

# قانون حمايت از حقوق مصرف كنندگان

## فصل اول - تعاریف

### ماده ۱- تعاریف

۱-۱- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.

۲-۱- عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارایه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاهها، موسسات و شرکتهایی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به صورت کلی یا جزیی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارایه می نمایند اطلاق می شود.

۳-۱- ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش دهنده کالا و خدمات می دهد تا چنانچه ظرف مدت معین عیب یا نقص فنی در کالای فروخته شده یا خدماتی که انجام گردیده مشاهده شود، نسبت به رفع عیب، یا تعویض قطعه یا قطعات معیوب و یا دستگاه بدون اخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند.

۴-۱- عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد.

۵-۱- تبانی: هرگونه سازش و مواضعه بین عرضه کنندگان کالا و خدمات به منظور افزایش قیمت یا کاهش کیفیت یا محدود نمودن تولید یا عرضه کالا و خدمات یا تحمیل شرایط غیرعادلانه براساس عرف در معاملات.

۶-۱- صورت حساب فروش: سندی است که در آن مشخصات کالا یا خدمات انجام گرفته با ذکر قیمت، تاریخ و میزان مورد معامله درج شود.

تبصره: درخصوص آن دسته از خدماتی که ارایه آن عرفا با بلیط یا قبض صورت می گیرد بلیط یا قبض حکم صورت حساب را دارد و در آن، علاوه بر اطلاعات مصرف و مشخصات کیفی و کمی، نحوه محاسبه قیمت باید به صورت شفاف و ساده درج گردد.

## فصل دوم- وظایف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان

ماده ۲- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند. اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین شده، مشتری حق دارد صرفاً عوض سالم را مطالبه کند و فروشنده باید آن را تامین کند. اگر موضوع معامله جزئی (عین معین) باشد مشتری می تواند معامله را فسخ کند یا ارزش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است، پرداخت کند. در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه کننده منتفی است.

تبصره: چنانچه خسارات وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه کنندگان به آن آگاهی داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت، به مجازات مقرر در این قانون محکوم خواهند شد. چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد، مشمول همان قانون خواهند بود.

ماده ۳- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند:

۱-۳- ضمانتنامه ای را که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورت حساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف کنندگان ارائه نمایند.

۲-۳- اطلاعات لازم شامل؛ نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند.

۳-۳- نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آنها در فروشگاه وجود ندارد باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف کنندگان برسانند.

تبصره ۱- فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می باشد.

تبصره ۲- داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره ۳- فهرست انواع کالا و خدمات، نوع اطلاعات، نحوه اعلام آن، سقف ارزش کالا و خدماتی که نیاز به صدور ضمانتنامه و صورتحساب دارد، ظرف مدت چهارماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه‌ها، دستگاهها و موسسات ذیربط تعیین و اعلام می‌شود.

تبصره ۴- وزارت بازرگانی موظف است فهرست مربوط به اقلام دارویی و تجهیزات پزشکی واحدهای خدمات پزشکی اعم از تشخیصی و درمانی را با همکاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه و اعلام نماید.

ماده ۴- کلیه عرضه کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک) ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تامین قطعات یدکی و ارایه سرویس و خدمات بعد از فروش می‌باشند.

ماده ۵- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام نمایند.

ماده ۶- کلیه دستگاه‌های دولتی و عمومی، سازمانها، شرکتهای، بانکها، نهادها، شهرداری‌ها و همچنین دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم درخصوص انجام کار و ارایه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاه‌های ذیربط حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۷- تبلیغات خلاف واقع و ارایه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق و سایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

تبصره- آیین نامه اجرایی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۸- هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می‌شود.

### فصل سوم- تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۹- به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجراء سیاستها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تاسیس می‌شود و در این قانون "انجمن" خوانده خواهد شد.

تبصره ۱- انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره ۲- در مرکز استانها و شهرستانها انجمن استان و شهرستان و در تهران علاوه برانجمن شهرستان و استان انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز تشکیل می‌گردد.

تبصره ۳- حوزه فعالیت انجمن‌های استان و شهرستان تابع حوزه جغرافیایی تعیین شده در قانون تقسیمات کشوری است.

ماده ۱۰- اعضای زیر به عنوان شورای عمومی موسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:

- وزیر بازرگانی رییس شورا

- وزیر دادگستری یا معاون وی

- وزیر کشور یا معاون وی

- دو نماینده از مجلس شورای اسلامی (یک نفر از کمیسیون اجتماعی و یک نفر از کمیسیون

اقتصادی به انتخاب مجلس شورای اسلامی) به عنوان ناظر

- رییس سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا
  - رییس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
  - رییس سازمان نظام پزشکی کشور
  - یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور صنفی تولیدی
  - یک نفر آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور توزیعی
  - سه نفر از اعضای شوراهای شهر به انتخاب وزیر کشور
  - یک نفر به انتخاب رییس قوه قضاییه
  - رییس کانون وکلای دادگستری
- شورای عمومی موسس انجمن موظف است اساسنامه انجمن را تصویب و تمهیدات لازم را برای مشارکت مردمی و تشکیل انجمن‌های ملی، استانی و شهرستانی فراهم کند.
- ماده ۱۱- فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد.
- ماده ۱۲- وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:
- ۱-۱۲- آگاه‌سازی مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی.
- ۲-۱۲- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.
- ۳-۱۲- بررسی شکایات و ارائه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان .
- ۴-۱۲- ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط در صورت درخواست خواهان.
- ماده ۱۳- منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

۱۳-۱- اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده پس از استیفاء حقوق مصرف‌کننده از محکوم علیه.

تبصره- میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد (۵٪) محکوم به استیفاء شده تجاوز کند.

۱۳-۲- کمک‌های انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد.

تبصره- حداقل ده درصد (۱۰٪) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود.

#### فصل چهارم- نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴- به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفاء حقوق مصرف‌کنندگان، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را در حدود موارد مذکور در بندهای ۲، ۳ و ۴ ماده (۱۲) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکی و متشاکی عنه) یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند.

سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را در مواردی که واجد عناوین مجرمانه نباشد براساس قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم لازم را صادر و اجرا نماید.

ماده ۱۵- به منظور اجرای مقررات این قانون و سایر قوانین و مقرراتی که موضوع آنها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمانهای ذی‌ربط خود فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی موضوع این قانون را نظارت و بازرسی نموده و در صورت مشاهده تخلف مراتب را به سازمان تعزیرات حکومتی جهت رسیدگی گزارش نماید.

ماده ۱۶- مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف کننده شده است. در مورد شرکتهای خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسئول خواهد بود.

تبصره- در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ولی مسئولیت جزایی متوجه مدیرعامل و یا مدیر مسئول شخص حقوقی است.

ماده ۱۷- اتحادیه های صنفی موظفند شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مشمول قانون نظام صنفی بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نمایند. یا برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیونهای نظارت موضوع ماده (۵۲) قانون نظام صنفی شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مورد بررسی قراردادده و در صورت احراز تخلف مراتب را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند.

### **فصل پنجم- جریمه ها و مجازات**

ماده ۱۸- چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد (۳) الی (۸) این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد.



تبصره- در صورتی که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.

ماده ۲۰- مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می‌توانند علاوه بر مجازاتهای مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند.

ماده ۲۱- آیین نامه اجرایی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه‌های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۲۲- از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازاتهای مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهد گرفت و قوانین مغایر لغو و بلااثر می‌گردد. همچنین پرونده‌های مفتوحه در هیاتهای بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم‌الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهد شد.

قانون فوق مشتمل بر ۲۲ ماده و ۱۵ تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یک هزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۸۸/۸/۲۳ به تأیید شورای نگهبان رسید.

**آیین نامه اجرایی قانون حمایت از**

**حقوق مصرف کنندگان**

بسمه تعالی

ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در بخش ماشین‌های راه‌سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته

با استناد به مفاد ماده ۳۷ آیین نامه اجرای ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان موضوع مصوبه شماره ۱۷۳۷۰/ت/۴۵۳۴۱/ه مورخ ۱۳۹۰/۹/۲ هیئت محترم وزیران، ضوابط اجرایی این قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین‌های راه‌سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته" که به اختصار "ماشین" ذکر می‌شود به منظور مشخص شدن تعهدات و وظایف عرضه‌کنندگان، واسطه‌ها یا شرکت‌های فروش، واسطه‌ها یا شرکت‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف‌کنندگان" را به شرح زیر می‌باشد.

#### اهداف:

- الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات مربوطه.
- ب) الزام تولیدکنندگان و واردکنندگان به بهبود کیفیت محصولات و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان و رعایت آنها.
- ج) ایجاد فضای رقابتی در تامین نیازهای مصرف‌کنندگان.

#### فصل اول - تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت‌های عرضه‌کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط، اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می‌روند:

۱-۱- خدمات فروش ماشین: عبارت است از کلیه خدماتی از قبیل اطلاع‌رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمت، شرایط و ضوابط فروش، نحوه تحویل اسناد، مدارک، تجهیزات و متعلقات جانبی به طور کامل و به موقع، شرایط تحویل و اعلام کلیه شرایط فروش از جمله شرایط فوق به طور شفاف که موجب آرایه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف‌کننده می‌شود.

۲-۱- **ضوابط فروش:** قواعد، مقررات، چارچوب ها و شرایط و ضوابطی است که به منظور تعیین کلیه شرایط مربوط به فروش ماشین توسط وزارت بازرگانی تعیین و به کلیه عرضه کنندگان آن ابلاغ گردیده و می گردد.

۳-۱- **خدمات پس از فروش:** عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک ماشین از قبیل ضمانت و تعهد، (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که بر عهده تولید کننده و یا وارد کننده آن کالا قرار می گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می شود.

۴-۱- **نمایندگی مجاز:** شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولید کننده یا وارد کننده کالا و یا واسطه خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده دار ارایه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می باشد.

۵-۱- **واسطه خدمات:** به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می شود که توسط تولید کننده یا وارد کننده عهده دار خدمات فروش و یا پس از فروش (از طریق نمایندگی های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می باشد. واسطه خدمات می تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولید کننده و وارد کننده و یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولید کننده و وارد کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۶-۱- **استانداردهای ابلاغی:** شامل مصوبات دولت، وزارت جهاد کشاورزی، وزارت صنایع و معادن، وزارت بازرگانی، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و شرکتهای تولید کننده و وارد کننده انواع ماشین ها می باشد.

۷-۱- **قطعه و مجموعه استاندارد:** قطعات و مجموعه هایی که مشمول یکی از استانداردهای کارخانه ای یا ملی یا توامان باشد.

۸-۱- **خدمات فنی استاندارد:** خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای یا ملی یا توامان باشد.

۹-۱- **تعهدات دوره ضمانت:** به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی استاندارد و یا تعویض دستگاه اطلاق می گردد که در یک دوره زمانی (ساعت کارکرد، فصل کاری، ماه و یا سال)، انجام آنها به طور "رایگان" از سوی تولید کننده یا وارد کننده تضمین می گردد.

۱-۱۰- **تعهدات دوره تعهد:** به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات، هزینه توقف و اجرت المثل اطلاق می شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولیدکننده یا واردکننده تعهد می گردد.

۱-۱۱- **ضمانت نامه:** سندی است که توسط عرضه کننده به همراه ماشین تحویل مصرف کننده می گردد و متضمن تعهدات تولیدکننده یا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی شود ذکر می گردد.

\***تبصره:** ضمانت نامه به لحاظ شکلی می تواند در قالب برگه های چاپی، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری، کارت های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط، طراحی و عرضه گردد.

۱-۱۲- **استفاده مطلوب از ماشین:** نحوه استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده یا واردکننده (شیوه به کارگیری، نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت نامه و دفترچه راهنمای مصرف کننده توضیح داده شده است، می باشد.

۱-۱۳- **کتابچه راهنمای مصرف کنندگان:** مجموعه ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی های اختصاصی و عمومی، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنمای خدمات شامل بازدیدها و سرویس های دوره ای، ضوابط حمایت از حقوق مصرف کنندگان ماشین، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد به تشخیص تولیدکننده و یا واردکننده می باشد و در زمان تحویل ماشین باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

۱-۱۴- **تامین ماشین جایگزین مشابه:** منظور از تامین ماشین جایگزین (فقط در دوران ضمانت)، واگذاری ماشین مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب ماشین (توقف بلا استفاده ماشین) می باشد.

**۱-۱۵- قیمت کارشناسی:** قیمت کارشناسی ماشین بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط کانون کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض ماشین می‌گردد)، خواهد بود.

**۱-۱۶- شرکت بازرسی:** شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولید کننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز برابر آیین نامه ها و دستورالعمل‌های ابلاغی و تهیه گزارش‌های ادواری و موردی و ارایه آن به همراه اظهارنظر کارشناسی لازم به انجمن تخصصی ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، تعیین می‌گردد.

**۱-۱۷- قطعات ایمنی:** قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و مشمول استاندارد ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می باشد.

**۱-۱۸- کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات:** این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات، خدمات و هزینه‌های واحد زمانی مربوطه را در محل نمایندگی‌های مجاز و هم چنین در محل کار ماشین برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین و نیز هر ساله توسط تولیدکننده یا واردکننده برای تایید و تصویب به انجمن حمایتی ذیربط ارایه می‌گردد.

**۱-۱۹- بهای محصول:** منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در سند فروش (صورتحساب) رسمی از سوی عرضه کننده می‌باشد که ممه‌ور به مهر آن است.

**۱-۲۰- نرخ خدمات:** اجرت یا دستمزدی است که از سوی عرضه کنندگان، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های مراجع نرخگذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارایه خدمات از مصرف کننده با صدور صورتحساب رسمی دریافت می‌گردد.

**۱-۲۱- خدمات سیار:** خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار ماشین یا تجهیزات وابسته در خارج از نمایندگی مجاز و در محل استقرار ماشین به مصرف کننده ارایه می‌گردد.

**ماده ۲-** دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه کنندگان اعم از تولید کنندگان، واردکنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع ماشینهای راه‌سازی و

کشاورزی نظیر انواع لودر، بولدوزر، گریدر، غلطک، بیل مکانیکی، تراکتور و کمباین و ماشین‌های خودگردان در مزرعه و انواع تجهیزات وابسته نظیر دنباله بندها و جلوبندهای تراکتوری، تجهیزات کشاورزی قبل از کاشت و بعد از برداشت محصول و تجهیزات مربوط به مرغداری‌ها، دامداری‌ها، جنگل و مرتع، شیلات و آبیان که در داخل کشور تولید و یا در چهارچوب مقررات جاری از طریق مبادی رسمی و یا مناطق آزاد به کشور وارد شده و یا می‌شوند، می‌باشد.

**تبصره ۱:** وزارت صنعت، معدن و تجارت صرفاً در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با شبکه فروش جهت کالاهای موضوع این آیین‌نامه برای تولیدکنندگان داخلی مجوز بهره‌برداری را صادر و یا تمدید می‌نماید.

**تبصره ۲:** در پروانه بهره‌برداری قید نمودن شرط تامین شبکه خدمات قبل از عرضه و فروش کالا الزامی است.

**ماده ۳-** کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان موضوع این آیین‌نامه مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین‌نامه‌های اجرایی مرتبط با این قانون و آرایه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت، معیارهای سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این ضوابط را رعایت نمایند.

**ماده ۴-** مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط برعهده تولیدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشین‌ها می‌باشد.

**ماده ۵-** اثربخشی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده در جهت رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و نحوه فعالیت افراد حقیقی و حقوقی مشمول این ضوابط به صورت دوره‌ای توسط انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ارزیابی خواهد شد انجمن مذکور این وظیفه را از طریق شرکتهای بازرسی کننده خدمات پس از فروش که دارای تجارب مورد نیاز و مورد تایید سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان ملی استاندارد ایران (فهرست شرکتهای مورد تایید) می‌باشند، انجام خواهد شد و چنانچه این افراد توانایی تامین عوامل شاخص را دارا نباشند، از ادامه فعالیت آنها تا زمان تامین شرایط لازم برای تامین حقوق مصرف‌کنندگان ممانعت به عمل خواهد آمد.

**تبصره:** هزینه‌های ارزیابی بر عهده ارزیابی شونده است که از طریق انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به شرکتهای ارزیابی کننده پرداخت خواهد شد.

**ماده ۶-** مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان از خدمات ارایه شده در دوران "ضمانت" و "تعهد"، در مرحله اول برعهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ و آیین‌نامه‌های اجرایی و ضوابط مربوطه قابل پیگیری می‌باشد.

## **فصل دوم- وظایف و تکالیف در ارایه خدمات فروش**

**ماده ۷-** عرضه‌کنندگان موظفند کلیه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع فروش (فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و...) و قیمت‌گذاری را رعایت نمایند.

\***تبصره-** مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیر دولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و آیین‌نامه‌های اجرایی آن باشد.

**ماده ۸-** تولید کننده و وارد کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین و تجهیزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارایه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

**ماده ۹-** کلیه تولیدکنندگان و واردکنندگان مکلفند در صورت درخواست سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان وانجمن حمایتی ذیربط، اطلاعات و آمار مورد نیاز را ارایه نمایند.

**ماده ۱۰-** عقد قرارداد فروش با مصرف‌کنندگان الزامی است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشین مورد نظر مصرف‌کننده، قیمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخیر در تحویل، تاریخ تحویل ماشین (به روز) و نام کلیه متعلقات درخواستی مصرف‌کننده الزامی بوده و عرضه‌کننده موظف به تحویل ماشین مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد با رعایت استانداردهای تعیین شده می‌باشد.

\***تبصره-** عرضه‌کننده موظف است یک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف‌کننده ارائه نماید.



**ماده ۱۱-** فروش نقدی و تحویل فوری منوط به نداشتن تعهدات معوق همان ماشین می‌باشد. مدت زمان تحویل حداکثر ۳۰ روز تقویمی پس از انعقاد قرارداد می‌باشد. تاخیر در تحویل (پس از ۳۰ روز تقویمی)، مشمول پرداخت خسارت تاخیر به خریدار، به ازای هر ماه ۲/۵ درصد (۳۰٪ سالیانه) بصورت روز شمار می‌شود.

**ماده ۱۲-** تولیدکننده یا واردکننده قبل از اقدام به پیش‌فروش باید مجوز مربوطه را از کارگروهی مرکب از نمایندگان وزارت بازرگانی، انجمن حمایتی ذیربط اخذ نماید.

**ماده ۱۳-** در قراردادهای پیش‌فروش، تولیدکننده و واردکننده موظف به پرداخت سود مشارکت حداقل معادل نرخ سود سپرده گذاری یکساله در سیستم بانکی از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل ماشین به خریدار می‌باشد.

**\*تبصره ۱-** زمان تحویل حداکثر تا ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ واریز وجه تکمیلی (الباقی مبلغ قرارداد) تعیین می‌شود.

**\*تبصره ۲-** تاخیر در تحویل، مشمول خسارت تحویل به مصرف‌کننده به ازای هر ماه ۱ درصد (۱۲٪ سالیانه)، علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد بصورت روز شمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف‌کننده می‌شود.

**\*تبصره ۳-** در صورت تغییر عقیده مصرف‌کننده در مورد نوع ماشین و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق تولیدکننده یا واردکننده، در قرارداد منعقد شده و به امضاء طرفین می‌رسد.

**\*تبصره ۴-** در شرایط خاص که تولیدکننده یا واردکننده قادر به تحویل ماشین مندرج در متن قرارداد نباشد، کسب رضایت کتبی مصرف‌کننده نسبت به هر گونه تغییرات در قرارداد الزامی می‌باشد.

**ماده ۱۴-** انصراف مصرف‌کننده تا قبل از ۳۰ روز تقویمی پس از عقد قرارداد، پذیرفته می‌شود ولی سود مشارکتی به آن تعلق نمی‌گیرد. در صورت اعلام انصراف خرید پس از یکماه، بازپرداخت سود مشارکت بر مبنای حداکثر ۳ درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت حداکثر ظرف ۱۵ روز به خریدار صورت می‌گیرد.

**\*تبصره-** در صورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرایط پرداخت باید بر اساس قرارداد منعقد (بدون کسر حداکثر ۳ درصد) صورت پذیرد.

**ماده ۱۵-** مفاد این آیین نامه حاکم بر قراردادهای منعقد توسط تولیدکننده و واردکننده ماشین می- باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت‌های مندرج در این ضوابط نمی باشد.

**ماده ۱۶-** عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخیر در تحویل مندرج در ضوابط، عدم ایفای تعهدات تلقی و قابل رسیدگی در مراجع مورد اشاره در قانون است.

### **فصل سوم- وظایف و تکالیف در ارایه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و دوره تعهد**

**ماده ۱۷-** تولیدکننده یا واردکننده ماشین موظف است دفترچه راهنمای فارسی دستگاه، ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات فنی، اختصاصی و عمومی ماشین، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل ماشین به مصرف کننده تحویل و رسید نمایند.

**\*تبصره ۱-** برای آشنایی با نحوه استفاده و نگهداری ماشین، تولیدکننده یا واردکننده موظف است علاوه بر ارایه دفترچه راهنما، به برگزاری دوره آموزشی برای مصرف کننده و یا نمایندگان آنها حداقل به مدت یک روز کاری اقدام نماید.

**\*تبصره ۲-** دفترچه راهنمای ماشین و مفاد ضمانت نامه‌ها شامل شرح اقلام مصرفی و قطعات استهلاکی توسط انجمن حمایتی ذیربط با همکاری شرکت بازرسی تهیه و تایید می گردد.

**ماده ۱۸-** رعایت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، برای مصرف کننده لازم‌الاجرا است.

**ماده ۱۹-** حداقل دوره تضمین برای انواع ماشین‌های راه‌سازی از تاریخ تحویل به مصرف کننده یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۵۰۰ ساعت کارکرد هرکدام زودتر فرا برسد و برای انواع ماشین‌های کشاورزی از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال (۲۴ ماه) و یا ۲۴۰۰ ساعت کارکرد هرکدام زودتر فرا برسد، و برای سایر ادوات، دنباله‌بندها و تجهیزات کشاورزی یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۲۰۰ ساعت کارکرد، هرکدام زودتر فرا برسد می‌باشد.

**\*تبصره-** تولیدکننده و واردکننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایتمندی مصرف‌کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.

**ماده ۲۰-** اقلام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین، از جمله لاستیک، باطری و لوازم برقی، به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی می‌باشد.

**\*تبصره-** تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه‌های ماشین، بر عهده تولیدکننده یا واردکننده بوده و مشمول تضمین می‌گردد.

**ماده ۲۱-** تعمیر ماشین و تجهیزات وابسته و یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف بوجود آمده، که به علت ایرادات فنی نباشد مشمول ضمانت نمی‌گردد.

**\*تبصره-** چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های دستگاه با نظر و تشخیص کارشناس رسمی دادگستری سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه بر عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

**ماده ۲۲-** چنانچه توقف دستگاه برای رفع عیوب ماشین تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولیدکننده و واردکننده موظف به تامین ماشین مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین به مندرج در این ضوابط می‌باشد.

**ماده ۲۳-** مدت زمان توقف ماشین برای پرداخت خسارت بعد از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، برای کلیه روزهای توقف (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه‌کننده) شروع و پس از انجام تعمیرات لازم و اعلام آمادگی برای تحویل ماشین به مصرف‌کننده، خاتمه می‌یابد.

**\*تبصره-** در صورت مراجعه مصرف‌کننده به همان نمایندگی مجاز یا هر یک از نمایندگی‌های دیگر، برای بار دوم، برای رفع ایراد تکراری، زمان توقف از بدو تاریخ پذیرش، برای پرداخت خسارت توقف محاسبه می‌گردد.

**ماده ۲۴-** برای انواع ماشین از زمان اعلام عیب از سوی مصرف کننده به تولید کننده، واردکننده و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا در صورت امکان از زمان تحویل ماشین به نمایندگی مجاز و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا تولیدکننده و واردکننده، به ازای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، خسارت پرداختی به مصرف کننده برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در همان دوره زمانی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط می‌باشد.

**\*تبصره ۱-** در صورتی که توقف هر یک از انواع ماشین برای رفع خرابی های احتمالی در "**دوران ضمانت**" بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات به طول انجامد، برای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده، تولیدکننده یا واردکننده ملزم به پرداخت یک هزارم (۰/۰۰۱) بهاء ماشین طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

**\*تبصره ۲-** در خصوص پرداخت خسارت توقف موضوع این ماده، تولیدکننده یا واردکننده می‌تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود در کمتر از ۱۵ روز پس از تحویل ماشین اقدام نماید.

**ماده ۲۵-** در دوران ضمانت چنانچه مصرف کننده به تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات ماشین تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت ماشین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده موظف است ضمن الزام به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که ماشین در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

**\*تبصره-** کلیه خدمات ارائه شده و تعویض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در این ضوابط می‌باشد.

**ماده ۲۶-** تولیدکننده یا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بیش از زمان استاندارد تعمیرات را به زمان دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

**ماده ۲۷-** در دوران ضمانت، هزینه‌های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه اندازی ماشین بر عهده تولیدکننده یا واردکننده می‌باشد.

**ماده ۲۸-** حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

**ماده ۲۹-** در دوران ضمانت و تعهد، تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین‌ها و تجهیزات تحت مسئولیت می‌باشند. صورت-حساب مربوط به تعمیر یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه‌های معیوب گزارش شده توسط مصرف‌کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات که قبلاً توسط تولیدکننده یا واردکننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی به تصویب انجمن حمایتی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف‌کننده ارائه گردد.

**\*تبصره-** واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه ماشین‌های وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین‌نامه و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

**ماده ۳۰-** در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین‌ها و تجهیزات بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد به ازای هر روز توقف مازاد (در مزرعه، سایت مصرف‌کننده و یا در تعمیرگاه نمایندگی مجاز)، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط محاسبه و به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

**تبصره:** چنانچه نقص یا عیب قطعات ماشین در طول دوره بیش از دو بار تعمیر تکراری همچنان باقی باشد یا در صورتیکه نقص یا عیب قطعات موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی (قطعات ایمنی) اشخاص گردد و با یکبار تعمیر برطرف نشده باشد یا ماشین بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، تولیدکننده و واردکننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده، ماشین معیوب را با ماشین نو تعویض یا با توافق با وی بهای آن را مطابق سند فروش به مصرف‌کننده مسترد دارد.

**ماده ۳۱-** تولیدکننده یا واردکننده باید پس از تدوین کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات و تصویب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا

صورتحساب مصرف کننده بر اساس آن صادر و به مصرف کننده تحویل شود و در نمایندگیهای مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده، امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

**ماده ۳۲-** تولید کننده و واردکننده موظف است نمایندگیهای مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارایه صورتحساب مطابق مفاد این ضوابط، قطعات تعویض شده و یا خدمات ارائه شده خود را به مدت ۶ ماه یا ۵۰۰ ساعت، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

**ماده ۳۳-** نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش ماشینها و تجهیزات موضوع این ضوابط که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می باشد.

**ماده ۳۴-** اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، ماشین دارای عیب دیگری است، قبل از تعمیر آنها، باید با مصرف کننده تماس گرفته و از او برای انجام تعمیرات کسب تکلیف نماید.

**ماده ۳۵-** در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل دهد.

**ماده ۳۶-** چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه کننده و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف کننده برابر با مفاد این ضوابط می باشد.

**ماده ۳۷-** کلیه خدمات ارائه شده از سوی تولید کننده و یا وارد کننده به صورت سیار در دوران ضمانت رایگان و پس از آن تا سررسید دوران تعهد با دریافت هزینه طبق ضوابط جاری الزامی است.

#### **فصل چهارم - سایر تعهدات**

**ماده ۳۸-** تولیدکننده یا واردکننده ماشین باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طریق آن به کلیه نمایندگیهای مجاز اقدام نماید.

**ماده ۳۹-** تولید کننده و واردکننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارایه و ترخیص به نمایندگیهای مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

**ماده ۴۰-** نمایندگی‌های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی (در صورت اخذ) از حیث رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و همچنین نصب تابلوی حقوق مصرف‌کنندگان به نحوی که قابل رویت باشد، در محل پذیرش می‌باشد.

**ماده ۴۱-** تولیدکننده یا واردکننده موضوع این ضوابط باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر ماشین، کلیه دستورالعمل‌های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف ماشین و تجهیزات، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را راسا فراهم و یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

**ماده ۴۲-** تولیدکننده یا واردکننده باید برای ماشین‌ها و تجهیزات جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تامین و آموزش‌های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل ماشین به مصرف‌کننده داده باشد.

**\*تبصره:** اپراتور و سرویسکار معرفی شده از طرف خریدار باید آموزش‌های رایگان ارائه شده را گذرانده و تأییدیه پایان دوره آموزش را برای کار با دستگاه را از مرجع معرفی شده از سوی تولیدکننده و واردکننده، اخذ نماید. این تأییدیه برای ارائه خدمات دوران ضمانت ضروری است.

**ماده ۴۳-** تولیدکننده یا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی سامانه‌ای را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها جهت ارائه به مصرف‌کنندگان طراحی و اجرا نماید.

**\*تبصره:** تولیدکننده یا واردکننده موظف است امکان سطح دسترسی ایمن به سامانه و یا سیستم مذکور را برای مراجع ذیربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این ضوابط به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کننده و عرضه‌کننده فراهم نماید.

**ماده ۴۴-** تولیدکننده یا واردکننده موظف است سیستم ردیابی قطعات، بویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی ماشین را ایجاد نماید بطوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشین‌های مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

**ماده ۴۵-** تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی‌های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده ارائه نماید.

**\*تبصره:** در نظام فوق‌الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف‌کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه‌کننده نباید از هفت روز کاری تجاوز نماید.

**ماده ۴۶-** تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه‌ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف‌کننده بگونه‌ای که مصرف‌کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

**ماده ۴۷-** تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز را تحت نظارت و هماهنگی شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه‌ای از گزارش‌ها به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و انجمن حمایتی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

**ماده ۴۸-** تولیدکننده و واردکننده موظف است سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این ضوابط را ایجاد و در بازه‌های زمانی مشخص اجرا نماید.

**ماده ۴۹-** تولیدکننده و واردکننده موظف است دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی‌ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نمایند.

**ماده ۵۰-** تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، تدابیری اتخاذ نمایند که در دوران ضمانت نمایندگی‌های مجاز بر اساس میزان محصولات برگشتی (رفع عیب نشده) جریمه شوند.

**ماده ۵۱-** تولیدکننده و واردکننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب رفع شده یا نشده مزبور در اسناد واگذاری خودرو، مجاز می‌باشد.



**ماده ۵۲-** عرضه‌کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری وزارت بازرگانی (سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان)، کمیسیون‌های نظارت و سایر مراجع قانونی نرخ خدمات خود را تعیین نمایند.

**ماده ۵۳-** در هر مورد عدم انجام تعهدات، معادل ریالی تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوی انجمن حمایتی ذیربط تعیین و حسب لزوم در شعب تعزیرات حکومتی رسیدگی و منجر به صدور رای می‌شود.

**\*تبصره:** در صورت عدم امکان استفاده از مجموعه کل ماشین، به دلیل وجود عیب و نقیصه‌ای در آن و عدم اقدام مناسب و تامین‌کننده حقوق مصرف‌کننده از سوی تولیدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشین یا تجهیزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ می‌شود.