

## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۰۱/۲۲ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۵۵۳۸۵ مورخ ۹/۱۲/۱۳۹۳ وزارت صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده (۱۰) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶ - آیین نامه اجرایی قانون مذکور را به شرح زیر تصویب کرد:

## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

مصوب ۱۳۹۵،۰۱،۲۲



**ماده ۱ -** ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل تمام عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، وانت، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.

**ماده ۲ -** در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

**الف -** قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۸۶ -

**ب -** وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت.

**پ -** عرضه کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می نماید.

**ت -** خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می باشد.

**ث -** واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأماً عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز می باشند. واسطه مذکور 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.

**ج -** نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

**چ -** شیوه ارایه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می شود.

**ح -** دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.

**خ -** خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.

**د -** خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت «برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه» از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.

**ذ -** خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می شود.

**ر -** خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی یا سایر استانداردها و دستورالعمل های تخصصی رسمی باشد.

**ز -** ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و دربرگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف کننده می شود.

**ژ -** استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

**س -** کتابچه راهنمای مصرف کننده: کتابچه ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه کننده به مصرف کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیوپخش، چرخ زاپاس، جک، آچارچرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره ای، نام و نشانی نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی آن باشد.

**ش -** تأمین خودروی جایگزین مشابه: واگذاری خودروی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین است.

**ص -** قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می شود.



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

**ض -** شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیت از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز و ارائه گزارش های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه کننده انتخاب می شود.

**ط -** نرخ خدمات و قطعات: نظر به منفی بودن فعالیت نمایندگی های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام منفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده، از وی دریافت می شود.

**ظ -** خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

**ع -** عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می شود.

**غ -** قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد.

**تبصره -** فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می شود.

**ف -** عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

**تبصره -** وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

**ق -** قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

**ک -** استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر بر تولید، ایمنی، کیفیت، آلایندهی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه کننده الزامی است.

**تبصره -** استانداردهای فنی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

**ماده ۳ -** عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

**تبصره -** عرضه کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

**ماده ۴ -** عرضه کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش های مختلف فروش و فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع رسانی و نمایندگی های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد: ضوابط و روشهای مختلف فروش

| تحویل فوری                  |                             | پیش فروش                    |                             | مشارکت در تولید             |                             | سفارشی                      |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|                             |                             | قطعی                        | عادی                        |                             |                             |                             |                             |
| قیمت                        | قیمت                        | قیمت                        | قیمت                        | زمان                        | قیمت                        | زمان                        | قیمت                        |
| زمان                        | زمان                        | زمان                        | زمان                        | تحویل                       | تحویل                       | توافقی                      | توافقی                      |
| قرارداد                     | قرارداد                     | قرارداد                     | قرارداد                     | در قرارداد                  | در قرارداد                  | قرارداد                     | قرارداد                     |
| حداکثر تاریخ تحویل          | سی روز                      | نه ماه                      | دوازده ماه                  | سه سال                      | داخلی سه ماه                | وارداتی چهار ماه            |                             |
| حداقل سود -                 | حداقل سود                   | برابر سود                   | یک سوم سود                  | سود                         | سود                         | سود                         | سود                         |
| مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد | مقررات بانکی در مدت قرارداد |



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

|                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| حداقل سود           | حداکثر سه           | حداکثر سه           | حداکثر سه           | حداکثر سه           | حداکثر سه           | حداکثر سه           | حداکثر سه           |
| انصراف (درصد)       | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        | درصد کمتر از        |
| نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             | نرخ سود             |
| سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی | سپرده یک ساله بانکی |

|                      |             |             |             |             |             |             |             |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| جبران تأخیر دو و نیم | سود مشارکت  | سود مشارکت  | سود مشارکت  | سود مشارکت  | سود مشارکت  | سود مشارکت  | سود مشارکت  |
| در درصد ماهانه       | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   | یک بعلاوه   |
| درصد ماهانه          | درصد ماهانه | درصد ماهانه | درصد ماهانه | درصد ماهانه | درصد ماهانه | درصد ماهانه | درصد ماهانه |

|       |                     |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شرایط | *نداشتن تعهدات معوق | در صورت عدم امکان تأخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از مشتری حق انصراف خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی شود. |
|-------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- در کلیه روشها، اطمینان از تأمین/ CBU CKD و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.

- در کلیه روشها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.

- در صورت استفاده از تسهیلات بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجوه، الزامی است.

\*تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

**تبصره ۱ -** حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.

**تبصره ۲ -** سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روز شمار محاسبه می شود.

**ماده ۵ -** عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوط شامل تعداد، خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

**ماده ۶ -** عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیوپخش، چرخ زاپاس، جک، آپارچرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.

**تبصره -** هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنان چه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می شود.

**ماده ۷ -** عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

**آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲**

**تبصره ۱ -** عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

**تبصره ۲ -** در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعده دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

**تبصره ۳ -** در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.

**تبصره ۴ -** در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

**ماده ۸ -** عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

**تبصره -** در صورت بروز مشکل در فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

**ماده ۹ -** عرضه کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

**تبصره ۱ -** عرضه کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی در خودرو، عیب مربوط را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی مربوط، رفع کند مشروط بر آن که رفع عیب، موجب کاهش ارزش قیمتی خودرو نگردد. در غیر این صورت عرضه کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

**تبصره ۲ -** در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

**تبصره ۳ -** عرضه کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

**ماده ۱۰ -** عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

**ماده ۱۱ -** عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:

**الف -** فرآیند فروش.

**ب -** فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده.

**پ -** بازرسی قبل از تحویل خودرو.

**ت -** حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز.

**ث -** نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود.

**ج -** پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

**چ -** راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو.

**ح -** نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.

**خ -** نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی های مجاز خود.

**د -** ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.

**ذ -** اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز.

**ر -** نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز.



## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

**ز -** ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو.

**ژ -** نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.

**س -** نظام ارایه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.

**ماده ۱۲ -** دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

**تبصره ۱ -** عرضه کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

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

**تبصره ۳ -** عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

**تبصره ۴ -** تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

**ماده ۱۳ -** کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

**تبصره ۱ -** فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

**تبصره ۲ -** عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفاً مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استاندارد های ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

**ماده ۱۴ -** عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

**ماده ۱۵ -** مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

**ماده ۱۶ -** عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

**ماده ۱۷ -** عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامد، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید.

**تبصره ۱ -** مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأییدشده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیرتعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و واردکننده و نیز واسطه خدمات پس از فرش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

**تبصره ۲ -** در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هر یک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

**تبصره ۳ -** در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندگی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

**ماده ۱۸ -** ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

**الف -** خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**ب -** خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون): از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

**پ -** خودروي سنگين (ميني بوس، ميدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده):

به ازاي هر روز توقف مازاد به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار يك هزارم (۰/۰۰۱) بهاي خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت مي شود.

**ت -** موتورسیکلت: به ازاي هر روز توقف مازاد به میزان یادشده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار يك هزارم (۰/۰۰۱) بهاي موتورسیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت مي شود.

**تبصره ۱ -** در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمي دادگستري انجام مي پذیرد.

**تبصره ۲ -** عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدارك مثبتة در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.

**تبصره ۳ -** در صورتي که توقف خودروي سنگين بیش از يك ماه به طول انجامد، با موافقت کتبي مصرف کننده براي هر روز توقف خودرو مازاد بر يك ماه، عرضه کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهاي خودرو علاوه بر مقدار قبلي مي باشد.

**ماده ۱۹ -** عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین نامه را راه اندازي و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه اي باشد که مصرف کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه ها و خسارت خودروي خود مطلع نماید.

**ماده ۲۰ -** عرضه کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطي به پذیرش کلیه خودروهائي که به دلیل وجود عیب قطعات ایمني قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.

**تبصره -** عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه هاي بارگیری و حمل خودروهائي در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفي که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه هاي خودرو نباشد، تقبل نماید.

**ماده ۲۱ -** عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی هاي مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهائي تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهائي مشابه وارداتي توسط اشخاص حقيقي و حقوقي فاقد نمایندگی رسمي، مطابق با دستورالعمل ابلاغي وزارت اقدام نماید.

**ماده ۲۲ -** عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدكي و مواد مصرفي مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحه گذاری توسط شرکت بازرسي ظرف يك ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی هاي مجاز خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم مي نماید.

**تبصره -** عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

**ماده ۲۳ -** عرضه کننده موظف است نمایندگی هاي مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.

**ماده ۲۴ -** نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبي مستندسازی شود.

**تبصره -** نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغي قطعات تعویضي را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

**ماده ۲۵ -** چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاري و یا استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز، خسارتي متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده مي باشد.

**ماده ۲۶ -** تعداد نمایندگی هاي مجاز و واحدهاي خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغي وزارت تعیین خواهد شد.

**ماده ۲۷ -** عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی هاي مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهاي داراي سطح کیفي قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملي شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

**ماده ۲۸ -** عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه اي براي واسطه ها و نمایندگی هاي مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفي و اجرت تعمیرات براي هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام نماید.

**تبصره -** شرکت عرضه کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسي به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.



## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو - مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲

**ماده ۲۹ -** 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، رأساً از طریق سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می گیرد. چنانچه رضایت مصرف کننده تأمین نشود، می تواند به هیات حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. منطاً رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

**تبصره ۱ -** دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

**تبصره ۲ -** سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین نامه، هیأت های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات، نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها قرار دهد.

**تبصره ۳ -** ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است، اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می نماید.

**تبصره ۴ -** کلیه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می نمایند موظفند شکایت مصرف کننده را به وزارت ارسال نمایند.

**تبصره ۵ -** سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها اعلام نماید.

**ماده ۳۰ -** عرضه کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون و آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی ذی ربط آن ایجاد نماید.

**تبصره -** نظارت و ارزیابی ادواری عرضه کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنها و ارائه گزارش های ارزیابی به وزارت و عرضه کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می باشد.



**تبصره ۲ -** عرضه کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی بر خط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

**ماده ۳۱ (اصلاحی ۰۲، ۱۶، ۱۳۹۷) -** مسئولیت تدوین و ابلاغ استانداردها و دستورالعمل های فنی و چگونگی ارایه خدمات سیار و امداد حمل خودرو و نیز ضوابط تأسیس و صدور، تمدید، تعلیق و لغو پروانه فعالیت شرکت های ارایه دهنده خدمات یادشده در سطح کشور، بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت است.

**ماده ۳۲ (اصلاحی ۰۲، ۱۶، ۱۳۹۷) -** مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه بر عهده وزارت است.

**ماده ۳۳ (اصلاحی ۰۲، ۱۶، ۱۳۹۷) -** تصمیم نامه شماره ۴۴۱۳۳ / ۴۳۶۷۸ مورخ ۲۹ / ۰۲ / ۱۳۸۹ و مواد (۱۵) و (۲۲) آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۳۱) و ماده (۳۲) قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی موضوع تصویب نامه شماره ۱۵۹۳۲۹/ت۴۷۱۸۷-هـ مورخ ۱۵ / ۸ / ۱۳۹۱ لغو می شود.

معاون اول رئیس جمهور - اسحاق جهانگیری

معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات - معاونت حقوقی ریاست جمهوری (Qavanin.ir)

