خراسان روزنامه صبح ایران
سه شنبه ۲۶ اردیبهشت ۱۳۹۶ . ۱۹ شعبان ۱۴۳۸ . شماره ۱۹۵۳۶

حقوق مصرف کننده

تلفن همراه به همراه غذا و لباس از ضروریات امروز زندگی ما به شمار می رود. هر کدام از ما یکی از انواع عجیب و غریب گوشی های موبایل را برای خود خریده ایم و ممکن است که به این فکر افتاده باشیم تا برای خود گوشی جدیدی خریداری کنیم، قبل از آن لازم است تا نکاتی را بدانیم. به این بهانه در این گزارش به سراغ خرید تلفن همراه و وظایف فروشندگان و خریداران موبایل رفته ایم.

درباره خرید یک گوشی تلفن معتبر و مناسب

توصیه‌هایی برای خریدن گوشی همراه

سینا واحدی فر
h.habibi@khorasannews.com

چند سالی از آن زمان نمی گذرد که داشتن تلفن همراه یا همان موبایل یکی از معیارهای مادی خواستگاری بود که می شد از آن به همراه تحصیلات و ماشین یاد کرد، اما دیگر خبری از آن موقع نیست و دیگر می توان در سیسمونی نوزادها هم گوشی تلفن همراه یافت. اتفاقی که سبب شد بازار جدید و پررونقی در کشورمان پابگیرد و عده‌ای را هم به مشاغل مرتبط با آن مشغول سازد. امروز با وجود تنوع بسیار بالا در میان گوشی‌های موجود در بازار، انتخاب یک تلفن همراه مناسب برای اغلب افراد تبدیل به یک موضوع مشکل شده، تصمیمی که بخشی از آن مربوط به مدل گوشی و بخش دیگر آن مربوط به حواشی فروش است. دخل و خرج امروز به دنبال نکاتی رفته که قبل از خرید گوشی و یا حتی تعمیر آن به دردمان می خورد.

گوشی‌های مناسب برای همه

اولین و مهم ترین قابلیت تلفن همراه کیفیت صدای ارسالی و دریافتی در گوشی است. اگر صدای شما به خوبی به طرف مقابل نرسد، مسلما گوشی خوبی را انتخاب نکرده اید. از طرفی اگر صدای طرف مقابل نیز با کیفیت مناسب به شما نرسد، گوشی انتخابی شما عملا بلا استفاده و یا آزار دهنده است. به همین علت است که اولین تست لازم در محل فروش گوشی تماس با شماره نزدیکانتان و سنجش نوع صداست. بهتر است با صدای آرام با طرف مقابل صحبت کنید تا مطمئن شوید با صدای کم نیز، می توانید با وی مکالمه کنید. اگر جزو افرادی هستید که به ارسال پیامک علاقه مندید و بیشتر از این قابلیت استفاده می کنید؛ بهتر است به دنبال گوشی باشید که صفحه کلید کامل دارد. البته این نوع از گوشی ها اگر حالت کشویی داشته باشد، ضخامتشان از دیگر گوشی ها بیشتر است. اگر شما هم جزو دسته‌ای هستید که تمایل دارید با گوشی خود عکس های زیادی بگیرید، حتما به مشخصات فنی دوربین گوشی توجه کنید. در این صورت سعی کنید یک گوشی تهیه کنید که دوربین آن حداقل ۵ مگاپیکسل باشد. گوشی هایی با رزولوشن ۸ و ۱۲ مگاپیکسل نیز در بازار موجود هستند، ولی مگاپیکسل بیشتر صرفا به معنای دوربین بهتر نیست. دوربین اکثر گوشی های موبایل مجهز به قابلیت فیلمبرداری نیز هستند. اگر این مورد برای شما اهمیت زیادی دارد، باید یک گوشی تهیه کنید که مجهز به قابلیت فیلمبرداری با کیفیت HD یا FullHD باشد. اگر مکالمه تصویری برایتان مهم است و از نرم افزارهایی همچون اسکایپ یا ایمو استفاده می کنید، بهتر است به دوربین جلوی گوشی نیز توجه کنید.

از جمله موارد دیگری که حتما باید در هنگام خرید گوشی به آن توجه ویژه‌ای داشته باشید عمر باتری گوشی است؛ یعنی میزان شارژی که گوشی در اختیار شما قرار می دهد. معمولا قدرت باتری هر گوشی در مشخصات فنی آن با واحد میلی آمپر ساعت (mAh) عنوان می شود. اما آنچه عمر باتری را معین می کند، نحوه استفاده شما از گوشی است. به طور مثال اگر Wi-Fi گوشی را روشن کنید، باتری آن خیلی زودتر از حالتی که Wi-Fi خاموش است، مصرف می شود. بنابراین اگر عمر باتری برای شما اهمیت دارد، هم به قدرت باتری توجه کنید و هم موارد مصرفی بالای باتری را شناسایی کنید.

پس از انتخاب گوشی محل خرید مهم است

حتما از واحدهای مجاز اتحادیه خرید خود را انجام دهید. از مشخصه های این واحدها دارا بودن پروانه کسب فعال در آدرس محل کسب و همچنین دارا بودن برچسب مجاز اتحادیه سال ۹۵ می باشد. واحدهای صنفی مجاز موظفند برای خرید شما فاکتور معتبر با سربرگ یا مهر واحد صنفی ارائه کنند. لیست مراکز و واحدهای مجاز اتحادیه تلفن همراه هم در فروش و هم در تعمیرات را در سایت اتحادیه صنفی تلفن همراه مشهد مشاهده نمایید. پس از ورود به مغازه معتبر سعی کنید تلفن همراهی که قصد خرید دارید، دارای کارت گارانتی معتبر و فعال در مشهد باشد. در غیر این صورت فروشنده هیچ مسئولیتی در قبال خرابی و یا ایراد ایجاد شده ندارد. در کشورمان حدود ۴۰ شرکت هستند که توانایی گارانتی تلفن همراه را دارا می باشند. این گارانتی ها که اصلی و شرکتی است، خدمات پس از فروش کالاهای دیجیتال را ارائه می دهند و مورد تایید وزارت صنعت و معدن قرار گرفته اند. لیست این شرکت ها را در سایت وزارت صنعت و معدن می توانید پیدا کنید. شرکت های عرضه کننده تلفن همراه موظفند برای کالاهای خود دفترچه راهنمای فارسی و کارت ضمانت صادر نمایند.

نکات داخل موبایل فروشی

پس از این که به قیمت توافقی با فروشنده معتبر دست پیدا کردید، باید به نکات مهم دیگر نیز توجه کنید. شماره سریال جعبه، گوشی و کارت ضمانت باید همخوانی داشته باشد. نکته مهم برای گارانتی گوشی، زمان مندرج بر کارت ضمانت است. از تاریخ شروع گارانتی زمان زیاد و طولانی نگذشته باشد. در هنگام خرید اصلا عجله نکنید، باید تمامی بخش های لازم را فروشنده موبایل برای شما تست و بررسی کند. از جعبه گوشی تا تماس تلفنی برای اطمینان صدا و باتری. اگر هم قصد خرید گوشی دست دوم را دارید، در زمان خرید حتما از فروشنده ۲۴ ساعت مهلت تست بگیرید تا باتری و سایر قسمت های آن را به طور کامل تست کنید.

شکایت را کجا ببریم؟

مسیر های تعیین شده برای انجام شکایت از تخلفات صورت گرفته در موبایل فروشی ها در چند جا قابل پیگیری است. در صورت ایجاد هر گونه مشکل و یا اختلافی با فروشندگان تلفن همراه و یا ارائه شکایت می توانید در ابتدا به اتحادیه تلفن همراه مشهد واقع در خیابان ابن سینا، روبروی سه راه ادبیات، نبش ابن سینا ۳/۲، ساختمان ۴۶، واحد ۲۰ مراجعه کنید. اتحادیه تلفن همراه مشهد دارای ۴ کمیسیون بازرسی، فنی، آموزش و رسیدگی به شکایات است که می تواند پاسخ گوی مسائل مرتبط با تلفن همراه شما باشد. نوع رسیدگی به شکایت شما به این صورت است که پس از انجام تخلف با در دست داشتن مدارک موجود که شامل فاکتور، گوشی و هر موردی از اختلاف پیش آمده است، به محل اتحادیه مراجعه کرده و اعلام شکایت خود را کتبی در فرم شکایات پر می کنید. پس از آن کارشناسان رسیدگی به شکایات مراحل بررسی را شروع می کنند. اگر مساله پیش آمده قابل پیگیری و حل بود آن را ظرف چند روز انجام داده و نتیجه را به شما اطلاع می دهند. در صورتی که اختلاف مستلزم حضور شما در اتحادیه باشد، از طرف شکایت شده نیز در اتحادیه دعوت کرده و با حضور هر دو طرف به بررسی شکایت می پردازند. در صورت اعلام خطا توسط کارشناسان و عدم رضایت شاکی، پرونده می تواند به تعزیرات حکومتی و مراحل قضایی ارجاع شود. هیات های رسیدگی به تخلفات صنفی تعزیرات حکومتی محل دیگری است که می توانید برای شکایت به آن مراجعه کنید. توجه داشته باشید که تعزیرات حکومتی نیز از کارشناسان اتحادیه موبایل استعلام کارشناسی می گیرند. یعنی در مرحله اول و برای تسهیل کار می توانید به همان اتحادیه مراجعه کنید. با درج شکایت رسمی و اعلام اطلاعات واحد صنفی و مستندات شکایت شما به جریان افتاده و با توجه به صنف مورد نظر توسط بازرس تعزیرات و یا اتحادیه و اصناف بررسی شده 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 متعهد به پرداخت جریمه به دولت نیز می باشد.

حتما از واحدهای مجاز اتحادیه خرید خود را انجام دهید. از مشخصه های این واحدها دارا بودن پروانه کسب فعال در آدرس محل کسب و همچنین برچسب مجاز اتحادیه سال ۹۵ می باشد

تجربیات شما

سوالات و ایده های خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

انتقاد از مواضع کارشناسان اتحادیه

باسلام امیدوارم با رسیدگی به شکایات دیگر کسی جرات خیانت به مردم را نداشته باشد.
متاسفانه کارشناسان اتحادیه طرف فروشنده ها را می گیرن و از اونا حمایت می کنن من خودم تجربه شو دارم.

شکایتی که پس از یک هفته نتیجه داد

با سلام. خدا خیرتون بده، من یه گوشی خریدم فروشنده ۴۵۰ هزار تومان گرون داده بود شکایت کردم کمتر از یک هفته پولمو پس گرفتم.
حتماً شکایت کنید، من هم در ... گوشی بهم گرون تر فروختن، با ارائه قبض کارت خوان و فاکتور ازشون شکایت کردم بعد از دو هفته گفتن که برم برای شورا، فروشنده موبایل رو هم احضار کردن، بعد از شورا و اثبات گران فروشی، فروشنده هم مبلغی که گران فروخته بود و هم مبلغی که برای هزینه شکایت واریز کرده بودم رو به من پرداخت کرد چون اگر این کار رو نمی کرد به دلیل گران فروشی پرونده اش به تعزیرات می رفت و براش مشکل به وجود میومد این جوری حداقل میشه کمی از ظلمی که در حقتون شده رو جبران کنید.

گوشی را هنگام خرید چک کنید

حقوق سه ماه کارم رو دادم یک گوشی مارک خریدم همون روز متوجه شدم گوشی مشکل داره !!! مغازه دار قبول نکرد بردم نمایندگی گفت یک قطعه اش کم است بعد یک ماه و هزار بار زنگ زدن گوشی رو تحویلم دادند که مثلا درست شده اما پر از اشکال بود.
باید همون جا توی گوشی فروشی همه چی رو امتحان می کردم تا این بلا سرم نمی یومد.