (۱) این ماده، جنسی را خریداری نماید که دارای عیب و نقص باشد، می تواند، در خلال مدت (۱۰) روز کاری آن را مسترد و خساراتی را که در زمینه متحمل گردیده از تولید کننده یا عرضه کننده، مطالبه نماید.

فسخ قرارداد

ماده هجدهم:

- (۱) تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است، بعد از حصول اطلاعیه فسخ قرارداد، توسط مستهلك، قیمت کامل جنس یا خدمت را به اسرع وقت به مستهلك مسترد نماید.
- (۲) مستهلك نمی تواند قرارداد را در حالات ذیل فسخ نماید:
 - ۱- از جنس یا خدمت استفاده کرده باشد. مشروط بر اینکه عیب پنهان آن در حالت استفاده آشکار گردد.
 - ۲- جنس یا خدمت به طور معیاری عرضه شده باشد.

۳- جنس یا خدمت به صورت اختصاصی طبق هدایت مستهلك ساخته شده باشد.

۴- جنس از جمله اشياى سريع الفساد از قبيل گل تازه، غذاى طبخ شده و امثال آن باشد.

۵- جنس شامل كتاب، مجله، ماهنامه، روزنامه، ديסק كمپيوترى، فلم يا ويديو گيم باشد.

۶- جنس يا خدمت توسط مستهلك صدمه ديده باشد.

(۳) در حالات ذيل مستهلك مكلف به پرداخت مصارف به توليد كننده يا عرضه كننده مى باشد:

۱- مسترد نمودن جنس مشروط بر اين كه در قرارداد تصريح شده باشد.

۲- تحويل دهى جنس به غير از آدرس ايكه در قرارداد تصريح شده باشد.

حقوق مستهلك در برابر توليد كننده يا عرضه كننده

ماده نهم:

هر گاه جنس يا خدمت در مطابقت به احكام مندرج مواد ششم و هفتم اين قانون عرضه نشده باشد، مستهلك داراى حقوق ذيل مى باشد:

۱- تعويض يا ترميم جنس.

۲- رد جنس و بدست آوردن قيمت تأديه شده.

۳- تعويض خدمت.

۴- ارايه درخواست خدمت و رفع مشكل آن.

۵- جبران خساره وارده مالى و جسمى.

جلوگيرى از درج شرايط غير عادلانه در قرارداد

ماده بيستم:

درج شرايط غير عادلانه ذيل در قرارداد، مدار اعتبار نمى باشد:

۱- از بين بردن توازن حقوق و مكلفيت هاى طرفين.

۲- بروز ضرر مادى يا معنوى به مستهلك از اثر تطبيق آن.

- ۳- محدودیت اجرای قرارداد یا امتناع از اجرای آن طور یک طرفه.
- ۴- تفویض صلاحیت فسخ قرارداد به یکی از طرفین.
- ۵- مکلف ساختن یکی از طرفین به پرداخت مبلغ معینه به علت نقض قرارداد.
- ۶- تفویض صلاحیت تجدید قرار داد به یکی از طرفین.
- ۷- تفویض صلاحیت تغییر قیمت قابل تأدیة مندرج قرار داد به عرضه کننده، بدون در نظر داشت حق فسخ قرارداد به مستهلك.
- ۸- تغییر مشخصات و خصوصیت جنس یا خدمت مورد عرضه.
- ۹- تعیین نحوه تفسیر قرارداد و نقض یا عدم نقض آن.
- ۱۰- محدودیت یا نفي تطبیق شرایط مندرج این قانون.

فصل سوم

اداره حمایت از مستهلكين

وظایف و صلاحیت های آن

اداره حمایت از مستهلكين

ماده بیست و یکم:

به منظور تحقق اهداف مندرج این قانون اداره حمایت از مستهلكين در چوکات وزارت تجارت و صنایع فعالیت می نماید که در این قانون بنام اداره یاد می شود.

وظایف و صلاحیت های اداره

ماده بیست و دوم:

اداره دارای وظایف و صلاحیت های ذیل می باشد:

۱- طرح و ترتیب پالیسی های حمایت از مستهلك.

۲- طرح و ترتیب اسناد تقنینی مربوط به حمایت از مستهلك.

۳- نظارت و جلوگیری از فروش امتعه غیر معیاری.

۴- شناسایی و تثبیت متخلف از احکام این قانون.

۵- بررسی شکایت شاکی و اتخاذ تصمیم در زمینه.

۶- آگاهی مستهلکین از حقوق و مسئولیت های مربوط.

ارایه شکایت

ماده بیست و سوم:

(۱) شاکی می تواند در صورت تخلف از احکام این قانون توسط تولید کننده یا عرضه کننده شکایت را به اداره ارایه نماید.

(۲) انجمن حمایت از مستهلک می تواند به نمایندگی از مستهلک شکایت را به اداره ارایه نماید.

(۳) شاکی مندرج فقره های (۱ یا ۲) این ماده می تواند از تاریخ خرید جنس یا خدمت، نقض شرایط قرارداد و آگاهی از تخلف الی مدت یک ماه شکایت کتبی را به اداره ارایه نماید.

اجراء اداره

ماده بیست و چهارم:

(۱) اداره می تواند، بعد از دریافت شکایت حسب احوال طور ذیل اجراء نماید:

۱- آگاه ساختن تولید کننده یا عرضه کننده از شکایت واصله.

۲- مطالبه دلایل کتبی مبنی بر رد شکایت از تولید کننده و عرضه کننده در خلال مدت (۱۰) روز کاری.

۳- احضار تولید کننده و عرضه کننده جهت بحث و مذاکره غرض حل و فصل شکایت در خلال مدت (۱۰) روز کاری.

۴- مطالبه معلومات کتبی در مورد شکایت واصله در خلال مدت (۱۵) روز کاری از تولید کننده یا عرضه کننده.

۵- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به فراهم آوری زمینه دسترسی اداره به جنس یا خدمت مورد شکایت در مدت مناسب.

۶- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به رعایت شرایط مندرج قرارداد.

۷- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به پرداخت مبلغ جبران خساره اعم از مالی و جسمی که در اثر نقض قرارداد به مستهلک وارد گردیده است.

۸- تعدیل قرارداد طبق احکام قانون.

۹- باطل اعلان نمودن تمام یا بخشی از قرارداد طبق احکام قانون.

۱۰- صدور امر به بازپرداخت پوب یا مسترد نمودن جنس یا خدمت.

۱۱- وضع جریمه نقدی الی بیست فیصد قیمت تمام شد جنس یا خدمت.

۱۲- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به ترمیم یا عرضه پرزه جات با ارایه خدمت معین به نفع مستهلک.

۱۳- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به تبدیل جنس یا خدمت.

۱۴- مکلف ساختن تولید کننده یا عرضه کننده به تطبیق احکام مندرج این قانون.

(۲) اداره می تواند، در صورت عدم رعایت حکم مندرج فقره (۱) این ماده توسط تولید کننده و عرضه کننده، بعد از اخذ اجازه کتبی کمیته عالی مستهلک به محل فعالیت تولید کننده یا عرضه کننده داخل و اسناد، مدارک و اشیاء را مورد بررسی قرار دهد.

(۳) اداره، تولید کننده یا عرضه کننده را که جنس تاریخ گذشته را فروش، عرضه یا نگهداری نموده یا در فروش، عرضه یا نگهداری آن همکاری نموده باشد، حسب احوال مکلف به پرداخت جریمه نقدی الی (۲۰) فیصد قیمت جنس می نماید.

(۴) اداره می تواند شکایاتی را که احتمال تهدید و یا ضرر به منافع عامه از آنها متصور می باشد.

به کمیته عالی مستهلک ارجاع بعد از اخذ اجازه کتبی، تدابیر لازم را اتخاذ و نتایج حاصله از آن به کمیته مذکور ارایه نماید.

(۵) اداره می تواند معلومات لازم را به همکاری ادارات ذیربط درمورد شکایت واصله جمع آوری نماید.

(۶) اداره مکلف است، شکایت واصله در حالات ذیل به کمیته عالی مستهلک ارایه نماید:

۱- شکایت در برگیرنده حقایق یا مسایل پیچیده تخنیکی یا حقوقی باشد.

۲- تصامیم اداره، توسط تولید کننده یا عرضه کننده یا مستهلک رعایت نشده باشد.

حل و فصل شکایت

ماده بیست و پنجم:

- (۱) اداره می تواند شکایتی را که مطابق احکام مندرج این قانون ارایه نشده باشد رد نماید.
- (۲) اداره مکلف است، بعد از دریافت شکایت در مورد تناسب ضرر وارده، تصمیم اتخاذ نماید.
- (۳) اداره می تواند، در صورت ارایه دلایل مؤجه از طرف تولید کننده یا عرضه کننده شکایت را رد نماید.
- (۴) هر گاه تولید کننده یا عرضه کننده در خلال مدت (۵) روز کاری در رابطه به حل و شکایت وارده، رضایت مستهلك را کسب نه نماید، اداره تصمیم خویش را مبنی بر تعهد تولید کننده یا عرضه کننده، غرض حل و فصل شکایت و حصول رضایت مستهلك، اتخاذ می نماید.
- (۵) هر گاه تولید کننده یا عرضه کننده از تاریخ دریافت تصمیم اداره در خلال مدت (۱۰) روز کاری مطابق آن عمل ننماید، اداره موضوع را به کمیته عالی مستهلك محول می نماید.
- (۶) اداره می تواند بعد از اتخاذ تصمیم در خلال مدت (۵) روز کاری تصمیم خویش را به تولید کننده یا عرضه کننده و مستهلك ارایه نماید.
- (۷) تولید کننده، عرضه کننده یا مستهلك می تواند در صورت عدم قناعت به تصمیم اداره در خلال مدت (۱۵) روز کاری بعد از دریافت تصمیم مندرج فقره (۶) این ماده شکایت خویش را به کمیته عالی مستهلك ارائه نماید.

انصراف از شکایت

ماده بیست و ششم:

- (۱) شاکمی می تواند، در هر مرحله از رسیدگی به شکایت با ارایه اطلاعیه کتبی به اداره از شکایت مربوط، انصراف نماید.
- (۲) اداره مکلف است، شکایت مندرج فقره (۱) این ماده را در صورتی که به منافع عامه ضرر وارد نماید مورد رسیدگی قرار داده و مطابق احکام این قانون در مورد تصمیم مقتضی اتخاذ نماید.

اهل خبره

ماده بیست و هفتم:

- اداره یا کمیته عالی مستهلك می تواند در رابطه به شکایت، نظر اهل خبره و انجمن حمایت از مستهلك را مطالبه نماید.

کمیسیون جلوگیری از تولید، توزیع و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلبی

ماده بیست و هشتم:

(۱) به منظور جلوگیری از تولید، توزیع و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلبی، کمیسیونی در مرکز به ترکیب ذیل ایجاد می گردد که در این قانون به نام کمیسیون یاد می شود:

۱- رئیس اداره به حیث رئیس.

۲- نماینده اداره لوی خاڼوالی به حیث عضو.

۳- نماینده وزارت امور داخله به حیث عضو.

۴- نماینده وزارت صحت عامه به حیث عضو.

۵- نماینده وزارت زراعت، آبیاری و مالداري به حیث عضو.

۶- نماینده وزارت مالیه به حیث عضو.

۷- نماینده وزارت اقتصاد به حیث عضو.

۸- نماینده اداره ملی ستندرد به حیث عضو.

۹- نماینده شاروالی به حیث عضو.

۱۰- نماینده اتاق تجارت و صنایع افغانستان به حیث عضو.

(۲) کمیسیون های ولایتی به ترکیب نمایندگان با صلاحیت وزارت ها و ادارات مندرج فقره (۱) این ماده به تشخیص وزارت تجارت و صنایع و تأیید اعضای کمیسیون مرکزی در هر ولایت ایجاد می گردد.

وظایف و صلاحیت های کمیسیون

ماده بیست و نهم:

کمیسیون دارای وظایف و صلاحیت های ذیل می باشد:

۱- نظارت و بررسی بازار جهت جلوگیری از عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلبی.

۲- مهر و لاک نمودن جنس تاریخ گذشته بی کیفیت و تقلبی.

۳- مطالبه اسناد و شواهد مربوط به جنس مشکوک و مهر و لاک آن الی حصول نتیجه لابراتوار در خلال مدت (7) روز کاری.

۴- اخذ نمونه (سمپل) جنس جهت تثبیت کیفیت توسط مراجع مربوط.

ارایه گزارش به ادارات عضو کمیسیون

ماده سی ام:

اداره مکلف است از اجراءات و تصمیمات اتخاذ شده کمیسیون به ادارات عضو کمیسیون گزارش ارایه نماید.

محو جنس تاریخ گذشته

ماده سی و یکم:

اداره مکلف دست، پیشنهاد مبنی بر اتخاذ تصمیم در رابطه به محو جنس تاریخ گذشته را به محکم ذیصلاح ارایه نماید.

کمیته عالی مستهلک

ماده سی و دوم:

(۱) به منظور تنظیم امور مربوط به حمایت از مستهلک، کمیته عالی حمایت از مستهلک، کمیته عالی مستهلک که مرکب از رئیس و چهار عضو می باشد، ایجاد می گردد.

(۲) کمیته عالی مستهلک در این قانون به نام کمیته یاد می شود.

(۳) رئیس و اعضای کمیته طبق احکام قانون کارکنان خدمات ملکی استخدام می گردند.

مکلفیت های کمیته

ماده سی و سوم:

(۱) کمیته مکلف است، جهت رسیدگی به شکایت طور ذیل اجراءات نماید:

۱- بررسی قضایای واصله از اداره و صدور دستور در زمینه.

۲- اتخاذ تصمیم مبنی بر لغو ممنوعیت مؤقتی و دایمی جنس غیر مصئون.

۳- صدور دستور در رابطه به شمولیت اشخاص متخلف مکرر در لست افشاء و نشر آن در وب سایت یا سایر نشرات مربوط الی زمان تطبیق دستور مذکور.

۴- احضار طرفین شکایت غرض ارایه جواب به کمیته.

۵- جلوگیری از اعمال و فعالیت های فریبکارانه و غیرمنصفانه تولید کننده یا عرضه کننده.

۶- وضع جریمه نقدی جد اکثر الی (۳۰) فیصد جنس یا خدمت.

۷- اتخاذ اقدامات لازم در مورد تولید کننده یا عرضه کننده متخلف از احکام این قانون.

۸- اخذ تعهد کتبی مبنی بر عدم تکرار تخلف از احکام این قانون از عرضه کننده و تولید کننده متخلف.

۹- تشویق طرفین به حل و فصل شکایت از طریق مذاکره، گفتگو یا میانجیگری مشروط بر اینکه تصمیم نهایی، مغایر منافع و مصالح عامه نباشد.

۱۰- قبول یا رد کلی یا قسمی نتایج حاصله توسط اداره یا صدور دستور به اداره جهت انجام بررسی مجدد.

۱۱- قبول یا رد کلی یا قسمی تصامیم اداره.

(۲) کمیته می تواند در صورتی که خطر ضرر جسمی یا مادی متوجه عامه باشد، صدور دستور بررسی مارکیت را بدون ارایه شکایت به اداره صادر نماید.

(۳) کمیته مکلف است در رابطه به اجزای مندرج فقره (۱) این ماده، بعد از بررسی همه جانبه موضوع، به رویت اسناد و مدارک تصمیم اتخاذ نماید.

(۴) کمیته، تولید کننده یا عرضه کننده را که جنس تاریخ گذشته را فروش، عرضه یا نگهداری آن همکاری نموده باشد، حسب احوال مکلف به پرداخت جریمه نقدی الی (۳۰) فیصد قیمت جنس می نماید.

اجراءات کمیته جهت حل و فصل شکایت

ماده سی و چهارم:

(۱) کمیته جهت رسیدگی به شکایت طور ذیل اجراءات می نماید:

۱- بررسی شکایت مطابق احکام این قانون و صدور دستور در زمینه.

۲- رد شکایت در صورت ارایه دلایل مؤجه از طرف تولید کننده یا عرضه کننده.

۳- ارایه دلایل مبنی بر صدور دستور به متضرر در خلال مدت (۲۰) روز کاری.

(۲) کمیته مکلف است، شکایت واصله را در حالات ذیل به محکمه احاله نماید:

۱- تهدید بع منافع عامه ناشی از عرضه جنس یا خدمت غیر معیاری.

۲- موجودیت حقایق یا مسایل پیچیده تخنیکی یا حقوقی در صورتی که جنبه جزایی داشته باشد.

۳- عدم رعایت دستور صادره کمیته توسط تولید کننده، عرضه کننده یا مستهلك.

اسناد اثباتیه

ماده سی و پنجم:

(۱) تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است، در صورت ادعای مبنی بر عالی بودن کیفیت جنس یا خدمت خویش، اسناد اثباتیه را قبل از اعلان، در خلال مدت (۷) روز کاری به کمیته ارایه نماید.

(۲) کمیته مکلف است، در خلال مدت (۷) روز کاری بعدی، تصمیم خویش را مبنی بر رد یا تأیید اسناد اثباتیه مندرج فقره (۱) این ماده اتخاذ و از موضوع به تولید کننده یا عرضه کننده طور کتبی اطلاع دهد.

(۳) هر گاه تولید کننده یا عرضه کننده قبل از اتخاذ تصمیم کمیته مبنی بر تأیید یا رد اسناد اثباتیه مربوط ادعای مندرج فقره (۱) این ماده، اسناد اثباتیه را به کمیته ارایه ننماید، کمیته می تواند، نشر اعلان را منع نموده و به تولید کننده یا عرضه کننده، حسب احوال توصیه یا اخطار کتبی، صادر نماید.

تصمیم کمیته در مورد جنس یا خدمت غیر مصنوع

ماده سی و ششم:

هر گاه نزد کمیته ثابت گردد که فروش جنس یا عرضه خدمت موجب ضرر جسمی به مستهلك می گردد، می تواند، تصمیم مبنی بر غیر مصنوع بودن جنس یا خدمت مذکور را، توأم با ذکر دلایل آن در نشریه مربوط، نشر نماید.

ممنوعیت

ماده سی و هفتم:

(۱) کمیته مکلف است، در صورتی که غیر مصنوع بودن جنس یا خدمت ثابت گردد، دستور ممنوعیت مؤقتی عرضه جنس یا خدمت را صادر نماید.

(۲) هر گاه تولید کننده یا عرضه کننده در خلال مدت (۱۰) روز کاری اسناد اثباتیه مبنی بر مصنوع بودن جنس یا خدمت را به کمیته ارایه ننماید، کمیته دستور ممنوعیت دایمی عرضه جنس یا خدمت را صادر می نماید.

(۳) هر گاه تولید یا عرضه جنس یا خدمت غیر مصنوع منجر به ضرر عامه گردد، کمیته مکلف است، دستور ممنوعیت دایمی را صادر نماید.

جمع آوری اجباری جنس غیر مصنون

ماده سی و هشتم:

(۱) کمیته مکلف است، بعد از صدور دستور توقف مؤقتی یا ممنوعیت دائمی مبنی بر تولید یا عرضه جنس یا خدمت غیر مصنون، اطلاعیه جمع آوری اجباری تولیدات یا منع عرضه خدمات را در نشریه مربوط نشر و کاپی آن را به تولید کننده یا عرضه کننده ارسال نماید.

(۲) کمیته مکلف است، در صورت حصول اطمینان از تحقق موارد ذیل، دستور جمع آوری اجباری جنس غیر مصنون را صادر نماید:

۱- عدم جمع آوری جنس که باعث ضرر عامه می گردد.

۲- جنس در زمان مناسب طور داوطلبانه جمع آوری نشده باشد.

۳- اقدامات لازم جهت جلوگیری از صدمه رسیدن به مستهلك رعایت نگردیده باشد.

(۳) کمیته مکلف است، در صورت موجودیت دلایل مؤجه مبنی بر مصنون بودن جنس یا خدمت، دستور خویش مبنی بر جمع آوری اجباری جنس یا منع عرضه خدمت را فسخ نماید.

حق جمع آوری داوطلبانه جنس غیر مصنون

ماده سی و نهم:

تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است، در صورت عرضه جنس غیر مصنون مربوط از جمع آوری داوطلبانه آن در مواعید ذیل به مراجع ذیربط اطلاع دهد:

۱- در خلال مدت یک روز کاری به اداره.

۲- در خلال مدت (۲) روز کاری به توزیع کنندگان، عرضه کنندگان و نمایندگان خویش.

۳- در خلال مدت (۳) روز کاری به وارد کنندگان و صادر کنندگان.

لغو جمع آوری اجباری جنس

ماده چهارم:

(۱) تولید کننده یا عرضه کننده می تواند در خلال مدت (۱۰) روز کاری از تاریخ صدور دستور جمع آوری اجباری جنس غیر مصنون، مطابق حکم مندرج ماده سی و ششم این قانون، با ارائه اسناد مربوط درخواست لغو دستور جمع آوری اجباری جنس را توأم با دلایل آن به کمیته، ارائه نماید.

(۲) کمیته می تواند در صورت مؤجه بودن دلایل مندرج فقره (۱) این ماده و حصول اطمینان از این که تولید کننده یا عرضه کننده اقدامات لازم را جهت جلوگیری از بروز ضرر اتخاذ نموده و اقدامات مذکور ضرر مادی و جسمی را به مستهلک متوجه نمی سازد، دستور صادره خویش مبنی بر جمع آوری اجباری جنس غیر مصنون را لغو نماید.

اطلاع صدمه

ماده چهل و یکم:

(۱) تولید کننده یا عرضه کننده مکلف است در صورتی که تولید یا عرضه جنس یا خدمت مربوط، سبب ایجاد مرض، صدمه جسمی یا مرگ مستهلک گردد، موضوع را در خلال مدت (۲) روز کاری به اداره ارائه نماید.

(۲) تولید کننده یا عرضه کننده مندرج فقره (۱) این ماده مکلف است، معلومات ذیل را به اداره ارائه نماید:

۱- زمان و مقدار تولید یا عرضه جنس یا خدمت و صدور و توريد جنس.

۲- توضیح سبب مریضی، صدمه جسمی یا مرگ که واقع شده باشد.

۳- اقداماتی که جهت جلوگیری از مریضی، صدمه یا مرگ، اتخاذ نموده است.

نشر اسم تولید کننده و عرضه کننده متخلف

ماده چهل و دوم:

کمیته می تواند، اسم تولید کننده یا عرضه کننده را که به صورت مکرر از دستاویز صادره آن تخلف ورزیده، در ویب سایت یا سایر نشرات مربوط، طبق طرز العمل نشر نماید.

ارجاع موضوع به اداره ذیصلاح

ماده چهل و سوم:

هر گاه تولید کننده یا عرضه کننده، دساتیر صادره کمیته را در خلال مدت مندرج احکام این قانون عملی ننماید، کمیته مکلف است، موضوع را جهت تنفیذ جبری به اداره ذیصلاح مربوط، محول نماید.

مراجعه به محکمه و تعلیق تطبیق دساتیر

ماده چهل و چهارم:

(۱) مستهلک، تولید کننده یا عرضه کننده می تواند، در صورت عدم قناعت به دساتیر صادره کمیته به محکمه ذیصلاح مراجعه نماید.

(۲) دساتیر صادره مندرج فقره (۱) این ماده، الی ختم رسیدگی دعوی در محکمه در حالت تعلیق قرار می گیرد، مگر اینکه ضرر یا خساره ناشی از عدم تطبیق دستور کمیته، متوجه منافع عامه گردد.

فصل چهارم

احکام نهایی

تعقیب عدلی

ماده چهل و پنجم:

اداره مکلف است، تولید کننده یا عرضه کننده مرتکب اعمال ذیل را غرض تعقیب عدلی به مراجع ذیصلاح معرفی نماید:

۱- ارائه معلومات غیر واقعی به اداره یا کمیته.

۲- فروش جنس یا وزن کم به مستهلک.

۳- عدم درج تاریخ تولید یا تاریخ انقضای جنس.

۴- تحریف یا تقلب در تاریخ تولید یا انقضای جنس.

۵- تقلب در مشخصات، ترکیب، محتوی، هویت و منبع تولید جنس یا خدمت.

حق ایجاد انجمن ها

ماده چهل و ششم:

اشخاص حقیقی و حکمی می توانند به منظور حمایت از مستهلک، مطابق احکام قانون، انجمن ها را ایجاد نمایند.

محرمیت

ماده چهل و هفتم:

اداره، کمیته یا سایر اداراتی که معلومات را مطابق احکام مندرج این قانون در رابطه به جنس یا خدمت جمع آوری می نمایند، مکلف اند، الی رسیدگی به شکایت واصله معلومات حاصله را طور محرم حفظ نمایند، حالات ذیل از این حکم مستثنی می باشد:

۱- به اساس موافقه تولید کننده، عرضه کننده یا مستهلک.

۲- در صورت ایجاب منافع عامه.

عواید ناشی از جریمه ها

مادهٔ چهل و هشتم:

اداره عواید حاصله ناشی از وضع جریمه های نقدی مندرج این قانون را تحصیل و به حساب عواید حاصله دولت تحویل بانک می نماید.

پیشنهاد مقررہ ها، وضع لوایح و طرز العمل ها

مادهٔ چهل و نهم:

وزارت تجارت و صنایع می تواند، به منظور تطبیق بهتر احکام این قانون، مقررہ ها را پیشنهاد، لوایح و طرز العمل را وضع نماید.

انفاز

مادهٔ پنجاهم:

این قانون سه ماه بعد از نشر در جریده رسمی نافذ می گردد.