

" دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوب "

در راستای اجرای مواد ۳ و ۴ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و به استناد مفاد ماده ۳۹ آیین نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان موضوع تصویب نامه شماره ۱۷۳۲۷۰/ت/۴۵۶۴۴۱ هـ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران و بر اساس دستورالعمل نحوه صدور گواهی فعالیت نمایندگان رسمی و دفاتر شعب و عاملیت فروش شرکتهای خارجی در کشور ابلاغیه شماره ۶۰/۳۱۵۷۶ مورخ ۹۴/۱/۲۹ وزیر محترم صنعت ، معدن و تجارت و همچنین تصمیمات جلسه مورخ ۹۳/۱۱/۱۴ موضوع نامه شماره ۲۴۹۳۱۱ مورخ ۹۳/۱۲/۰۲ قائم مقام محترم وزیر در امور تجارت و معاون امور اقتصادی و بازرگانی پیرامون ساماندهی واردات لاستیک ، ضوابط اجرایی این قانون در بخش فروش و خدمات پس از فروش لاستیک (تایر و تیوب) ، با هدف مشخص نمودن تعهدات و وظایف تولیدکنندگان و وارد کنندگان، واسطه های فروش، و نمایندگی های خدمات در راستای رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرح ذیل میباشد:

تعاریف:

لاستیک : منظور از لاستیک در این دستورالعمل تایر و تیوب می باشد.

عیب ذاتی : عیوب ذاتی به عیوبی اطلاق میشود که بر اساس بررسی کارشناسان، مصرف کننده هیچگونه دخل و تصرفی در بوجود آمدن آن عیوب، از تاریخ صدور فاکتور، قبل و بعد از استفاده نداشته باشد.
دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه کنندگان لاستیک (تایر و تیوب) می باشد.

* وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش :

- 1- عرضه کنندگان تایر و تیوب ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود، مطابق قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نسبت به صدور صورت حساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.
- 2- تولیدکنندگان، وارد کنندگان و توزیع کنندگان (عرضه کنندگان) موظف هستند در حین تبلیغات و فروش محصولات خود از ارائه هرگونه اطلاعات یا توضیحات غیر واقعی و خلاف واقع که منطبق با خصوصیات کالا نبوده و از مصادیق تقلب در کسب می باشد جدا خودداری نماید.
- 3- وارد کنندگان و تولیدکنندگان لاستیک مکلفند در زمان تحویل کالا، کتابچه راهنمای استفاده صحیح به زبان فارسی یا لوح فشرده و درج اطلاعات مورد نظر در سایت اینترنتی شرکت اقدام و کارت ضمانت را به همراه لاستیک به خریدار تحویل نمایند.
تبصره ۱: وارد کنندگان و تولیدکنندگان ضمن ارائه کارت ضمانت به همراه کالا به ازای هر حلقه لاستیک، شرایط استفاده و نگهداری صحیح کالا را به زبان فارسی به شیوه مناسب به مصرف کنندگان (خریداران) اطلاع رسانی نمایند.
- تبصره ۲: اطلاعات لازم شرح مشخصات درج شده بر روی لاستیک، نحوه نگهداری و مصرف، کاربرد طرحهای مختلف، توصیه های مهم، نشانی نمایندگی خدمات پس از فروش و... می باشد.
- 4- واردات تایرهایی که بر اساس شناسنامه درج شده روی تایر (Department OF Transportation) بیش از دو سال از

تاریخ تولید آنها گذشته، ممنوع و تخلف است.

تبصره ۱: واردات تیوپ نیز که براساس شناسنامه درج شده روی تیوپ بیش از یک سال از تاریخ تولید آنها گذشته، ممنوع و تخلف است.

تبصره ۲: عرضه انواع لاستیک به مصرف کنندگان نهایی می بایست با اطلاع رسانی کامل (اعلام تاریخ تولید و دوره ضمانت) صورت پذیرفته و فروش لاستیک بعد از دوره ضمانت از سوی عرضه کنندگان ممنوع است.

۵- با توجه به الزامات ماده ۱۳ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز، پیش بینی درج یا الصاق کدرهگیری (کد شناسایی منحصر به فرد) از سوی واردکنندگان و اعلام آن به گمرکات بر اساس دستورالعمل ابلاغی به وزارت صنعت، معدن و تجارت الزامی می باشد تبصره: اشخاص حقیقی و حقوقی و تشکل های موضوعی (اتحادیه ها، انجمن صنفی مربوطه) تامین کننده لاستیک (تایر و تیوب) می بایست هماهنگی لازم با ستاد قاچاق و حوزه ذیربط وزارت صنعت، معدن و تجارت معمول نمایند.

۶- تولید کنندگان و وارد کنندگان لاستیک بایستی کد شناسایی و رهگیری (شماره سریال) تمامی لاستیک های وارداتی را ثبت و به مدت ۵ سال در سوابق شرکت نگهداری نمایند.

۷- شرکتهای تولیدی و واردکنندگان جهت توزیع لاستیک در مقاطع عمده و خرده فروشی موظفند کالای خود را صرفاً به واحدهای توزیعی دارای پروانه کسب معتبر و کد اقتصادی عرضه نمایند.

وظایف و تکالیف برای ارائه خدمات پس از فروش:

۱- تولید کنندگان و وارد کنندگان موظف هستند جهت توزیع و فروش انواع کالاهای تحت پوشش خود، بستر لازم به منظور ارائه خدمات پس از فروش متناسب با دامنه و گستره شبکه توزیع و فروش را در کشور فراهم نمایند.

۲- مسئولیت واحد های خدمات پس از فروش و عرضه کنندگان:

الف: آموزش و ارائه اطلاعات فنی و کاربردی مورد نیاز مشتری

ب: دریافت شکایت مشتری در خصوص لاستیک معیوب و ارائه رسید.

پ: بررسی و کارشناسی عیب لاستیک.

ت: اعلام نظر کارشناسی به مشتری.

ج: پرداخت خسارت یا تعویض لاستیک مطابق ماده ۳ ذیل.

۳- تولید کننده و واردکننده در طول دوره مدت ضمانت مکلفند که هر نوع نقص یا عیب ذاتی که در لاستیک فروخته شده وجود دارد یا در نتیجه استفاده معمول از آن بروز نموده را با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلامی به مصرف کننده، مسئولیت آنها را پذیرفته و لاستیک جایگزین یا خسارت آنرا مطابق با فرمول محاسباتی زیر حداکثر دوهفته پس از تاریخ شکایت، به مشتری مسترد نماید.

تبصره ۱: واردکننده طی تعهدنامه ای مکلف است نسبت به تامین خسارت کالای فروخته شده حتی پس از لغویا پایان دوره نمایندگی و یا عدم ادامه فعالیت تامادامیکه نماینده جایگزینی مسئولیت رامتقبل شده، اقدام نماید. (سازمان حمایت مکلف به اخذ

تعهد می باشد) ضمناً در صورتیکه دونه‌نماینده از یک شرکت خارجی به صورت همزمان یا غیر همزمان فعالیت نموده ، بایستی به صورت تضامنی ارایه خدمات فروش و پس از فروش را بعهده گیرند.

(قیمت خرید \times درصد سایش آج لاستیک) - قیمت خرید (فاکتور) = وجه خسارت لاستیک به مشتری

تبصره ۲: در صورت عدم رعایت مدت زمان رسیدگی و پرداخت خسارت جریمه تاخیر برای مشتری به نرخ عقود مشارکتی (۲۴ درصد سالانه) به ازای هر روز دیرکرد محاسبه و مازاد بر خسارت تعیین گردیده و می بایست به مشتری پرداخت گردد .

(جریمه تأخیر روزانه) = $36500 \div$ (مدت به روز) \times (نرخ سود) \times (میزان خسارت)

تبصره ۳: در صورت درخواست مشتری جهت تعویض لاستیک ، نرخ جایگزین نیز مطابق با قیمت فروخته شده پس از کسر مالیات بر ارزش افزوده (فاکتور) محاسبه و فروشنده بایستی مبلغی مازاد بر آن تحت عنوان قیمت بازار و یا روز درخواست و اخذ نماید.

تبصره ۴: تولیدکنندگان و یا واردکنندگان در صورت اثبات عیب ذاتی در دوران ضمانت، موظف هستند هزینه های تبعی ارسال لاستیک به شرکت و یا واسطه خدمات پس از فروش را راساً تقبل و پرداخت نمایند.

تبصره ۵: تایر های مصرفی با عاج کمتر از $1/6$ میلیمتر مشمول گارانتی و پرداخت خسارت نخواهند بود.

4- تولید کننده و وارد کننده مکلف است به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی های مرتبط خدماتی، تعهدات خود را در قبال مصرف کننده ایفاء نماید.

5 - چنانچه مصرف کننده قبل از استفاده از کالا و حداکثر به مدت ۴۸ ساعت (بدون احتساب روزهای تعطیل از تاریخ فاکتور) و یا بلافاصله پس از نصب توسط فروشنده لاستیک متوجه عیب و یا ایراد ذاتی شود فروشنده ملزم است لاستیک را با لاستیک سالم تعویض و در صورت عدم موجودی لاستیک، نسبت به پرداخت وجه آن مطابق با فاکتور اقدام نماید. بدیهی است پس از مهلت مذکور همانند سایر خریداران، از خدمات فروش و پس از فروش بهره مند خواهند شد .

6 - در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا نقیصه در انواع تایر و تیوب عرضه شده، تولید کننده و وارد کننده مکلف است نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب و فراگیر، اقدام نمایند

7 - در صورت بروز اختلاف بین مصرف کننده با تولید کننده و یا وارد کننده، مرجع تشخیص نهایی در تعیین علت اصلی عیب لاستیک، سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.

8 - عرضه کننده حق واگذاری مجدد یا استفاده از لاستیک خراب مسترد شده را به عنوان کالای نو و استاندارد و یا لاستیک فرسوده به دیگران را ندارد.

9 - به منظور بررسی و ارزیابی عملکرد نمایندگی های رسمی واردکنندگان و تولیدکنندگان در خصوص ارائه خدمات فروش و پس از فروش تولید کنندگان و واردکنندگان مکلف به راه اندازی و بکارگیری سامانه های مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانک های اطلاعاتی و فرمت های مربوطه می باشند.

* کارت ضمانت

1 - کارت ضمانت می بایست شامل اطلاعات ذیل باشد.

الف: تاریخ تولید کالا و فیلد اطلاعاتی درج تاریخ و فروش مصرف کننده نهایی ، تاریخ شروع دوره ضمانت و مدت آن به صورت هجری شمسی و یا میلادی

ب: مشخصات کامل از قبیل شماره سریال با کدشناسایی، کشور تولیدکننده و نشان تجاری (برند)، نام شرکت تولیدی یا واردکننده به همراه شماره تلفن و نشانی

پ: شرایط تعهد، دامنه تعهد خدمات و شروط احتمالی آن، نوع تعهد خدمات مشروط یا بدون شرط، مراکز ارائه خدمات به مصرف کنندگان، نشانی و شماره تلفن مراکز خدمات، دفتر پشتیبانی و رسیدگی به امور مصرف کنندگان

ت: نشانی پورتال و یا پست الکترونیک دفتر خدمات فروش و پس از فروش

ث: امضا و مهر فروشنده (در ذیل کارت درج عبارت « عرضه کارت بدون مهر و امضاء فاقد اعتبار است » الزامیست)

تبصره: عدم ارایه کارت ضمانت به مصرف کننده تخلف محسوب می گردد.

2- مدت ارایه خدمات ضمانت انواع تایر و تیوپ اعم از تولید داخل و وارداتی از تاریخ تولید کالا به ترتیب به مدت ۵ و ۳ سال می باشد.

* سایر:

1- تولیدکننده و واردکننده باید دستورالعملی که به تایید سازمان حمایت رسیده را برای اعطا و لغو نمایندگی های خدمات خود تهیه و اجرا نمایند.

2- تولیدکننده و واردکننده موظفند آموزش های فنی لازم جهت شناسایی عیب لاستیک را به نمایندگی های خدمات پس از فروش خود ارایه دهند تا در مواقع شکایت راسا نسبت به بررسی و اعلام نظر کارشناسی اقدام نمایند.

3- هر نوع توافق مستقیم یا غیر مستقیم بین عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش یا مصرف کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که تولید کننده و وارد کننده بر طبق این ضوابط و قانون و ضمانت نامه صادره بر عهده دارد را ساقط نماید، در برابر مصرف کننده باطل و بلا اثر می باشد.

4- تولیدکننده و واردکننده باید نسبت به تهیه دستورالعمل های فنی و شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش و همچنین تهیه دستورالعمل زمان و تعیین مقادیر خسارت را در چارچوب ضوابط مربوط اقدام و به نمایندگی های خود اعلام و بر عملکرد ایشان نظارت نمایند.

5- تولیدکنندگان و واردکنندگان موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا بوده و می بایست در تامین نیاز بازار همواره کالای با کیفیت مناسب و با تکنولوژی روز را تامین نمایند.

6- به منظور حمایت از تولیدات داخلی و حفظ حقوق مصرف کنندگان، لاستیک های وارداتی بایستی از برند معتبر بوده و صدور مجوز نمایندگی و عاملیت فروش مطابق ضوابط مربوطه، بر اساس رویه مصوب کارگروه بند ۶ ابلاغیه شماره ۶۰/۱۶۳۷۰۵ مورخ ۱۳۹۴/۷/۲۶ قائم مقام محترم وزیر در امور تجارت و معاون امور اقتصادی و بازرگانی خواهد بود.

تبصره ۱: واردات تایرهایی که مالکیت برند و شرکت تولید کننده بر اساس شناسنامه تایر (DOT) یکسان نبوده، بدلیل عدم ثبات در کیفیت ممنوع می باشد.

7- تولید کننده و وارد کننده موظف است به منظور اخذ بازخورد در رابطه با کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان نظام نظرسنجی از مشتریان را طراحی و اجرا نمایند.

8- شرکت وارد کننده در صورت تغییر نشانی شرکت موظف است مراتب را سریعاً به اطلاع سازمان حمایت مصرف کنندگان

وتولیدکنندگان و مرکز امور اصناف و بازرگانان برساند.

9- شرکتهای تولیدی و واردکننده می توانند به منظور بازاریابی و جلب اطمینان مصرف کنندگان با انعقاد قرار داد با شرکتهای بیمه ای نسبت به ضمانت کالای خود اقدام نمایند.

10- مسئولیت ناشی از عدم انجام هر یک از تعهدات فوق الذکر به تناسب موضوع برعهده عرضه کنندگان، تولیدکنندگان و وارد کنندگان بوده و برابر قوانین ومقررات مربوطه قابل پیگرد می باشد.

11- راییه نمایندگی واردات علاوه بر مستندات قانونی مربوطه (طبق ضوابط مرکز امور اصناف و بازرگانان) منوط به اجرای ضوابط این دستورالعمل و راییه مدارک به شرح خلاصه پیوست به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و اخذ تاییدیه راییه خدمات فروش و پس از فروش می باشد.

تبصره ۱: سازمان حمایت ، مکلف به رصد، نظارت و ارزیابی دوره ای فعالیت نمایندگی های واردکننده در طول دوره اعتبار مجوز نمایندگی و تطبیق آن با الزامات مطابق دستورالعمل و راییه گزارش به دفتر امور اقتصادی و سیاستهای تجاری خواهد بود.

12- این دستورالعمل شامل ۳۰ ماده ۱۳ تبصره می باشد .