

باب نهم^۱

امور مربوط به حمایت از مصرف کنندگان (مستهلكين)

فصل اول

احكام عمومي

مبني و اهداف

ماده اول:

- (۱) این طرزالعمل در روشنایی احکام قانون حمایت از مستهلك و بخشی از آن در روشنایی قانون حمایت از رقابت وضع گردیده است.
- (۲) این طرزالعمل دارای اهداف ذيل میباشد:
- ۱- جلوگیری از تولید، توريد و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت، تقلبی و غیرمعیار در بازار،
 - ۲- بررسی و رسیدگی به شکایات مبنی بر نقص احکام قانون حمایت از مستهلك توسط تولید کننده و عرضه کننده،
 - ۳- تنظیم امور انجمن های حمایت از مصرف کنندگان (مستهلكين)،
 - ۴- شناسایي و تثبیت مخالفین از احکام قانون حمایت از مستهلك،
 - ۵- تنظیم و تطبیق برنامه های آگاهی عامه و نشر معلومات درابطه به موضوعات رقابتی و حمایت از مصرف کنندگان.

اصطلاحات:

ماده دوم:

برعلاوه، واگان (اصطلاحات) مندرج در ماده سوم قانون حمایت از مستهلك، واگان آتي در این طرزالعمل مفاهيم ذيل را نيز افاده مي نمایند:

- ۱- مصرف کننده (مستهلك): شخصی است که جنس يا خدمتی را برای مصرف شخصی يا خدمات عامه در بدل قیمت خریداری می نماید.
- ۲- شاکی: شخص حقیقی يا حکمی است که به مراجع ذیصلاح در رابطه به جنس يا خدمت غیر معیاري شکایت می نماید.
- ۳- شکایت: اعتراضی است که توسط شاکی در رابطه به جنس يا خدمت به مرجع ذیصلاح طور کتبی ارایه می گردد.
- ۴- اعلانات: آگاهی دهنی به مصرف کننده از طریق تبلیغات و اشتهرات چهت ترویج عرضه جنس يا خدمت می باشد.
- ۵- تجارت: در این طرزالعمل به داد و ستد ما بين تولید کننده يا عرضه کننده و مصرف کننده اطلاق می گردد که در جریان آن جنس يا خدمت به منظور کسب منفعت عرضه می گردد.
- ۶- فوارداد: در این طرزالعمل به توافق کتبی يا شفاهی اطلاق می گردد که میان مصرف کننده و عرضه کننده جهت تهیه جنس يا عرضه خدمت صورت می گیرد.



^۱ ایجاد و انتقال مصوب ۱۳۹۷/۰۲/۱۰. این ایجاد و ادغام، (۱) طرزالعمل کمیسیون جلوگیری از تولید، تورید و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلیل سال ۱۳۹۶ منتظر شده توسط همایون، کمیسیون تجارت و صنایع، (۲) طرزالعمل بررسی و رسیدگی به شکایات مستهلك سال ۱۳۹۷ منتظر شده توسط پوهنپار فیروزان خان مساجدی، معنی پوخت اتکاف، سکوی خصوصی و صنایع، (۳) طرزالعمل تنظیم فعالیت انجمن های حمایت از مستهلك سال ۱۳۹۷ منتظر شده توسط ظهور الدین شیرزاده، معنی اکتفی سکوی خصوصی و صنایع مملوی می گردد.

- ۷- تورید: وارد نمودن اموال و اجناس از کشورهای خارجی توسط شخص حقیقی یا حکمی می‌باشد.
- ۸- تولید: در این طرزالعمل به ایجاد، استخراج، استحصال، پروسس یا بسته بندی جنس اطلاق می‌گردد.
- ۹- عرضه: فروش جنس به صورت نقدی یا به اقساط، تبادله، اجاره و کرایه آن یا خدمت می‌باشد، به استثنای همه، مگر اینکه همه به منظور تبلیغات تجاری صورت گرفته باشد.
- ۱۰- عرضه کننده: شخصی است که جنس یا خدمت را عرضه می‌نماید.
- ۱۱- بیل معیاری: سند فروش محصول به مصرف کننده است که مطابق احکام قانون حمایت از مستهلك باشد.
- ۱۲- خدمت: انجام امور مندرج در قرارداد مطابق معیارهای قبول شده میان طرفین یا معیارهای مندرج در سند تقنیتی مربوط می‌باشد.
- ۱۳- خدمت ضعیف: انجام اموری است که مطابق به معیار مندرج در قرارداد یا سند تقنیتی مربوط انجام نگردد.
- ۱۴- شخص ثالث: عبارت از فرد یا نهادی است که به نمایندگی از شاکی در مرجع مربوط شکایت را درج و قضیه را تعقیب می‌نماید.
- ۱۵- کمیسیون: به کمیسیون جلوگیری از تولید، تورید و عرضه اجناس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلیب احلاق می‌گردد.
- ۱۶- انجمن حمایت از مصرف کننده (مستهلك): به مجموعه افراد حقیقی و حکمی دارنده جواز ایجاد انجمن از مرجع ذیصلاح که بشكل داوطلبانه به منظور آگاهی دهی و دفاع از منافع مصرف کنندگان فعالیت می‌نمایند، اطلاق می‌گردد. غرض اختصار، در این طرزالعمل به انجمن حمایت از مصرف کننده (مستهلك)، انجمن احلاق می‌گردد.
- ۱۷- جنس: محصولات مورد نیاز مصرف کنندگان است که تولید، تورید و در بازار عرضه می‌گردد.
- ۱۸- جنس غیرمعیاری: به اجناس غیرمصنون، تاریخ گذشته، بی کیفیت، تقلیب و مشکوک احلاق می‌گردد.
- ۱۹- جنس غیر مصنون: محصولی است که در صورت استفاده یا استعمال آن مطابق رهنمود داده شده سبب ایجاد ضرر جسمی به مصرف کننده گردد.
- ۲۰- جنس تاریخ گذشته: عبارت از جنسی است که تاریخ انقضای آن ختم شده باشد، تاریخ تولید و انقضای نداشته باشد، تاریخ تولید و انقضای آن در جنس مذکور به صورت معیاری حک نشده باشد، تاریخ تولید و انقضای آن به وضاحت نمایش داده نشده باشد و یا تاریخ تولید و انقضای آن تقلیب (دست خورده) باشد.
- ۲۱- جنس بی کیفیت: جنسی است که دارای ترکیبات و مشخصات تختیکی و علمی معیاری نباشد و یا تذکر ترکیبات روی برچسب (label) با محتویات داخلی بسته مطابقت نداشته باشد.
- ۲۲- جنس تقلیب: جنسی که هویت یا منبع تولید مشخص نداشته باشد، از هویت یا منبع جنس شرکت دیگر تقلید نموده باشد، یا شرکت تولید کننده محصولات خویش را در آغاز جهت بازاریابی مطابق معیارها تولید و عرضه نماید و بعداً با کیفیت پایین تر تولید و عرضه نماید.
- ۲۳- جنس مشکوک: به هر نوع جنس که در بازار از نگاه کیفیت و مصنونیت مورد شک و تردید کمیسیون قرار داشته باشد، اطلاق می‌گردد.
- ۲۴- توصیه شفاهی: به رهنماهی عرضه کننده بخاطر اشتباهات غیر عمدى که سبب مشکلات صحی به مستهلك نگردیده باشد، اطلاق می‌گردد.
- ۲۵- ایجادی غامله به پیام رسانی به مصرف کنندگان، متثبتین و مراجع ذیربط از حقوق و مکلفیت های قانونی آنها



۲۶-نشر معلومات؛ به ارایه جزئیات در مورد اشخاص مختلف متکرر یا محصولات و اجناس غیر معیاری در نشریه ها اطلاق می گردد.

۲۷-متخلص متکرر؛ به شخصی که از حکم یا احکام قوانین حمایت از رقابت و حمایت از مستهلك به تکرار تخلف ورزیده باشد، اطلاق می گردد.

مرجع تطبیق

ماده سوم:

ریاست توسعه رقابت و حمایت از مستهلكین وزارت، بنابر مسئولیت وظیفوی، مسئولیت تطبیق این طرزالعمل را به عهده دارد. غرض اختصار، به ریاس توسعه رقابت و حمایت از مستهلكین، در این طرزالعمل «ریاست» اطلاق می گردد.

فصل دوم

بورسی و رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان (مستهلكین)

ساحه تطبیق

ماده چهارم:

احکام این فصل بر اشخاص ذیل تطبیق می گردد:

۱- تولید کننده و عرضه کننده که در داخل کشور فعالیت دارد.

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

۳- تصدی ها، شرکت های دولتی و خصوصی که فعالیت های انتفاعی آن ها مرتبط به عرضه جنس یا خدمت در داخل کشور باشد.

دربافت شکایت

ماده پنجم:

(۱) روش معیاری درج شکایت عبارت از خانه پری برگه شکایت توسط شاکی به صورت فیزیکی، آنلاین و یا از طریق خط تلفون رایگان صورت می گیرد که با درج شهرت، امضاء یا شصت و درج تاریخ از طرف شاکی و یا نماینده قانونی آن در برگه مربوط به عنوان شکایت رسمی ارایه می گردد. برگه شکایت در پیوست (ضمیمه) شماره ۱۴ کتاب اول مجموعه طرزالعمل های وزارت درج می باشد.

(۲) هرگاه شاکی بنابر دلایل موجه برگه شکایت را خانه پری توانسته، یا شکایت خود را در ورق سفید تحریر و یا شفاهی اظهار نموده باشد، کارمند موظف وزارت مکلف است با شاکی همکاری نموده و شکایت آن را در برگه شکایت درج نماید.

(۳) معیاری بودن شکایت شاکی توسط کارمند موظف ثبیت می گردد. سپس، دوسيه شکایت با شماره جداگانه، تاریخ و مهر و ثبت در اندراج ریاست غرض اجرایات بعدی ترتیب می گردد.

(۴) هرگاه ریاست از اثر بررسی بازار و یا معلومات بدست آمده متوجه گردد که تولید کننده یا عرضه کننده ناقض احکام قانون حمایت از مستهلك است و ضرر عامه در آن متصور باشد، ریاست مکلف است مطابق احکام قانون حمایت از مستهلك موضوع را مورد بررسی قرار داده و رسیدگی نماید.



در صورت تخلف از احکام قانون حمایت از مستهلك توسط تولیدکننده یا عرضه کننده، شاکی می تواند شکایت نماید و
عمدتاً شکایات در موارد ذیل درج می گردد:

- ۱- خسارات واردہ مالی و جسمی،
- ۲- جنس ناقص و عرضه خدمات غیرمعیاری،
- ۳- عرضه جنس یا خدمت مغایر اعلان نشر و پخش شده،
- ۴- درج شرایط غیرعادلانه در قرارداد،
- ۵- امتناع از پرداخت جبران خسارت یا جبران خساره ناکافی،
- ۶- ارایه معلومات غیر واقعی و فربی دهنده،
- ۷- امتناع از عرضه گارانتی (Guarantee) یا وارانتی (Warantee)،
- ۸- تاخیر در تحويل جنس یا خدمت،
- ۹- عدم مطابقت جنس با سفارش،
- ۱۰- عرضه مواد غذایی حرام تحت نام حلال،
- ۱۱- سایر موارد مریبوط.

شکایت غیر معیاری

ماده هشتم:

شکایات ذیل قابل رسیدگی نمی باشد:

- ۱- شکایت مجھوں و مبهم کہ در حد اتهام محسن باشد،
- ۲- ارایه معلومات یا مشورہ برای تحقیقات،
- ۳- ارایه نقل اسناد فیصلہ محکمہ،
- ۴- ارایه نقل شکایت کہ در مراجع دیگر دولتی تحت بررسی قرار داشته باشد،
- ۵- مقالات نشر شده در رسانه های چاپی،
- ۶- شکایت شفاهی در صورتی کہ شاکی نخواهد آن را مستند سازی نموده و شامل برگه شکایت نماید،
- ۷- عدم ارایه معلومات کافی در مورد شکایت،
- ۸- عدم پیگیری از جانب شاکی در رابطه به قضیه ارایه شده به صورت سه ماه متواتر،
- ۹- شکایت کہ مطابق احکام قانون حمایت از مستهلك نباشد.

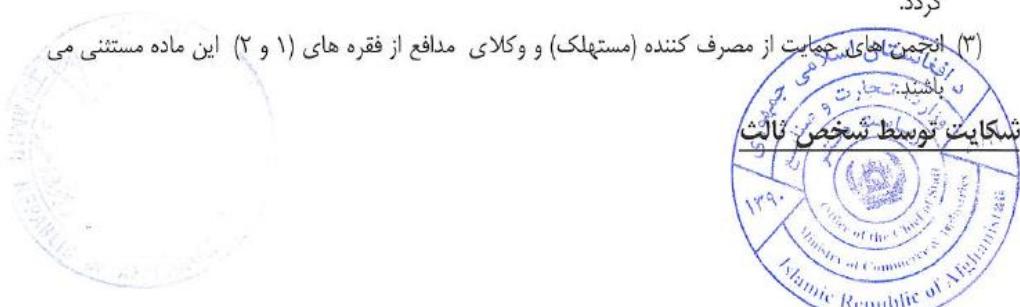
شکایت مشابه

ماده نهم:

(۱) هرگاه بیشتر از یک شاکی در مورد یک جنس یا خدمت شکایت درج نماید، برای هر شاکی یک دوسيه با شماره
 جداگانه ترتیب می گردد و اگر اجرات قبلاً در مورد همچو قضیه انجام شده باشد، مطابق آن در زمینه تصمیم
 اتخاذ می گردد.

(۲) هرگاه یک شاکی در عین زمان علیه انواع اجناس یا خدمات شکایت درج نماید، صرف یک دوسيه ترتیب می
 گردد.

(۳) انجمن اهالی حمایت از مصرف کننده (مستهلك) و وکلای مدافعان از فقره های (۱ و ۲) این ماده مستثنی می



ماده دهم:

- (۱) هرگاه شخص ثالث به نمایندگی از مصرف کننده (مستهلك) شکایت درج نماید، ریاست مکلف است از صحت شکایت و وکالت شخص ثالث اسناد لازم و از مصرف کننده (مستهلك) معلومات کتبی اخذ نماید.
- (۲) هرگاه مصرف کننده (مستهلك) شکایت خویش را توسط وکیل مدافع و یا انجمن حمایت از مصرف کننده (مستهلك) ارایه نماید، ریاست چهت پیگیری قضیه و تکمیل دوسيه صرف با وکیل و یا انجمن متذکره در تماس می‌بایشد و صرف بنا بر ضرورت با مصرف کننده (مستهلك) در تماس شده می‌تواند.
- (۳) هرگاه شاکی دارای اهلیت قانونی نباشد و نتواند در مورد صحت شکایت و وکالت شخص ثالث اظهارات دهد، ریاست مکلف است از ولی یا سربرست وی معلومات اخذ نماید.

ثبت شکایت

ماده یازدهم:

- (۱) ریاست بعد از ثبت ابتدایی شکایت، در خلال مدت پنج روز کاری ثبت می‌نماید که رسیدگی قضیه مربوط کدام مراجع می‌باشد. بعد از ثبت، ریاست قضیه را در خلال مدت ۵ روز کاری به مرجع مربوط ارسال و شاکی را مطلع می‌سازد.
- (۲) ریاست بعد از ارسال شکایت به مرجع مربوط، از مرجع مربوط به طور رسمی درخواست می‌نماید که از اجرای خویش ریاست را در خلال مدت زمان ده روز اطمینان دهد.
- (۳) هرگاه رسیدگی قضیه مربوط به ریاست باشد، ریاست در اسرع وقت به بررسی و رسیدگی قضیه مطابق احکام قانون حمایت از مصرف مستهلك و سایر اسناد تقنیّی مربوط می‌پردازد.

شکایت کامل

ماده دوازدهم:

به شکایتی، شکایت کامل اطلاق می‌گردد که شامل موارد ذیل باشد:

- ۱- برگه شکایت توسط شاکی بصورت فیزیکی یا آنلاین خانه پری شده باشد
- ۲- آدرس و شماره تماس شاکی درج شده باشد،
- ۳- محتوای شکایت مطابق موارد پیشینی شده در قانون حمایت از مستهلك و این طرز العمل باشد،
- ۴- شناسایی هویت تولید کننده یا عرضه کننده مظنون به نقض قانون حمایت از مستهلك امکان پذیر باشد،
- ۵- معلومات و استاد کافی در مورد قضیه ارایه شده باشد یا در دسترس باشد،
- ۶- درخواست شاکی در برگه شکایت واضح و بدون ابهام باشد.

همکاری خاص

ماده سیزدهم:

ریاست در بررسی قضیه اشخاص دارای معلولیت، کم سواد، بی سواد و یا افراد دیگری که به نحوی به همکاری نیاز داشته باشند، اولویت داده و در زمان خانه پری برگه شکایت با شاکی همکاری می‌نماید.

اصول کلیدی جمع آوری معلومات

ماده چهاردهم:

در جمع اولویت معلومات رو احیل کلیدی رعایت می‌گردد:

- ۱- تکمیل معلومات شناهی به اسناد کتبی به منظور وضاحت قضیه،



- معلومات جمع آوری شده شامل استناد، شواهد، مدارک کتبی و سایر استناد لازم بوده و ضمیمه دوسيه شده باشد.

بررسی در ساحه

ماده پانزدهم:

(۱) قبل از بازدید از ساحه، موارد ذیل به شاکی اطلاع داده می شود:

۱- تاریخ بازدید ساحه،

۲- زمان و مکان مصاحبه با شاکی،

۳- در صورت لزوم، تقاضای استناد و معلومات بیشتر از شاکی به منظور روشن شدن قضیه.

(۲) بررسی ساحه فعالیت تولید کننده و عرضه کننده شامل موارد ذیل است:

۱- بررسی جزئیات مکمل جنس یا خدمت عرضه شده،

۲- اخذ نمونه از جنس جهت تجزیه لابراتواری و نقل برداری از استناد مرتبط،

۳- اخذ تصاویر و ویدیو از محصول و محل تولید یا عرضه،

۴- شناسایی عیب و علت عیب محصول،

۵- اخذ نقل استناد در مورد جنس یا خدمت عرضه شده.

(۳) در ارتباط به محصولی که باعث مرگ یا آسیب به مصرف کننده شده باشد، موارد ذیل جمع آوری می گردد:

۱- شرح کامل حادثه،

۲- نوع، مدل، تاریخ تولید و انقضا، بیج نمبر، شماره سریال محصول و کشور تولید کننده و تورید کننده،

۳- تقاضای تصدیق نامه (certificate) محصول،

۴- علت مرگ به اساس گزارش طب عدلي،

۵- اخذ نمونه جهت تجزیه لابراتواری محصول.

(۴) قبل از انجام مصاحبه، تحقیق کننده موارد ذیل را در نظر می گیرد:

۱- تطبیق پلان تحقیق،

۲- آگاهی کامل در مورد قضیه زیر بررسی،

۳- تهیه و ترتیب پرسشها به منظور تحقیق.

(۵) تثیت اشخاص مصاحبه شونده:

۱- طرفین قضیه،

۲- شواهد عینی قضیه،

۳- در صورت ضرورت، مصاحبه با اشخاصی که در مورد قضیه معلومات داشته باشند،

۴- در صورت ضرورت، تثیت اهل خبره و اخذ مشوره در قضیه تحت بررسی.

(۶) استناد جمع آوری شده از مصاحبه شامل معلومات ذیل می باشد:

۱- شماره قضیه،

۲- اسم، آدرس و شماره تماس شخص مصاحبه شده،

۳- زمان، تاریخ و محل مصاحبه،

۴- نوع انجام مصاحبه،

۵- سوالات و جوابات مصاحبه شونده،

۶- آگاهی مصاحبه شونده از روش مصاحبه،



- اعضاء یا شصت مصاحبه شونده،

- اسم و اعضاء تحقیق کننده.

(۷) آرشیف اسناد: اسناد و مدارک تحقیق قضیه بررسی شده از قبیل سوابق، سی دی، نوار ثبت شده مصاحبه و دیگر اسناد توسط کارمند مسئول با محترمیت کامل با ثبت اندرج در آرشیف و بانک معلوماتی مربوط حفظ و نگهداری می گردد.

دوسیه بررسی قضیه

ماده شانزدهم:

(۱) دوسیه قضیه، در این طرزالعمل به دوسیه ای که شامل تمامی اسناد و معلومات ارایه شده مربوط یک شکایت می باشد احلاطی می گردد. دوسیه قضیه ملکیت وزارت می باشد و ثبت بانک معلوماتی ریاست و در آرشیف حفظ می گردد.

(۲) دوسیه قضیه تحت بررسی شامل اسناد ذیل می گردد:

۱- شهرت شاکی با شماره و تاریخ ثبت شکایت،

۲- فهرست اسناد ارایه شده،

۳- برگه شکایت مصرف کننده (ستهلهک) (ف ۰۱)،

۴- اظهارنامه تولید کننده و عرضه کننده. (ف ۰۲)،

۵- اظهار نامه طرفین در قبال روش های جایگزین حل منازعه (ف ۰۳)،

۶- پلان تحقیق (ف ۰۴)،

۷- تحقیق محل واقعه (ف ۰۵)،

۸- اظهارنامه شواهد و مدارک (ف ۰۶)،

۹- اخذ نمونه و قرنطین جنس (ف ۰۷)،

۱۰- دلایل بسته شدن قضیه (ف ۰۸)،

۱۱- پارچه ابلاغیه اداره.

(۳) اسناد مندرج فقره (۲) این ماده در پیوست (ضمیمه) شماره ۱۵ کتاب اول مجموعه طرزالعمل های وزارت درج گردیده است.

بسته شدن دوسیه در بررسی ابتدایی

ماده هفدهم:

(۱) ریاست بعد از دریافت شکایت، با واضح شدن موارد ذیل در بررسی ابتدایی، می تواند دوسیه را خاتمه یافته اعلام نماید:

- ۱- شکایت غیرواقعی باشد و یا قضیه قبل از طرف ریاست غیر واقعی تثبیت شده باشد،
- ۲- عین شکایت که قبلاً در اداره بررسی شده و در مورد فیصله نیز صادر شده باشد،
- ۳- قضیه ای که در مراجع عدلی و قضایی و یا سایر ادارات حل و فصل شده باشد،
- ۴- قضیه ای که غرض بررسی به مرجع دیگری ارجاع گردیده باشد. در این صورت شکایت واصله نیز جهت اجرایات

لازم به اداة مربوطه راجع می شود.

۵- عدم ارایه جزئیات کافی درمورد قضیه،



۶- فوت شاکی و عدم تعقیب قضیه از جانب وارث و یا وکیل وی. قضیه ای که ضرر عامه در آن متصور باشد از این امر مستثنی می‌باشد.

(۲) ریاست مکلف است دلایل خاتمه یافته شدن یا بسته شدن دوسيه را به طور کتبی به اطلاع طرفین دعوی، در خلال یک هفته بعد از اتخاذ تصمیم در مورد خاتمه یافتن دوسيه، برساند.

تسهیل حل منازعه

ماده هجدهم:

شکایت دریافت شده بعد از بررسی ابتدایی ریاست، جهت حل و فصل آن از طرق ذیل استفاده می‌شود:

- ۱- تشویق طرفین قضیه برای دریافت راه حل از طریق تسهیل حل منازعه از شیوه‌های مختلف به شمول میانجی گری و حکمیت. موارد حقوق عامل و جزایی از این حکم مستثنی می‌باشد.
- ۲- در صورت توافق طرفین به حل و فصل قضیه از طریق میانجی گری یا حکمیت، برگه توافقنامه توسط جانبین خانه پری و امضاء می‌گردد.
- ۳- در صورت عدم موافقه طرفین به حل و فصل منازعه از طریق روش‌های جایگزین، ریاست مطابق به احکام سند تقدیمی مربوط و این طرز العمل به بررسی قضیه می‌پردازد.

پلان گذاری تحقیق

ماده نزدهم:

در پلان گذاری تحقیق، موارد ذیل درج می‌گردد:

- ۱- اسم تحقیق کننده،
- ۲- زمان تحقیق،
- ۳- محل تحقیق،
- ۴- مصاحبه با شاهدان عینی
- ۵- اخذ مدارک که شامل موارد ذیل می‌باشد:
 - جمع آوری معلومات، شواهد و مدارک قضیه و تعیین زمان تحلیل و نتیجه گیری از آن،
 - تثبیت نقض و تخطی‌ها از احکام قانون حمایت از مستهلک،
 - شناسایی اساس قضیه و تهییه بررسی‌هایی که حین بررسی می‌بایست به آن‌ها پاسخ گفته شود،
 - معلومات درباره قضیه و مستند سازی قضیه به رویت اسناد، اخذ معلومات شفاهی و کتبی مورد نیاز و انتخاب بهترین راه حل برای تکمیل نمودن پروسه تحقیق و در صورت ضرورت بازدید از ساحه، ارایه معلومات کافی در مورد قضیه جهت ثابت ساختن موضوع مسئولیت طرفین می‌باشد.
 - ۶- اتخاذ اقدامات سریع از طریق تیلفون با مراجع ذیریط، در حالات خاص که احتمال آسیب جدی مالی و جسمی به مصرف کنندگان در آن متصور باشد که تاخیر در بررسی قضیه جبران ناپذیر پنداشته شود.

اطلاع به طرفین قضیه

ماده بیستم:

(۱) ریاست از تصمیم بررسی و رسیدگی قضیه به طرفین دعوی به شرح ذیل اطلاع می‌دهد:



(۲) هرگاه ریاست بنابر دلایل قانونی تثبیت نماید که شکایت معیاری نمی‌باشد، تنها به شاکی از موضوع احلاع داده می‌شود.

صلاحیت ریاست ماده بیست و یکم:

(۱) ریاست مطابق حکم فقره (۲) ماده بیست و چهارم قانون حمایت از مستهلک به منظور بررسی و رسیدگی به شکایت مصرف کننده، بعد از اخذ اجازه کتبی کمیته عالی مستهلک به محل فعالیت تولیدکننده یا عرضه کننده با در نظرداشت اسناد تقنینی مربوط داخل و استان، مدارک و اشیاء را مورد بررسی قرار دهد.

(۲) رسیدگی به قضیه و صدور تصمیم راجع به موضوع، بعد از جمع آوری اسناد اثباتیه، مطابق به احکام قانون حمایت از مستهلک صورت می‌گیرد.

فصل سوم

تنظيم فعالیت انجمن های حمایت از مصرف کنندگان

ساحه تطبیق

ماده بیست و دوم:

احکام این فصل بر انجمن های ایجاد شده رسمی حمایت از مصرف کنندگان در کشور قابل تطبیق می‌باشد.

شرایط ایجاد

ماده بیست و سوم:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان (مستهلک) در مطابقت با احکام قانون حمایت از مستهلک و قانون جمعیت ها تحت شرایط ذیل ایجاد می‌گردد:

۱- اخذ جواز فعالیت از وزارت عدله،

۲- ساحه تحت پوشش انجمن ها منحصر به ولایتی می‌باشد که بنام آن ولایت جواز اخذ نموده است و می‌توانند نمایندگی های ولایتی، ناحیوی و وسوسالی ها را در مربوطات آن ولایت مطابق به سند تقنینی مربوطه ایجاد نمایند.

ثبت انجمن ها

ماده بیست و چهارم:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان (مستهلک) در مرکز و ولایات بعد از طی مراحل قانونی از وزارت عدله، غرض پیشبرد مسایل مربوطه مطابق احکام قانون حمایت از مستهلک و این طرز العمل می‌توانند درخواست ثبت انجمن را به طور رسمی به ریاست ارایه نمایند. در پیوست (ضمیمه) درخواست، یک نقل از اساسنامه و جواز فعالیت نیز به ریاست غرض ثبت ارایه می‌گردد.

پلان کاری

ماده بیست و پنجم:

انجمن های حمایت از مصرف کننده به منظور بهبود اجرایات شان، پلان کاری سالانه را ترتیب و یک نقل از آن را با



(۱) انجمن های حمایت از مصرف کنندگان برای بلند بردن سطح آگاهی عامه با استفاده از روش های ذیل اجرایات

می نمایند:

- ۱- برگزاری برنامه های آموزشی،
 - ۲- تهیه و توزیع بروشور،
 - ۳- نصب پوستر و بیلبورد،
 - ۴- مصاحبه با رسانه های جمعی،
 - ۵- نشر مقاله در رسانه ها،
 - ۶- تجلیل از روز جهانی حقوق مصرف کنندگان،
 - ۷- نشر مسایل مربوط به حمایت از مصرف کنندگان در وب سایت و صفحات اجتماعی،
 - ۸- چاپ و توزیع مواد مختلف غرض تبلیغ و حمایت از حقوق مصرف کنندگان،
 - ۹- نشر بسته های صوتی، تصویری و ارسال پیام های کتبی،
- (۲) انجمن های حمایت از مصرف کننده، مطابق به احکام فصل آگاهی عامه و نشر معلومات، فعالیت های مندرج فقره (۱) را انجام می دهند.

درج شکایت به وکالت از مصرف کنندگان

ماده بیست و هفتم:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان، بعد از اخذ شکایت های مصرف کنندگان، جهت بررسی و رسیدگی به آن اجرایات ذیل را انجام داده می توانند:

- ۱- ثبت شکایت در کتاب اندراج و بانک معلوماتی،
- ۲- تهیه دوسيه مطابق به احکام فصل بررسی و رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان،
- ۳- انتقال به موقع دوسيه غرض طی مراحل قانونی در ادارات ذیربیط،
- ۴- ارایه شکایات که ضرر عامه در آن متصور باشد در اسرع وقت به ادارات ذیربیط،
- ۵- پیگیری قضیه ارایه شده در ادارات ذیربیط،

منابع مالی انجمن ها

ماده بیست و هشتم:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان، با در نظرداشت سند تقنی مربوط، از منابع ذیل تمویل شده می توانند:

- ۱- حق الشمول و حق العضويت و کمک های داوطلبانه اعضاء،
- ۲- تمویل مالی از طرف ادارات دولتی، موسسات داخلی و بین المللی ذی علاقه،
- ۳- اعانه اشخاص حقیقی و حکمی،
- ۴- عاید حاصل از فروش نشرات.

مسئولیت های انجمن در قبال مسایل مالی

ماده بیست و نهم:

د (فعلاً) تأثیر انجمن روی انجمن های حمایت از مصرف کنندگان، در ارتباط به مسائل مالی دارای مسئولیت های ذیل می باشند:

- ۱- کارگاهات تأثیر انجمن روی انجمن های حمایت از مصرف کنندگان، در یکی از بانکهای دولتی یا خصوصی داخلی،
- ۲- برداشت پول از حساب بانکی به اساس صلاحیت اعطای شده توسط هیئت مدیره انجمن،



- ۳- گزارش دهی از مشخصات کمک کنندگان، میزان کمک و فعالیت های انجام شده در قبال کمک های اعطای شده به ریاست در صورت پیش بینی شدن آن در سند تقنینی مربوطه،
- ۴- ارایه استناد و مدارک مالی به هیئت نظارت کننده،
- (۲) هیئت مدیره انجمن مکلف است کلیه عایدات حاصله سالانه را مطابق اساسنامه صرف تحقق اهداف و وظایف مرتبط به حمایت از مصرف کنندگان نماید و وجوده مازاد بر هزینه را در حساب بانکی انجمن ذخیره نماید.
- (۳) انجمن های حمایت از مصرف کنندگان نمی توانند در برابر خدمات ارایه شده، از مصرف کنندگان حق الزحمه مطالبه نمایند.

تمويل مالی غیرمجاز

ماده سی ام:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان نمی توانند اعانه، کمک و حمایت مالی عرضه کنندگان، تولید کنندگان، اتحادیه ها و صنوف ذیدخل بازار و سازمانهای سیاسی را قبول نمایند مگر این که در سند تقنینی مربوط به آن اجازه داده شده باشد.

درخواست کمک مالی

ماده سی و یکم:

انجمن های حمایت از مصرف کنندگان می توانند به منظور کسب کمک مالی به ادارات ذیعلاقه درخواست دهند. درخواست شامل بودجه، مصارف، پلان کاری سال آینده و گزارش سال گذشته می باشد. انجمن هایی که جواز فعالیت خویش را در خلال مدت زمان مشخص شده تمدید ننمایند و گزارش فعالیت سالانه را ارایه ننموده باشند، مطابق به سند تقنینی مربوط، غیرفعال پنداشته شده و حق در خواست کمک مالی را ندارند.

بررسی استناد

ماده سی و دوم:

ریاست به منظور حصول اطمینان از شفاقت امور در انجمن ها، در ضرورت ضرورت، استناد ذیل را با در نظرداشت سند تقنینی مربوط، بررسی نموده می توانند:

- ۱- گزارش فعالیت های انجام شده در انجمن،
- ۲- کتاب ثبت صورت جلسات،
- ۳- کتاب ثبت معلومات مالی،
- ۴- کتاب ثبت مشخصات اعضای انجمن،
- ۵- حصول اطمینان از تمدید جواز فعالیت،
- ۶- پلان کاری.

تخلفات

ماده سی و سوم:

- (۱) با در نظرداشت استناد تقنینی مربوط، انجمن ها در صورت اجرایات ذیل متخلف پنداشته می شوند:
- ۱- ثابت گردد که خلاف منافع مصرف کنندگان فعالیت نموده است،
- برادران افغانستانی تجارتی اجنبی و خدمات عرضه کنندگان، تولید کنندگان و اتحادیه های آنها را به نحوی نشر



- ۳- معلومات غیر دقیق و غیرموقق را به ادارات ذیرپط ارایه نموده باشد.
 - ۴- تخلف انجمن از احکام قانون حمایت از مستهلك، قانون جمعیت ها و این طرزالعمل.
 - (۲) در صورت تخلف از فقره (۱) این ماده، یکی از موارد تادیبی ذیل بر انجمن ها در همکاری با ادارات ذیرپط و مطابق به سند تقنینی مربوط تطبیق می گردد:
- ۱- توصیه،
 - ۲- اخطاریه،
 - ۳- تعلیق جواز فعالیت به مدت سه ماه،
 - ۴- لغو جواز فعالیت،
 - ۵- سایر موارد مندرج در اسناد تقنینی نافذ کشور.

معلومات مربوط به انجمن ها

ماده سی و چهارم:

ریاست تمام معلومات لازم و مربوط به انجمن های حمایت از مصرف کنندگان را ثبت و نگهداری می نماید.

ارتقای ظرفیت تخصصی و مسلکی اعضاء انجمن ها

ماده سی و پنجم:

ریاست غرض ارتقای ظرفیت مسلکی و تخصصی انجمن ها و مصرف کنندگان اقدامات ذیل را انجام داده می تواند:

- ۱- برگزاری ورکشاپ ها و سمینارها در رابطه به حمایت از مصرف کنندگان برای اعضای انجمن،
- ۲- به دسترس قرار دادن مواد تخصصی، مسلکی و اسناد تقنینی مرتبط،
- ۳- معرفی اعضای انجمن ها به برنامه های آموزشی مرتبط به وظیفه، در صورت ضرورت و امکان.

ارایه گزارش

ماده سی و ششم:

انجمن ها از چگونگی اجرای خویش در رابطه به تطبیق پلان، عواید و مصارف مالی خویش در طول سال به گونه ربعوار و سالانه گزارش ارایه می نمایند.

انحلال انجمن ها

ماده سی و هفتم:

انحلال انجمن ها در مطابقت به احکام قانون جمعیت ها صورت می گیرد.

فصل چهارم

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

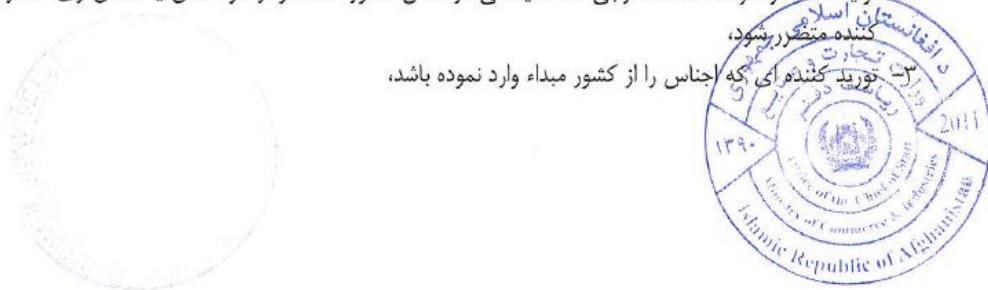
ساده تطبیق

ماده سی و هشتم:

احکام این فصل بر اشخاص ذیل قابل تطبیق می باشد:

- ۱- تولید کننده و عرضه کننده ای که در داخل کشور فعالیت می نمایند،
- ۲- تولید-کننده و عرضه کننده خارجی که نمایندگی در داخل کشور داشته و از اثر اعمال یا اهمال وی، مصرف

سـ. تورید کننده ای که اجناس را از کشور مبداء وارد نموده باشد،



۴- تصدی ها یا شرکت های دولتی و خصوصی که فعالیت های انتفاعی آنها ارتباط به عرضه جنس یا خدمت در داخل کشور داشته باشد.

تشکیل

ماده سی و نهم:

(۱) بر اساس فقره (۱) ماده بیست و هشتم قانون حمایت از مستهلك، کمیسیون جلوگیری از تولید، تورید و عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلیلی که من بعد در این فصل کمیسیون نامیده می شود، با ترکیب ذیل ایجاد می گردد:

- ۱- رئیس توسعه رقابت و حمایت از مستهلكین به حیث رئیس،
- ۲- نماینده اداره لوی حارنوالی (دادستانی) 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 مالداری 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 فدراسیون اتاق های افغانستان به حیث عضو. تا زمانی که فدراسیون اتاق های افغانستان به طور رسمی به فعالیت آغاز ننماید، نماینده اتاق تجارت افغانستان به حیث عضو.
- (۲) کمیسیون های ولایتی به ترکیب نمایندگان با صلاحیت وزارت خانه ها و ادارات مندرج فقره (۱) این ماده به تشخیص وزارت صنعت و تجارت و تأیید اعضای کمیسیون مرکزی در هر ولایت ایجاد شده می تواند.
- (۳) دبیرخانه (سکرتیریت) کمیسیون به عهده آمریت تأمین ارتباطات و جمع آوری معلومات ریاست می باشد.

وظایف و صلاحیت ها

ماده چهلم:

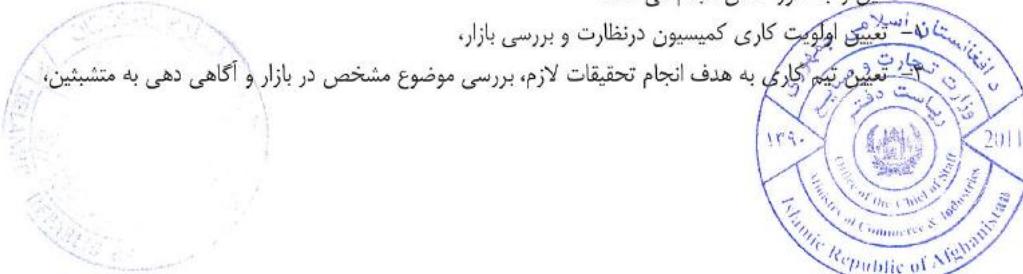
کمیسیون دارای وظایف و صلاحیت های ذیل می باشد:

- ۱- نظارت و بررسی بازار جهت جلوگیری از عرضه جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلیلی،
- ۲- مهر و لاک نمودن جنس تاریخ گذشته، بی کیفیت و تقلیلی،
- ۳- مطالبه استاد و شواهد مربوط به جنس مشکوک و مهر و لاک آن الی حصول نتیجه لابراتوار در خلال مدت (۷) روز کاری،
- ۴- اخذ نمونه (سمپل) جنس جهت تثییت کیفیت توسط مراجع مربوط.

فعالیت های خاص کمیسیون

ماده چهل و یکم:

(۱) کمیسیون به منظور انجام وظایف مندرج قانون حمایت از مستهلك و ماده چهلم این طرزالعمل، فعالیت های ذیل را به طور خاص انجام می دهد:



- ۳- نظارت و دریافت گزارش از فعالیت های کمیسیون های ولایتی،
 - ۴- استماع گزارش کاری هیئت موظف کمیسیون و اجرایات در مورد آن،
 - ۵- توظیف کمیسیون ولایتی در مورد بررسی اجناس مورد نظر با تشخیص کمیسیون مرکزی، کمیسیون ولایتی از نتیجه اجرایات در قیال بررسی اجناس مورد نظر مکلف به ارایه گزارش به کمیسیون مرکزی می باشد.
- (۲) کمیسیون جهت حصول اطمینان از مسئولیت اجناس ووضاحت موضوع، اسناد مربوط را بررسی می نماید. این اسناد شامل موارد ذیل می باشد:
- در ارتباط به واردات اجناس:
 - نقل تصدیق نامه مبدا اموال صادراتی،
 - برگه (بل) خرید،
 - تصدیق کیفیت و مسئولیت،
 - اسناد گمرکی
 - در ارتباط به تولید اجناس:
 - داشتن جواز فعالیت از ادارات ذیربط،
 - داشتن جواز سرمایه گذاری،
 - داشتن جواز تولید،
 - داشتن تصدیق کیفیت.
 - در ارتباط به عرضه اجناس:
 - نقل تصدیق کیفیت،
 - کارت صحی معبر،
 - نقل اسناد گمرکی،
 - نقل برگه (بل) خرید.

(۳) کمیسیون موضوع مرتبط به یکی از ادارات عضو را به نماینده آن اداره وظیفه سپرده و اداره عضو از نتیجه اجرایات به کمیسیون گزارش اریه می نماید.

ارایه گزارش به ادارات عضو کمیسیون

ماده چهل و دوم:

ریاست از اجرایات و تصامیم اتخاذ شده در کمیسیون به ادارت عضو کمیسیون گزارش ارایه می نماید.

محو جنس تاریخ گذشته

ماده چهل و سوم:

ریاست با در نظرداشت تصمیم کمیسیون، موضوع محو جنس تاریخ گذشته را غرض اتخاذ تصمیم به محکمه ذیصلاح ارایه می نماید.

محو جنس تاریخ گذشته

ماده چهل و چهارم:

جلیبات کمیسیون با در نظرداشت موارد ذیل برگزار می گردد:

نخست- تأثیرات تکمیلی بر حد تنصیب؛ حد نصاب کمیسیون با حضور اکثریت اعضای آن تکمیل می گردد.
دوم- جلسات عادی کمیسیون به صورت ماهوار و در هفته چهارم هر ماه برگزار می گردد.



۳- در صورت ضرورت، جلسات فوق العاده به اساس دعوت رئیس کمیسیون یا درخواست ۵۰ فیصد اعضای کمیسیون برگزار شده می تواند.

۴- کمیسیون می تواند از اشخاص حقیقی و حکمی و نمایندگان ادارات و سازمان های ذیریط غرض وضاحت بخشیدن به موضوع خاص دعوت نماید. دعوت شوندگان من حیث اهل خبره نظر، مشوره و پیشنهاد ارایه نموده می توانند.

تصمیم گیری

ماده چهل و چهارم:

تصمیم گیری در کمیسیون بر اساس اکثریت آرای اعضای حاضر انجام می گردد. در صورت تساوی آرای اعضای کمیسیون، رای رئیس بعد از استماع دلایل طرفین تعیین کننده می باشد.

اخذ گزارش از ادارات عضو کمیسیون

ماده چهل و پنجم:

ریاست می تواند از ادارات عضو کمیسیون که در جلوگیری از تولید، تورید و عرضه اجناس بی کیفیت، تاریخ گذشته و تقلیلی در بازار فعالیت می نمایند، یک نقل از گزارش اجرایات آن ها را تقاضا و به کمیسیون تقدیم نماید.

وظایف و مسئولیت های دبیرخانه کمیسیون

ماده چهل و ششم:

(۱) دبیرخانه کمیسیون دارای وظایف و مسئولیت های ذیل می باشد:

۱- تأمین ارتباط با اعضای کمیسیون جهت اشتراک در جلسات،

۲- تهیه و ترتیب دستور جلسه (آجندا) و اسناد مورد ضرورت،

۳- توزیع دستور جلسه قبل از آغاز جلسه به اعضای کمیسیون،

۴- ثبت رویداد جلسه و آماده نمودن خلاصه گزارش از جلسات کمیسیون،

۵- ارسال نقل گزارش جلسات به ادارات عضو کمیسیون بعد از تصدیق رئیس و حفظ اصل گزارش در دوسيه مربوطه،

۶- ارسال نقل رویداد جلسه و گزارش نظارت و بررسی بازار به ادارات عضو و سایر ادارات بعد از تصدیق رئیس و اعضای کمیسیون و حفظ اصل گزارش و رویداد جلسه در دوسيه مربوط،

۷- تأمین ارتباط با رسانه های جمعی جهت تحت پوشش قرار دادن فعالیت های کمیسیون،

۸- در دسترس گذاشتن مواد نشراتی جهت پخش و نشر در وب سایت ریاست و سایر نشریه های مربوط،

(۲) فعالیت های مندرج فقره (۱) این ماده در هماهنگی و همکاری آمریت تأمین ارتباطات و جمع آوری معلومات ریاست انجام می شود.

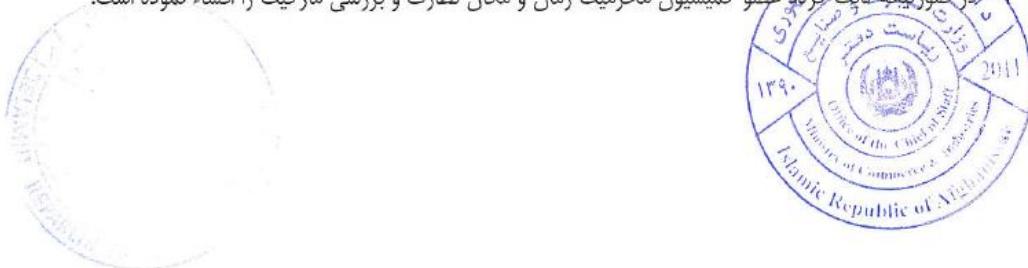
شرایط سلب عضویت از کمیسیون

ماده چهل و هفتم:

(۱) اعضای کمیسیون عضویت در کمیسیون را در حالات ذیل از دست می دهند:

۱- عدم لشکر اکداتیف کمیسیون در سه جلسه متوالی بدون داشتن عذر موجه،

۲- نلاز صورتی گردانی گردن عضو کمیسیون محرومیت زمان و مکان نظارت و بررسی مارکیت را افشاء نموده است.



(۲) در صورتیکه عضو کمیسیون نظر به دلایل مشخص در جلسات اشتراک ننماید، اداره مربوطه عضو جدید را بخاطر عضویت در کمیسیون معرفی می‌نماید.

(۳) اداراتی که به کمیسیون نماینده معرفی می‌نمایند، نماینده شان در ترکیب کمیسیون منحیث عضو دائمی پنداشته می‌شوند.

(۴) کمیسیون صلاحیت دارد که با اکثریت آراء و با ذکر دلایل موجه و قانونی ناشی از تخطی عضو کمیسیون، تصمیم مبتنی بر لغو عضویت را اتخاذ و از اداره مربوطه خواهان معرفی عضو جدید گردد.

موارد تادیبی

ماده چهل و هشتم:

هرگاه تخلف از احکام این فصل صورت گیرد، با مخالفین مطابق به احکام قانون حمایت از مستهلك، قانون مصئونیت مواد غذائی و سایر اسناد تقنیتی مربوط برخورد صورت می‌گیرد.

فصل پنجم

نظارت و جلوگیری از فروش اجناس غیر معیاری

ساحه تطبیق

ماده چهل و نهم:

احکام این فصل در بازار بر اشخاص و مراجع ذیل قابل تطبیق می‌باشد:

۱- تورید کنندگان،

۲- تولید کنندگان،

۳- عرضه کنندگان،

۴- شرکت‌های دولتی که فعالیت‌های انتفاعی آن‌ها ارتباط به عرضه جنس در داخل کشور داشته باشد.

وظایف و مسئولیت‌های ریاست

ماده پنجم‌ام:

ریاست با در نظرداشت لایحه وظایف، در ارتباط به نظارت و جلوگیری از فروش اجناس غیرمعیاری دارای وظایف و مسئولیت‌های ذیل می‌باشد:

۱- تهییه پلان کاری جهت نظارت و جلوگیری از اجناس غیر معیاری که شامل موارد ذیل باشد:

- تثبیت ناحیه،

- تثبیت بازار (مارکیت)،

- تثبیت نوعیت جنس،

- تعیین تیم بررسی کننده،

- زمان اجرای پلان.

۲- انتخاب تیم کاری از شبعت مربوط خوبش نظر به ضرورت، و اعزام تیم تحت مدیریت یک کارمند مจบ

ریاست جهت بررسی و جلوگیری از اجناس غیر معیاری،

۳- سایر وظایف و مسئولیت‌های مندرج لایحه وظایف، سند تقنیتی مربوط و این طرز العمل.

وظایف و مسئولیت‌های تیم کاری

ماده پنجم و یکم:



تیم بررسی کننده موظف است در برابر متخلوفین که باعث متصرر شدن مصرف کنندگان می گردد، اجرات ذیل را اتخاذ نمایند:

- ۱- جمع آوری اموال و مواد که فاسد شده یا تاریخ تولید و انقضا نداشته باشد،
- ۲- جمع آوری مواد خوراکی رنگدار مضر برای اطفال،
- ۳- نظارت از نگهداری اجناس در مال گدام ها به شکل معیاری،
- ۴- رهنمايی مستول گدام در شیوه نگهداری و مواطبت اموال،
- ۵- مکلف ساختن عرضه کننده به منظور انتقال اموال و مواد بدست آمده غرض هدر نمودن جمع آوری گردیده و تسليم آن به صورت رسمی به مستولین ناحیه مربوط،
- ۶- ارایه گزارش به ریاست،
- ۷- اطلاع رسانی به حوزه امنیتی و تقاضای موظفين امنیتی غرض اتخاذ اقدامات لازم قانونی،
- ۸- هماهنگی با ناحیه مربوط و درخواست همکاری از کارمندان ناحیه مربوط،
- ۹- اشتراک تیم کاری در موقع هدر نمودن یا از بین بردن اجناس غیر معیاری.

اجرائات تیم کاری موظف

ماده پنجماه و دوم:

تیم کاری موظف شده، موارد ذیل را انجام می دهند:

- ۱- مشاهده جواز فعالیت تورید کننده، تولید کننده و عرضه کننده،
- ۲- بررسی دقیق اجناس غیر معیاری،
- ۳- درج مواد بدست آمده در چک لیست،
- ۴- اخذ تاییدی از مالک که اموالش جمع آوری گردیده،
- ۵- اخذ جریمه از متخلوف طبق حکم قانون حمایت از مستهلك. عواید حاصله ناشی از وضع جریمه نقدی به حساب عواید حاصله دولت تحويل بانک می گردد و یک نقل از اسناد تحويلی آن در ریاست حفظ می گردد.
- ۶- انتقال مواد توسط مالک امتعه به ناحیه مربوط،

اجرایات در قبال تخلفات

ماده پنجماه و سوم:

در صورت تخلف، ریاست با در نظرداشت قانون حمایت از مستهلك، اقدامات مندرج در قانون و اقدامات ذیل را به ترتیب اتخاذ نموده می تواند:

- ۱- صدور توصیه شفاهی به متثبت،
- ۲- اخذ تعهد از متثبت ذریعه استعلام رسمی در رابطه به عدم تکرار تخلف،
- ۳- صدور اخطاریه کتبی به متخلوف،
- ۴- جریمه نقدی مختلف الی ۲۰ فی صد اصل قیمت مطابق حکم قانون مربوط،
- ۵- مهر ولاک نمودن محل عرضه مختلف الی تصمیم نهایی مراجع ذریعه،
- ۶- معرفی متخلوف به مراجع عدلي و قضائي.



در صورت مبتلایه شدن مواد مشکوک اجرایات ذیل عملی شده می تواند:

- ۱- اخذ سه نمونه (سمپل) جهت تست لابراتواری و یک نمونه جهت اجرایات بعدی ریاست،
 - ۲- قرنطین مواد در محل،
 - ۳- ارسال سه عدد مواد بدست آمده به وزارت محترم صحت عامه غرض تست لابراتواری،
 - ۴- اطلاع به موقع و بدون تأخیر از نتیجه لابراتوار مواد ارسال شده به متسبث.
- اداره عواید حاصله ناشی از وضع جریمه نقدی مندرج قانون حمایت از مستهلك را تحصیل و به حساب عواید حاصله دولت تحويل بانک می نماید.

فصل ششم آگاهی عامه و نشر معلومات

ساقه تطبیق

ماده پنجم و پنجم:

این طرزالعمل اشخاص و مراجع ذیل را تحت پوشش قرار می دهد:

- ۱- مصرف کنندگان انفرادی، ادارات دولتی، سکتورخصوصی و جامعه مدنی،
- ۲- تولید کننده، تورید کننده و عرضه کننده اجناس و خدمات در بازار و نهادهای دولتی که فعالیت های انتفاعی دارند.

مراجع ذیربسط آگاهی عامه

ماده پنجم و ششم:

ریاست در همکاری با ادارات ذیل، منحیث آگاهی دهنگان، در ارتباط به حمایت از مصرف کنندگان و رقابت آگاهی دهی می نماید:

- ۱- وزارت معارف،
- ۲- وزارت تحصیلات عالی،
- ۳- وزارت ارشاد، حج و اوقاف،
- ۴- وزارت اطلاعات و فرهنگ،
- ۵- فدراسیون اتاق های افغانستان و اتاق ها،
- ۶- انجمن های حمایت از مستهلك.

نقش ریاست و مراجع ذیربسط در آگاهی دهی

ماده پنجم و هفتم:

ریاست برنامه های آگاهی دهی را برای مصرف کنندگان از طرق ذیل طرح و تطبیق می نماید:

- ۱- تدویر برنامه های آگاهی عامه برای مصرف کنندگان در مورد حقوق و مسئولیت های مصرف کننده و موضوعات رقابتی،
- ۲- آگاهی دهی به تولید کنندگان، تورید کنندگان، عمدہ فروشان، پرچون فروشان، گروپهای صنعتی و عرضه کنندگان خدمات در رابطه به قوانین حمایت از رقابت و حمایت از مستهلك،
- ۳- آگاهی دهی به متسبثین از مزایای رقابت سالم در بازار اجناس، خدمات، تولیدات و جلوگیری از فعالیت های ضلایع



- ۴- ارایه مواد در ارتباط به حمایت از مصرف کنندگان به وزارت های معارف و تحصیلات عالی جهت شامل ساختن در نصاب تعلیمی و تحصیلی،
- ۵- ارایه معلومات به وزارت ارشاد، حج و اوقاف در رابطه به حقوق و مسئولیتهای مصرف کنندگان غرض تبلیغ علما در مساجد و تکایا در مورد اجتناب متشبین از فربی و تقلب در معاملات تجاری،
- ۶- همکاری با وزارت اطلاعات و فرهنگ در پخش و نشر پیام های حمایت از مصرف کنندگان و مسائل رقابت در بازار از طریق رسانه های چاپی، تصویری و صوتی دولتی و خصوصی غرض آگاهی عامه،
- ۷- برگزاری برنامه های آموزشی برای اعضای انجمن های حمایت از مصرف کنندگان در رابطه به مسائل حمایت از مصرف کنندگان به هدف رسانیدن پیام به مصرف کنندگان از طریق انجمن ها،
- ۸- نشر معلومات در ارتباط به:
- نشر اسم تولید کننده و عرضه کننده مخالف از احکام قوانین حمایت از مستهلك و حمایت از رقابت در وب سایت ریاست و سایر نشریه های مربوط.
 - نشر و افشاء محصولات غیر مصنون در وب سایت ریاست و سایر نشریه های مربوط.

روشهای آگاهی عامه

ماده پنجم و هشتم:

ریاست و انجمن های حمایت از مصرف کنندگان با استفاده از روش های ذیل، مسئولیت آگاهی دهی عامه را انجام می دهد:

- ۱- برگزاری ورکشاپ ها، سمینارها و کنفرانس ها،
- ۲- تهیه و توزیع بروشورها،
- ۳- نصب پوستر، بلیورد و بنر،
- ۴- صحبت در رسانه های جمعی،
- ۵- نشر مقالات،
- ۶- حضور و سخنرانی در مخالف عامه،
- ۷- تجلیل از روز جهانی حقوق مصرف کنندگان و روز ملی مصرف کنندگان (مستهلك).
- ۸- تجلیل از روز جهانی رقابت،
- ۹- نشر مسائل مربوط به حمایت از مصرف کنندگان و موضوعات رقابتی در وب سایت و صفحات اجتماعی وزارت در هماهنگی با ریاست های ذیربیط.
- ۱۰- ایجاد نشریه رقابت و مصرف کنندگان.

نشر معلومات تخلفات

ماده پنجم و نهم:

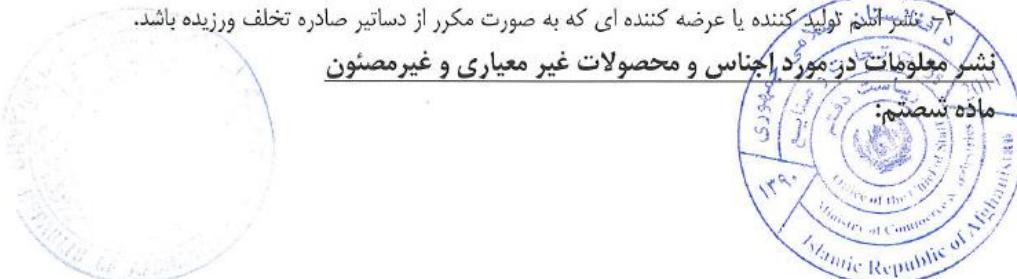
ریاست در ارتباط به معلومات تخلفات، موارد ذیل را نشر می نماید:

- ۱- نشتر تصامیم و نتایج اقدامات بورد ملی رقابت و دستایر کمیته عالی مستهلك مطابق به احکام قوانین حمایت از رقابت و حمایت از مستهلك و این طرز العمل،

۲- نشر آئینه تولید کننده یا عرضه کننده ای که به صورت مکرر از دستایر صادره تخلف ورزیده باشد.

نشر معلومات در مورد اجنباس و محصولات غیر معیاری و غیر مصنون

ماده شصتم:



ریاست معلومات در مورد اجناس ذیل را با ذکر دلایل علمی و موفق نشر می‌نماید:

- ۱- مواد خوراکی که در ترکیب آن رنگ های مضر استفاده شده باشد،
- ۲- بمواد خوراکی که در ترکیب آن سطح انتی بیوتیک ها از حد مجاز بالاتر باشد،
- ۳- غذای آماده غیر مصئون روی سرک بخصوص مقابل مکاتب، شفاهانه ها و اماکن عامه،
- ۴- اجناس فاقد تاریخ تولید، انقضاء و بیج نمبر،
- ۵- اجناس تاریخ گذشته.
- ۶- اجناس بی کیفیت،
- ۷- اجناس تقلیبی،
- ۸- اجناس فاقد لیبل و لیبل میماری،
- ۹- محصولاتی که تولید، تورید و عرضه آن ممنوع شده باشد،
- ۱۰- اسباب بازی های غیر مصئون برای اطفال.

نشر معلومات بهترین فعالیت کننده ها

ماده شصت و یکم:

به منظور تشویق مراجع ذی‌دخل کلیدی حمایت از مصرف کننده، اشخاصی که فعالیت های موثر و مثمر در حمایت از مصرف کننده ایفاء نمایند، نام شان در نشریه ریاست نشر می گردد:

- ۱- تولید کننده و عرضه کننده،
- ۲- رسانه های تصویری، صوتی و نوشتاری،
- ۳- ریاست شاروالی ها،
- ۴- انجمن های حمایت از مستهلك،
- ۵- فعالیت های علمی استادان مکاتب و دانشگاهها،
- ۶- مستهلك آگاه.

منابع تمویل

ماده شصت و دوم:

مصارف برنامه های آگاهی عامه و نشر معلومات از بودجه وزارت، پروژه ها یا تمویل کنندگان داخلی و خارجی ذی‌علقه تمویل می گردد.

