



## آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو (ابلاغیه شماره ۴۴۱۳۳/۰۴۴۶۷۸/۰۴ مورخ ۸۹/۰۲/۲۹ هیئت وزیران)



**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 نظر سنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل خودرو به مصرف کننده تحویل نماید.

**تبصره ۱-** برای خودرو سبک و موتور سیکلت آموزش نحوه استفاده به مصرف کنندگان می تواند از طریق ارائه کتابچه یا لوح فشرده صورت پذیرد و برای خودروهای سنگین علاوه بر موارد فوق برگزاری دوره های آموزش حضوری (حداقل دو 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 بوس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده) از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال یا کارکردی برابر ۲۰۰۰۰۰ کیلومتر هر کدام زودتر فرا برسد و برای موتور سیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده شش ماه می باشد.

**تبصره ۱-** عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقا 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 مجموعه های خودرو باشد بر عهده عرضه کننده بوده و مشمول تضمین می گردد.

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

**ماده ۶-** عرضه کنندگان موظف به تهیه و راه اندازی سامانه های می باشند که به کمک آن مصرف کنندگان در صورت تمایل بتوانند قبل از مراجعه به نمایندگی های مجاز از طریق ارتباط با آن زمان و محل مراجعه خود را مشخص نمایند در صورتی که مصرف کننده تاکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن نسبت به این موضوع اقدام نماید.

**ماده ۷-** در دوران ضمانت، نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه خودروهای تحت مسئولیت می باشند شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده باید به صورت کتبی به مصرف کننده 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 آیین نامه می باشد.

**تبصره ۱-** چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه های 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 عرضه کننده می باشد.

**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 عرضه کننده واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز شروع و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام می نماید خاتمه می یابد.

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

**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 تایید قرار گرفته است به مقدار پانزده ده هزارم (۰.۰۰۱۵) قیمت های اعلامی فروش محصول توسط تولید کننده یا عرضه کننده 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 تایید قرار گرفته است به مقدار بیست ده هزارم (۰.۰۰۲۰) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**ج - خودروهای سنگین ( مینی بوس، میدی بوس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده ):** برای توقف کلیه خودروهای سنگین به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات که قبلاً از سوی بازرس مورد تایید قرار گرفته است به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای خودرو توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

**د - موتور سیکلت:** برای توقف انواع موتور سیکلت به ازای هر روز توقف مازاد بر دو روز کاری به مقدار یک هزارم (۰.۰۰۱) بهای موتور سیکلت حداقل مبلغ پانزده هزار (۱۵.۰۰۰) 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 به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد 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 براساس ماده ۱۶ این آیین نامه الزامی می باشد.

**تبصره ۳-** 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.