

شماره: ۱۷۱۷/۱/۳۷۰/۲  
تاریخ: ۱۴۰۱/۹/۰۲  
پست: eb



مسئله در خصوص قیمت خرید و فروش

تولید و ارزش بیان و امکان دسترسی



مهر نامه

معاون آقای برادران

معاون معنوم صنایع عمومی

وزارت صنعت، معدن و تجارت  
دفتر خاله محرماله الهی  
شماره: ۲۵۲۰۸  
تاریخ: ۱۴۰۱/۹/۰۲

موضوع: الزام اخذ شناسنامه گارانتی تولید کنندگان کالاهای مشمول

با سلام و احترام،

با توجه به نامه شماره ۱۷۶۹۷/۳۰۱/۳۷۰/۲ مورخ ۱۴۰۱/۵/۱۲ این سازمان در خصوص الزام ایجاد تأییدیه تولید گارانتی، پیش از صدور و یا تمدید پروانه بهره برداری (یا پروانه کسب تولیدی) تولید کنندگان کالاهای مشمول، گارانتی معنوم معنوم همکاران و معنوم کسب و کار (تصور پیوست) به استحضار این سازمان و سازمان بازرسی کل کشور در گزارشی که به جهت عنوان "بصورت نظارت بر ارائه دهندگان خدمات پس از فروش توسط سازمان صنایع عمومی" گنجانده شده و تولید کنندگان در شهر تهران، جاده جازین، کبک راه دو، پلاک ۱۵، شماره ۲۱۲۲۵۰ مورخ ۱۳۹۷/۱۶/۲۲ عنوان شده است. وزارت صنایع عمومی به منظور تسهیل امور تولید کنندگان در این زمینه، اقدام به صدور گواهی کالاهای مشمول گارانتی معنوم معنوم کرده است که می باشد. خواهشمند است در صورت امکان، اقدامات لازم را در این زمینه انجام دهید.

پیشنهاد اول مطرح شده که در صورت لزوم آن معاونت می باشد این است که: "ضرورت دارد وزارت صنعت، معدن و تجارت به منظور مابقی از جمله عدم صدور یا تمدید پروانه بهره برداری، قطع سهمیه، حمایت از ثبت سفارش، معرفی مستلکین به سازمان تعزیرات حکومتی و ... کلیه تولید کنندگان و وارد کنندگان کالاهای مشمول دریافت خدمات پس از فروش را مکلف به اخذ شناسنامه گارانتی در سامانه جامع گارانتی نمایند."

با عنایت به مراتب فوق، خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات لازم در خصوص موارد مرتبط با آن معاونت معمول و نتایج با فید فوریت جهت جمع بندی و ارسال به سازمان بازرسی کل کشور، به این سازمان منعکس گردد.

حسین قوهیدرادی  
رئیس

صورتی

محمد حرمی  
رئیس

تحت احترام

eppo.mimt.gov.ir

۲۲-۰۵۷۷۱-۷۲  
۲۲-۲۸۸۱۰۲  
۱۳۷۷۲۳۷۱۶

این بیانیه در خصوص مسائل بازرگانی است و نباید به عنوان سند رسمی در مراجع قضایی و اداری مورد استناد قرار گیرد.  
تاریخ: ۱۴۰۱/۹/۰۲



شماره: ۲۷۰/۲۰۱/۱۷۶۹۷  
تاریخ: ۱۴۰۱/۰۵/۲۰  
پست:



سرپرستانان

دولت و انشعاب و مسائل آفرین



جناب آقای نذاری

معاون مجتهد هماهنگی و محیط کسب و کار

موضوع: الزام اخذ تاییدیه گارانتی پیش از صدور و تمدید پروانه بهره برداری تولیدکنندگان کالاهای مشمول گارانتی

سلام علیکم

احتراماً به استحضار من رسانیده به استناد ماده ۸ ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در  
پیش لوایح حقوقی، محصولات الکتریکی و الکترونیکی صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی "ایلاتی توسط وزیر  
محترم وقت طی نامه شماره ۱۷۸۶۸/۲۰۱۲ مورخ ۱۳۹۱/۰۱/۱۲ و ماده ۵ "استقرار عمل خدمات فروش و پس از  
فروش باتری و ذخیره سازهای انرژی خودرو" ایلاتی توسط وزیر محترم وقت طی نامه شماره ۶۰۱۸۳۷۲ مورخ  
۱۳۹۲/۱۱/۱۸ (تساوی پروتست)، وزارت صنعت، معدن و تجارت براساس صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات  
پس از فروش متناسب با شبکه فروش کالاهای مشمول و اخذ تاییدیه گارانتی، فسخ پروانه بهره برداری برای تولید  
کنندگان صادر با تسدید می نمایند. از آنجایی که برخی تولید کنندگان مشمول ضوابط فوق الذکر اقدام موثری در  
زمینه اجرای آن و ثبت گارانتی در سامانه جامع گارانتی که عمل اجرایی و صدور پروانه بهره برداری  
اجرائی موثر، با توجه به صدور تاییدیه های گارانتی در دسترس جامعه فوق اشاره توسط این سازمان تولیدکنندگان است  
دستور کرده اند، نسبت به الزام اجرای ضوابط مذکور اقدام مقتضی مبذول و نتایج حاصله به این سازمان اعلام گردد.  
همچنین پروتست فوق است. از طرفین کالاهای مشمول اخذ تاییدیه گارانتی نیز جهت بهره برداری تقدیم می گردد.

حسین فریدانی

دفتر محترم مرکز توسعه تجارت الکترونیکی برای استحضار و اقدام لازم  
دفتر محترم جهت صدور و معائنات بالذکر و نظارت بر خدمات

cppo.mini.gov.ir

۲۷۰/۲۰۱/۱۷۶۹۷  
۱۳۹۲/۱۱/۱۸  
۱۷۸۶۸/۲۰۱۲

تاریخ: ۱۳۹۲/۱۱/۱۸  
این سند در سامانه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ثبت گردیده است  
این سند در سامانه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ثبت گردیده است





توجیه فشرده

جناب آقای فاطمی امین  
وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت

با سلام و تحیت

اجرای به پروست گزارش " نحوه نظارت بر ارائه خدمات پس از فروش توسط سازمان خدمات پس از فروش کنگدگان و تولید کنندگان " در ۲۹ اردیبهشت ماه ۱۳۸۸ در پی درخواست های انجام شده، همزمان با این گزارش به این شرح می باشد:

۱- به دلیل شیوع بردن محصولات غیره کنگدگان کالاها ارائه خدمات پس از فروش به ارائه خدمات نامس و فاکتی، قانون گذار الزاماتی را برای حمایت از حقوق مصرف کننده وضع نموده است. به موجب ماده ۲ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان کلیه عرضه کنندگان کالاهای خردیافتهای تکلیف به داشتن نمایندگی رسمی، تعمیرگاه تخصصی تأمین قطعات یدکی، ارائه سرویس و خدمات پس از فروش می باشد.

اجرای به پروست گزارش برای واردات و فروش کالاها مشمول ارائه خدمات پس از فروش باشد. همزمان با این گزارش، سازمان بازرسی کل کشور از کلیه عرضه کنندگان کالاهای خردیافتهای تکلیف به داشتن نمایندگی رسمی، تعمیرگاه تخصصی تأمین قطعات یدکی، ارائه سرویس و خدمات پس از فروش می باشد. لذا موارد ذکر شده را بزرگوار می باشد. تکلیف شرایط و نحوه ارائه خدمات پس از فروش در زمان ثبت سفارش و پیش از واردات می باشد. این در حالیست که الزام مشخصی برای تولید کنندگان داخلی وجود ندارد. بنابراین اطمینان لازم در خصوص اینکه کلیه تولید کنندگان داخلی و غیره ارائه خدمات پس از فروش خود را در زمانه تعیین تکلیف، آماده باشند، حاصل نگردد.

۳- به رغم پیمان ضمانت اجرا برای عدم ایفای تعهدات عرضه کننده پیرامون ارائه خدمات پس از فروش لکن ضعف سازوکار نظارتی سازمان حمایت و سازمانهای صمت استانها، عدم استفاده متناسب از ابزارهای نظری پیش بینی شده، ضعف در فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات مردمی، احاله آرزوهای کلیت ارائه خدمات پس از فروش به شرکتهای ارزیاب و ... موجب گردیده تا عرضه کنندگان عملاً در قبال عدم ایفای خدمات پس از فروش، پاسخگو نباشند. لذا بجز در مواردی که عرضه کننده به لحاظ حفظ مشتریان و جایگاه خود در بازار اقدام به ارائه



خدمات پس از فروش می‌نمایند؛ همچنین لازم از استیفای حقوق مصرف‌کننده در خصوص بهره‌مندی از خدمات پس از فروش حاصل نگردد.

۶- سازمان حمایت و روس می‌تواند خرید ارائه دهندگان خدمات پس از فروش را به شرکتی ارجح نماید مشروط بر آنکه است. شایان ذکر است هیچگونه دستورالعمل یا شاخصی برای تأیید صلاحیت شرکت‌های ارجح از سوی سازمان بازرسی و همچنین هیچ سلاطین برای نظارت بر اقدامات و لوله‌های انجام شده توسط این شرکت‌ها وجود ندارد. بنابراین به منظور شفافیت و حسن جریان امور پیشنهادهایی در مقام گزارش ارائه شد که هیچ‌کدام از آنها به استناد

۱- ضرورت دارد وزارت صنعت به طرق مقتضی از جمله عدم صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری، توقف بهیچ وجه معاملات از جهت سوابق معرفی شرکت‌کننده سازمان بازرسی و ... کلیه تولیدکنندگان و توزیع کنندگان کالاهای مشمول در دولت خدمات پس از فروش را مکلف به اخذ ضمانتنامه گارانتی از شما به جهت مجازات نماید.

۲- ضرورت دارد وزارت صنعت سازوکاری اتخاذ نماید تا همزمان با فروش کالا، گارانتی محصول توسط عرضه‌کننده در سامانه جامع گارانتی فعال و مراتب به طریق مقتضی از جمله پیامک به خریدار اطلاع‌رسانی و همزمان کد رهگیری کالا برای پیگیری از سره استفاده‌کنان پهنی غیرفعال گردد و دستورالعمل مربوط به خدمات پس از فروش مواد اولیه و قطعات کالاهای مشمول شرایط اختصاصی گروه های کالایی لوازم خانگی الکترونیکی و ارتباطی تدوین و مشمول ثبت در سامانه جامع گارانتی گردد.

۳- ضرورت دارد سازمان حمایت شرایط ارجحی ارائه دهندگان خدمات پس از فروش را به نحوی اصلاح نماید که عمده امتیاز به شاخصهای مربوط به عملکرد و رضایتمندی مشتری تخصیص یابد و از طریق با وضع شرایط و شرایطی، حق قبلی عدم رضایت مشتری و مصرف‌کنندگان از خدمات پس از فروش کالاهای خریداری شده، ضمانت اجرایی قوی متضمن تبعیضات و محرومیت‌هایی برای این شرکت‌ها، پیش‌بینی و اعمال شود.

پنا به مراتب فوق و در اجرای ماده ۱۰ قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، مقتضی است نسبت به اجرای پیشنهادهای آبرازی مندرج در بخش پایانی گزارش سداختر طرف دو ماه از تاریخ نامه بطور کامل اجرا و از نتیجه این مرجع را مطلع نمایند.





تاریخ: ۱۳۰۱/۰۷/۱۶  
شماره: ۲۲۶۳۵  
پست کار

بیتسالی

بازار بزرگ  
قوه قضائیه  
سازمان بازرسی کل کشور

محرمانه

احمد رحمانیان  
قائم مقام سازمان بازرسی کل کشور و سرپرست معاونت نظارت و بازرسی کل کشور  
بیتسالی



فصل دوم: پیشنهادها

۱- با توجه به بند دوم نتیجه گیری، ضرورت دارد وزارت صنعت به طرق مختلفی از جمله عدم صدور یا تمدید پروانه بهره برداری، ابطال مجوزها، ممنوعیت از ثبت سفارش، معرفی مستکفین به سازمان نظارت چکبندی و ... کلیه تولید کنندگان و وارد کنندگان کالاهای مشمول در بابت خدمات پس از فروش را مکلف به اخذ شناسنامه گارانتی در سامانه جامع تجارت نماید.

۲- با توجه به بندهای چهارم، هشتم و نهم نتیجه گیری، ضرورت دارد وزارت صنعت سازوکاری ایجاد نماید تا همزمان با فروش کالا، گارانتی محصول توسط عرضه کننده در سامانه جامع گارانتی ثبت و مراتب به طرق مختلفی از جمله پیامک به خریدار اطلاع رسانی و همزمان گذر رهگیری کالا برای جلوگیری از سوء استفادههای پدید آورنده گردد و دستورالعمل مربوط به خدمات پس از فروش موافق اولیه و تفاهات کالاهای مشمول ضوابط اختصاصی گروه های کالایی لوازم خانگی، الکترونیکی و ارتباطی تدوین و مشمول ثبت در سامانه جامع گارانتی گردد.

۳- با توجه به بندهای یکم، سه، شش و هفتم نتیجه گیری، با توجه به وجاست قانونی دال بر ارزیابی خدمات پس از فروش توسط شرکتهای ارزیابی و این اقدام هر نحوه نامبرن وجوه دریافت شده جوینست ایشان و مطالبه فقدان نظارت بر عملکرد این شرکتهای ضرورت دارد ضمن توقف مراجع کار به شرکتهای مذکور، دستور نظارت مستقیم سازمان حمایت بر نحوه ارائه خدمات پس از فروش در سامانه جامع گارانتی فراهم گردد؛ در این ارتباط میبایست سازوکاری ایجاد گردد که در طول مدت گارانتی، شکایات خریدار از نحوه ارائه خدمات پس از فروش، در سامانه تولید کننده واره کنند و عامل ارائه خدمات پس از فروش ثبت و در ارزیابی ایشان ملحوظ گردد. در این ارتباط اتصال سامانه جامع گارانتی با سامانه دریافت شکایات ۱۲۴ و سامانه سنجش حوزه تأکید می باشد.

۴- با توجه به بند دوم نتیجه گیری، ضرورت دارد سازمان حمایت ضوابط ارزیابی ارائه دهندگان خدمات پس از فروش را به نحوی اصلاح نماید که عمده امتیاز به شاخصهای مربوط به عملکرد و رضایتمندی مشتری تخصیص یابد و از طرفی، با وضع قواعد و ضوابطی در تبال عدم رضایت مشتریان و مصرف کنندگان از خدمات پس از فروش کالاهای خریداری شده، ضمانت اجرای قوی متضمن تبهیهات و معروضت طای برای این شرکتها، پبلی بیتی و اعلانی شود.