

بسمه تعالی

## وزارت بازرگانی - وزارت صنایع و معادن

وزیران عضو کارگروه حمایت از تولید در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۸/۱ بنا به پیشنهاد وزارت صنایع و معادن و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- مصوب ۱۳۸۶ و با رعایت تصویب نامه شماره ۱۵۱۲۴۷/ت ۴۳۵۰۵ هـ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۹ آیین نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر موافقت نمودند:

### «آیین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو»

**ماده ۱:** ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع خودرو اعم از سواری، وانت، دو دیفرانسیل، ون، مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون، کشنده و موتورسیکلت که در داخل کشور تولید و یا در چارچوب مقررات جاری به کشور وارد شده و یا می شود، می باشد.

**ماده ۲:** تعاریف و اصطلاحات این آیین نامه به شرح زیر است:

**الف- خدمات پس از فروش:** عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت، تعهد، پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

**ب- دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو:** این دستورالعمل شامل حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات پس از فروش است که توسط وزارت صنایع و معادن به کلیه

شرکتهای عرضه کننده خودرو ابلاغ گردیده و در فواصل زمانی تعیین شده در آن، توسط بازرسی مورد بازرسی و ارزیابی قرار می گیرد.

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

**ت- استانداردهای ابلاغی:** کلیه معیارها و مشخصات فنی ناظر بر کیفیت، چگونگی تولید (فروش) و خدمات پس از فروش که حسب مورد توسط دولت، وزارتخانه های صنایع و معادن و بازرگانی، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و کمیته معیار مصرف سوخت ابلاغ می گردد.

**تبصره:** استانداردهای فنی شرکتهای عرضه کننده خودرو در صورت عدم مغایرت با موارد فوق اشاره جز، استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

**ث- تضمین یا ضمانت:** به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات، خدمات فنی استاندارد و یا تعویض خودرو اعلام شده از طرف عرضه کننده به مصرف کننده (مطابق مفاد این آئین نامه) اطلاق می گردد که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخصی انجام آنها به طور رایگان از سوی عرضه کننده تامین می گردد.

**ج- ضمانت نامه:** سندی است که توسط عرضه کننده به همراه خودرو تحویل مصرف کننده می گردد و در برگیرنده تعهدات دوران ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده می باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی شود ذکر می گردد.

**چ- خدمات تعهد شده:** به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات و اجرت المثل اطلاق می شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی عرضه کننده تعهد می گردد.

**ح- استفاده مطلوب از خودرو:** استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده (رعایت تعداد سرنشین و مقدار بار تا ظرفیت مجاز، شیوه نگهداری خودرو و نظایر آن) که در ضمانت نامه توضیح داده شده است، می باشد.

خ- **کتابچه راهنمای مصرف کنندگان:** کتابچه‌ای است که حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه خودرو، فهرست تجهیزات و وسایل اضافی خودرو، بازدیدهای دوره‌ای، قانون و آئین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش می باشد و در زمان تحویل خودرو باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

د- **تامین خودرو جایگزین مشابه:** منظور از تامین خودروی جایگزین (فقط در دوران ضمانت) واگذاری خودرو مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب خودرو (توقف بلا استفاده خودرو) می‌باشد.

ذ- **قیمت کارشناسی:** قیمت کارشناسی خودرو بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض خودرو می گردد) خواهد بود.

ر- **بازرس:** شخصیت حقوقی است که توسط وزارت صنایع و معادن در مورد خودروهای ساخت داخلی و در مورد خودروهای وارداتی توسط وزارت بازرگانی برای نظارت بر عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز، تهیه گزارشهای ادواری/موردی و ارائه به همراه اظهار نظر لازم به مراجع ذیربط (برای خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و برای خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی) معرفی می شود. هزینه‌های انجام بازرسی ها بر عهده عرضه کننده می‌باشد. در صورتی که سازندگان خودرو داخلی اقدام به واردات خودرو نمایند، به جهت هماهنگی در انجام فرآیند بازرسی، بازرس مورد نظر توسط وزارت صنایع و معادن معرفی خواهد شد.

ز- **عیب:** زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا و خدمات و یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می گردد.

ژ- **قطعات ایمنی خودرو:** قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد.

**ماده ۳:** وزارت صنایع و معادن و سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران موظفند فهرست قطعات مشمول استاندارد ملی، و فهرست قطعات و عیوب ایمنی را تهیه و ابلاغ نماید.

**ماده ۴:** عرضه کننده خودرو موظف است کتابچه راهنمای مصرف کنندگان، اوراق ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات خودرو، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده تحویل نماید.

**تبصره ۱-** برای خودروهای سبک و موتورسیکلت آموزش نحوه استفاده به مصرف کنندگان می تواند از طریق ارائه کتابچه یا لوح فشرده صورت پذیرد. برای خودروهای سنگین علاوه بر موارد فوق برگزاری دوره های آموزشی حضوری (حداقل ۲ ساعت) الزامی است.

**تبصره ۲-** رعایت ضوابط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده برای مصرف کننده الزامی است.

**ماده ۵-** حداقل دوره تضمین برای خودروهای سبک (سواری، وانت، دو دیفرانسیل و ون) از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال یا کارکردی برابر (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای وارداتی پنج سال یا (۱۵۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای خودروهای سنگین (مینی-بوس، میدی-باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) از تاریخ تحویل به مصرف کننده سه سال یا کارکردی برابر (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده شش ماه می باشد.

**تبصره ۱-** عرضه کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایت مندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت جزئیات شرایط آن باید به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

**تبصره ۲-** ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال و برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه می باشد.

**تبصره ۳-** اقلام ضمانت در خودرو شامل مواد و قطعات مصرفی از قبیل روغن، مایع خنک کننده و نظایر آن و استهلاک قطعات استهلاکی از قبیل لنت ترمز، تیغه برف پاک کن، صفحه کلاچ و نظایر آن (به جز اقلام مصرفی) که از طرف عرضه کننده تضمین گردیده است، نمی باشد.

**تبصره ۴-** تعویض قطعات مصرفی و قطعات استهلاکی که ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو باشد بر عهده عرضه‌کننده بوده و مشمول تضمین می‌گردد.

**تبصره ۵-** تعمیر خودرو یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف بوجود آمده، که به علت ایرادات فنی خودرو نباشد مشمول ضمانت نمی‌گردد.

**ماده ۶-** عرضه‌کنندگان موظف به تهیه و راه‌اندازی سامانه‌ای می‌باشند که به کمک آن، مصرف‌کنندگان در صورت تمایل بتوانند قبل از مراجعه به نمایندگیهای مجاز از طریق ارتباط با آن، زمان و محل مراجعه خود را مشخص نمایند. در صورتی که مصرف‌کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه‌کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به این موضوع اقدام نماید.

**ماده ۷-** در دوران ضمانت، نمایندگیهای مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می‌باشند. شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده باید به صورت کتبی به مصرف‌کننده تحویل گردد.

**ماده ۸-** چنانچه رفع عیوب خودرو تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از دو روز کاری طول بکشد، واسطه خدمات پس از فروش موظف به تامین خودرو مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب خودرو به شرح ماده (۱۰) این آئین نامه می‌باشد.

**تبصره ۵-** چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های خودرو به تشخیص کارشناس فنی راهنمایی و رانندگی سبب بروز حادثه و یا تصادف شده باشد، خدمات مربوطه مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

**ماده ۹-** مدت زمان خواب خودرو برای پرداخت خسارت بعد از دو روز کاری، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز) شروع و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف‌کننده را اعلام می‌نماید، خاتمه می‌یابد.

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

**ماده ۱۰-** ضوابط پرداخت خسارت خواب خودرو (به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف) به صورت زیر می باشد:

**الف - خودروهای سواری:** برای توقف کلیه خودروهای سواری از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، بمقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) قیمت های اعلامی فروش محصول توسط تولید کننده یا عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**ب - خودروهای عمومی ( تاکسی، وانت و ون):** برای توقف کلیه خودروهای عمومی از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری، یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، بمقدار بیست ده هزارم (۰/۰۰۲۰) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می‌شود.

**ج - خودرو های سنگین (مینی بوس، میدی باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده):** برای کلیه خودروهای سنگین به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تأیید قرار گرفته است، به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**د- موتورسیکلت:** برای توقف انواع موتور سیکلت به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری، به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتورسیکلت (حداقل مبلغ پانزده هزار (۱۵۰۰۰) ریال به ازای هر روز) توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**تبصره ۱-** در صورتیکه توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه بطول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده، برای هر روز توقف خودرو مزاد بر یک ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می باشد.

**تبصره ۲-** در خصوص پرداخت خسارت خواب خودرو، عرضه کننده می تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود اقدام نماید.

**ماده ۱۱-** چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت خودرو برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد. تضمین تعمیرات انجام شده بر اساس ماده (۱۶) این آیین نامه الزامی می باشد.

**تبصره -** کلیه خدمات ارایه شده در دوران ضمانت، از جمله تعمیرات اشاره شده در این ماده مشمول ضمانت مورد اشاره در ماده (۱۶) این آیین نامه می باشد.

**ماده ۱۲-** عرضه کننده موظف است در صورتی که مدت خواب خودرو مطابق ترتیبات ماده (۹) بیش از یک ماه باشد مدت یاد شده را به زمان دوره تضمین خودرو مربوطه اضافه نماید.

**تبصره -** در دوران ضمانت هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر (به استثناء موارد تصادفی) بر عهده عرضه کننده می باشد.

**ماده ۱۳-** حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از نوع و مدل مربوطه توسط عرضه کننده می باشد.

**ماده ۱۴-** در دوران تعهد عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می باشند. صورت حساب مربوط به تعمیر و یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مصرف کننده باید بر اساس دستورالعمل زمان استاندارد (موضوع ماده ۱۵)، تنظیم و به مصرف کننده ارایه گردد.

**تبصره ۱-** عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه خودروهای وارداتی مشابه که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین نامه و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

**تبصره ۲-** عرضه‌کنندگان موظف به بکارگیری سامانه پذیرش موضوع ماده (۶) برای دوران تعهد نیز می‌باشند.

**ماده ۱۵-** عرضه‌کننده باید نسبت به تدوین جدول زمان استاندارد تعمیرات و همچنین تعیین نرخ ساعت تعمیرات اقدام نماید و پس از تایید بازرس آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورت‌حساب مصرف‌کننده بر آن اساس صادر و به مصرف‌کننده تحویل شود. عرضه‌کننده باید در نمایندگی‌های مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف‌کننده، امکان مقایسه صورت حساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

**ماده ۱۶-** عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارائه صورت حساب مندرج در ماده (۱۴)، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

**ماده ۱۷-** نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می‌باشد.

**ماده ۱۸-** اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو دارای عیب دیگری است، قبل از تعمیر آن باید با مصرف‌کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیر کسب تکلیف نماید.

**تبصره -** در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل دهد.

**ماده ۱۹-** چنانچه به تشخیص مراجع مقرر در این آیین نامه به علت استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا ناشی از عدم کیفیت تعمیرات و یا در

صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات استاندارد و رفع نقصان خدمات، بدون دریافت وجوه جبران خسارات وارده می باشد.

**ماده ۲۰-** ایجاد نمایندگی مجاز توسط عرضه کنندگان انواع خودرو مطابق ضوابط زیر می باشد:

**الف -** حداقل امکانات مورد نیاز نماینده رسمی بر حسب تعداد دستگاه خودروهای سبک به شرح جدول پیوست شماره (۱) که به مهر " دفتر هیئت دولت " تایید شده است، می باشد.

**ب -** عرضه کنندگان انواع خودروهای اتوبوس های برون شهری، کامیون و کشنده جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان، موظفند در هر یک از محورهای اصلی جاده ای کشور به شرح جدول پیوست شماره (۲) که به مهر " دفتر هیئت دولت " تایید شده است، حداقل یک نمایندگی مجاز ایجاد نمایند.

**ج -** عرضه کنندگان انواع موتورسیکلت جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان، موظفند در شهرهای مراکز استانها حداقل یک نمایندگی مجاز ایجاد یا اعلام نمایند.

**تبصره -** تعداد نمایندگیهای مجاز و پراکندگی آنها در سطح استانها، شهرها و محورهای ارتباطی کشور بر اساس پارامترهایی نظیر تعداد خودروهای عرضه شده، ضریب مراجعه سالانه خودروها در دوران ضمانت و تعهد، مدت زمان توقف خودروها در هر بار مراجعه به نمایندگیهای مجاز و پراکندگی خودروهای عرضه شده، توسط عرضه کنندگان محاسبه و بر اساس آن در صورت نیاز نسبت به توسعه شبکه نمایندگیهای مجاز اقدام خواهند نمود.

**ماده ۲۱-** شرایط و ضوابط کمی و کیفی ایجاد نمایندگیهای مجاز و نحوه ارزیابی دوره ای نمایندگی های مذکور بر اساس دستورالعملی خواهد بود که به تصویب وزیر صنایع و معادن می رسد.

**تبصره -** عرضه کننده تحت هیچ شرایطی مجاز به جذب و بکارگیری نمایندگیهای تحت پوشش خود یا هر یک از شرکتهای عرضه کننده که بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو مردود شناخته شده مردود شناخته شده و لغو دائم گردیده اند تا زمان انجام اصلاحات لازم و رسیدن به سطح کیفی قابل قبول نمی باشد.

**ماده ۲۲-** عرضه کننده خودرو باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه و ترخیص خودرو، به نمایندگیهای مجاز در چارچوب شرایط و ضوابط موضوع ماده (۲۱) و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

**ماده ۲۳-** نمایندگی های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی و همچنین نصب تابلوی حقوق مشتریان به نحوی که قابل رویت مصرف کنندگان باشد در محل پذیرش می باشند. تابلو حقوق مشتریان توسط وزارت صنایع و معادن در چارچوب آئین نامه، تدوین و به عرضه کنندگان اعلام خواهد شد.

**ماده ۲۴-** عرضه کننده خودرو باید ضمن آموزش کارکنان خدمات پس از فروش و تعمیرگاهها، مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر محصول، کلیه دستورالعمل های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو و آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی ابزار مخصوص را فراهم و از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی های مجاز ارائه نماید.

**ماده ۲۵-** عرضه کننده باید برای خودروهای جدید، ابزار آلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز را تامین و آموزش های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل خودرو به مصرف کننده، داده باشد.

**ماده ۲۶-** عرضه کننده موظف است سیستمی را برای تامین و توزیع به موقع قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز آنها بر اساس ضوابطی که توسط وزارت صنایع و معادن ابلاغ می شود جهت ارایه به مصرف کنندگان طراحی و اجرا نماید.

**ماده ۲۷-** عرضه کننده خودرو موظف است سیستم ردیابی قطعات، به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودروها را ایجاد نماید بطوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شده باشد، امکان فراخوان خودروهای مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

**ماده ۲۸-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگیهای مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به مراجع ذیربط ارسال نماید.

**تبصره-** در نظام فوق الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش نباید از (۲۰) روز تجاوز نماید.

**ماده ۲۹-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه ای را برای پرداخت هزینه‌های خسارات وارده به مصرف کننده (مورد اشاره در قانون و این آئین نامه) همزمان با راه اندازی مستقر و اجرا نماید.

**ماده ۳۰-** عرضه کنندگان باید نسبت به استقرار شبکه اطلاعاتی رایانه‌ای بین واسطه فروش، خدمات پس از فروش و کلیه نمایندگیهای مجاز و آموزش عملی کارکنان آنها در زمینه بکارگیری آن اقدام نماید تا علاوه بر محاسبه مدت خواب خودرو، لیست قطعات مصرفی بر روی هر خودرو و صورتحساب هر مصرف کننده برای بازرسی قابل دسترسی باشد.

**ماده ۳۱-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگیهای مجاز را تحت نظر سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان تدوین و در بازه های زمانی به اجرا درآورد و بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

**ماده ۳۲-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است سیستم نظارت بر نمایندگیهای مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این قانون، آیین نامه مربوطه و دستورالعمل های ابلاغی مراجع ذیربط مذکور در این آئین نامه ایجاد و در بازه های زمانی مشخص اجرا نماید.

**تبصره ۱-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظف است دستورالعمل اعطا و لغو نمایندگی ها را با معیارهای مشخص شده ابلاغی مراجع ذیربط تهیه و اجرا نماید.

**تبصره ۲-** واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز خود را به همراه سایر مشخصات درخواستی جهت ارزیابی عملکرد آنها به بازرسی معرفی نماید.

**ماده ۳۳-** عرضه کنندگان خودرو موظف هستند رضایت مصرف کننده را از خدمات ارائه شده خود در دوران ضمانت و تعهد تامین نمایند. چنانچه رضایت مصرف کننده تامین نشود، وی بدو می‌تواند شکایت خود را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی (سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) تسلیم نماید. شکایت مصرف کننده از سوی مرجع ذیربط ظرف مدت سی روز مورد رسیدگی قرار می‌گیرد و در صورت عدم حل و فصل موضوع هر یک از طرفین می‌توانند به هیات حل اختلاف مربوطه مرکب از نماینده عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط و کارشناس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی، به ریاست کارشناس رسمی دادگستری مراجعه نمایند. مرجع حل اختلاف موظف است ظرف مدت بیست روز از تاریخ دریافت شکایت به موضوع رسیدگی و نسبت به حل اختلاف اقدام نماید. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به صورتجلسه حل اختلاف، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود.

**تبصره -** کلیه نهادها و سازمان‌هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) ارسال نماید.

**ماده ۳۴-** مسئولیت اجرایی مفاد این آئین نامه بر عهده عرضه کننده خودرو می‌باشد.

**ماده ۳۵-** نظارت بر حسن اجرای این آئین نامه بر عهده وزارت صنایع و معادن برای خودروهای وارداتی با هماهنگی وزارت بازرگانی می‌باشد.

**ماده ۳۶-** ارزیابی‌های ادواری عرضه کنندگان خودرو، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش، نمایندگیهای مجاز و آرایه گزارش‌های ادواری موردی بر عهده بازرس که برای خودروهای ساخت داخل توسط وزارت صنایع و معادن و برای خودروهای وارداتی با هماهنگی وزارت بازرگانی تعیین می‌گردد، می‌باشد. جمع بندی گزارش‌ها و ارائه آن به کمیسیون صنایع و معادن مجلس بر عهده وزارت صنایع و معادن می‌باشد.

**ماده ۳۷-** مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه کننده می باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه کننده و مصرف کننده مراتب از طریق مراجع حل اختلاف مورد اشاره در ماده (۳۳) این آیین نامه قابل پیگیری خواهد بود.

این تصمیم نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۲/۲۲ به تایید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

جدول شماره (۱)

ردیف	امکانات تعداد خودرو موجود در کشور	تعمیرگاه و فروشگاه مرکزی (۱)	تعمیرگاه و فروشگاه مجاز (۲)	نمایندگی مجاز تعمیراتی (۳)	فروشگاه مجاز لوازم یدکی (۴)
۱	صفر تا یکصد دستگاه	۱ واحد	-	-	۱ فروشگاه
۲	تا پانصد دستگاه	۱ واحد	-	۲ واحد	۵ فروشگاه
۳	تا (۱۰۰۰) دستگاه	۱ واحد	۱ واحد	۴ واحد	۱۰ فروشگاه
۴	تا (۵۰۰۰) دستگاه	۱ واحد	۵ واحد	۲۰ واحد	۲۶ فروشگاه
۵	بیش از (۵۰۰۰) دستگاه	۱ واحد	هر (۱۰۰۰) خودرو یک واحد	هر (۵۰۰) دستگاه خودرو یک واحد اضافه شود	هر (۲۵۰) خودرو یک واحد فروشگاه اضافه شود

- ۱- تعمیرگاه و فروشگاه مرکزی با مدیریت مستقیم نمایندگی رسمی فعالیت می نماید. رعایت این بند برای ردیفهای (۱ و ۲ و ۳) الزامی است.
- ۲- تعمیرگاه و فروشگاه مجاز تحت نظارت نمایندگی رسمی فعالیت می نماید.
- ۳- نمایندگی مجاز تعمیراتی، توان تعمیرات را دارا بوده و در صورت لزوم دوره های آموزشی را دیده است.
- ۴- در صورت عرضه خودرو بیش از (۵۰۰۰) دستگاه، ایجاد حداقل یک نمایندگی مجاز تعمیراتی در مرکز هر استان الزامی است.

## جدول شماره (۲)

محور اول شامل استان های اردبیل، گیلان و مازندران	۱
محور دوم شامل استان های گلستان و خراسان شمالی	۲
محور سوم شامل استان های سمنان و خراسان رضوی	۳
محور چهارم شامل استان های زنجان، آذربایجان شرقی و آذربایجان غربی	۴
محور پنجم شامل استان های مرکزی، همدان و کردستان	۵
محور ششم شامل استان های لرستان، کرمانشاه و ایلام	۶
محور هفتم شامل استان های یزد و کرمان	۷
محور هشتم شامل استان های بوشهر و هرمزگان	۸
محور نهم شامل استان های فارس، کهگیلویه و بویر احمد و خوزستان	۹
محور دهم شامل استان های تهران، قم و قزوین	۱۰
محور یازدهم شامل استان های اصفهان و چهارمحال و بختیاری	۱۱
محور دوازدهم شامل استان های سیستان و بلوچستان و خراسان جنوبی	۱۲