

قانون تجارت الکترونیکی + اصلاحات

فصل اول - حمایت از مصرف کننده (Consumer Protection) - اول

فصل اول - حمایت از مصرف کننده (Consumer Protection)

ماده 33

ماده 33 - فروشندگان کالا و ارائه دهندگان خدمات بایستی اطلاعات موثر در تصمیم گیری مصرف کنندگان جهت خرید و یا قبول شرایط را از زمان مناسبی قبل از عقد در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند. حداقل اطلاعات لازم، شامل موارد زیر می باشد:

الف - مشخصات فنی و ویژگی های کاربردی کالا و یا خدمات.

ب - هویت تأمین کننده، نام تجاری که تحت آن نام به فعالیت مشغول می باشد و نشانی وی.

ج - آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن و یا هر روشی که مشتری در صورت نیاز بایستی از آن طریق با فروشنده ارتباط برقرار کند.

د - کلیه هزینه هایی که برای خرید کالا بر عهده مشتری خواهد بود (از جمله قیمت کالا و یا خدمات، میزان مالیات، هزینه حمل، هزینه تماس).

ه - مدت زمانی که پیشنهاد ارائه شده معتبر می باشد؛ و - شرایط و فرایند عقد از جمله ترتیب و نحوه پرداخت، تحویل و یا اجرا، فسخ، ارجاع، خدمات پس از فروش.

ماده 34

ماده 34 - تأمین کننده باید به طور جداگانه ضمن تأیید اطلاعات مقدماتی، اطلاعات زیر را ارسال نماید:

الف - آدرس محل تجاری یا کاری تأمین کننده برای شکایت احتمالی.

ب - اطلاعات راجع به ضمانت و پشتیبانی پس از فروش.

ج - شرایط و فراگرد فسخ معامله به موجب مواد (37) و (38) این قانون.

د - شرایط فسخ در قراردادهای انجام خدمات.

ماده 35

ماده 35 - اطلاعات اعلامی و تاییدیه اطلاعات اعلامی به مصرف کننده باید در واسطی با دوام، روشن و صریح بوده و در زمان مناسب و با وسایل مناسب ارتباطی در مدت معین و بر اساس لزوم حسن نیت در معاملات و از جمله ضرورت رعایت افراد ناتوان و کودکان ارائه شود.

ماده 36

ماده 36 - در صورت استفاده از ارتباط صوتی، هویت تأمین کننده و قصد وی از ایجاد تماس با مصرف کننده باید به طور روشن و صریح در شروع هر مکالمه بیان شود.

ماده 37

ماده 37 - در هر معامله از راه دور مصرف کننده باید حداقل هفت روز کاری، وقت برای انصراف (حق انصراف) از قبول خود بدون تحمل جریمه و یا ارائه دلیل داشته باشد. تنها هزینه تحمیلی بر مصرف کننده هزینه باز پس فرستادن کالا خواهد بود.

ماده 38

ماده 38 - شروع اعمال حق انصراف به ترتیب زیر خواهد بود:

الف - در صورت فروش کالا، از تاریخ تسلیم کالا به مصرف کننده و در صورت فروش خدمات، از روز انعقاد.

ب - در هر حال آغاز اعمال حق انصراف مصرف کننده پس از ارائه اطلاعاتی خواهد بود که تأمین کننده طبق مواد (33) و (34) این قانون موظف به ارائه آن است.

ج - به محض استفاده مصرف کننده از حق انصراف، تأمین کننده مکلف است بدون مطالبه هیچ گونه

وجهی عین مبلغ دریافتی را در اسرع وقت به مصرف کننده مسترد نماید.

د - حق انصراف مصرف کننده در مواردی که شرایط خاصی بر نوع کالا و خدمات حاکم است اجرا نخواهد شد. موارد آن به موجب آیین نامه‌ای است که در ماده (79) این قانون خواهد آمد.

ماده 39

ماده 39 - در صورتی که تامین کننده در حین معامله به دلیل عدم موجودی کالا و یا عدم امکان اجرای خدمات، نتواند تعهدات خود را انجام دهد، باید مبلغ دریافتی را فوراً به مخاطب برگرداند، مگر در بیع کلی و تعهداتی که برای همیشه وفای به تعهد غیر ممکن نباشد و مخاطب آماده صبر کردن تا امکان تحویل کالا و یا ایفای تعهد باشد. در صورتی که معلوم شود تأمین کننده از ابتدا عدم امکان ایفای تعهد خود را می‌دانسته، علاوه بر لزوم استرداد مبلغ دریافتی، به حداکثر مجازات مقرر در این قانون نیز محکوم خواهد شد.

ماده 40

ماده 40 - تامین کننده می‌تواند کالا یا خدمات مشابه آنچه را که به مصرف کننده وعده کرده تحویل یا ارائه نماید مشروط بر آن که قبل از معامله یا در حین انجام معامله آن را اعلام کرده باشد.

ماده 41

ماده 41 - در صورتی که تامین کننده، کالا یا خدمات دیگری غیر از موضوع معامله یا تعهد را برای مخاطب ارسال نماید، کالا و یا خدمات ارجاع داده می‌شود و هزینه ارجاع به عهده تامین کننده است. کالا یا خدمات ارسالی مذکور چنانچه به عنوان یک معامله یا تعهد دیگر از سوی تامین کننده مورد ایجاب قرار گیرد، مخاطب می‌تواند آن را قبول کند.

ماده 42

ماده 42 - حمایت‌های این فصل در موارد زیر اجرا خواهد شد:

الف - خدمات مالی که فهرست آن به موجب آیین نامه‌ای است که در ماده (79) این قانون خواهد آمد.

ب - معاملات راجع به فروش اموال غیرمنقول و یا حقوق مالکیت ناشی از اموال غیرمنقول به جز اجاره.

ج - خرید از ماشین‌های فروش مستقیم کالا و خدمات.

د - معاملاتی که با استفاده از تلفن عمومی (همگانی) انجام می‌شود.

هـ - معاملات راجع به حراجی‌ها.

ماده 43

ماده 43 - تامین کننده نباید سکوت مصرف کننده را حمل بر رضایت وی کند.

ماده 44

ماده 44 - در موارد اختلاف و یا تردید مراجع قضائی رسیدگی خواهند کرد.

ماده 45

ماده 45 - اجرای حقوق مصرف کننده به موجب این قانون نباید بر اساس سایر قوانین که حمایت ضعیف‌تری اعمال می‌کنند متوقف شود.

ماده 46

ماده 46 - استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف کننده، موثر نیست.

ماده 47

ماده 47 - در معاملات از راه دور آن بخش از موضوع معامله که به روشی غیر از وسائل ارتباط از راه دور انجام می‌شود مشمول مقررات این قانون نخواهد بود.

ماده 48

ماده 48 (اصلاحی 1390/04/08) - سازمان‌های قانونی و مدنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده می‌توانند به عنوان شاکی اقامه دعوی نمایند. ترتیب آن به موجب آیین نامه‌ای خواهد بود که به پیشنهاد وزارت صنعت، معدن و تجارت و تصویب هیأت وزیران می‌باشد.

ماده 49

ماده 49 - حقوق مصرف‌کننده در زمان استفاده از وسایل پرداخت الکترونیکی به موجب قوانین و مقرراتی است که توسط مراجع قانونی ذیربط تصویب شده و یا خواهد شد.