



دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوپ



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۲۱۰۴۶۳

تاریخ : ۱۳۹۴/۱۰/۰۲

پیوست : دارد

جناب آقای نوابی

معاون محترم وزیر و مدیرعامل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

موضوع: ابلاغ دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوب

سلام علیکم؛

احتراماً، بازگشت به نامه‌های شماره ۲۷۰/۹۴/۱۸۴۷۴ مورخ ۱۳۹۴/۰۵/۲۱ و ۲۷۰/۹۴/۱۹۱۵۹ مورخ ۱۳۹۴/۰۵/۲۸ و در راستای اجرای مواد ۲۷، ۲۸ و ۲۹ آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸ (موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۷۳۲۷۰/ت/۴۵۶۴۴۱ هـ مورخ ۱۳۹۰/۰۹/۰۲ هیأت محترم وزیران) و ابلاغیه شماره ۶۰/۳۱۵۷۶ مورخ ۱۳۹۴/۰۱/۲۹ مقام عالی وزارت در خصوص دستورالعمل نحوه صدور گواهی فعالیت نمایندگان رسمی و دفاتر شعب و عاملیت فروش شرکت‌های خارجی در کشور و همچنین در اجرای نامه شماره ۶۰/۲۴۹۳۱۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۰۲ در خصوص ساماندهی واردات لاستیک، بدینوسیله «دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوب» جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. لذا رعایت موارد ذیل الزامیست:

(۱) در خصوص متقاضیان برندهای معتبر ذکر شده در فهرست (۱) بخشنامه شماره ۶۰/۱۶۳۷۰۵ مورخ ۱۳۹۴/۰۷/۲۶ قائم‌مقام محترم وزیر در امور تجارت و معاون امور اقتصادی و بازرگانی با مراجعه مستقیم متقاضی بررسی و تطبیق شرایط شرکت/شخص حقیقی با ضوابط دستورالعمل بلامانع خواهد بود.

(۲) در خصوص متقاضیان جدول فهرست (۲) بخشنامه فوق‌الذکر و سایر متقاضیان برای درخواست جهت تطبیق شرایط شرکت/شخص حقیقی با ضوابط دستورالعمل منوط به انجام فرآیند نمونه‌گیری و اخذ تأییدیه استاندارد و اصالت E-MARK از سازمان ملی استاندارد و ابلاغ کارگروه مربوطه خواهد بود، لیکن در صورت اصرار متقاضی مبنی بر پذیرش تمام تبعات ناشی از عدم ارائه تأییدیه‌های فوق آغاز فرآیند ارزیابی بلامانع خواهد بود.

(۳) صدور گواهی ثبت نمایندگی از سوی مرکز امور اصناف و بازرگانان منوط به تأییدیه خدمات فروش و پس از فروش آن سازمان خواهد بود.



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۲۱۰۴۶۳

تاریخ : ۱۳۹۴/۱۰/۰۲

پیوست : دارد

۴) سازمان مکلف به نظارت و ارزیابی دوره‌ای فعالیت نمایندگی‌ها در طول دوره اعتبار گواهی وفق دستورالعمل و ارایه گزارش دوره‌ای (سالانه) از عملکرد نمایندگی‌ها به معاونت خواهد بود.

۵) تمدید مجوز گواهی ثبت نمایندگی در دوره بعدی منوط به تأییدیه سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و عملکرد نماینده در دوره قبل خواهد بود. ۱۳۷۳۷۹۶

محمود دودانگه

قائم‌مقام

معاونت امور اقتصادی و بازرگانی

رونوشت :

- جناب آقای نعمت‌زاده، وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت، به انضمام دستورالعمل پیوست، جهت استحضار.
- جناب آقای صالحی‌نیا، معاون محترم امور صنایع، به انضمام دستورالعمل پیوست، جهت آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای اخمی‌راد، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران، به انضمام دستورالعمل پیوست.
- جناب آقای صادقی، رئیس محترم مرکز امور اصناف و بازرگانان، جهت آگاهی و اقدام لازم.
- سرکارخانم پیروز بخت، رئیس محترم سازمان ملی استاندارد ایران، به انضمام دستورالعمل.
- جناب آقای کلامی، مدیرکل محترم دفتر امور اقتصادی و سیاست‌های تجاری، به انضمام دستورالعمل پیوست جهت آگاهی و اقدام لازم.
- رؤسای محترم سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت ۳۱ استان و جنوب کرمان، به انضمام دستورالعمل پیوست، جهت آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای محمودیان، دبیر محترم انجمن صنفی صنعت تاپر به انضمام دستورالعمل پیوست، جهت آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای قاضی، رئیس محترم اتاق اصناف ایران جهت آگاهی و ابلاغ به اتحادیه و شبکه‌های توزیع ذیربط به انضمام دستورالعمل پیوست.
- دفتر معاونت امور اقتصادی و بازرگانی.

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

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 تیوپ)، 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 تیوپ 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 تیوپ) می باشد.

*وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش:

۱. عرضه کنندگان تایر و تیوپ ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود، مطابق قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نسبت به صدور صورتحساب فروش با رعایت ضوابط تعریف شده اقدام نمایند.
۲. 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.
۳. 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 نماید.

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 شامل 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.

۴. واردات تایرهایی که براساس 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 تیوپ) 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 ورهگیری (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 صرفا 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.

چ: 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 دو هفته 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 دونماینده 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 برخسارت تعیین گردیده و می بایست به مشتری پرداخت گردد.

(جریمه تأخیر روزانه) = $۳۶۵۰۰ \div ((\text{مدت به روز}) \times (\text{نرخ سود}) \times (\text{میزان خسارت}))$

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. ۴. 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.

۵. 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.

۶. در صورت تعدد و فراگیر بودن عیب و یا نقیصه در انواع تایر و تیوپ عرضه شده، تولید کننده و وارد کننده

مكلف است نسبت به اعلام فراخوان آن کالا با اطلاع رسانی مناسب و فراگیر، اقدام نمایند

۷. در صورت بروز اختلاف بین مصرف کننده با تولیدکننده و یا واردکننده، مرجع تشخیص نهایی در تعیین علت اصلی عیب لاستیک، سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.

۸. 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.

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

*کارت ضمانت

۱. 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: امضای مهر فروشنده (درذیل 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.

۲. 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:

۱. تولیدکننده و واردکننده باید دستورالعملی که به تایید سازمان حمایت رسیده را برای اعطا و لغو

نمایندگی های خدمات خود تهیه و اجرا نمایند.

۲. 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.

۳. 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.
۴. 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.
۵. 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.
۶. 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 وزیر 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.
۷. 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.
۸. شرکت وارد کننده در صورت تغییر نشانی شرکت موظف است مراتب را سریعاً به اطلاع سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و مرکز امور اصناف و بازرگانان برساند.
۹. 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.
۱۰. 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 و مقررات مربوطه قابل پیگرد می باشد.
۱۱. ارایه نمایندگی واردات علاوه بر مستندات قانونی مربوطه (طبق ضوابط مرکز امور اصناف و بازرگانان) منوط به اجرای ضوابط این دستورالعمل و ارایه مدارک به شرح خلاصه پیوست به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و اخذ تاییدیه ارایه 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 ارایه گزارش به دفتر امور اقتصادی و سیاستهای تجاری خواهد بود.
۱۲. این دستورالعمل شامل ۳۰ ماده ۱۳ تبصره می باشد.