

از رشد قاچاق تا ساماندهی بازار گارانتی

مرور بازار کامپیوتر و دیجیتال در سال ۹۵

مریم عسگری

اگرچه بازار خرید و فروش کالاهای کامپیوتری در سال گذشته رکودی سنگین را تجربه کرد، اما این رکود پیامدهایی در بازار داشت و در نتیجه شاهد بروز اتفاقاتی جدید بودیم؛ اتفاق هایی که تحت تاثیر عواملی چون نوسانات نرخ ارز و اعمال برخی از قوانین وارداتی و... رخ داد. رشد شدید قیمت و کاهش موجودی در بیشتر ماه های سال و کند شدن جریان ورود تکنولوژی های جدید و تغییرات چشمگیر در رده بندی کالاهای این حوزه را لحاظ محبوبیت، رویدادهایی هستند که در یک سال گذشته در بازار کامپیوتر و تجهیزات دیجیتال شاهد آن بودیم. با توجه به اینکه به پایان سال نزدیک شده ایم، آخرین گزارش سال را به مرور اتفاقاتی که در بازار کالاهای کامپیوتری و دیجیتال سال ۱۳۹۵ رخ داد اختصاص دادیم.

سوت و کوری بازار

ابتدای سالی که در حال گذر از آن هستیم، رکودی سنگین، بازار کالاهای کامپیوتری را در بر گرفت و تا هفته های پایانی سال ادامه یافت. تشدید نوسانات نرخ دلار در سال گذشته و تغییرات مداوم قیمت، عامل اصلی این اتفاق بود. شدت نوسانات نرخ دلار در حدی بود که اوایل آبان ماه نرخ دلار آزاد از رقم ۴ هزار و ۲۰۰ تومان هم گذشت. علی مومنی، کارشناس بازار ارز در باره نوسانات نرخ دلار در سال ۹۵ می گوید: از ابتدای سال تا اوایل فصل پاییز نرخ دلار مدام روی رقم های ۳۵۰۰ تا ۳۸۰۰ تومان در نوسان بود، اما از زمانی که در اوایل آبان ماه طهماسب مظاهری پیش بینی کرد نرخ دلار آزاد تا پایان سال از مرز ۴ هزار تومان عبور می کند، نرخ دلار آزاد روند صعودی در پیش گرفت، به طوری که همان زمان تا اواسط بهمن ماه دلار روی رقم ۴۰۰۰ تا ۴۲۰۰ تومان در نوسان بود که این موضوع به شدت بر روند تقاضا از بازار کالاهای کامپیوتری و دیجیتال تاثیر گذاشت و حتی در برهه های از زمان برخی از بازار های کامپیوتر به مرحله نیمه تعطیلی رسیدند. به گفته وی، البته نیمه تعطیل شدن واحدهای فروشگاهی دلایل دیگری از جمله کاهش موجودی نیز داشت، اما کاهش شدید تقاضا از بازار عامل اصلی بود. در هر حال، در ماه گذشته نرخ

دلار آزاد روندی نزولی در پیش گرفته و در حال حاضر هر دلار با قیمت ۳۷۷۰ تومان در بازار معامله می شود که این موضوع در کنار آرایه برخی تسهیلات از سوی شرکت های عرضه کننده موجب رونق نسبی بازار کالاهای ارزان و میان قیمت کامپیوتری شده است. اما کارشناسان همچنان به حکم فرمایی رکود سنگین بر بازار کامپیوتر معتقدند.

اجرای طرح ساماندهی بازار خدمات پس از فروش
سال گذشته بود که خبر اجرای طرح ساماندهی بازار خدمات پس از فروش و مقابله با کارت های گارانتی جعلی منتشر و موجب اعتراض برخی از فعالان بازار کامپیوتر شد. آن زمان رییس اتحادیه صنف رایانه اعلام کرد که این طرح با همکاری سازمان حمایت از حقوق تولیدکنندگان و مصرف کنندگان و به منظور جلوگیری از ضایع شدن حقوق خریداران اجرایی می شود. اواخر پاییز سال گذشته بود که این طرح رسماً در بازارهای کامپیوتر اجرا و تعداد زیادی از آرایه دهندگان کارت های گارانتی غیر معتبر شناسایی و اخطار گرفتند. اما پس از گذشت مدتی گویا این طرح به دست فراموشی سپرده شد و خبری از اجرای این طرح در بازار نبود. اتحادیه فناوران رایانه اعلام کرده است که پس از تفاهم با سازمان حمایت از مصرف کننده و تولید کننده، موضوع عرضه کارت های گارانتی بی اصالت و ساماندهی بازار خدمات پس از فروش را پیگیری خواهد کرد و اعلام شد که فعالان بازار کامپیوتر تا سی ام آذرماه سال ۹۴ مهلت دارند برای مجوز خدمات پس از فروش اقدام کنند.

بر اساس اعلام اتحادیه فناوران رایانه استان تهران، در مدت مشخص شده تعداد زیادی از متخلفان شناسایی شده و در مقابل، شرکت هایی که فعالیت قانونی داشته و خدمات پس از فروش مطلوبی نیز آرایه می کردند، مشخص شدند. اوایل مردادماه سالی که در حال گذر از آن هستیم اتحادیه فناوران رایانه استان تهران فهرست شرکت هایی را که تا به حال موفق به دریافت مجوز خدمات پس از فروش شده اند در سایت خود منتشر و اعلام کرد. بر اساس اتحادیه صنف رایانه، شرکت های دارای مجوز گارانتی تعویض تنها موظف به نصب برچسب روی کالاها هستند. بر اساس اعلام اتحادیه

فناوران صنف رایانه، ۳۲ شرکت عرضه کننده کالا موفق به کسب مجوز لازم از اتحادیه شدند. این طرح اما در نیمه راه رها شد و جای خود را به طرح دیگری داد که به صورت موازی با سازمان نظام صنفی رایانه ای استان تهران پیگیری شد که البته اجرای این طرح از سوی سازمان شبهات زیادی را ایجاد کرد؛ چراکه تجربه ثابت کرده سازمان نصر معمولاً در حال پیگیری عملکرد اتحادیه و موازی کاری با آن است.

اجرای طرح «گارانتی باصالت»

در نمایشگاه الکامپ بود که اتحادیه فناوران رایانه استان تهران از اجرای «طرح گارانتی باصالت» با همکاری سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان زیر نظر وزارت صنعت، معدن و تجارت خبر داد. این طرح در حال اجراست و تاکنون ۵۰ شرکت معتبر که مورد تایید سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و اتحادیه فناوران رایانه هستند به عنوان شرکت گارانتی دهنده معتبر معرفی شده و کار گروهی به منظور نظارت دقیق بر اجرای این طرح بر بازار نیز تشکیل شده است. به گفته رییس اتحادیه فناوران رایانه استان تهران، بر اساس تفاهم نامه سازمان حمایت از حقوق مصرف کننده و اتحادیه فناوران رایانه، آرزایی تمام شرکت ها از صفر تا صد به عهده اتحادیه فناوران رایانه استان تهران است و زمانی که شرکت ها از سوی اتحادیه مورد تایید قرار گرفتند، به سازمان حمایت معرفی می شوند و این سازمان به آنها مجوز آرایه کارت گارانتی می دهد. به عبارتی از زمانی که نام شرکت در سایت اتحادیه فناوران رایانه ثبت و مورد تایید سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان قرار گرفت، می تواند نسبت به آرایه گارانتی ۱۸ ماهه اقدام کند. رتبه دار کردن شرکت های آرایه دهنده خدمات پس از فروش موضوع دیگری است که از ابتدای سال آینده وعده آن داده شده است که همزمان با رونمایی از نماد «گارانتی باصالت» این وعده محقق می شود.

جلوگیری از تریخ کالاهای آی تی

اوایل دی ماه بود که زمزمه های درباره کاهش شدید موجودی در بازار کامپیوتر به گوش رسید. فعالان بازار، خودداری گمرک از تریخ کالاهای وارداتی را علت اصلی کاهش موجودی در بازار عنوان کردند و گفتند: از اوایل دی ماه

گمرک محموله های وارداتی کالاهای کامپیوتری، به ویژه نوت بوک را تریخ نکرده و برای این اقدام هر روز بهانه های جدید می آورد. به گفته آنها، یک روز گمرک از نبود نمایندگی رسمی برای برندهای وارداتی سخن می گوید و روز دیگر اعمال تغییرات تعرفه ای را دلیل تریخ نشدن محموله های وارداتی می داند. برخی از فعالان بازار هم از اتخاذ تصمیم های وارداتی جدید درباره نوت بوک خبر داده و اعلام کردند: گویا بنا بر دلایلی که هنوز مشخص نیست، نوت بوک از مجموعه اتحادیه فناوران رایانه خارج و زیر مجموعه اتحادیه لوازم خانگی شده است. به همین دلیل تا مشخص نشدن وضعیت این کالا گمرک از تریخ کالاهای وارداتی خودداری می کند. این موضوع موجب کاهش شدید موجودی و در کنار آن رشد شدید قیمت برای کالاهایی بود که البته مخاطبی هم در بازار نداشتند، اما در حال این موضوع بازار را تهدید می کرد. در نهایت مشخص شد که گمرک برخی از اقلام کامپیوتری مانند نوت بوک، ماوس، کیبورد، تلویزیون، مانیتور و اقلام دیگر را در ردیف کالاهای حوزه لوازم خانگی قرار داده و به همین دلیل از تریخ کالاهای موجود در گمرک خودداری کرده است. این موضوع مورد اعتراض اتحادیه فناوران رایانه قرار گرفت و در نهایت طی جلساتی که میان اتحادیه، گمرک و وزارت صنعت، معدن و تجارت برگزار شد، این مشکل رفع و محموله های وارداتی از گمرک تریخ شدند.

سوءاستفاده وارد کنندگان تلویزیون

اواخر دی ماه بود که خبر ممنوعیت ورود تلویزیون های ۳۲ تا ۴۰ اینچ از سوی گمرک و سروصداي زیادی در بازار به پا کرد. داستان از این قرار بود که برخی از وارد کنندگان تلویزیون، به ویژه نمونه های ۳۲ تا ۴۰ اینچ به دلیل پایین تر بودن تعرفه واردات مانیتور، تلویزیون های وارداتی را مانیتور اظهار کرده و درصدد پرداخت تعرفه ۲۶ به جای ۵۴ درصدی بودند. گمرک هم متوجه موضوع شده و از تریخ محموله های وارداتی تلویزیون که مانیتور اظهار شده اند، ممانعت به عمل آورده بود. در نهایت طی جلساتی که میان اتحادیه لوازم صوتی و تصویری و اتحادیه فناوران رایانه با گمرک و وزارت صنعت، معدن و تجارت برگزار شد، آن

دسته از وارد کنندگان تلویزیون که محموله های وارداتی را تلویزیون اظهار کرده بودند، کالاهای خود را تریخ کردند و در مقابل وارد کنندگانی که درصدد پرداخت تعرفه ۲۶ درصد به جای ۵۴ درصد بودند، متخلف معرفی شده و از تریخ محموله آنها جلوگیری شد.

رشد تقاضا برای محصولات ارزان قیمت

یکی از اتفاقاتی که در سال ۹۵ در بازار خرید و فروش کامپیوتر شاهد آن بودیم، کاهش تقاضا برای محصولات ارزان قیمت به ویژه در حوزه نوت بوک، تبلت و گوشی موبایل است. این اتفاق در حالی رخ داده که به دلیل رشد قیمت ها توان خرید مصرف کنندگان در حد چشمگیری کاهش یافته است. اما با این حال، کاربران ایرانی احترام خاصی برای خود قایل هستند و ترجیح می دهند اگر کالایی را برای استفاده مداوم خریداری می کنند، یک نمونه حرفه ای با ویژگی های فنی مطلوب باشد. البته کارشناسان بر این باورند که با توجه به این موضوع که استفاده از کالاهای حرفه ای با کاربرد چندمنظوره (برای مثال، تبلت هایی که نقش نوت بوک و موبایل را ایفا می کنند، یا فبلت های با قابلیت کار بردی تبلت و حتی نوت بوک) هزینه کمتری دارد تا خرید چند دستگاه میان قیمت، خریداران به سراغ نمونه های گران قیمت رفته اند. از سوی دیگر، برخی بر این باورند که تجهیزات و کالاهای کامپیوتری و دیجیتالی ارزان قیمت دیگر محبوبیتی در بازار ندارند و کاربران ایرانی را که هر روز سطح علمی و دانش آنها بالاتر می رود رضای نمی کنند؛ به همین دلیل این کالاها در یک سرازیری تند از لحاظ تقاضا قرار گرفته و مخاطبان بسیار کمی دارند.

کندی روند ورود تکنولوژی های جدید به بازار

رشد قیمت، کاهش تقاضا از بازار و کمبود نقدینگی وارد کنندگان در سال ۹۵ موجب کند شدن روند واردات و کاهش حجم واردات کالاهای کامپیوتری از مبادی رسمی به کشور شد. نتیجه این اتفاق، رشد قاچاق در مورد برخی از کالاها مانند کنسول های بازی، انواع نوت بوک و تبلت و... بود. به گفته کارشناسان، کالاهای جدید قیمت بالاتری داشته و کمبود نقدینگی و وجود برخی موانع وارداتی موجب کاهش واردات این کالاها در سال ۹۵ شد.

در گفت و گو با مدیر بازاریابی شرکت پردیس سیاره سبز مطرح شد

گارانتی در بازار آی تی ایران بامعنا می شود

■ شائبه های که در مورد اجرای این طرح وجود دارد موقتی بودن آن است؛ چرا که تا کنون طرح هایی برای مقابله با قاچاق و یا ساماندهی بازار خدمات پس از فروش اجرا و پس از مدتی فراموش شده است. تا چه حد می توان به اجرای مداوم کمپین «گارانتی باصالت» امیدوار بود؟

کار گروه برنامه ریزی وظیفه آرزایی استانداردهای مرتبط با خدمات سرویس و ارزیابی شرکت ها را به صورت مداوم به عهده دارد. در حال حاضر در بحث خدمات سرویس، استاندارد رضایت و شکایت مشتریان اهمیت بسیاری دارد. در کار گروه گارانتی باصالت مصوب شده که تمام شرکت های عضو باید استانداردهای لازم را اخذ کنند. همچنین قوانینی در نظر گرفته شده تا نحوه آرایه خدمات سرویس بر اساس ضوابط مشخص شود و کار گروه وظیفه دارد که به صورت مداوم و شفاف تمام شرکت ها را ارزیابی کرده و هر مشکلی را از طریق کانال های ارتباطی به مردم اعلام کند.

■ در مورد رتبه دار کردن شرکت های مجاز به آرایه خدمات پس از فروش توضیح دهید. این شرکت ها بر چه اساسی رتبه بندی می شوند؟
این سال آینده رتبه بندی شرکت ها آغاز می شود و شرکت ها بر اساس نوع خدماتی که آرایه می دهند رتبه بندی می شوند و بر اساس این رتبه بندی در سایت اتحادیه فهرست بندی می شوند.

اگر شرایط رتبه دار کردن شرکت های آرایه دهنده خدمات گارانتی فراهم شود، مردم راحت تر می توانند گارانتی مورد نظر خود را با توجه به قیمت گارانتی انتخاب کنند.

■ اگر مورد دیگری هم هست، به آن اشاره کنید.

از مردم درخواست می کنم از خرید کالایی که فاقد گارانتی بوده و یا کالاهایی که شرایط گارانتی آنها مشخص نیست خودداری کنند و از فرورونده بخواهند در مورد خدمات پس از فروش توضیحات آرایه دهد. همچنین از مردم دعوت می کنم به کمپین مردمی گارانتی باصالت بپیوندند و ما را در اجرای طرح جامع و کاربردی گارانتی باصالت یاری کنند.



ساماندهی کند تا زمانی فرا برسد که شعار «گارانتی در ایران معنا ندارد» جای خود را به «گارانتی باصالت در ایران معنی دارد» دهد.

متأسفانه در حال حاضر دید منفی در کشور نسبت به گارانتی وجود دارد و در مذاکرات صورت گرفته با شرکت های آرایه دهنده خدمات پس از فروش مشاهده شد که این شرکت ها بر اساس استانداردها و دستورالعمل مشخصی حرکت می کنند. اما زمانی که می خواهیم اثر کامل و نتیجه کار را مورد بررسی قرار دهیم، متوجه می شویم که رضایتمندی مشتریان در حد کامل نیست. این موضوع دو دلیل دارد؛

دلیل اول بالا بودن سطح انتظارات مشتریان از گارانتی و شرکت های آرایه دهنده گارانتی است. دلیل دوم اینکه از دیدگاه مشتریان، گارانتی ها خدمات خوبی آرایه نمی دهند. در نتیجه باید در این زمینه شفاف سازی شود. به عبارتی مصرف کننده باید بداند وقتی قصد خرید کالایی را دارد چه خدمات پس از فروشی باید دریافت کند؟ نکته دوم این است که باید نسبت به تفاوت گارانتی میان شرکت ها آگاهی داشته باشد و بداند اگر میان خدمات گارانتی دو یا چند شرکت تفاوت قیمت وجود دارد، علت این اختلاف قیمت چیست؟ و سوم اینکه ممیزی منظمی برای شرکت های آرایه دهنده گارانتی صورت پذیرد.

مصرف کننده شدید و قانونی برای خدمات پس از فروش نوشته و بر اساس قوانین و مقررات تدوین شده، از میان شرکت هایی که برای دریافت مجوز آرایه خدمات پس از فروش تقاضا داده بودند چند شرکت را تایید کردیم و در نهایت کار گروهی انتخاب شد تا شرایط گارانتی در کشور ساماندهی شود. بر اساس این نیاز، جلساتی برگزار شد و از میان ۵۰ شرکت، یک کار گروه تشکیل شد تا «گارانتی باصالت در ایران معنی دارد» در سطح کشور نهادینه شود.

■ چند شرکت برای حضور در اجرای این طرح اعلام آمادگی کرده اند؟

تاکنون حدود ۵۰ شرکت معتبر IT برای حضور در این کمپین و برای حل چالش های خدمات پس از فروش اعلام آمادگی کرده اند که در آغاز طرح حدود ۴ هزار و ۵۰۰ واحد صنفی آرایه دهنده گارانتی در بازار تهران وجود داشتند و از میان آنها یک هزار و ۵۰۰ واحد اقدام به ارسال درخواست کردند و در نهایت از این تعداد تنها ۵۰ شرکت و ۶۰ فروشگاه توانستند مجوز مربوطه را دریافت کنند.

■ وظیفه این کار گروه چیست؟

کار گروه باید شرایط را به نحوی برنامه ریزی کند تا از طرف شرکت های گارانتی کننده و بر اساس قوانین و مقرراتی که تدوین شده است، گارانتی را در ایران

شرکت پردیس صنعت سیاره سبز، یکی از مطرح ترین شرکت های تولید و از عرضه کنندگان کالاهای کامپیوتری شامل کیس، پاور و تجهیزات خنک کننده کامپیوتری با نشان تجاری GREEN است که با بهره مندی از شبکه گسترده فروش، به توزیع این محصولات در سراسر ایران و خاورمیانه اقدام می کند.

این شرکت علاوه بر تولید کالاهای با کیفیت، موفق به اخذ گواهی نامه بین المللی ISO9002 Rev2004 برای سیستم مدیریت و استاندارد CE اروپا برای تمامی محصولات خود با نشان تجاری GREEN شده است.

مهدی میرنقی یکی از مدیران موفق این مجموعه است که این روزها مسوولیت های بزرگ تری را در حیطه خدمات پس از فروش کالاهای کامپیوتری به عهده گرفته است. وی به عنوان مدیر بازاریابی شرکت پردیس سیاره سبز و عضو فعال اتحادیه صنف فناوران رایانه استان تهران، کمبود یک سیستم جامع و کامل در زمینه آرایه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان کالاهای آی تی را حس کرده و با اتحادیه مربوطه در مسیر اجرای هر چه بهتر طرح ساماندهی بازار خدمات پس از فروش که کمپین «گارانتی باصالت» نام گرفته، همگام شده است.

این موضوع بهانه های شدت با وی گفت و گویی در مورد اجرای طرح «گارانتی باصالت» و دلیل تمرکز و توجه اتحادیه صنف فناوران رایانه روی این طرح داشته باشیم. شرح این گفت و گو را می خوانید.

■ چند ماهی است بحث راه اندازی کمپین «گارانتی باصالت» مطرح است و خبرهای بسیاری در این زمینه به گوش می رسد. ابتدا بگویید چه عاملی موجب پیدایش و به وجود آمدن احساس نیاز به اجرای این کمپین شد؟
پس از اطلاع از افزایش میزان شکایات در رابطه با خدمات پس از فروش و پس از بررسی و ساماندهی شکایات مشخص شد که بخش بزرگی از شکایات مربوط به کارت های گارانتی و به ویژه نمونه های بی اصالت است. در نتیجه طی برنامه ریزی با سازمان صنعت معدن و تجارت، شکایات را بررسی کردیم و وارد یک همکاری با سازمان حمایت از حقوق

GREEN
www.green-case.com

CPU WATER COOLING
GLACIER 360

CPU WATER COOLING
GLACIER 240

CPU WATER COOLING
GLACIER 120