خراسان روزنامه صبح ایران
پنج شنبه ۵ اسفند ۱۳۹۵ . ۲۵ جمادی الاول ۱۴۳۸ . شماره ۱۹۴۸۲

حق مصرف کننده

شستن قالی ها در اسفند ماه از عادت های خانواده ایرانی است. در گذشته، قالی ها در خانه شسته می شدند و حالا به قالیشویی ها سپرده می شوند. پس لازم است، قبل از ارائه قالی خود به قالیشویی ها، شرایط و نکات آن را بدانید. هم چنین بد نیست که راه های شکایت را بدانیم.

برای سپردن فرش به قالیشویی ها باید چه نکاتی را در نظر گرفت

پیچ و خم قالیشویی

خبرنگار سینا واحدی
h.habibi@khorasannews.com

وارد اسفند که می شوید، بوی عید به مشام می رسد. اما خانم های خانه دار زودتر از بقیه به استقبال عید می روند. آماده می شوند تا خانه را نونوار کنند و گرد کهنگی را از خانه بروبند. اگر چه تا چند سال قبل، اول تا آخر، خانه تکانی را خانم های خانه دار انجام می دادند، اما قضیه فرق کرده است. حالا خانم ها بیشتر مدیریت می کنند. چون جایی برای شستن فرش ها نیست و انجام خیلی از کارها در توان آن ها نیست. حالا که باید کارها را به شرکت های بیرون داد، باید خوب دقت کنیم تا لذت شب عید به عزای از دست دادن وسایل بدل نشود. یکی از پرکاربرد ترین شرکت های شب عید، قالیشویی ها هستند. دخل و خرج که خود را مدافع حقوق شما می داند، سری به بازار قالیشویی ها زده است. در این گزارش می خوانیم که شما در قبال قالیشویی ها چه حقوقی دارید و اگر خدایی نکرده، به مشکل برخورد کردید از چه مسیری می توانید به حق خود دست پیدا کنید.



قالیشویی های مجاز را بیابید

اولین نکته ای که در مورد قالیشویی ها باید به آن توجه کرد، پیدا کردن قالیشویی مجاز است. جالب است بدانید که تعداد زیادی از قالیشویی های فعال در بازار مجوز فعالیت ندارند و اگر به آن ها مراجعه کنید، کسی نیست که از شما حمایت کند. پس اگر می خواهید خیالتان از انجام صحیح کار جمع باشد، به قالیشویی های مجاز مراجعه کنید. در مشهد مسئله قالیشویی های مجاز پیچیده تر است. آمارها نشان می دهد که تنها ۷۰ قالیشویی دارای مجوز اتحادیه در مشهد وجود دارند و سایرین مجوزی ندارند. کافی است آگهی های روزنامه ها و مجلات و برچسب های قالیشویی ها را دنبال کنید تا متوجه شوید، قالیشویی های فعال بسیار بیشتر این تعداد است. به علاوه باید توجه کنیم که در صورت نداشتن مجوز رسمی از اتحادیه فروشندگان فرش دستباف که ناظر رسمی بر قالیشویان است، امکان پیگیری برای شکایات وجود ندارد. نکته مهم در این مسئله مجوز رسمی از اتحادیه است و پروانه کسب و مجوزهای دیگر به تنهایی به هیچ عنوان کفایت نمی کند.

قالیشویی های داخل شهر یا خارج شهر؟

یک مسئله که در پیگیری شکایات شما اهمیت زیادی دارد، داخل شهر بودن قالیشویی است. طبیعتا اتاق اصناف مشهد یا اتحادیه مشهد به مواردی رسیدگی می کند که در داخل شهر باشد. پس توصیه می کنیم قبل از این که قالی خود را به قالیشویی بسپارید، از موقعیت جغرافیایی آن مطمئن شوید.

وظایف و خدمات

حالا که قالیشویی مد نظر خود را پیدا کردید، لازم است از وظایف قالیشویی در قبال خود آگاه باشید. اولین وظیفه قالیشویی در قبال شما این است که روش شست و شوی قالی شما را اعلام کند. روشی که بسته به نوع فرش ما متفاوت است و هزینه های آن هم بالطبع فرق می کند. این موارد باید در پیش فاکتور قید شود. وظیفه دوم قالیشویی در قبال شما حفاظت قالی شما از بهم ریختگی رنگ ها یا پاره شدن فرش است. هیچ گونه بهانه ای در زمینه ضربه زدن به قالی قابل پذیرش نیست. اینکه قالی شما کهنه بوده یا فرش شما کیفیت مناسبی نداشته، اصلا دلایل قانع کننده ای نیست. این مسئله در مورد پرز دادن فرش ها نیز صادق است. به این ترتیب، قالیشویی در قبال ارائه خدمات موظف است تا فرش دریافت شده را به صورت کاملا سالم، تمیز و بدون خدشه به مشتری بازپس دهد. در صورت به وجود آمدن پارگی در فرش و یا موکت تحویل شده، عهده دار مسئولیت قالیشویی بوده است. آوردن بهانه قدیمی و کهنه بودن فرش توسط قالیشویی پذیرفته نیست، زیرا در ابتدای تحویل قالیشویی می تواند از گرفتن فرش کهنه ممانعت کرده و در صورت قبول هر گونه مسئولیت توسط مشتری به شست و شوی آن بپردازد.

نرخ قالیشویی های مشهد

	۳۵۰ شانه	۵۰۰ شانه	۷۰۰ شانه
فرش ۶ متری	۱۲ هزار	۱۴ هزار	۱۵ هزار
فرش ۹ متری	۱۸ هزار	۲۰ هزار	۲۲ هزار
فرش ۱۲ متری	۲۴ هزار	۲۸ هزار	۳۰ هزار
دستباف	هر متر ۴ هزار		

قیمت ها به تومان است

قابل توجه است که در صورت رنگ کرم و روشن بر مبالغ دریافتی افزوده می شود.

اگر شکایت داشتیم!

در صورت هر گونه اشکال و شکایت از قالیشویی زیر نظر اتحادیه می توانیم از چند طریق به حل مشکل خود بپردازیم. اتحادیه فروشندگان فرش دستباف و بازرسی اتاق اصناف دو محل اصلی برای مراجعه و شکایت شهروندان است.

در ابتدا باید بدانیم که در مسیر شکایت هیچ هزینه ای نباید شود و طرح شکایت بدون هزینه است.

آقای اصولی، رییس اداره بازرسی اتاق اصناف خراسان رضوی درباره مسیر شکایت می گوید: در صورت مراجعه به بازرسی اتاق اصناف می توانید با خیال راحت از شروع تا پایان و حل وفصل ماجرا به آن جا مراجعه کرده و نگران از این سازمان به آن سازمان رفتن نباشید.

رییس دایره شکایات بازرسی اتاق اصناف این گونه توضیح می دهد، مسیر کلی طرح شکایت در صورت بروز اختلاف به این صورت است که در ابتدا با مراجعه به اتحادیه مربوطه و یا بازرسی اتاق اصناف تمامی مدارک مستند برای ارائه شکایت را به همراه داشته باشید. به طور مثال فاکتور و یا پیش فاکتور ارائه شده توسط قالیشویی و نیز رسید پرداختی مبلغ شما به آن جا را باید در هنگام مراجعه به همراه داشته باشید. پس از ارائه اسناد و یا بیان اظهارات شاکی، در قالب مشخص بازرسی اتاق اصناف اعلام شکایت خود را تنظیم کرده و تحویل بخش بازرسی خواهید داد.

در صورت عدم نیاز به کارشناسی در همان جا تعیین خسارت شده و توسط بازرس به واحد صنفی ابلاغ خواهد شد. اگر مورد ذکر شده در شکایت نیاز به بررسی توسط کارشناس اتحادیه داشته باشد، به اتحادیه ارجاع شده و باید طی ۱۰ روز کاری اعلام نتیجه شود.

رسیدگی به شکایت چقدر طول می کشد؟

پس از بازگشت از نظر کارشناسی، بازرس مقدار تخلف و یا تقلب را تعیین کرده و به واحد صنفی ابلاغ می کند. در مجموع به طور معمول روند بازرسی بین ۱۰ تا ۲۰ روز کاری به نتیجه رسیده و موضوع حل وفصل می شود.

دانشمندی در رابطه با عدم همراهی و استنکاف واحد صنفی متخلف می گوید: اگر واحد صنفی که مورد شکایت قرار گرفته از پرداخت خسارت و جلب رضایت مشتری سر باز زند، پرونده با تمامی اسناد و نظر کارشناسی به تعزیرات حکومتی ارجاع شده و توسط دادگاه برای دریافت خسارت اقدام خواهد شد. مسئله ای که در این مورد از انواع شکایات به وجود می آید این است که در صورت ارجاع به تعزیرات واحد صنفی مجبور است به دلیل بازدارندگی از موارد بعدی دوبرابر میزان تخلف اعلام شده را به دولت پرداخت نماید. به همین علت توصیه می کنیم تا در همین جا واحد های صنفی به جلب رضایت مشتری خود بپردازند.

شکایت های موفق

دانشمندی با بیان این که آخرین شکایت انجام شده از صنف قالیشویان در ماه گذشته به سرانجام رسیده می گوید: در این پرونده که محل شکایت پارگی فرش بود، مبلغ ۷۰۰ هزار تومان واحد صنفی جریمه شد و در اتاق اصناف جلب رضایت مشتری صورت پذیرفت.

عمده شکایات صورت گرفته از واحدهای صنفی قالیشویی شامل پارگی فرش در اثر حمل و نقل نامناسب و شست وشوی نامناسب، استفاده از مواد شوینده نامناسب که منجر به تغییر رنگ می شود، تحویل اشتباه فرش ها و گم شدن و دریافت مبالغ اضافه تر از خدمات ارائه شده است.

تجربه شما

سوالات و تجربیات خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

قیمت های عجیب

پس از اسباب کشی نیاز به شست و شوی فرش داشتیم. پس از قیمت گرفتن از چند قالیشویی، نهایتا فرش ها را به یک قالیشویی سپردیم اما پس از شست و شو دیدیم که از ۴ فرش شسته شده، نرخ شست و شوی ۲ فرش ۲۵ درصد بیشتر بود. این در حالی است که فرش های مذکور جزو فرش های فانتزی و ارزان قیمت است، اما نرخ شست و شوی آن گرانتر! لذا لازم است که در هنگام اطلاع از نرخ شست و شوی فرش، دقت کنید که این نرخ برای فرش های معمولی (فرش های ماشینی ۲×۳ و ۳×۴) است و نرخ فرش های فانتزی و قالیچه ها گرانتر است.

فرشی که کثیف ترشد

بچه کوچکی داشتیم و نمی شد کاریش کرد؛ باید به هر بدبختی که شده فرش ها را از زیر لوازم خانه بیرون بکشیم و بدیم شست و شو. آخه زمانی که داشتیم می رفتیم سر خانه و زندگیمون، با تاکید من فرش روشنی خریده بودیم و حالا که دخترم داشت بزرگ می شد، حسابی فرش های خونه رو کثیف کرده بود. چقدر زور زدیم تا فرش ها را درآوردیم. به پیشنهاد خانمم با چند تا از شرکت های بزرگ قالیشویی تماس گرفتیم؛ اما قیمت هاشون خیلی بالا بود و از طرفی دیگر، وقتشون طوری بود که بعد از سال تحویل فرش را به ما می دادند. توی اون لیست، چندنام کمتر مشهور نیز به چشم می خورد. یکی از اون شرکت ها، قبول کرد که فرش های ما را تا قبل از سال تحویل به ما بدهد. ماشین شرکت اومد و فرش ها رو با خودش برد. چند روز بعد یکی با من تماس گرفت که فرش ها شسته شدند و آماده اند. یک نیسان فرش ها رو آوردو پول رو گرفت و رفت و من بدون چک کردن، خوشحال از اینکه فرش ها به موقع به دستمون رسیده، بعد از رفتن نیسان شروع کردم به باز کردن اون ها. اما چشمتون روز بد رو نبینه؛ فقط یک پلاستیک به دور فرش ها اضافه شده بود و آن ها شاید از قبلش هم کثیف تر شده بودند. سعی کردم با اون شرکت تماس بگیرم، اما هیچ کس جوابگو نبود. اون سال من و خانمم توی حیاط خونه فرش ها رو شستیم و یاد گرفتیم که.....



۹۵۳۲۲۴۷۰/م





