

## یادداشت

## جای خالی حقوق مشتری

زهره اسدی

z.asadi@khorasannews.com



این روزها مناسبات مشتری با فروشندگان کالا، وضعیت شفافی ندارد.

در کنار قوانینی که حق مشتری را در صورت بی کیفیت و غیراستاندارد بودن محفوظ داشته اند و به موجب آن ها باید کالاها با کیفیت خوب و بدون عیب در اختیار مشتری قرار گیرند شاهد عرضه کالاها ی تقلبی و غیراستاندارد با قیمت های بالا هستیم؛ موضوعی که با قوانین وضع شده تناقض دارد.

در کنار این اتفاق سازمان های مسئولی داریم که وظیفه اصلی آن ها نظارت بر سامانه مناسبات مشتری با عرضه کنندگان کالاهاست. حال باید پرسید آیا تمام کالاهایی که برای فروش عرضه شده اند دارای مهر استاندارد هستند؟

اگر این نشان را ندارند چرا عرضه می شوند و کدام دستگاه مسئول جمع آوری کالاها ی بی کیفیت و غیراستاندارد است؟

در واقع موسسه استاندارد در کشور و ادارات استاندارد در استان ها باید توان انجام چنین کاری را داشته باشند اما با توجه به این که میزان زیادی از کالاها ی غیراستاندارد و بی کیفیت به شکل کپی برداری از برند های اصلی تولید و به بازار عرضه می شوند، می توانیم به این نکته برسیم که شاید توان و حیطه اختیارات و مسئولیت های قانونی نهادهای مورد نظر برای مبارزه با این قبیل تولیدکنندگان محدود است و صد البته که برای برخورد با تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاها ی غیراستاندارد و جعلی سازمان های مسئول باید اختیارات و نیروی اجرایی کافی داشته باشند.

با مرور آن چه مطرح شد می توان به این نتیجه رسید که آن چه در این میان مورد بی مهری قرار می گیرد، حقوق مشتری است زیرا مشتری زیان دیده به درستی نمی داند به کجا باید شکایت کند و از سوی دیگر پیدا کردن سرخن واردکننده بسیار دشوار است که آن هم نیازمند صرف زمان و هزینه های بسیار بالایی است.

سوالی که باقی می ماند این است که چرا راه شفاف و اساسی برای حل این مشکل وجود ندارد؟

در حالی که می توان به موجب مصوبه های قانونی، ورود هر نوع کالای بی کیفیت از مبادی ورودی کشور را ممنوع و در صورت تخلف واردکنندگان، طبق قانون با آن ها برخورد کرد تا این کار درس عبرتی برای دیگر متخلفان باشد.

کالاها ی غیر استاندارد به اقتصاد استان است. اما رئیس اداره نظارت بر اجرای استاندارد اداره کل استاندارد خراسان شمالی با بیان این که در ۹ ماه گذشته، ۴ هزار و ۲۶۴ قلم کالای غیراستاندارد در استان کشف و ضبط شد، می افزاید: این کشفیات حاصل بازرسی از ۴۵۸ واحد تولیدی و خدماتی تحت پوشش استاندارد و ۵ هزار و ۶۲ مرکز عرضه در استان بود و نمونه برداری انجام شده از واحدهای تولیدی و خدمات ۳۳۲ مورد بوده است.

«طاهری» با بیان این که بیشتر این کالاها فاقد علامت استاندارد، جعل علامت استاندارد و قابل شناسایی نبودن علامت استاندارد بوده اند، اعلام می کند: اداره کل استاندارد بازدیدهای مستمر و روزانه از واحدهای تولیدی و مراکز عرضه کالا دارد و تاکنون بیشترین بازرسی ها از بازار لوازم خانگی مربوط به رتبه انرژی، داشتن برچسب انرژی و استاندارد اجباری بوده و بیشترین مشکل هم عدم تطبیق رتبه انرژی درج شده با خود کالااست.

این مسئول ادامه می دهد: البته نظارت های انجام شده از سوی این اداره بیشتر بر کالاها ی تولید داخل بوده است و اگر چه بر کالاها ی خارجی نیز نظارت می شود اما این محصولات از گمرک وارد می شوند و اگر قاچاق نباشند استعمال استاندارد و تایید کیفیت و با دریافت مجوز وارد کشور می شوند. محصولات خارجی غیر استاندارد می توانند کالاها ی قاچاقی باشند که از مبادی غیر رسمی وارد می شوند. وی اضافه می کند: کالاها ی کشف شده غیراستاندارد و تقلبی در ۹ ماه امسال شامل دستمال کاغذی، دستمال توالت، صابون، فیلتر هوا، ضد یخ، رب گوجه فرنگی، فراورده های گوشتی و غیره بوده است اما محصولات خوراکی در استان کمترین کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی را دارند. رئیس اداره نظارت و بازرسی سازمان صنعت، معدن و تجارت خراسان شمالی نیز می گوید: این سازمان در قالب تیم های بازرسی به همراه اداره استاندارد بر تولید و توزیع کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی نظارت دارد و حتی تولیدات تقلبی وارد شده از دیگر استان ها نیز بررسی می شوند و نتیجه به استان های مورد نظر اعلام می شود.

## گزارشی از بازار عرضه کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی

## فروش گنجشک به جای قناری

تقلبی و غیراستاندارد هستند و اگر چه حتی برندهای معروفی دارند ولی به راحتی توسط مردم قابل شناسایی نیستند.

وی با بیان این که عطرهای تقلبی متأسفانه حتی با قیمت کالاها ی اصل نیز به فروش می رسند، ادامه می دهد: نوسانات نرخ ارز، اعمال برخی تحریم ها و عدم ورود برخی محصولات خارجی شرایط را برای ورود کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی مساعد کرده است و متأسفانه مصرف کنندگان نیز به سمت کالاها ی ارزان، گرایش پیدا کرده اند. بر اساس بررسی های انجام شده، در بازار پوشاک استان نیز کالاها ی تقلبی موجود است، به نحوی که کالاها ی ایرانی و تولید داخل با مارک های معتبر خارجی اما با کیفیت پایین تر عرضه می شود و گویا کسی شاهد این بازار پر دست انداز نیست و شاید همین بی توجهی منجر به پررنگ شدن نقش کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی در منفی شدن فضای کسب و کار استان شده است.

به گفته مدیرعامل شرکت توزیع برق خراسان شمالی، تابستان سال گذشته رشد مصرف برق در شهرستان بجنورد ۱۴ درصد بود در صورتی که میانگین ۱۰ ساله رشد مصرف برق در کشور حدود ۵ درصد است و این اتفاق به دلیل استفاده از کولرهای گازی غیر استاندارد رخ داده، کولرهایی که برچسب انرژی آن ها D و F بوده است؛ این موضوع بیانگر آسیب جدی

روی قیمت می توان به تقلبی بودن شان پی برد. وی با بیان این که این محصولات دارای گارانتی های یک ساله هستند و به طور عمده محل خدمات دهی آن ها در استان وجود ندارد، ادامه می دهد: این در حالی است که ضمانت نامه کالاها ی اصل بلندمدت است و خدمات پس از فروش آن ها نیز در بجنورد انجام می شود زیرا دارای نمایندگی هستند.

وی اظهار می کند: ۹۰ درصد جاربورقی های ۳ هزار وات بوش و تلویزیون های ماهواره ای ساسونگ موجود در بازار تقلبی و غیراستاندارد هستند و متأسفانه بر این کالاها نظارت نمی شود و از سوی دستگاه های مربوط جمع آوری نمی شوند.

یکی دیگر از فروشندگان این نوع کالاها با بیان این که فروش لوازم خانگی تقلبی و غیراستاندارد در بازار زیاد شده است، ادامه می دهد: برخی محصولات مانند کولرهای گازی به دلیل قیمت های بالایی که دارند شرایط مساعدی را برای ورود کالاها ی تقلبی و غیراستاندارد فراهم می کنند به نحوی که به راحتی می توانم بگویم سال گذشته بیش از ۸۰ درصد کولرهای گازی که به مردم فروخته شد چینی و غیر استاندارد، بسیار پرمصرف و برچسب انرژی آن ها D و F بود.

یکی از فروشندگان محصولات بهداشتی و آرایشی نیز می گوید: بیش از ۹۰ درصد عطرها ۵۰ و ۸۰ درصد محصولات آرایشی موجود در بازار



اسدی

نتایج پایش ملی کسب و کار در فصل تابستان نشان می دهد که شاخص های فضای کسب و کار استان وضعیت نامساعدی دارد؛ موضوعی که در گزارشی تحلیلی در همین روزنامه مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. در گزارش منتشر شده از سوی اتاق ایران شاخص هایی برای سنجش فضای کسب و کار کشور در نظر گرفته شده است که یکی از آن ها عرضه آزاد کالاها ی غیراستاندارد و تقلبی در بازار استان است؛ عاملی که با ۶/۷۲ درصد رتبه هشتم را در منفی شدن فضای کسب و کار استان دارد، حال با توجه به اهمیت این شاخص در بازار و کسب و کار استان گزارشگر ما با حضور در بازار مرکز استان، واقعیت های موجود در این خصوص را بررسی کرد تا از وضعیت کنونی کالاها ی غیر استاندارد و تقلبی مطلع شود.

بازار مرکز استان فضای خطی گسترده ای از کسب و کارهای مختلف است که این فروشگاه

## جناب آقای دکتر علی قربانی

## نماینده محترم مجلس شورای اسلامی

درگذشت **مادر گرامیتان** موجب تأثر و تألم خاطر گردید

مصیبت وارده را خدمت شما و خانواده محترم تسلیت عرض مینماییم و از درگاه ایزد منان برای آن مرحومه غفران و برای بازماندگان صبر و برای جنابعالی سلامتی را مسئلت داریم.

## شهرداری و شورای اسلامی ایور

## دعوتنامه تشکیل مجمع عمومی عادی (نوبت دوم)

جلسه مجمع عمومی عادی شرکت تعاونی مصرف کارگران شهرداری و اداره برق اسفراین به شماره ثبت: ... و شناسه ملی تعاونی: ... در روز دوشنبه مورخ ۹۷/۱۱/۱۵ رأس ساعت ۱۲ در محل اسفراین خیابان امام خمینی به آدرس اسفراین، خیابان امام،مسجد پشت شهرداری برگزار می گردد. از کلیه داوطلبان اعضای شرکت تعاونی دعوت می شود جهت تصمیم نسبت به موضوعات ذیل یا در دست داشتن ورقه سهم، کارت و یا دفترچه عضویت رأس ساعت و موعد مقرر در محل مذکور حضور به هم رسانند و یا وکیل / نماینده خود را کتباً جهت حضور معرفی نمایند. (ضمناً به اطلاع می رساند که به موجب ماده ۱۹ آئین نامه نحوه تشکیل مجامع عمومی؛ تعداد آراء و کالتهی هر عضو حداکثر سه رأی و هر شخص غیرعضو تنها یک رأی خواهد بود و اعضای متقاضی اعطای نمایندگی می بایست به همراه نماینده خود از تاریخ ۹۷/۱۰/۱۹ لغایت تاریخ ۹۷/۱۱/۱۴ در محل شهرداری- منصور ظهرابی حاضر تا پس از احراز هویت و تأیید وکالت، برگه ورود به مجمع را دریافت دارند.) ضمناً داوطلبان عضویت در سمت هیأت مدیره یا بازرسی موظفند، حداکثر یک هفته از تاریخ انتشار آگهی یا صدور دعوتنامه تشکیل مجمع عمومی عادی، فرم داوطلبی را تکمیل و به همراه مدارک مربوطه را به هیأت مدیره تحویل نمایند. **دستور جلسه:** ۱- گزارش هیأت مدیره از عملکرد سال... ۲- گزارش بازرس از عملکرد مالی سال... ۳- طرح و تصویب صورتهای مالی سال ... شامل عملکرد، سود و زیان و ترازنامه ۴- طرح و تصویب بودجه پیشنهادی هیأت مدیره برای سال... ۵- ارائه گزارش تغییرات اعضاء و سرمایه شرکت تعاونی ۶- انتخاب اعضای هیئت مدیره اصلی و علی البدل ۷- انتخاب بازرس/ بازرسان اصلی و علی البدل برای مدت یک سال مالی ۸- تعیین نحوه دعوت مجامع عمومی و اعلام تصمیمات آنها **تاریخ انتشار: ۹۷/۱۰/۱۸**

## هیأت مدیره

۹/۹۷۱۵۷۳۶

## جناب آقای دکتر علی قربانی

## نماینده محترم مجلس شورای اسلامی

فقدان **مادر بزرگوار** جنابعالی را به شما و خانواده

محترمتان تسلیت عرض نموده و از خداوند منان برای آن مرحومه غفران و رضوان الهی و برای بازماندگان صبر جمیل و اجر جزیل خواستاریم.

## شهرداری و شورای اسلامی گرمه

۹/۹۷۱۵۷۳۱۶

## جناب آقای دکتر علی قربانی

## نماینده محترم مجلس شورای اسلامی

خبر درگذشت **والده مکرمه** جنابعالی واصل و موجب تأسف و

تأثر شد. این مصیبت بزرگ را به جنابعالی و خانواده محترم تسلیت عرض می نماییم و از ذات اقدس الهی برای آن بانوی درگذشته رحمت و برای حضرتعالی و بازماندگان محترم صبر را مسئلت داریم.

## شهرداری و شورای اسلامی درق

۹/۹۷۱۵۷۳۱۷