

«ساخت ایران» و داستان گارانتی

گزارشی درباره مشکلات خریداران لوازم خانگی داخلی و تولیدکنندگان این حوزه که قرار بود جای خالی برندهای خارجی را پر کنند



گزارش روز



مرتضی مصباحپور
روزنامه نگار

بنابر گزارش رسمی مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، تا سال ۱۳۹۷ یعنی فقط شش سال قبل، بیش از ۸۵ درصد بازار لوازم خانگی ایران در انحصار نام های تجاری خارجی بود. به عبارت دیگر، در شرایطی که نام های تجاری سرشناس در این حوزه همچون شرکت های مطرح کره جنوبی و آلمان، بخش عمده از اقلام ضروری خانه ایرانی ها را تأمین می کردند، تولیدکنندگان داخلی از بی رغبتی مردم و مشکلات شدید در حوزه تأمین اقلام اساسی رنج می بردند. با این حال، از همان سال با اعمال تحریم های ثانویه و بدهی ۴۷ هزار میلیارد ریالی این شرکت ها به گمرک و کارخانجات فولاد ایران، زمینه برای اخراج آن ها و البته قوت گرفتن نام های تجاری ایرانی فراهم شد. اکنون پس از شش سال، شهرآرا در گزارشی به بررسی شرایط امروز بازار لوازم خانگی پرداخته است تا با معرفی برخی چالش های موجود، ریشه یابی کند که چرا با وجود توسعه چشمگیر محصولات ایرانی در بازار لوازم خانگی، برندهای داخلی همچنان نتوانسته اند جای خالی خارجی ها را پر کنند.

گارانتی، یک رؤیای دست نیافتنی



محمدکاملان، یک شهروند مشهدی است. او سال گذشته برای خانه خود یک یخچال فریزر از یک نام تجاری مطرح ایرانی خریداری کرد، اما از همان ابتدا، شکستن دستگیره در و سپس دستگیره های پلاستیکی کسوها ی فریزر باعث شد تا سراغ کارشناسان پشتیبانی شرکت را بگیرد. حامد می گوید: پس از زمان زیادی معطلی بالاخره توانستم به واحد پشتیبانی فنی شرکت دسترسی پیدا کنم. آن ها از همان اول به ما گفتند دستگیره کسوها ذیل گارانتی تعریف نمی شود، اما دستگیره یخچال را می توانند عوض کنند. زمان خواستند تا پیگیری کنند. بعد از چند وقت دوباره خودشان تماس گرفتند و گفتند حتی

همان دستگیره یخچال هم تحت پوشش گارانتی نیست! دست آخر مجبور شدیم خودمان ۲۰۰ هزار تومان دوباره هزینه و دستگیره های شکسته را عوض کنیم. او می افزاید: اگر بخواهید ایرانی بخرید، یکی از چالش های بازار لوازم خانگی برای نام های تجاری ایرانی همین است که اول می گویند گارانتی بی قید و شرط فراهم است، اما هر مشکلی که پیش می آید، آن را بهانه می کنند و می گویند نه این مورد خاص است و شامل گارانتی نمی شود. یکی از اقوام ما هم که به تازگی ماشین ظرفشویی خریده بود، از ابتدا به دلیل نقص فنی یکی از قطعات آن آب ریزی می کرد، اما حتی برای آن هم گفتند این قطعه خاص شامل گارانتی نمی شود و در نهایت مجبور شد خودش با هزینه شخصی آن را تعمیر کند.

روایت خرابی های تکراری



گلایه های مشتریان اگرچه در مصادیق عام پرده از نواقص فنی مهم و فراگیری برمی دارد، اما برای کشف مصداق کلی، به سراغ یکی از تعمیرکاران متخصص لوازم خانگی رفته ایم. حسن صدیقی درباره جزئیات گزارشات نقص فنی مشتریان خود می گوید: مردم نمی بینند اما ما تعمیرکارها می دانیم که گزارشات نقص فنی از محصولات ایرانی بازار لوازم خانگی همواره مشابهت های فراوانی دارد و مربوط به چند مشکل عمده و تکراری است. کار به جایی رسیده که وقتی مشتری با ما تماس می گیرد و مثلاً می گوید یخچال فریزر از فلان نام تجاری دارد، هنوز ایراد را نگفته ما می توانیم حدس بزنیم

اصلاح نواقص، زمان بر است



بنا بر گزارش رسمی وزارت صنعت، معدن و تجارت، در سال ۱۴۰۲ بیش از ۵۰۳ میلیون دستگاه لوازم خانگی شامل یخچال و فریزر، ماشین لباسشویی و کولرایی تولید شده است. تولید این سه محصول سال قبل از آن بیش از چهار میلیون دستگاه بوده و براساس این آمار، تولید لوازم خانگی در سال ۱۴۰۲ حدود ۳۲.۵ درصد افزایش داشته است. با این حال، افزایش تولید به عنوان تنها راه بهبود شرایط کیفی بازار پیش شرط هایی دارد که درگفت و گو با منصور سعیدزاده، مدیر روابط عمومی یکی از نام های تجاری سرشناس بازار، درباره آن ها صحبت کرده ایم. او می گوید: انتقادات را قبول داریم و نمی گوئیم بی نقص هستیم، اما صنعتگران ما در سال های اخیر با وجود مشکلات فراوان پیشرفت های بزرگی داشته اند. در یک نمونه، ناهماهنگی های حوزه تخصیص ارز، شرایطی را ایجاد کرده

انحصار نرم در بازار لوازم یدکی



نقص پوشش خدمات پس از فروش منحصر در تأمین ناقص گارانتی نیست. ثریا دوستدار، بانوی خانه دار مشهدی که تابستان سال گذشته از یک نام تجاری سرشناس ایرانی ماشین لباسشویی خریداری کرده، درگفت و گو با شهرآرا به تشریح چالش های پس از خریداری می پردازد و می گوید: سال گذشته در جریان دوبار قطع و وصل ناگهانی برق در محله ما، افت فشار باعث شد تا مدارهای الکترونیکی ماشین لباسشویی ما بسوزد. به تازگی هم آن را خریداری کرده بودیم، اما با وجود پیگیری های گسترده و واحد پشتیبانی فنی زیر بار نرفت و تصمیم را به گردن شرکت توزیع نیروی برق شهرستان انداخت. پیگیری های ما از برق شهرستان نیز

به سرانجام نرسید و در نهایت ناچار شدیم خودمان قطعه های سوخته را عوض کنیم. او می افزاید: حالا همه این دلخوری ها از وعده موهوم گارانتی و رفتار پشتیبانی فنی به کنار، زمانی که برای تهیه قطعات سوخته وارد بازار شدیم، دیدیم انحصار تولید شرایطی را ایجاد کرده که شما ناچار هستید برای تهیه قطعات مورد نیاز خود دقیقاً به واحد های فروش تولیدکننده مراجعه کنید. قطعه ها جوری تولید و توزیع می شوند که اول و آخر مجبور شوید از خود نمایندگی تهیه کنید. این ایرادی است که در تولیدکننده های خارجی نبود و مثلاً اگر ماشین لباسشویی از یک نام تجاری بیگانه دچار آسیب می شد، شما قدرت انتخاب داشتید که از سرویس پشتیبانی تحت برند استفاده کنید یا اینکه خودتان تعمیرکار بیاورید و قطعه را از بازار آزاد تهیه کنید.

تولید جدا، توزیع جدا



برای ریشه یابی دلیل وضع موجود و البته راهکارهایی که می توان شرایط را به نفع مشتریان و تولیدکنندگان تغییر داد، به سراغ اکبر یازوکی، مدیر انجمن لوازم خانگی ایران، می رویم و از او سؤال می کنیم که چرا انحصارطلبی برخی تولیدکننده ها در بازار، شرایطی بفرنجی برای مردم ایجاد کرده است. او پیش از هر مقدمه و راهکاری، سخن خود را با یک سؤال آغاز می کند و می گوید: می خواهید کار بزرگی انجام شود تا تولیدکننده نجات پیدا کند و وضع بازار بهتر شود؟ اول از همه فکری به حال این «سراها» بکنید که با بنگاه داری بانک ها به راه افتاده اند و تولید را به توزیع

تنها راه نجات، رونق تولید است



پیگیری اصلی ترین راه برای حل چالش های موجود، ما را به امیررضا رجبی، مدیرکل صمت خراسان رضوی، می رساند. او با تأکید بر اینکه حمایت از تولید، مؤثرترین راهکار موجود برای رسیدگی به نواقص موجود در بازار لوازم خانگی است، می گوید: حقیقت این است که اگر بخواهیم انحصار بازار قطعات جانبی در لوازم خانگی برطرف شود، اگر این است که ما باید رونق تولید را داشته باشیم. رونق تولید لوازم خانگی در حوزه اقدام اساسی و قطعات یدکی در دستور کار قرار داشته است. رجبی می افزاید: در سه سال گذشته افزون بر ۳۰۰ واحد صنعتی را کد و نیمه فعال به طور کامل به چرخه تولید بازگشته اند که از این میان، افزون بر ۱۰۰ مورد مربوط به کارخانجات لوازم خانگی است. اشکالات فنی در حوزه خدمات پس از فروش، انحصار در فروش و گارانتی همگی از چالش های امروز بازار لوازم خانگی است که وجود دارد و کسی این مسائل را انکار نمی کند، اما ما باور ما این است که اگر توان تولید افزایش پیدا کند، آن زمان است که بازار از قطعات یدکی اشباع می شود و محصولات داخلی به لبه پیشرفته ترین فناوری موجود در دنیا خواهند رسید. او تأکید می کند: لوازم خانگی ایرانی در مسیر پیشرفت قرار دارد و باید این راه را ادامه داد حتی اگر مشکلات در مسیر فراوان باشند.

بازار لوازم خانگی کشور زیر ذره بین



لوازم خانگی
قاچاق

۳۵

درصد



لوازم خانگی
تولید داخل

۶۵

درصد



گردش مالی بازار
لوازم خانگی حجیم

۲،۵

میلیارد دلار



گردش مالی بازار
لوازم خانگی

۶،۵

میلیارد دلار

گسترده دامنه مشکلات موجود (که البته قابل رفع است)، خیلی بیشتر از لوازم آشپزخانه نظیر ماشین لباسشویی، یخچال و ماشین ظرفشویی، به سایر محصولات ایرانی این بازار نیز تسری یافته است. سیدعلی حلمی که سال گذشته برای خانه خود از تولیدکننده داخلی تلویزیون خریداری کرده، با اشاره به گردن های مستمر این تلویزیون می گوید: از ابتدا ما بنا داشتیم محصولی را تهیه کنیم که اولاً فرکانس تصویر آن از نظر کیفیت بالاتر از نمونه های مشابه ایرانی باشد و دوماً از طریق درگاه فلتش بتواند افزونه های سخت افزاری همچون حافظه خارجی یا دسته های گیمینگ را بپذیرد. با این حال، هنوز یک



سال از محصول جدید نگذشته و شرایط گارانتی هم برقرار است، اما تلویزیون به صورت پیوسته هنگ می کند. او می افزاید: تعمیرکار متخصص نمایندگی به صراحت به ما می گوید درگاه USB برای این دستگاه یک موضوع نمایشی است و نباید از هیچ اتصال خارجی برای این تلویزیون استفاده کرد. این گرفتاری ما در سایر اقلام لوازم خانگی هم کم و بیش وجود دارد. یک منوی پخت در مایکروفر ایرانی که تعریف شده اما نباید از آن استفاده کرد، استفاده از شست و شوی زمان دار در لباسشویی که تعریف شده اما نباید از آن استفاده کرد و حتی دمای کمتر از یک حد مشخص که در یخچال و فریزر استفاده شده اما باعث آسیب دیدن موتور و قطعات الکترونیکی می شود.