خراسان روزنامه صبح ایران
چهارشنبه ۱۱ اسفند ۱۳۹۵ . ۲ جمادی‌الثانی ۱۴۳۸ . شماره ۱۹۴۸۷

حقوق مصرف کننده

نهم اسفند ماه روز ملی حمایت از حقوق مصرف کننده است. به این بهانه در این گزارش مسیرهای احقاق حقوق مصرف کننده و راه‌های شکایت از فروشندگانی که حقوق خریداران را نقض می کنند بررسی شده است.

برای شکایت از فروشندگان زیاده خواه چه کنیم؟

# مسیرهای احقاق حقوق مصرف کننده

خبرنگار سیناواحدی
h.habibi@khorasannews.com

**بعد از گذشت موج سرمای روزهای گذشته و کمی مطبوع تر شدن هوا و البته نزدیک تر شدن روزهای تقویم به انتهای آن، تعداد بیشتری از همشهریان را در حال خرید در بازارها می توان یافت. با وجود مناسب نبودن اوضاع اقتصادی مردم، خرید مایحتاج عید نوروز و نیز خریدهای پایان سال، بازار را داغ تر از قبل کرده است. طبیعی است که در زمان شلوغی بازار و تعدد مشتری، اختلافاتی ایجاد شود یا تخلفاتی صورت بگیرد. دخل و خرج امروز با توجه به روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان قصد دارد که راه‌های رسیدگی به حقوق از دست رفته و شکایات مطرح شده را بررسی کند.**

هر روز شاید هر یک از ما، از یک تا چند بار از واحدهای صنفی مختلف خریدی انجام دهیم و پس از دریافت کالا و خدمات به نتیجه مطلوب و مد نظرمان برسیم. اما ممکن است گاهی هم در بین موارد بی شمار استفاده از کالاها و خدمات ارائه شده توسط واحدهای صنفی، به مشکلی بر بخوریم و نیازمند احقاق حقی از خود باشیم. در گام اول شناخت مسیرهای انجام شکایت و رسیدگی به آن در اولویت قرار دارد.

به طور کلی چند مسیر برای شکایت از واحد صنفی یا فرد ارائه دهنده کالا و خدمات وجود دارد. با طی کردن هریک از این مسیرها و فرآیندهای آسان ایجاد شده، می توانید حق خود را احقاق کنید و به نتیجه مطلوب برسید.

## ۱۲۴ معروف!

ادارات صنعت، معدن و تجارت استان ها و نیز اداره تعزیرات حکومتی با استفاده از سامانه ۱۲۴ به صورت شبانه روزی مشکلات اعلام شده توسط مردم را رسیدگی می کنند و به حل و فصل آن می پردازند. بازرسان اداره صنعت به مسائل مطرح شده توسط مردم که اغلب از طریق تلفن است، رسیدگی و کارشناسان این سامانه در صورت نیاز نتایج رسیدگی را به شاکی اعلام می کنند.

البته این کارشناسان و بازرسان اداره صنعت و نیز سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان به صورت مستمر در حال بررسی واحدهای صنفی هستند و به طور کلی واحدهای صنفی را به ویژه در ایام پیک کاری رصد می کنند. در صورت اعلام مورد تخلف یا شکایت از واحدهای صنفی از طریق تلفن، مراجعه حضوری و یا شکایت کتبی در اسرع وقت به موضوع رسیدگی می شود و در صورت تخلف برای هر کدام از افراد یا واحدها، جریمه منظور خواهد شد. بر اساس اعلام مدیر کل امور حقوقی و رسیدگی به تخلفات سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان آمار بیانگر آن است که گرانفروشی با ۷۹ درصد، کم فروشی با ۹ درصد و درج نکردن قیمت با ۴ درصد بیشترین سهم تخلفات اعلام شده به سامانه ۱۲۴ بوده است.

## تعزیرات حکومتی

هیئت های رسیدگی به تخلفات صنفی تعزیرات حکومتی، یکی از معروف ترین مراجعی است که برای شکایت از واحدهای صنفی می شناسیم. با مراجعه به هریک از ساختمان های این نهاد، با افراد دیگری مشابه خود مواجه خواهید شد که شکایتی از واحدهای صنفی دارند. اگرچه سازمان تعزیرات حکومتی، عمده همت خود را بر پیشگیری از ایجاد تخلفات به وسیله تعیین آیین نامه و نرخ نامه و نیز بازرسی دائمی گذاشته است، اما با این حال با مراجعه به تعزیرات و شکایت از واحد صنفی متخلف می توانید به سرعت به نتیجه برسید و حق خود را احقاق کنید.

رسیدگی به تخلفات اقتصادی صنفی، یکی از وظایف اداره تعزیرات حکومتی است که اصناف و بازرسان آنها بعد از طرح دعوا گزارش خود را به این اداره ارجاع می دهند و سپس به تخلفات رسیدگی می شود. صلاحیت بعدی رسیدگی به تخلفات بهداشتی، درمانی و دارویی است که دانشگاه علوم پزشکی و دامپزشکی، وظیفه نظارت بر عملکرد این مجموعه ها را بر عهده دارند و در صورت بروز تخلف با مراجعه به اداره تعزیرات شکایت خود را مطرح می کنند. علاوه بر اینها صلاحیت رسیدگی به تخلفات قاچاق کالا و ارز نیز از جمله صلاحیت های ثانویه اداره تعزیرات حکومتی است.

با درج شکایت رسمی و ابراز اطلاعات واحد صنفی و مستندات، شکایت شما به جریان می افتد و با توجه به صنف مورد نظر توسط بازرس تعزیرات یا اتحادیه و اصناف بررسی و در صورت تخلف میزان آن مشخص می شود. با تعیین میزان تخلف، واحد صنفی ملزم به پرداخت وجه مورد نظر و نیز پاسخگویی در برابر تخلف خود است. اگر جرم واحد صنفی مشخص شود، به واسطه جرم عمومی، فرد متخلف ملزم به پرداخت جریمه به دولت نیز می باشد.

## بازرسی اصناف و اتحادیه ها

یکی دیگر از مسیرهای ممکن برای اعلام شکایت از واحدهای صنفی و افراد متخلف، خود اتحادیه آن صنف و نیز بازرسی اصناف است. هر مشکل ایجاد شده با واحد صنفی، در اتحادیه آن واحد صنفی قابل بررسی و رسیدگی است. با مراجعه به اتحادیه صنف مورد نظر یا پایگاه های بازرسی اتاق اصناف می توانید شکایت خود را مطرح و به همراه مستندات که شامل فاکتور، رسید یا هر سند دیگری است، ثبت کنید. بازرسی اتحادیه یا اتاق اصناف ظرف مدت ۱۰ روز کاری، کارشناسی لازم را انجام می دهد و در صورت احراز تخلف میزان آن را معین می کند. پس از اعلام مبلغ تخلف به واحد صنفی، اگر فرد متخلف مبلغ مورد نظر را استرداد و رضایت شما را به عنوان مشتری جلب کند، مشکل حل و فصل می شود و به حق خود خواهید رسید. اما در صورت ممانعت از پرداخت یا عدم جلب رضایت شما، تخلف به تعزیرات ارجاع و در دادگاه به آن رسیدگی خواهد شد. بدیهی است که جلب رضایت مشتری در اتحادیه یا اتاق اصناف زمان بری کمتری دارد و از طولانی تر شدن فرآیند رسیدگی جلوگیری خواهد کرد.

در خور ذکر است که در ایام نوروز و تعطیلات عید با توجه به حضور زائران در شهر مشهد مقدس و استان خراسان رضوی، پایگاه های اتاق اصناف تا پانزدهم فروردین ماه به صورت دائمی دایر و دریافت کننده اعلام شکایات و مسائل مردم هستند.

**فهرست پایگاه های بازرسی و نظارت اتاق اصناف مشهد**

حوزه ثامن - ابتدای خیابان طبرسی نبش طبرسی ۱ ساختمان فرمانداری طبقه دوم - ۳۳۶۶۹۱۵۱

حوزه شهدای اصناف - حاشیه میدان بیت المقدس (آب) داخل کوچه امام رضا(ع) ۱ - ۳۲۲۲۴۵۸۰

حوزه الماس شرق - بولوار خیام شمالی، میدان سپاد به طرف بهارستان بعد از شهربازی سمت راست - ۳۷۵۳۴۶۰۰

حوزه معلم - حاشیه میدان سیدرضی تقاطع فرهنگ ساختمان ۲۴۳ طبقه اول واحد ۱ - ۳۶۰۹۴۰۰۵

حوزه مرکزی - ساختمان اتاق اصناف بین شهید صادقی ۱۳ و ۱۵ - ۳۷۲۵۳۰۳۲

## انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان

حمایت از حقوق مصرف کنندگان مسیر دیگری برای رسیدگی به حقوق از دست رفته مشتریان واحدهای صنفی یا خریداران کالا و خدمات ارائه شده است. انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان در اداره صنعت، معدن و تجارت در خیابان سرافرازان مستقر است و در آن جا پذیرای شکایات و مسائل مربوط به حقوق مصرف کننده است.

انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان با توجه به مسئله مطرح شده، موضوع را به بازرسی اداره صنعت اعلام می کند و از طریق آن ها یا تعزیرات حکومتی به رسیدگی موضوع می پردازد.

## تجربه شما

سوالات و تجربیات خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

دو سال پیش لباسی مجلسی که به گفته صاحب مغازه خارجی بود، از حراجی به مبلغ ۱۲۰ هزار تومان خریدم، اما روز بعد همان لباس را با قیمت ۷۰ تومان پیدا کردم، با ۱۲۴ تماس گرفتم که به من گفتند حتما از مغازه فاکتور خرید بگیرم و به آدرسی که برای ثبت شکایت دادند، مراجعه کنم.

من هم به دلیل این که حوصله شکایت و این چیزها را نداشتم، به مغازه دار گفتم که لباس را پس بگیرد اما او از پس گرفتن ممانعت کرد و گفت جنسی را که فروخته ایم پس نمی گیریم.

ما هم درخواست فاکتور کردیم، به همین دلیل مغازه دار متوجه شد که منظورمان چیست و گفت که اصلا لباس را از اونخریده ایم. ما هم مجبور شدیم فاکتور دستگاه کارتخوان مغازه را نشان دهیم. وقتی که رسید خرید را دید، لباس را پس گرفت و مبلغش را به ما داد.

توصیه من این است که همیشه حتی برای چیز کوچک فاکتور بگیرید و رسید خرید را تا مدتی نگه دارید.

عید برای دخترم کفش خریدیم. همان شب اول که به خانه مادرم رفتیم تمام پرز روی کفش رفت. فردای آن روز به مغازه فروشنده مراجعه کردیم.

هر کاری کردیم قبول نکرد ما هم آمدیم اتحادیه و شکایت کردیم. بعد از حدود ۲۰ روز از اتحادیه تماس گرفتند که حضور پیدا کنید.

آنجا دیدیم که طرف مقابل را خواسته بودند و آن کفش را قیمت گذاری کرده بودند، بعد از این که حرف هایش را زد، مجبور شد تمام پول کفش را به ما پس بدهد.

این اتفاق در حالی است که بسیاری از ما خریداران در مواجهه با اجحاف های صورت گرفته از سوی برخی فروشندگان پیگیری موثری انجام نمی دهیم و صرفا به ابراز نارضایتی بسنده می کنیم، در حالی که با پیگیری علاوه بر احقاق حقوق خود می توانیم مانع اقدامات بعدی فروشندگان سودجو برای اجحاف به سایرین شویم و در برخورد با تخلفات موجود در بازار موثر باشیم.


**فراخوان ارزیابی کیفی جهت تجهیز سالن همایش دانشگاه**

احتراما دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند درنظر دارد جهت تجهیز صندلی و موکت سالن همایش ۱۰۰۰ نفری شهید مطهری این دانشگاه، شرکت های دارای صلاحیت فنی و اجرایی در این زمینه را ارزیابی نماید.

لذا از کلیه ی شرکت های ذیصلاح دارای گواهینامه صلاحیت استاندارد که تجربه ی فنی و توانایی مالی کافی در این زمینه را دارند دعوت می گردد جهت دریافت اسناد با در دست داشتن اصل فیش واریزی به مبلغ ۵۰۰/۰۰۰ ریال به حساب شماره ی ۰۱۰۶۰۶۲۳۲۳۰۰۱ بانک ملی ایران به نام دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز از تاریخ نشر آگهی جهت دریافت و تحویل به موقع مدارک مربوطه به آدرس بیرجند- انتهای بلوار آیت ا... غفاری طرح جامع دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند حوزه معاونت عمران مراجعه نمایند.

بدیهی است تنها از شرکت هایی جهت حضور در مرحله نهایی مناقصه اجرای عملیات ذیل دعوت به عمل خواهد آمد که صلاحیت و توانایی آنان در انجام موضوع مناقصه با شرایط و معیارهای مندرج در اسناد ارزیابی کیفی مورد تایید دانشگاه قرار گرفته باشد و ارسال مدارک توسط متقاضیان هیچ گونه حقی را جهت حضور قطعی در مناقصه برای آنان ایجاد نخواهد کرد. همچنین هزینه ی درج این آگهی به عهده ی برنده مناقصه خواهد بود.

**عملیات موضوع مناقصه:**
**تهیه و نصب صندلی و موکت کف سالن همایش شهید مطهری مطابق شرایط در اسناد ارزیابی**
**سایر اطلاعات تکمیلی در اسناد ارزیابی کیفی مناقصه گران درج شده است.**
**آدرس سایت اینترنتی دانشگاه :** www.iaubir.ac.ir

**روابط عمومی دانشگاه آزاد اسلامی خراسان جنوبی**

۹۵۳۵۳۳۸۶/ج



**((اطلاعیه))**
**بیمارستان و زایشگاه مجتمع خیریه درمانی امام هادی (ع)**
از کلیه پزشکان محترم متخصص به منظور فعالیت در کلینیک تخصصی بعداز ظهر بیمارستان و **پزشکان محترم بیهوشی و پرستاران و ماما و کارشناس علوم آزمایشگاهی** دعوت به همکاری می نماید.
متقاضیان می توانند در شیفت اداری حضورا از ساعت ۸ تا ۱۲ صبح و یا با تلفن **۳۳۶۸۲۶۷۱** داخلی ۲۰۳ مدیریت بیمارستان تماس حاصل نمایند.

۹۵۳۴۷۸۱۸/م

**مناقصه عمومی اداره کل راه و شهرسازی خراسان رضوی**

| شماره مناقصه | عنوان پروژه | مبلغ برآورد برمبنای احجام موضوع |
|---|---|---|
| ۹۵/۲۸ (نوبت دوم) | انجام امور مربوط به حفاظت و نگهداری اراضی شهرستانهای استان خراسان رضوی و مشهد | ۱۳۹۰۰ میلیون ریال |

**شرایط:**
۱- شرکت های متقاضی بایستی دارای گواهی صلاحیت کاری لازم از نیروی انتظامی و اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی و مجوزهای مربوطه باشند.
۲- ارائه ضمانتنامه شرکت در مناقصه معتبر به مبلغ ۶۹۵/۰۰۰/۰۰۰ (ششصدونودوپنج میلیون ریال) در وجه اداره کل راه و شهرسازی خراسان رضوی.
۳- محل دریافت اسناد مناقصه: متقاضیان شرکت در مناقصه به منظور اخذ اسناد مناقصه به پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات به آدرس http://iets.mporg.ir و یا با مراجعه حضوری به آدرس: مشهد- بلوار خیام- تقاطع بلوار فردوسی- ساختمان شماره ۲ اداره کل راه و شهرسازی- اداره پیمان و رسیدگی.
۴- مهلت دریافت اسناد مناقصه: از تاریخ ۹۵/۱۲/۱۴ تا ساعت ۱۴ روز ۹۵/۱۲/۱۶
۵- آخرین مهلت تحویل مدارک و پاکتهای مناقصه: پایان وقت اداری (ساعت ۱۳) مورخ ۹۵/۱۲/۲۶ به آدرس مشهد- بلوار شهید دستغیب- نبش چهارراه خیام- اداره کل راه و شهرسازی خراسان رضوی (ساختمان شماره ۱) واحد دبیرخانه اقدام فرمائید.
۶- تاریخ بازگشایی پاکتها ساعت ده (۱۰) صبح روز شنبه مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ در محل اداره درآمد اداره کل (ساختمان شماره ۱) خواهد بود.

**روابط عمومی اداره کل راه و شهرسازی خراسان رضوی**

۱/۹۵۳۵۳۴۶۸



**آگهی دعوت از بستانکاران شرکت مسکن انجمن داروسازان خراسان (سهامی خاص) نوبت دوم به شماره ثبت ۱۱۲۶۳ (در حال تصفیه)**

با توجه به آگهی دعوت از بستانکاران شرکت مسکن انجمن داروسازان خراسان (سهامی خاص) منتشره در روزنامه رسمی کشور مورخ ۹۵/۱۱/۲۶ و به شماره ۲۰۹۵۶ که در صفحه ۱۰۲ شهرستان درج گردیده است (نوبت اول) بدین وسیله طبق ماده ۲۲۵ قانون تجارت از کلیه بستانکاران احتمالی دعوت می شود با در دست داشتن اسناد و مدارک مثبته به هیئت تصفیه شرکت به نشانی بلوار سجاد- بزرگمهر جنوبی- بین ۳ و ۵ پلاک ۷۱ مراجعه نمایند.

**هیئت تصفیه شرکت مسکن انجمن داروسازان خراسان**

۹۵۳۵۳۴۲۵/م



**آگهی مزایده شماره ۹۵/۱۰ (نوبت اول)**

**نام مزایده گزار: بانک سپه**

**موضوع مزایده: فروش املاک مازاد بانک سپه**

| ردیف | شماره پلاک ثبتی | نوع کاربری | عرصه | اعیان | قیمت پایه (ریال) | آدرس | توضیحات | نحوه فروش |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | ۳۲۶ فرعی از ۲۵۰۱۷ فرعی از ۲۴۹ اصلی بخش ۲ بیرجند | مسکونی | ۳۶۰ | حدود ۲۲۵ | ۴/۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ | بیرجند- مدرس ۲۶- پلاک ۳۸ | سند ششدانگ | نقدی |
| ۲ | کارخانه تولید فوم پلی استایرن (قطعه ۴۰۵۰ از بلوک صنایع شیمیایی) | صنعتی | ۴۷۳۰ | ۱۶۰۰ | کارخانه ۷/۸۷۵/۰۰۰/۰۰۰<br>ماشین آلات ۲/۲۳۶/۵۰۰/۰۰۰ | بیرجند- شهرک صنعتی- خیابان پویندگان ۴ قطعه ۴۰۵۰ از بلوک صنایع شیمیایی | محل طرح واگذاری شرکت شهرکهای صنعتی می باشد و متقاضی می بایست شرایط شرکت شهرکهای صنعتی را جهت جانشینی دارا باشد | ۲۰٪ نقد<br>الباقی ۳۶ قسط متوالی |
| ۳ | قطعات ۸۲ الی ۸۹ فرعی از ۱۹۲۹ اصلی بخش ۱۱ قاینات | صنعتی | ۱۰۱۸۶ | ۱۹۶۱ | کارخانه ۵/۷۰۱/۵۰۰/۰۰۰<br>ماشین آلات ۶۲۱/۰۰۰/۰۰۰ | شهرک صنعتی قاین | محل طرح واگذاری شرکت شهرکهای صنعتی می باشد و متقاضی می بایست شرایط شرکت شهرکهای صنعتی را جهت جانشینی دارا باشد | ۲۰٪ نقد<br>الباقی در ۳۶ قسط متوالی |
| ۴ | کارخانه تولید بدنه موتور (پلاک ثبتی ۲۳ فرعی از ۱۵۸۴ فرعی) | صنعتی | ۳۷۴۶/۴۷ | ۲۴۵۹/۴۲ | کارخانه ۴/۶۷۹/۴۹۷/۲۰۰<br>ماشین آلات ۲/۰۶۳/۷۰۰/۰۰۰ | بیرجند- شهرک صنعتی بلوار تلاش شرقی ۶ | کارخانه و ماشین آلات ترجیحا به صورت یکجا به فروش میرسد | ۲۰٪ نقد<br>الباقی در ۳۶ قسط متوالی |
| ۵ | ماشین آلات کارخانه بسته بندی گوشت | - | - | - | ۶۵۲/۰۰۰/۰۰۰ | بیرجند- شهرک صنعتی | جهت بازدید به دایره پشتیبانی منطقه مراجعه نمایند | نقدی |

**زمان، مهلت و محل دریافت اسناد مزایده:** علاقمندان به شرکت در مزایده می توانند پس از نشر آگهی جهت دریافت برگ شرایط مزایده با در دست داشتن فیش واریزی به مبلغ ۱۰۰/۰۰۰ ریال به حساب ۴۶۰/۱۰۰۰۰ به نام بستانکاران این بانک نزد یکی از شعب بانک سپه در سراسر کشور بابت شرکت در مزایده به مدیریت شعب بانک سپه واقع در خراسان جنوبی- بیرجند- میدان طالقانی- دایره پشتیبانی و خدمات مراجعه نمایند.

**الف: مهلت دریافت اسناد:** حداکثر تا آخروقت اداری روز سه شنبه مورخ ۹۵/۱۲/۲۴
**ب: مهلت تحویل پیشنهادات:** حداکثر تا آخروقت اداری روز شنبه مورخ ۹۶/۱/۵
**ج:** کلیه اموال و املاک عرضه شده با وضعیت موجود به فروش می رسد.
**د:** در شرایط مساوی اولویت با فروش نقدی است.
**هـ:** به میزان پرداخت غیرنقدی، طبق تعرفه بانکی سود تعلق می گیرد.

**برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن های ذیل تماس حاصل فرمایید: ۳۲۳۸۷۱۲۵-۰۵۶**
**بانک سپه دایره پشتیبانی و خدمات- مدیریت خراسان جنوبی**

۹۵۳۱۶۹۹۲/ج


تبلیغ پدیده ای فرهنگی است