

# نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو

به گزارش صدای تجارت، از سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، طی ابلاغیه این سازمان در خصوص اصلاحیه نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو به مدیران کل صنعت، معدن و تجارت استان های سراسر کشور، از این پس همه مشتریان خودروهای داخلی و خارجی می توانند بر اساس این دستورالعمل ابلاغی در صورت شکایت به ادارات صمت استان های کشور مراجعه و شکایت خود را ثبت کنند.

«حسین فرهید زاده» معاون وزیر صمت و رییس سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در نامه ای با موضوع «دستورالعمل تکمیلی نحوه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان خودرو» را به مدیران کل صنعت، معدن و تجارت استانهای سراسر کشور ابلاغ کرد/

در این نامه آمده است: قیمت های مصوب درب کارخانه انواع خودروهای مونتاژی در سامانه شورای رقابت به آدرس [nicc.gov.ir](http://nicc.gov.ir) بارگذاری شده و حسب تاکید آن مرجع، برای کلیه ذینفعان لازم الاجرا است؛ بنابراین با هدف تسریع در رسیدگی به شکواییه های واصله در ارتباط با عدم رعایت قیمت های مصوب ابلاغی شورا و همچنین عدم صدور دعوتنامه های تکمیل وجه و امتناع از عرضه موارد زیر برای لحاظ در اقدام اعلام می شود:

## الف - قیمت:

۱- ملاک قیمت در قراردادهایی که از تاریخ ۱۶ و ۱۷ اردیبهشت ماه منعقد شده، قیمت های مصوب جلسه ۵۶۶ شورای رقابت است.

۲- ملاک قیمت در قراردادهایی که از تاریخ ۱۷/۴/۱۴۰۲ به بعد منعقد شد، قیمت های مصوب جلسه ۵۸۴ شورای رقابت است.

۳- قیمت های اعلامی و مصوب شورای رقابت در تمام مصوبات فوق الذکر قیمت درب کارخانه بوده و به قیمت های مذکور عوارض و هزینه های قانونی اضافه می شود.

۴- با عنایت به ابلاغ قیمت محصولات شرکت های خودروساز مونتاژی توسط شورای رقابت در تاریخ ۱۶/۲/۱۴۰۲، درخصوص قراردادهایی که پیش از

تاریخ ابلاغیه ۱۶/۲/۱۴۰۲ منعقد شد، استعلام لازم از شورای رقابت صورت گرفته که ملاک عمل در این خصوص نظر شورای مذکور می باشد که پس از وصول پاسخ، مراتب اطلاع رسانی خواهد شد.

۵- در خصوص خودروهایی که در مصوبه ۱۶/۲/۱۴۰۲ قیمت نداشته و در مصوبه ۱۷/۴/۱۴۰۲ برای آنها قیمت تعیین گردیده است، از شورای رقابت استعلام لازم صورت گرفته که ملاک عمل اعلام نظر شورا خواهد بود که در این خصوص متعاقباً اطلاع رسانی خواهد شد.

#### **ب- عدم صدور دعوتنامه:**

۱: اولویت‌های فصل بهار: آن دسته از متقاضیانی که بر اساس سامانه یکپارچه فروش خودرو، اولویت تحویل آنها فصل بهار بوده و تاکنون دعوتنامه‌ای از ناحیه شرکت‌های خودروساز برای ایشان صادر نگردیده و این موضوع به منزله عدم ایفای تعهدات ابلاغی بوده در صورت اعلام به شرکت مبنی بر صدور دعوتنامه و عدم تمکین شرکت در این خصوص، مطابق آراء دیوان عدالت اداری طی دادنامه های شماره ۱۴۲۰ الی ۱۴۲۳ مورخ ۱۸/۱۱/۱۳۹۹، رسیدگی به موضوع عدم ایفای تعهدات قراردادی در صلاحیت محاکم تعزیری نبوده و بایستی در محاکم عمومی رسیدگی شود، لذا شاکیان بایستی جهت طرح دعوی به محاکم عمومی راهنمایی شوند.

در ادامه این ابلاغیه آمده است: بدیهی است صدور دعوتنامه های مرتبط با موعد تحویل فصل بهار پس از تاریخ ابلاغ قیمت های ۱۶/۲/۱۴۰۲ (در خصوص خودروهای دارای قیمت مصوب) مطابق با صراحت اعلام نظر شورای رقابت پیرامون موضوع، بایستی بر مبنای قیمت های مذکور صورت پذیرفته و صدور دعوتنامه با اعمال قیمت های جدید (۱۷/۴/۱۴۰۲) تخلف و فاقد وجهت قانونی بوده و می بایست اقدام قانونی لازم صورت پذیرد.

۲: **اولویت‌های فصل تابستان:** با توجه به اعلام نرخ های مصوب جدید خودروهای مونتاژی طی مصوبه مورخ ۱۷/۴/۱۴۰۲ شورای رقابت، شرکت‌های تولیدکننده خودرو باید در خصوص کلیه متقاضیانی که اولویت آنها فصل تابستان در نظر گرفته شده، نسبت به صدور دعوتنامه بر اساس قیمت‌های مصوب جدید اقدام نمایند بدیهی است صدور دعوتنامه قبل از تاریخ مذکور و با قیمت های قبلی به قوت خود باقی است. اعمال هرگونه افزایش قیمت بیش از قیمت های مصوب به منزله گرانفروشی بوده و پس از شکایت متقاضی و ارائه مستندات لازم، اقدام لازم مطابق ابلاغیه صادره معمول شود و در صورت عدم صدور دعوتنامه در مهلت

مقرر، اقدامات لازم مطابق فرآیند مندرج در بند قبل و اولویتهای فصل بهار صورت پذیرد .

### ج- سایر موضوعات :

- نگهداری و دیوی خودرو به صورت عمده و عدم عرضه غیرموجه، در صورتی که مربوط به تعهدات قبلی شرکت ها، خودروهای تعیین تکلیف شده فعلی و یا مشکلات مربوطه نظیر پلاک و ... نباشد، مطابق ابلاغیه شماره ۱۱۴۱۹۰۶۱ مورخ ۲۰/۱۲/۱۴۰۱ وزارت صنعت، معدن و تجارت، مشمول احتکار بوده و در صورت مشاهده بایستی اقدامات قانونی لازم معمول شود.

- در ارتباط با مشکلات و شکواییه های با موضوع عدم تحویل، عدم پرداخت سود مشارکت و عدم پرداخت خسارت تاخیر، طی دادنامه های فوق الذکر هیات عمومی دیوان عدالت اداری، محاکم عمومی صالح به رسیدگی بوده و در این ارتباط نیز هیئت حل اختلاف بین دستگاه های اجرایی در جلسه مورخ ۱۱/۷/۱۴۰۱ بر این موضوع تاکید نموده، لذا در این خصوص می بایست مطابق فرایند ذکر شده اقدام گردد. لازم به ذکر است مراتب پیش از این جهت رعایت در اقدام به تمامی ادارات کل ۳۱ استان ابلاغ شده است.

در بخش دیگر این ابلاغیه اضافه شده است: - صدور دعوتنامه پیش از موعد اولویت های ابلاغی، با هدف تحویل سریعتر خودروها (با رعایت فاصله زمانی تحویل حداکثر سه ماه از تاریخ تکمیل وجه مطابق آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو)، با رضایت مصرف کنندگان بلامانع بوده و در صورت عدم تمایل به واریز وجه و تکمیل فرایند توسط متقاضی، شرکت حق حذف اولویت ها را نخواهد داشت.

- نظر به صراحت دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکواییه ها، در راستای تسریع فرآیند رسیدگی و عدم سردرگمی متقاضیان، ارسال شکواییه ها صرفاً در چارچوب ضوابط تعریف شده صورت پذیرد. بدیهی است در صورت ضرورت اطلاع رسانی موارد خاص، مراتب در قالب مکاتبات، به ادارات کل صنعت معدن و تجارت ابلاغ می شود.

- ادارات کل محل استقرار واحدهای تولیدکننده خودرو ضمن رعایت مفاد دستورالعمل اصلاحی پیوست و موارد مطروحه در این مکاتبه، هماهنگی کامل جهت تسریع در رسیدگی به شکواییه های واصله را معمول و در صورت هرگونه ابهام نسبت به انعکاس کلیات موضوع جهت تعیین تکلیف

به این سازمان اقدام نمایند.

سازمان حمایت در پایان ابلاغیه خود تاکید کرده است : به منظور تسریع در فرآیند رسیدگی به شکایات واصله و پاسخگویی فوری به متقاضیان و امکان اخذ گزارشات لازم و برخط تاکید می گردد ، تشکیل پرونده با مستندات کامل و متقن صرفاً از طریق سامانه یکپارچه مدیریت بازرسی(سیمبا) انجام شود .