

بررسی وضعیت واردات، فروش و خدمات پس از فروش گوشی تلفن همراه در کشور

کد موضوعی: ۲۸۰

شماره مسلسل: ۱۳۶۴۱

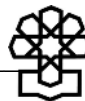
دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

اردیبهشت‌ماه ۱۳۹۳

به نام خدا

فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	مقدمه
۴	واردات گوشی تلفن همراه
۶	شرکت‌های تولیدکننده
۱۰	چالش‌های حوزه
۱۹	جمع‌بندی و پیشنهادها



بررسی وضعیت واردات، فروش و خدمات پس از فروش گوشی تلفن همراه در کشور

چکیده

رشد فزاینده استفاده از تلفن همراه در کشور سبب رونق بازار این محصولات شده به طوری که فروش سالیانه گوشی تلفن همراه در کشور به بیش از ۱/۸ میلیارد دلار رسیده است.^۱ حدود یک درصد از محصولات عرضه شده در این بازار ایرانی است و بقیه از طریق واردات تأمین می‌شود. شرکت‌های تولیدکننده خارجی و شرکت‌های واردکننده داخلی به همراه اصناف این حوزه، نقش‌آفرینان مهم بازار محصولات گوشی تلفن همراه کشورند. این بازار در حال حاضر با مشکلات زیادی روبرو است. بیشتر شرکت‌های تولیدکننده خارجی در ایران، نمایندگی رسمی ایجاد نکرده و خود را متعهد به پاسخگویی به مشتریان ایرانی نمی‌دانند. معدود شرکت‌های واردکننده ایرانی، خدمات پس از فروش محصولات وارداتی خود را برعهده دارند و مردم از کمیت و کیفیت خدمات پس از فروش آنها رضایت ندارند. سودجویی برخی شرکت‌های ایرانی و عدم تعهد کافی آنها نسبت به مشتریان، نظارت ضعیف دولت و اتحادیه‌های مربوطه، غیرمرتبط بودن فعالیت اصلی اتحادیه‌های کنونی، زمینه را برای سوءاستفاده فرصت‌طلبان و تضییع حقوق مصرف‌کنندگان فراهم کرده است. با توجه

۱. مؤسسه بین‌المللی بیزینس مانیتور.

به تعدد واحدهای صنفی در حوزه گوشی تلفن همراه و با توجه به ماده (۲۱) قانون نظام صنفی کشور، تشکیل اتحادیه مستقل کشوری در این بخش ضروری است. اتحادیه باید اطلاع‌رسانی بموقع، دقیق و فراگیر درخصوص عرضه‌کنندگان، تغییرات بازار و حقوق مصرف‌کنندگان تلفن همراه داشته باشد. گوشی‌هایی که از طریق قاچاق وارد کشور می‌شوند بعضاً غیراستاندارد هستند. شناسایی و جمع‌آوری این نوع گوشی‌ها از بازار مصرف، نیاز به همکاری ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز، سازمان تنظیم مقررات ارتباطات و وزارت صنعت، معدن و تجارت است. امن بودن بازار فروش گوشی‌های قاچاق باعث شده سالانه حدود ۲۰۰ میلیون دلار به‌علت عدم پرداخت حقوق گمرکی و مالیات بر ارزش‌افزوده از دست برود. برنامه‌ریزی و همکاری وزارت صنعت، معدن و تجارت، ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز و نهادهای مرتبط دیگر برای ساماندهی این بازار ضروری است.

مقدمه

استفاده از تلفن همراه در ایران از سال ۱۳۷۳ آغاز شد. با شروع واگذاری سیم‌کارت‌های تلفن همراه، ورود دستگاه‌های گوشی تلفن همراه نیز به کشور آغاز شد. با روند تصاعدی واگذاری سیم‌کارت‌ها در کشور و فعال شدن چندین اپراتور مستقل در کشور تقاضا برای این وسیله افزایش قابل ملاحظه‌ای پیدا کرد. افزایش قابلیت‌های گوشی‌های تلفن همراه و ساخت نسل‌های جدید و پیشرفته ازسوی تولیدکنندگان، تقاضای مردم را برای خرید و تعویض گوشی تلفن همراه بیشتر کرد. درحال حاضر



بازار تلفن همراه کشور حدود دو میلیارد دلار در سال برآورد شده است.

از سال ۱۳۸۶ دولت برنامه‌ریزی کرد که بخشی از تقاضای تلفن همراه کشور را با استفاده از توان تولید داخلی برآورده کند. برای رسیدن به این هدف، از یک طرف اقدام به راه‌اندازی شرکت‌های تولید گوشی تلفن همراه کرد و از طرف دیگر تعرفه واردات گوشی تلفن همراه را به ۶۰ درصد افزایش داد، اما این اقدامات ناموفق بودند زیرا گوشی‌های تولید داخل قابل رقابت با گوشی‌های وارداتی نبود و از طرف دیگر تعرفه بالای تلفن همراه باعث تشدید واردات غیررسمی و قاچاق شد که درآمد دولت از حقوق گمرکی واردات تلفن همراه را به شدت کاهش داد. مردم و مصرف‌کنندگان هم با افزایش قابل ملاحظه قیمت‌ها مواجه شدند.

حال میزان تولیدات داخلی گوشی تلفن همراه حدود یک درصد از بازار این کالا در کشور است و مابقی توسط چند شرکت واردکننده و بیشتر به صورت قاچاق وارد می‌شوند. حقوق گمرکی نیز در سال‌های اخیر رو به کاهش است. این حقوق در سال ۱۳۹۱، ۱۰ درصد و در سال ۱۳۹۲، ۶ درصد محاسبه می‌شد. در سال ۱۳۹۳ تعرفه ۶ درصد حفظ شده و مالیات بر ارزش‌افزوده با ۲ درصد افزایش به ۸ درصد رسیده است. در حال حاضر حدود ۱۲ شرکت بزرگ به طور رسمی گوشی‌های تلفن همراه را به کشور وارد می‌کنند و ضمانت رسمی آن را برعهده دارند. این شرکت‌ها عبارتند از: یاس جهان، آرمان همراه آراین، اسمارت فون، هماهنگ، مدیا پردازش، ارتباطات وطنی پرشیا (الوطنی)، ارکان ارتباطات، پارس ماکروتل، اکسیر تجارت صبا (مه تل)، ماناتل پارس، خدمات طلایی عماد و نامداران ارتباطات همراه.

واردات گوشی تلفن همراه

واردات گوشی تلفن همراه در کشور به دو صورت رسمی و غیررسمی (قاچاق) انجام می‌شود. واردات از مبادی ورودی کشور با انجام تشریفات گمرکی با شماره تعرفه ۸۰۵۱۷۱۲۱۰ ثبت می‌شود. ارزش کل واردات گوشی تلفن همراه از گمرکات کشور در سال ۱۳۹۱ بالغ بر ۱۶۹،۵۲۲،۳۵۲ دلار است. جدول زیر آمار واردات را به تفکیک نوع وسیله حمل محصول وارداتی نشان می‌دهد.

جدول ارزش دلاری واردات رسمی گوشی تلفن همراه در سال ۱۳۹۱

ردیف	نحوه حمل	ارزش دلاری واردات
۱	هوایی	۱۳۹،۳۹۶،۲۱۸
۲	زمینی	۳۰،۰۶۳،۶۵۷
۳	دریایی	۶۱،۲۵۸
۴	پستی	۱،۲۲۰
جمع کل		۱۶۹،۵۲۲،۳۵۲

مأخذ: گمرک جمهوری اسلامی ایران، آمار صادرات و واردات سال ۱۳۹۱.

جدول فوق نشان می‌دهد ۸۲ درصد واردات گوشی تلفن همراه از طریق هوایی وارد گمرک کشور می‌شود. بررسی میدانی نیز نشان می‌دهد بخش زیادی از نیاز بازار به گوشی‌های وارداتی از طریق غیررسمی (قاچاق) وارد کشور می‌شوند. برای به‌دست آوردن میزان و درصد این نوع واردات به گزارش مؤسسه تحقیقاتی بیزینس مانیتور استناد می‌شود. این مؤسسه تحقیقاتی بین‌المللی میزان فروش گوشی تلفن



همراه در کشورمان را $1/8$ میلیارد دلار در سال 2013 محاسبه کرده و نرخ رشد متوسط سالیانه فروش این نوع محصول در کشور را حدود $9/1$ درصد پیش‌بینی کرده است.

مقایسه آمار واردات گمرکات کشور و برآورد میزان فروش گوشی تلفن همراه کشور نشان می‌دهد که فقط حدود 9 درصد از گوشی‌های خارجی فروش‌رفته در کشور از مبادی رسمی و حدود 91 درصد آنها از مبادی غیررسمی و از طریق قاچاق وارد کشور می‌شود. بنابراین در سال 1391 به ارزش تقریبی $1/630$ میلیارد دلار گوشی تلفن همراه به صورت قاچاق وارد کشور شده و با احتساب 10 درصد حقوق گمرکی در همان سال، دولت مبلغ تقریبی 163 میلیون دلار حقوق گمرکی را فقط از محل قاچاق گوشی تلفن همراه در یک سال از دست داده است. با احتساب مالیات بر ارزش‌افزوده، دولت سالیانه حدود 200 میلیون دلار فقط از محل قاچاق گوشی تلفن همراه از دست می‌دهد.

ذکر این نکته ضروری است که در سال‌های اخیر به دلیل برخی اقدامات و فرآیندهای نامناسب و ارزیابی غیرمؤثر گمرکات کشور در هنگام واردات، بعضاً گوشی‌های گران‌قیمت با عنوان گوشی‌های ارزان وارد کشور می‌شود و حقوق گمرکی و ارزش‌افزوده غیرواقعی و ناچیز پرداخت می‌شود.

شرکت‌های تولیدکننده

معروف‌ترین تولیدکنندگان جهانی که محصولات آنها در کشور فروش و پشتیبانی می‌شوند عبارتند از: نوکیا، ال‌جی، اچ‌تی‌سی، هواوی، اپل، سونی، سامسونگ. برخی شرکت‌های ایرانی نیز به تولید گوشی تلفن همراه اقدام کرده‌اند که معروف‌ترین آنها شرکت ارتباط همراه گویا اروند (جی‌ال‌ایکس) است.

۱. جی‌ال‌ایکس

شرکت ارتباط همراه گویا اروند (جی‌ال‌ایکس) تولیدکننده تلفن همراه ایرانی از سال ۱۳۸۶ کار خود را در شهر خرمشهر و در منطقه آزاد اروند با تولید گوشی‌های ساده و کلاسیک آغاز کرد و از سال ۱۳۹۰ به تولید تلفن‌های هوشمند با سیستم عامل اندروید نیز می‌پردازد.

گوشی‌های تلفن همراه ایرانی گرچه سهم کمی از بازار را دارند اما استقبال از محصولات ایرانی در حد مقبولی است این موضوع به دلیل کیفیت خوب، خدمات پس از فروش، قیمت مناسب و تبلیغاتی است که برای این محصولات انجام می‌شود.

۲. سونی

دو شرکت سونی و اریکسون ده سال به صورت مشترک در قالب مجموعه «سونی اریکسون» تلفن همراه تولید کردند، اما از ماه اکتبر سال ۲۰۱۱ شرکت سونی ۵۰ درصد سهم اریکسون را خریداری کرد و اکنون محصولاتش با نام سونی به بازار



عرضه می‌شود. قبل از جدایی سونی از اریکسون شرکت‌های ایرانی سیتادل، نیکاتل و پارس کامل به‌عنوان نمایندگان این شرکت خارجی در ایران فعالیت می‌کردند. پس از پایان شراکت سونی و اریکسون نیز محصولات شرکت سونی همچنان از طریق شرکت پارس کامل در ایران عرضه می‌شدند. از اواخر سال ۱۳۹۱ شرکت آرمان همراه آرین به‌عنوان تنها نماینده عرضه‌کننده و ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش سونی موبایل در ایران انتخاب شد.

۳. اچ‌تی‌سی

شرکت آرمان همراه آرین، فروشنده، توزیع‌کننده و ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش گوشی‌های تایوانی اچ‌تی‌سی در ایران است. این شرکت از بهمن‌ماه ۱۳۹۱ علاوه بر نمایندگی سونی به‌عنوان نماینده رسمی اچ‌تی‌سی در ایران فعالیت می‌کند. شرکت آرین دو دفتر خدمات پس از فروش در تهران دارد و درصدد گشایش شعبات خود در مراکز استان‌هاست.

۴. سامسونگ

سامسونگ یکی از شرکت‌های خارجی است که محصولات متنوعی را به بازار ایران عرضه می‌کند. محصولات صوتی و تصویری، لوازم خانگی و رایانه شرکت سامسونگ توسط سام‌سرویس پشتیبانی می‌شود و محصولات گوشی تلفن همراه آن شرکت توسط «همراه سرویس خاورمیانه» پشتیبانی می‌شود. سه نوع ضمانت‌نامه برای گوشی‌های سامسونگ در کشور وجود دارند. ضمانت‌نامه شرکت پارس

مایکروتل، ضمانت‌نامه شرکت پارس سامتل و ضمانت‌نامه اینترنت‌شال که مرکز خدمات پس از فروش همه آنها شرکت همراه سرویس خاورمیانه است و تفاوت چندانی در ارائه خدمات ندارند. شرکت پارس مایکروتل دارای ۶۶ نمایندگی در کشور است.

۵. هواوی

شرکت چینی هواوی تولید گوشی تلفن همراه را از سال ۲۰۰۳ آغاز کرد، اما از سال ۲۰۱۰ رسماً با برند هواوی آنها را به بازار عرضه کرد. هواوی در اولین سال ارائه محصولات با برند هواوی حدود ۵ میلیون دستگاه گوشی تلفن همراه به فروش رساند. در سال ۲۰۱۱ نیز میزان فروش آن به ۲۰ میلیون دستگاه رسید. هواوی تولیدکننده جدیدی در بازار گوشی تلفن همراه ایران است. شرکت پارس مایکروتل، از مهرماه سال ۱۳۹۱ همکاری خود را با شرکت هواوی در صنعت موبایل آغاز کرد و نماینده رسمی فروش و خدمات پس از فروش این شرکت در ایران شد.

۶. نوکیا

شرکت فنلاندی نوکیا از تولیدکنندگان قدیمی گوشی تلفن همراه در دنیا محسوب می‌شود. ضمانت‌نامه‌های ارائه شده این شرکت یکپارچه و تحت نام ضمانت‌نامه نوکیا ارائه می‌شد. شرکت ایرانی ایراتل اولین همکار نوکیا در ایران بود. فعالیت ایراتل چند سال پیش متوقف شد و صاحبان این شرکت اقدام به تأسیس شرکت پارس مایکروتل کردند و این شرکت جدید اولین توزیع‌کننده رسمی گوشی‌های سامسونگ شد.



همزمان با ایراتل دو شرکت نیا و اتصالات نیز عرضه و ارائه خدمات پس از فروش گوشی‌های نوکیا در ایران را برعهده داشتند. ابتدا شرکت اتصالات و سپس شرکت نیا از ادامه فعالیت در بخش گوشی‌های نوکیا کناره‌گیری کردند. شرکت موبایل پلاس هم به مدت چندماه نماینده نوکیا شد. سپس سه شرکت الوطنی، ارکان ارتباطات و کمال الکترونیک به‌عنوان شرکای جدید نوکیا در ایران انتخاب شدند البته فعالیت این شرکت‌ها همچنان در قالب توزیع‌کنندگان گوشی‌های نوکیا در ایران ادامه دارد.

درحال حاضر دفتر شرکت نوکیا در ایران تعطیل است که علت آن مشکلات مالی شرکت مذکور است و این تعطیلی در راستای تغییراتی است که نوکیا در دفاتر نمایندگی‌های خود در سراسر جهان به‌وجود آورد.

۷. ال جی

گوشی‌های ال جی از نظر فروش در رتبه‌های چهارم و پنجم جهانی قرار گرفته‌اند. گل‌دیران اولین توزیع‌کننده و ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش ال جی در ایران شناخته می‌شود. سپس شرکت پرشین تلکام جای آن را گرفت. برنامه تولید گوشی‌های داخلی باعث شد که شرکت ال جی چند مدل از گوشی‌های خود را توسط شرکت مادیران تولید و روانه بازار کند. این اتفاق بر عملکرد و فروش شرکت پرشین تلکام تأثیر منفی گذاشت. بعد از آن شرکت پارس کامل نماینگی ال جی را برعهده گرفت، همزمان شرکت یاس هم به آن اضافه شد. با کاهش فعالیت پارس کامل، شرکت پارس ماناتل از تیرماه ۱۳۹۱ نماینده رسمی ال جی شد. شرکت مدیاپردازش

جدیدترین نماینده این شرکت در ایران است. وظیفه خدمات پس از فروش گوشی‌های ال‌جی نیز اکنون برعهده مادیران است.

۸. اپل

اپل یکی از پرمردارترین برندهای گوشی تلفن همراه در ایران است. دفتر اصلی شرکت اپل در آمریکا اعلام کرده که این شرکت هیچ نماینده رسمی در ایران ندارد. با وجود این، گوشی‌های تلفن همراه اپل در ایران توسط شرکت‌های مختلفی گارانتی می‌شوند. مرکز اپل، عرضه‌کننده محصولات اپل با ضمانت‌نامه اصلی و بین‌المللی در ایران است. این مرکز از سال ۱۳۸۷ در ایران فعالیت می‌کند. مرکز اپل در ایران از طریق شرکت بین‌المللی داتیس امرتات یا به اختصار دایکو، گوشی‌های تلفن همراه اپل را به کشور وارد می‌کند. شرکت داتیس امرتات به همراه شرکای تجاری بین‌المللی خود به‌عنوان توزیع‌کننده رسمی محصولات اپل در خاورمیانه از جمله کشورهای ایران، عراق و امارات متحده عربی است.

چالش‌های حوزه

۱. انحصار در واردات گوشی تلفن همراه

واردات انواع گوشی‌های تلفن همراه در ایران را افراد محدودی و در قالب شرکت‌های مشخصی انجام می‌دهند و عدم تشکیل مرکز خدمات پس از فروش تولیدکنندگان باعث شده است که شرکت‌های مشخص به‌طور انحصاری اقدام به واردات گوشی کنند. تجار



دیگر در صورت واردات گوشی برای ضمانت‌نامه و خدمات پس از فروش کالاهای خود دچار مشکل می‌شوند و مجبور به مصالحه با شرکت انحصاری مربوط به کالاهای وارداتی خود خواهند شد. لذا در عمل فقط شرکت‌های تعیین‌شده مجاز به وارداتند.

۲. عدم تشکیل اتحادیه مستقل گوشی تلفن همراه

همان‌طور که در مقدمه بیان شد بازار گوشی تلفن همراه کشور به حدود دو میلیارد دلار در سال رسیده و تقاضای این محصول همواره رشد صعودی داشته است. فروشگاه‌ها و واحدهای صنفی زیادی در کشور به عرضه این محصولات می‌پردازند. گرچه آمار دقیقی از تعداد واحدهای صنفی حوزه گوشی‌های تلفن همراه در کشور وجود ندارد.

با وجود این، طبق آمار غیررسمی حدود هزار و پانصد واحد صنفی فقط در استان تهران این محصولات را به مردم عرضه می‌کنند. کنترل و نظارت بر عرضه این محصولات و حفظ حقوق مصرف‌کنندگان نیازمند نظارت دقیق یک اتحادیه مستقل است.

تاکنون سه انجمن و اتحادیه متولی حوزه گوشی تلفن همراه شده‌اند. انجمن صنفی فروشندگان سیم‌کارت، گوشی و لوازم جانبی اولین نهاد متولی این بخش بود که یک انجمن صنفی کشوری محسوب می‌شود. اتحادیه دستگاه‌های مخابراتی دومین نهادی است که در این بخش کار کرده است. سومین نهاد، اتحادیه لوازم صوتی و تصویری است که عنوان تلفن همراه را نیز در انتهای نام خود افزوده است و هم‌اکنون تنها متولی این حوزه محسوب می‌شود. این اتحادیه نیز یک اتحادیه تخصصی در حوزه مذکور نیست، بلکه گوشی تلفن همراه فقط بخشی از

مسئولیت‌های آن است و عملکرد ضعیفی در حوزه گوشی تلفن همراه داشته است. تاکنون تلاش‌هایی برای تشکیل اتحادیه کشوری گوشی تلفن همراه انجام شده اما به نتیجه مشخصی نرسیده است.

با توجه به آمار تعداد واحدهای صنفی در حوزه گوشی تلفن همراه و با عنایت به فصل سوم قانون نظام صنفی کشور، امکان تشکیل اتحادیه مستقل کشوری در بخش گوشی تلفن همراه وجود دارد و همان‌طور که در تبصره (۷) ماده (۲۱) این قانون تأکید شده است تشکیل اتحادیه کشوری از واحدهای صنفی گوشی تلفن همراه سراسر کشور با تأیید وزیر صنعت، معدن و تجارت، انجام خواهد شد.

قانون نظام صنفی کشور مصوب مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ و اصلاحی مورخ ۱۳۹۲/۶/۱۲

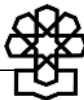
فصل سوم - اتحادیه‌ها

ماده (۲۱) - در هر شهرستان که واحدهای صنفی با فعالیت‌های شغلی مشابه یا همگن وجود داشته باشد، افراد صنفی با رعایت این قانون مبادرت به تشکیل اتحادیه می‌کنند.

تبصره «۱» - اتحادیه دارای شخصیت حقوقی و غیرانتفاعی است و پس از ثبت در وزارت صنعت، معدن و تجارت رسمیت می‌یابد. اساسنامه الگوی اتحادیه‌های صنفی توسط اتاق اصناف ایران با همکاری دبیرخانه هیئت‌عالی نظارت تهیه می‌شود و به تصویب هیئت‌عالی نظارت می‌رسد.

تبصره «۲» - حدنصاب تعداد واحدهای صنفی برای تشکیل یک اتحادیه در کشور به شرح زیر است:

الف) در تهران، ۳۰۰ واحد



ب) در شهرستان‌های با بیش از دو میلیون نفر جمعیت، ۲۰۰ واحد
ج) در شهرستان‌های دارای بیش از یک میلیون نفر و کمتر از دو میلیون نفر
جمعیت، ۱۵۰ واحد

د) در شهرستان‌های دارای بیش از پانصد هزار نفر و کمتر از یک میلیون نفر جمعیت، ۱۰۰ واحد
هـ) در شهرستان‌های با کمتر از پانصد هزار نفر جمعیت، ۵۰ واحد
تبصره «۳» - کمیسیون نظارت هر شهرستان با همکاری اتاق اصناف شهرستان موظف
است اتحادیه‌هایی را که تعداد واحدهای صنفی تحت پوشش آنها کمتر از نصاب‌های تعیین
شده است، ادغام نماید.

تبصره «۴» - اگر تشکیل اتحادیه واحد برای تمامی شهرها یا بخش‌های هر شهرستان به
تشخیص کمیسیون نظارت مرکز استان ممکن نباشد، شیوه اداره امور واحدهای صنفی آن
شهرها یا بخش‌ها تابع آیین‌نامه‌ای است که توسط اتاق اصناف ایران با همکاری دبیرخانه
هیئت عالی نظارت تهیه می‌شود و پس از تأیید هیئت عالی نظارت حداکثر ظرف ۶ ماه از تاریخ
لازم‌الاجرا شدن این قانون به تصویب وزیر صنعت، معدن و تجارت می‌رسد.

تبصره «۵» - اگر تشکیل اتحادیه‌ای از واحدهای صنفی یک شهرستان، که تعدادشان به
نصاب مقرر جهت تشکیل اتحادیه نرسیده است، به تشخیص کمیسیون نظارت مرکز استان
لازم باشد، در صورت تصویب هیئت عالی نظارت، اتحادیه‌ای با همان تعداد واحدهای موجود
تشکیل خواهد شد.

تبصره «۶» - اگر تشکیل اتحادیه‌ای در مرکز استان از واحدهای صنفی موجود در
شهرستان‌های همان استان به تشخیص کمیسیون نظارت مرکز استان لازم باشد، در صورت
تصویب هیئت عالی نظارت، اتحادیه‌ای در مرکز استان تشکیل خواهد شد. این اتحادیه مانند
سایر اتحادیه‌های موضوع این ماده تلقی خواهد شد.

تبصره «۷» - چنانچه تعداد واحدهای صنفی در هر استان جهت تشکیل اتحادیه به
حدنصاب مقرر در این ماده نرسد با پیشنهاد اتاق اصناف و تأیید وزیر صنعت، معدن و
تجارت، اتحادیه‌ای از واحدهای صنفی در سطح کشور تشکیل می‌شود.

۳. عدم ایجاد دفتر رسمی شرکت‌های تولیدکننده در ایران

هریک از شرکت‌های تولیدکننده گوشی تلفن همراه دنیا بازار چند میلیون دلاری در ایران دارند، اما بیشتر آنها دفاتر رسمی در ایران ندارند و خود را متعهد به پاسخگویی به مشتریان ایرانی‌شان نمی‌دانند. به‌عنوان نمونه شرکت نوکیا نام ایران و چهار کشور دیگر را از لیست پشتیبانی و خدمات خود خارج کرده و درخواست خدماتی که از جانب مشتریان ایرانی ارسال می‌شود با پاسخ منفی شرکت نوکیا مواجه می‌شود.

عدم ایجاد دفتر رسمی شرکت‌های تولیدکننده خارجی در ایران موجب کاهش پایبندی به خدمات پس از فروش این شرکت‌ها به مشتریان ایرانی شده است.

۴. سودجویی شرکت‌های ایرانی و عدم تعهد آنها نسبت به مشتریان‌شان

شرکت‌های فعال در عرضه گوشی تلفن همراه کشور از نظارت ضعیف دولت و اتحادیه مربوطه استفاده می‌کنند و با عنوان نام‌های مختلف، حوزه فعالیت خود را از برندی به برند دیگر تغییر می‌دهند. شرکت‌های عرضه‌کننده در این تغییرات به‌دنبال سودجویی بیشترند، اما با توجه به اینکه تعهد آنها نسبت به برند قبلی کاهش یافته یا حتی از بین می‌رود بنابراین مصرف‌کنندگان و مشتریان متضرر خواهند شد. عدم پایبندی کافی شرکت‌ها به تعهدات مورد ادعایشان توسط مراجع نظارتی این حوزه بررسی و پیگیری نمی‌شود.

به‌عنوان نمونه یک شرکت فعال این حوزه ابتدا کار خود را با گوشی‌های سونی



اریکسون و موتورولا آغاز می‌کند. سپس عرضه اچ‌تی‌سی را برعهده می‌گیرد و بعد توزیع و گارانتی گوشی‌های ال‌جی را انجام می‌دهد. در یک دوره زمانی محدود هم گوشی‌های زد تی‌ای را عرضه می‌کند. همچنین عرضه گوشی‌های آکاتل را هم انجام می‌دهد. در این تغییرات، تعهدات شرکت مذکور به مصرف‌کنندگان رفته‌رفته کم‌اثرتر می‌شوند.

۵. غیرقانونی بودن فعالیت برخی فروشگاه‌های گوشی تلفن همراه

نظارت ضعیف اتحادیه مربوطه باعث شده است که درصد چشمگیری از فروشگاه‌های فعال در بازار گوشی تلفن همراه بدون مجوز قانونی به فعالیت بپردازند. فروشندگان غیرمجاز با اجاره کردن کوتاه‌مدت یک مغازه به راحتی گوشی‌های نامعتبر و با ضمانت‌نامه تقلبی را عرضه می‌کنند و سپس با تغییر محل در مکان دیگری به فعالیت خود ادامه می‌دهند تا جوابگوی مشتریان متضرر شده خود نباشند.

یک اتحادیه قوی و تخصصی در این بخش می‌تواند هم عرضه‌کنندگان و فروشندگان این حوزه را ساماندهی کند و هم از حقوق مصرف‌کننده حمایت کافی به‌عمل آورد.

۶. عدم اطلاع‌رسانی اتحادیه به مشتریان درخصوص شرکت‌های ضمانت‌کننده

اتحادیه باید درخصوص شرکت‌های ضمانت‌کننده و تغییرات در ضمانت‌نامه و خدمات پس از فروش گوشی تلفن همراه و همچنین حقوق قابل احقاق مشتریان به عموم مردم اطلاع‌رسانی کند. تغییر در شرکت‌های ضمانت‌کننده باید با مجوز اتحادیه انجام و به مردم اطلاع‌رسانی شود همچنین تعهد شرکت قبلی به شرکت جدید انتقال

یابد. اما بیشتر تغییرات این حوزه در سال‌های گذشته بدون اطلاع‌رسانی بوده است. رواج کارت‌های ضمانت‌نامه تقلبی بعضی گوشی‌های تلفن همراه در بازار یا عدم پایبندی شرکت‌ها به مفاد ضمانت‌نامه باید از طریق اتحادیه به مشتریان اطلاع‌رسانی شود، زیرا عرضه گوشی‌های تلفن همراه با ضمانت‌نامه جعلی به ضرر مصرف‌کنندگان است و آنها با پرداخت هزینه بیشتر، کالای فاقد خدمات پس از فروش را خریداری می‌کنند. مراجع نظارتی مانند اتحادیه باید مدافع حقوق مشتریان و مصرف‌کنندگان باشند.

۷. نظارت ناکافی بر اعمال استانداردهای تدوین شده

سازمان تنظیم مقررات طبق بندهای «۲» و «۸» ماده (۶) اساسنامه خود وظیفه کنترل و نظارت بر اعمال استانداردها و ضوابط کیفی محصولات گوشی تلفن همراه وارداتی و عرضه شده در بازار را دارد. طبق گزارشی که این سازمان به مرکز پژوهش‌های مجلس ارائه کرده انطباق گوشی‌های تلفن همراه با استانداردها در مبادی گمرکی و قبل از ترخیص انجام می‌شود. بخش‌هایی از گزارش سازمان تنظیم مقررات به شرح زیر است:

۱. برای نمایندگی‌های مجاز واردات گوشی‌های تلفن همراه که لسیت آنها از طرف مرکز امور اصناف و بازرگانان وزارت صنعت، معدن و تجارت اعلام گردیده، فرآیند تأیید نمونه در هنگام واردات انجام گردیده و در صورت انطباق نتایج آزمایش با استانداردها و ضوابط داخلی کشور، فرآیند ترخیص انجام می‌شود.

۲. به‌منظور ترغیب واردکنندگان به واردات قانونی، انجام فرآیندها به‌شرح ذیل تسهیل گردیده است:

- زمان انجام فرآیند تأیید نمونه را به ۵ روز کاری کاهش داده است.

- گواهی‌های صادره توسط مراجع بین‌المللی مورد تأیید سازمان پذیرفته می‌شود.



- در صورت ارائه نمونه در هنگام ثبت سفارش و تأیید آن توسط این سازمان، در هنگام واردات انبوه، ضمن نمونه برداری مجدد نسبت به ترخیص همزمان مابقی آنها اقدام می‌گردد.

۳. متأسفانه علیرغم تلاش‌های این سازمان و پیگیری‌های ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز، به دلیل عدم نظارت صحیح در مبادی گمرکی و همچنین واردات غیرقانونی و عدم پایش بازار توسط نهادهای مرتبط، مدل‌های بسیار زیادی از گوشی‌های تلفن همراه در بازار به فروش می‌رسند که نه تنها تأییدیه این سازمان را ندارند بلکه دارای گارانتی و خدمات پس از فروش نیز نمی‌باشند که نمونه‌ای از آن طی نامه شماره ۱۰۲/۶۳۶۹۳ مورخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۶ به معاون محترم پیشگیری و هماهنگی سازمان‌ها و استان‌های ستاد مرکزی قاچاق کالا و ارز اعلام گردیده است.

این سازمان فقط توانسته انطباق بخشی از محصولات را که از مبادی رسمی کشور وارد می‌شوند با استانداردها و ضوابط کیفی ارزیابی کند. درحالی‌که بیش از ۹۰ درصد محصولات به صورتی غیررسمی وارد کشور می‌شوند و به همین دلیل سازمان تنظیم مقررات ارتباطات نتوانسته است نظارت فنی و کیفی بر بازار تلفن همراه داشته باشد. درحالی‌که بعضی از مدل‌های گوشی تلفن همراه که از طریق قاچاق وارد کشور می‌شوند با استانداردها و ضوابط کیفی انطباق ندارند. این نوع گوشی‌ها بعضاً با تشعشعات مضر و بیش از حد استاندارد باعث آسیب‌رسانی به بافت‌های سر و گردن می‌شوند و سلامت شخص استفاده‌کننده را به خطر می‌اندازند.

برای شناسایی و جمع‌آوری گوشی‌های غیراستاندارد همکاری و تعامل میان وزارت صنعت، معدن و تجارت، سازمان تنظیم مقررات ارتباطات، ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز و اتحادیه لوازم صوتی، تصویری و گوشی تلفن همراه از

ضروریات اصلی است که این مهم تاکنون انجام نشده است. حتی به مردم نیز نسبت به غیراستاندارد بودن این نوع گوشی‌ها اطلاع‌رسانی کافی نشده است.

۸. نظارت ناکافی و ناکارآمد وزارت صنعت، معدن و تجارت

فروش، خدمات پس از فروش و ضمانت محصولات گوشی تلفن همراه در کشور دارای مشکلات فراوانی است. مردم و خریداران محصولات در بسیاری از موارد از گران‌فروشی، فروش اجناس تقلبی، عدم پاسخگویی مناسب شرکت ضمانت‌کننده و خدمات پس از فروش بسیار ضعیف و ناکافی شکایت دارند. طبق قانون پیگیری، ساماندهی و حل مشکلات بازار این محصولات برعهده وزارت صنعت، معدن و تجارت است اما این وزارتخانه و سازمان‌های تابعه و مسئول آن تاکنون نسبت به حل مشکلات مذکور اقدام مؤثری انجام نداده‌اند.

سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان طبق بندهای «۲»، «۴»، «۷» و «۲۶» ماده (۷) اساسنامه خود درخصوص حمایت از مصرف‌کنندگان گوشی‌های تلفن همراه وظایف قانونی دارد. برای دریافت گزارش اقدامات سازمان مذکور نامه‌ای در تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۲۷ از طرف مرکز پژوهش‌های مجلس برای آن سازمان ارسال شد. اما متأسفانه علیرغم پیگیری‌های مکرر تا زمان تهیه این گزارش پاسخی به مرکز پژوهش‌ها ارسال نشده است.



جمع‌بندی و پیشنهادات

بازار تلفن همراه کشور به یک بازار ۱/۸ میلیارد دلاری در سال تبدیل شده است. حدود یک درصد از تقاضای بازار گوشی‌های تلفن همراه کشور را تولیدکننده داخلی تأمین می‌کند و مابقی آن را چند شرکت واردکننده برعهده دارند. هر یک از شرکت‌های تولیدکننده گوشی تلفن همراه دنیا، بازار چند صد میلیون دلاری در ایران دارند اما بیشتر آنها دفاتر رسمی در ایران ندارند و خود را متعهد به پاسخگویی به مشتریان ایرانی خود نمی‌دانند. ۱۲ شرکت بزرگ داخلی به‌طور رسمی گوشی‌های تلفن همراه را به کشور وارد می‌کنند و ضمانت رسمی آن را برعهده دارند. واردات، فروش و خدمات پس از فروش گوشی‌ها، چالش‌های زیادی را به‌وجود آورده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد، شرکت‌های مشخصی به‌طور انحصاری اقدام به واردات گوشی‌ها می‌کنند و تجار دیگر در صورت واردات گوشی برای خدمات پس از فروش کالاهای خود دچار مشکل خواهند شد. شرکت‌های عرضه‌کننده از نظارت ضعیف دولت و اتحادیه مربوطه استفاده کرده و با تغییر نام، حوزه فعالیت خود را از برندی به برند دیگر تغییر می‌دهند و تعهد آنها نسبت به مشتریان حوزه فعالیت قبلی کاهش می‌یابد یا حتی از بین می‌رود.

فروشگاه‌ها و واحدهای صنفی زیادی نیز در کشور به عرضه این محصولات می‌پردازند و کنترل و نظارت بر عرضه این محصولات و حفظ حقوق مصرف‌کنندگان شرایط مطلوبی ندارد. نظارت ضعیف اتحادیه مربوطه سبب شده که درصد چشمگیری از فروشگاه‌های فعال در بازار بدون مجوز قانونی به فعالیت بپردازند. سه

انجمن و اتحادیه خود را متولی حوزه گوشی تلفن همراه می‌دانند اما کنترل و نظارت بر این بازار مهم یک بخش فرعی از حوزه مسئولیت آنهاست و عملکرد ضعیفی در این بخش داشته‌اند.

بررسی آمار گمرک کشور و مقایسه آن با اندازه بازار فروش گوشی تلفن همراه کشور نشان می‌دهد ۹۰ درصد واردات این محصولات از طریق غیررسمی (قاچاق) انجام می‌شود. گوشی‌های قاچاق بعضاً با استانداردها و ضوابط کیفی انطباقی ندارند. سازمان تنظیم مقررات برای بررسی این گوشی‌ها اقدامی انجام نداده و همچنین برای شناسایی و جمع‌آوری گوشی‌های غیراستاندارد تاکنون ازسوی وزارت صنعت، معدن و تجارت اقدامی صورت نگرفته است.

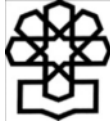
لذا شناسایی و جمع‌آوری گوشی‌های غیراستاندارد و ساماندهی بازار این محصول پرفروش در کشور باید به‌عنوان یک اقدام مهم در دولت تعریف شود. وزارت صنعت، معدن و تجارت، وزارت امور اقتصاد و دارایی، گمرک جمهوری اسلامی ایران، سازمان تنظیم مقررات ارتباطات و ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز باید برای انجام آن همکاری و تشریک مساعی داشته باشند و همچنین از ظرفیت‌های موجود اتحادیه مربوطه استفاده کنند.

با توجه به تعداد زیاد واحد صنفی در حوزه گوشی تلفن همراه و با عنایت به ماده (۲۱) قانون نظام صنفی کشور، تشکیل اتحادیه مستقل کشوری در بخش گوشی تلفن همراه ضروری است. تشکیل اتحادیه گوشی تلفن همراه به ساماندهی مشکلات این حوزه کمک بسزایی خواهد کرد و همچنین مدافع منافع و حقوق مصرف‌کنندگان،



تولیدکنندگان و واردکنندگان گوشی تلفن همراه خواهد شد. علاوه بر این، همیار دولت در برنامه‌های توسعه‌بخشی این حوزه می‌شود. وزارت صنعت، معدن و تجارت و هیئت عالی نظارت، برای تشکیل اتحادیه کشوری گوشی تلفن همراه و کمک به راه‌اندازی مطلوب آن در چارچوب قانون نظام صنفی نقش مهمی خواهند داشت.

اتحادیه هم باید درخصوص شرکت‌های ضمانت‌کننده و تغییرات در ضمانت‌نامه‌ها و خدمات پس از فروش گوشی تلفن همراه و همچنین حقوق قابل احقاق مشتریان به عموم مردم اطلاع‌رسانی کند. هرگونه تغییر و جابجایی شرکت‌های ضمانت‌کننده باید با مجوز اتحادیه انجام شود و به مردم اطلاع‌رسانی شود و همچنین تعهدات شرکت قبلی به شرکت جدید انتقال یابد.



مرکز پژوهش‌ها
مجلس شورای اسلامی

شماره مسلسل: ۱۳۶۴۱

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: بررسی وضعیت واردات، فروش و خدمات پس از فروش گوشی
تلفن همراه در کشور

نام دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین (گروه فناوری اطلاعات و ارتباطات)

تهیه و تدوین: حسن پوراسماعیل

ناظر علمی: مهدی فقیهی

متقاضی: الله‌وردی دهقانی (عضو کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی)

ویراستار ادبی: قاسم میرخانی



واژه‌های کلیدی: —

تاریخ انتشار: ۱۳۹۳/۲/۱۶