یک مسئول در «صمت» از ثبت ۵۲۰ شکایت طی ۶ ماه از نمایندگی های خودرو خبر داد

روزی ۳ شکایت از نمایندگی های خودرو

گزارش

میرزاده

وضعیت ثبت نام خودرو و خدمات پس از فروش در نمایندگی های مجاز حال و روز خوشی ندارد و مربوط به امروز و دیروز نیست. بر اساس ارزیابی های صورت گرفته، مردم از عملکرد نمایندگی ها ناراضی هستند و کمبود یا نبود قطعات یدکی، کیفیت پایین قطعات، خدمات و تعمیرات، هزینه تراشی بی مورد و انجام ندادن کار و... جزو انتقادهای اصلی مردم از خدمات پس از فروش خودرو در ایران است.

شهروندی گلایه می کند که خودرو را در مشهد ثبت نام کرده و به او گفته اند برای تحویل گرفتن خودرو باید به «ورامین» برود. دیگری گلایه دارد که خودرو را به صورت لیزینگی و به روش ثبت نام برای تحویل فوری درخواست کرده و پس از گذشت ۲ ماه، به او گفته اند که نام او در فهرست ثبت نام کنندگان خودرو در نمایندگی وجود ندارد. دیگری از نحوه تنظیم قرارداد خرید و تحویل خودرو در نمایندگی ها گلایه دارد و می گوید که این قرارداد، به صورت یک طرفه و به سود خودروساز است. دیگری می گوید که خودروی او با مشکل مواجه شده و با وجود داشتن گارانتی، هر بار که به نمایندگی مراجعه می کند، به او می گویند که قطعه مد نظر او در بازار وجود ندارد. دیگری می گوید که پس از گذشت یک سال استفاده از خودرو، متوجه شده که خودرو پیش از تحویل، دچار حادثه شده و او نیز بی خبر، خودرویی را تحویل گرفته که بخشی از بدنه آن صافکاری و نقاشی شده است. دیگری از قصه پرغصه استفاده از قطعات تعمیر شده به جای قطعه نو در نمایندگی ها می گوید و...

اما نکته مهم این است که بالاخره چه نهادی باید به نارضایتی های مردم رسیدگی کند؟

ثبت ۵۲۰ شکایت

در این زمینه کارشناس مسئول بازرسی سازمان صمت (صنعت، معدن و تجارت) استان می گوید: طی شش ماه نخست امسال ۵۲۰ شکایت از نمایندگی های خودرو به دست ما رسیده است که از این شکایت ها ۱۹۳ فقره مربوط به تأخیر در تحویل خودرو، ۲۰ فقره مربوط به مسترد نکردن وجه یا مابه التفاوت

پس از انصراف، ۹۳ فقره مربوط به وجود نقص فنی، رنگ نامرغوب و موارد مشابه آن، ۱۷۱ فقره مربوط به ضعف در ارائه خدمات پس از فروش، ۲۷ فقره مربوط به ضعف در عملکرد نمایندگی شامل ارائه قطعات گران و موارد مشابه، ۱۳ فقره مربوط به پرداخت نکردن سود مشارکت و سه فقره مربوط به گران فروشی خودرو بوده که به اقتضای شکایت های صورت گرفته، پیگیری ها برای رسیدگی به حقوق مردم انجام شده است.

"مهدی مقدسی" می افزاید: سازمان صمت، متولی اصلی رسیدگی به همه این شکایت ها نیست. تا زمانی که خودرو به مشتری تحویل نشده باشد، یعنی خرید و فروشی صورت نگرفته، تمام شکایات از جمله عمل نکردن به تعهدات، تأخیر در تحویل، پرداخت نکردن وجه پرداختی در صورت انصراف از ثبت نام و... به دستگاه قضایی برمی گردد. ما نیز ضمن هدایت این افراد به مراجع قضایی، در مکاتبه با بازرسی سازمان صمت و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در تهران و از طریق دفاتر اصلی نمایندگی، موضوع را پیگیری کرده ایم.

شکایت های پس از تحویل خودرو

مقدسی ادامه می دهد: از زمانی که خودرو تحویل شود، سازمان صنعت و معدن می تواند در زمینه شکایت های مختلف از جمله گران فروشی، ارائه نشدن خدمات پس از فروش، پرداخت نکردن سود تأخیر و سود مشارکت، سالم بودن خودرو و... به موضوع وارد شود. مثلا درباره شکایاتی که از گران فروشی خودرو به ما می رسد، قراردادها بررسی می شود تا مشخص شود در مفاد قرارداد، نحوه محاسبه قیمت نقدی یا اقساطی به چه صورت بوده است و در صورتی که نمایندگی به تعهد عمل نکرده، باید پاسخ گو باشد.

وی می افزاید: درباره تأخیر در تحویل خودرو، عددی متناسب با قیمت خودرو مشخص شده است و در قرارداد نیز قید می شود. به گونه ای که شرکت متعهد می شود، بابت هر روز تأخیر در تحویل خودرو، این مبلغ را به خریدار پرداخت کند. در صورتی که این پرداخت صورت نگیرد، ما به این موضوع ورود می کنیم. علاوه بر این، سود مشارکت نیز به صورت جداگانه محاسبه می شود و باید به مشتری پرداخت شود. وی می افزاید: البته در برخی موارد، خریدار بدون مطالعه مفاد قرارداد، صرفا آن را امضا کرده و ممکن است پیگیر آن هم نباشد. اما اگر قرارداد را به دقت مطالعه کرده و از حقوق خود آگاه شده باشد، حقوق او قابل محاسبه است و همکاران ما نیز به این موضوع ورود می کنند.

تخلفات در ارائه خدمات پس از فروش

کارشناس مسئول بازرسی سازمان صمت ادامه می دهد: موارد بعدی مورد اعتراض مردم، در زمینه ارائه خدمات پس از فروش اتفاق می افتد. یکی از رایج ترین این تخلفات، به موضوع «خواب خودرو» مربوط می شود. اگر شخصی در دوره گارانتی خودرو برای تعمیر به نمایندگی مراجعه کند، نمایندگی موظف است ظرف ۴۸ ساعت، نقص خودرو را برطرف کند و آن را به مشتری تحویل دهد. اما اگر این مدت بیش از ۴۸ ساعت طول بکشد، باید مبلغ مشخصی را بر اساس قیمت خودرو به مشتری پرداخت کند. مثلا این مبلغ برای خودرو پژو ۲۰۶ روزانه حدود ۸۰ هزار تومان است. در صورتی که نمایندگی به این موضوع عمل نکند موضوع توسط بازرسی صمت پیگیری می شود. وی می افزاید: تخلف دیگری که در زمینه نمایندگی های خودرو مطرح می شود، وجود نقص فنی در خودرو در زمان تحویل است. مثلا ممکن است خودرو دچار خراش یا نقص در بدنه شود که بدون اطلاع مشتری، پس از نقاشی آن را تحویل داده اند. یا ممکن است مشکلی در موتور خودرو وجود داشته باشد که برطرف نشده است و این موضوعات قابل پیگیری است. مقدسی تأکید می کند: بر اساس قانون حمایت از مصرف کننده، در صورتی که نمایندگی نتواند پس از سه بار مراجعه مشتری، مشکل اساسی خودرو را برطرف کند، باید خودرو را تعویض کند.

وی به ضرورت تأمین قطعات خودرو توسط خودروساز اشاره می کند و می افزاید: بر اساس قانون، قطعات مورد نیاز خودروی تولید شده، تا ۱۰ سال پس از تولید خودرو باید توسط خودروساز تأمین شود و این، از تعهدات سازندگان خودرو است. بنابراین ذکر این که قطعه ای از خودرو در نمایندگی وجود ندارد، از نمایندگی رفع مسئولیت نمی کند و نمایندگی، موظف به تأمین قطعه در کوتاه ترین زمان است.

برای اطلاع مسئولان

مخاطبان گرامی، ستون «برای اطلاع مسئولان» صدای شما را به صورت مستقیم به اطلاع مسئولان استان می رساند.

پیامک: ۲۰۰۰۹۹۹ تلفن: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۱۱ تلگرام: ۰۹۳۹۳۳۳۳۰۲۷

شهرداری

مدت ۷ سال است که شهردار منطقه ۷، یک خیابان ۲۴ متری را در خیابان شهید فدایی ۵۱ منطقه سیدی آسفالت نکرده است.

چرا پایانه زکریا دستگاه شارژ من کارت ندارد و می گویند از سامانه اصلی قطع شده و چنان چه بخواهند شارژ کنند در حد دو یا سه هزار تومان شارژ می شود و در بیشتر مواقع تعطیل است. وقتی هم سوار اتوبوس می شویم، هزار تومان می گیرد.

از شهرداری و سازمان ترافیک تقاضا داریم، برای رفع بن بست معلم ۵۱ اقدام کنند. الان تبدیل به پارکینگ نمایشگاه داران شده و ساکنان از این وضعیت گلایه دارند.

لطفا فکری به حال ترافیک میدان بارنوغان تا همت آباد بکنید. بعد از ظهرها ترافیک بسیار سنگین است.

قبلاً هم درباره افزایش بهای من کارت خالی از پنج هزار تومان به ۱۵ هزار تومان پیامک دادم، ولی چاپ نکردید. لطفا این بار چاپ کنید.

متاسفانه با وجود گذشت چند ماه از افتتاح پل تقاطع شاهد و آزادی، تجمع مسافربران و حتی اتوبوس های قوچان و بجنورد در ابتدای بولوار خادم الشریعه همچنان موجب ترافیک و راه بندان می شود و مامور پلیس هم فقط برخی مواقع حضور دارد. آیا واقعا پلیس نمی تواند این مشکل را حل کند؟

شهرستان ها

چرا کسی به فریاد کنار گذر رباط سنگ نمی رسد. جاده ای که تمام شده ولی دو سال است که مسدود است و افتتاح نمی شود.

جای تاسف است که تنها سه کیلومتر از ۳۰ کیلومتر جاده ارتباطی شهر کدکن از توابع تربت حیدریه آسفالت شده است. مسئولان مطلع باشند.

مهندس شرکت گاز و از طرفداران روزنامه خراسان هستم. تاکنون در پروژه های گازرسانی روستاهای زیادی حضور داشتم. اما یکی از مکان های ناشناخته ای که رسانه ای نشده و بسیار بکر و با صفاست، روستای "اسجیل" و "بار" از توابع نیشابور است که آبشارهای زیبایی دارد.

متفرقه

چرا برخی خانواده ها، با مستند سازی و طلاق های صوری حقوق می گیرند.

در هفته نیروی انتظامی هستیم، چرا با سازندگان قمه هیچ برخوردی نمی شود؟

از مسئولان تیم پدیده خواهش می کنم، به فکر این تیم باشند. اگر برای این تیم اتفاقی بیفتد یا به خاطر بازیکن سابق خارجی از تیم پدیده امتیازی کم شود، دیگر نمی شود جبران کرد.

لطفا به تنها نماینده فوتبال استان در لیگ برتر رسیدگی کنید. تیم پدیده در این دوره واقعا خوب کار کرده است. چرا مشهد نباید یک نماینده در جام آسیا داشته باشد؟

فکری به حال پارک محله ما در بولوار خیام بکنید. نه روشنایی دارد و نه نیمکت. از طرفی پاتوق کارتن خواب ها و معتادان شده است. با بچه هایم می ترسیم رد شویم.

من یک تشک رویال از سرای بلور گرفتم. اعلام شده که تقلبی است. تکلیف ما چیست. اگر ببرم که قطعا پس نمی گیرند.

بهداشت شهر ک حجت آباد جاده کنه بیست امکانات لازم را برای بیمارها ندارد. لطفا بررسی کنید.

یک راننده تاکسی در بولوار لادن برای سوار کردن مسافر پیچید جلویم. چند دفعه دیگر هم شاهد انجام این کارها بودیم.

یک روز صبح به مرکز اهدای خون در میدان شریعتی (تقی آباد) رفتم. پس از پذیرش و قبل از خون دادن، درخواست یک لیوان آب خوردن کردم که گفتند لیوان نداریم. سؤال کردم، چرا لیوان ندارید؟ در پاسخ ام گفتند که با داخلی ۱۰۴ و مدیریت تماس بگیرید. پس از تماس با رئیس دفتر مدیریت این موضوع را تأیید کرد و گفت پیگیری می کند.

قیمت اقلام که در روزنامه چاپ می کنید، درست نیست. شما قیمت ها را بیشتر اعلام می کنید و این باعث التهاب بازار می شود.

چرا گلایه های سهامداران پردیسبان را چاپ نمی کنید؟

از مسئولان مرکز بهداشت استان خواهش می کنم بازدیدی از سرویس های بهداشتی آقایان و بانوان در مرکز معاینات بالینی پزشکی قانونی شرق مقابل گمرک داشته باشند و از نزدیک وضعیت کثیف و آلوده آن جا را ببینند.

به نیروی انتظامی که با انواع فساد، سرقت، اعتیاد، بی بندوباری و جرم های مختلف و خیلی حرفه ای مقابله می کند، خسته نباشید می گوییم. مامی دانیم هیچ زبان و قلمی نمی تواند قدردان زحمات این عزیزان باشد. هفته نیروی انتظامی مبارک باد.

اعلام کردند، نوبت دهی تلفنی بیمارستان خاتم الانبیا از ساعت ۸ صبح صورت می گیرد، من ساعت ۸ صبح تماس می گیرم، اما اکنون مدت یک هفته است که اعلام می کنند، نوبت تمام شد.

آخر بولوار امامت شاهد آدم های معتادی هستیم که در حاشیه پارک خطی تجمع می کنند و اهالی این منطقه با مشکلاتی رو به رو هستند.

مدتی است در جایگاه های پمپ بنزین با کمبود بنزین سوپر مواجه شده ام.

چند بار است که کلمه "صمت" را در روزنامه چاپ کردید، به نظرم غلط املایی است و درست آن صنعت است.

خراسان: کلمه "صمت" مخفف صنعت، معدن و تجارت است که هم اکنون در تمام رسانه ها چاپ می شود.

دوربین خوانندگان

شهروند خبرنگار

استفاده شخصی از خودروی دولتی

خطاب به مسئولان اداره های مختلف می گویم که آقایان مسئول، لطفا به فعالیت خودروهای اداری که به راننده های اداره تان می سپارید، دقت نظر بیشتری داشته باشید. در یکی از روزهای تعطیل در بولوار حجاب مشهد با این صحنه روبه رو شدم که یک نفر با ماشین پلاک دولتی به همراه خانواده اش در حال گشت و گذار است. خواستم به این فرد تذکر بدهم، اما کمی که با خودم فکر کردم، دیدم این تنها یکی از تخلفاتی است که وجود دارد.

شهروند خبرنگار

آسفالت نامناسب خیابان ها

در انتهای هاشمیه ۷۵ وضعیت آسفالت به شدت به هم ریخته است. قسمت هایی را که برای انجام اقدامات عمرانی برش داده اند، به شدت نامناسب تعمیر کرده اند. مثل این که از روی کامیون چند بیل آسفالت ریخته باشند و به امان خدا رهایش کرده باشند. دلیل این سهل انگاری ها را متوجه نمی شوم. البته اعتراض هم کرده ایم اما اتفاق خاصی تا امروز رخ نداده است. متاسفانه این اتفاقی است که در شهر زیاد دیده می شود.

بازتاب گزارش

محمد بهبودی نیا

در پی بازتاب گزارش "تشک های تقلبی رویال" در بازار

تشک های خوشخواب، هولوگرام دار می شوند

در تاریخ ۱۶ مهر امسال گزارشی درباره تشک های تقلبی «رویال» در روزنامه خراسان رضوی به چاپ رسید که در این گزارش رئیس اتحادیه کالای خواب و ندافان مشهد به صراحت اعلام کرده بود، تمامی تشک های این نشان تجاری در بازار، تقلبی است و خط تولید این نشان تجاری ۱۲ سال قبل به صورت کامل متوقف شده است. چاپ این گزارش، بازتاب های گسترده ای در بین مردم و تولیدکنندگان داشت. حتی از استان های دیگر نیز پیگیر حل این موضوع شدند که بر این اساس کمیسیون فنی در اتحادیه مربوط تشکیل و قرار شد پیگیر حل این معضل در بازار باشند.

رئیس اتحادیه کالای خواب و ندافان مشهد با تایید دوباره این مطلب و در گفت و گو با خبرنگار ما ضمن اشاره به تماس های متعددی که مردم و تعدادی از تولیدکنندگان تشک و کالای خواب با این اتحادیه داشتند، می گوید: پس از انتشار گزارش «تشک های تقلبی رویال» در روزنامه خراسان رضوی، اتحادیه کالای خواب و ندافان مشهد برای حل مشکلات موجود و جلوگیری از تخلفات، این موضوع را در قالب کمیسیونی فنی مطرح کرد و این کمیسیون که متشکل از فعالان مطرح عرصه تولید تشک بود، مصوباتی داشت که طبق آن برای هر تشک تولیدی یک کد تعریف و پس از این بدون استثنا تمام تشک ها با هولوگرام در بازار عرضه می شود. محمدرضا اشرفی با بیان این که به جد پیگیر اجرایی شدن این کار هستیم، اظهار کرد: این طرح برای اولین بار در مشهد کلید خورده است و از هفته آینده هم اجرایی می شود.

اشرفی می افزاید: وقتی هر تشک یک هولوگرام مخصوص به خود داشته باشد، به راحتی می توان از تولید تشک های نامرغوب و تقلبی توسط هر تولیدکننده ای جلوگیری کرد. از طرفی می توان موضوعاتی از قبیل پشتیبانی ضمانت نامه ها، آنالیز قیمت و کیفیت را در استان به دقت کنترل کرد. وی خاطرنشان می کند: با نصب این هولوگرام حتی می توانیم تخلفات مربوط به تشک هایی را که از دیگر استان ها و کارگاه های تولیدی غیرمجاز وارد بازار می شود، کنترل کنیم و آمار تشک های تقلبی موجود در بازار را به کمترین میزان ممکن برسانیم.

وی درباره چگونگی پیگیری تخلفات بعد از نصب هولوگرام، می افزاید: هولوگرام ها به شکلی طراحی شده که محصولات تولیدی شرکت هایی که پروانه فعالیت دارند، متفاوت است. با بررسی هر هولوگرام می توانیم به اطلاعات دقیقی درباره محل تولید این تشک ها دست یابیم. بعد از نصب هولوگرام روی تشک ها چنان چه مشخص شود فردیا افرادی تشکی را تولید کرده اند که با اطلاعات مندرج در هولوگرام همخوانی ندارد از طریق مسئولان اتاق اصناف مشهد برخوردهای قانونی با این موضوع انجام خواهد شد.

رئیس اتحادیه کالای خواب و ندافان مشهد تصریح می کند: بعد از نصب این هولوگرام به مردم اطلاع رسانی خواهیم کرد که تنها تشک های هولوگرام دار مورد تایید اتحادیه کالای خواب است و بعد از انجام شدن این طرح تشک های کیفیت دار از کالاهای بی کیفیت و بدون هولوگرام بازشناخته خواهد شد و مردم می توانند با خیال راحت درباره قیمت و کیفیت، تشک های مد نظرشان را خریداری کنند.

اشرفی همچنین به بازخورد گزارش روزنامه خراسان رضوی درباره تشک های تقلبی «رویال» اشاره می کند و می گوید: این گزارش بازخورد گسترده ای در بین مردم و تولیدکنندگان داشت، به طوری که از استان های مختلف کشور نیز تماس هایی را داشتیم و با بازخوردهای مثبتی روبه رو شدیم.

پیگیری حرف مردم

رضا شیدا

پیگیری گلایه رانندگان تاکسی تلفنی تایباد درباره سرویس مدارس

شهردار تایباد: فقط یک شرکت اعلام آمادگی کرد

«با وجود آن که در شهر تایباد حداقل ۳۰ دفتر تاکسی تلفنی وجود دارد، اما تاکسیرانی تایباد، سرویس مدارس را صرفا به یک دفتر تاکسی تلفنی واگذار کرده است. از مسئولان شهر می خواهیم درباره سرویس مدارس، تبعیض قائل نشوند و همه تاکسی تلفنی ها بتوانند از امکان ارائه سرویس مدارس استفاده کنند.» یکی از شهروندان با ارسال این پیام برای روزنامه خراسان، خواستار آن شده که همه تاکسی تلفنی های تایباد بتوانند به عنوان سرویس مدارس در شهر خدمت رسانی کنند.

شهردار تایباد در این باره به خبرنگار ما می گوید: موضوع این گونه نیست که سرویس مدارس به یک تاکسی تلفنی واگذار شود بلکه این کار به یک شرکت واگذار شده است. "ایوب سیدالحسینی" می افزاید: با توجه به آیین نامه جدید سرویس مدارس، الزام شده است که سرویس دهی به دانش آموزان از طریق شرکت های ثبت شده برای این موضوع انجام شود که شرایط آن ها با شرایط تاکسی تلفنی ها متفاوت است. در شهر تایباد نیز فقط یک شرکت وجود دارد که برای این کار اعلام آمادگی کرده و به همین دلیل، سرویس دهی از طریق قرارداد با همین شرکت انجام می شود.

سیدالحسینی خاطرنشان می کند: تا سال گذشته، سرویس دهی مدارس به شرکت داده نمی شد و الزام قانونی در این زمینه وجود نداشت. اما با توجه به این موضوع، واگذاری سرویس به شرکت ها الزامی شده است، کار سرویس دهی صرفا باید از طریق شرکت های مجاز انجام شود. وی تأکید می کند: برای ما تفاوتی ندارد که چه تعداد شرکت برای این موضوع اعلام آمادگی کنند و اگر شرکت دیگری در این زمینه وجود داشت، حتما خدمت سرویس مدارس از طریق آن شرکت نیز انجام می گرفت. اما چون صرفا یک شرکت اعلام آمادگی کرد، همان شرکت هم امور سرویس مدارس را بر عهده دارد.

روزنامه خراسان رضوی

لطفاً پیگیری کنید

پیامک: ۲۰۰۰۹۹۹
تلفن: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۱۱
نمابر: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۲۹

۰۹۳۹-۳۳۳۳۰۲۷
@khorasanerazavi

برای استحضار مردم

نمابر: ۰۵۱۳۷۶۲۶۵۰۱

مسئولان و مدیران روابط عمومی سازمان ها می توانند پاسخ های خود به پیامک های مردم را از طریق پست الکترونیکی kho.razavi@gmail.com به روزنامه خراسان رضوی ارسال کنند. پاسخ مسئولان به پیامک های مردمی، روزانه در همین ستون منتشر خواهد شد و به استحضار مردم خواهد رسید.

شرکت آب و فاضلاب استان

شهروند: احتراما، در خصوص مطلب منتشر شده در تاریخ ۹۷/۷/۱۷ آن روز نامه با عنوان «گل آلوده شدن آب روستای قره جنگل»

به استحضار می رساند، به دلیل پارگی لوله جدار چاه آب شرب مجتمع فتح آباد که روستای قره جنگل جزو این مجتمع است، آب چاه گل آلود شده که این شرکت اقدام به کشیدن پمپ و پیگیری ویدئومتری و مرمت چاه کرده است و هم اکنون آب رسانی با تانکر سیار به اهالی روستای قره جنگل شروع شده است.

در خور است که کیفیت آب شرب تحویلی به روستاییان همواره خط قرمز شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان رضوی بوده و با وجود بروز خشکسالی های پی در پی که علاوه بر کمیت، کیفیت منابع آبی استان را متأثر کرده است، این شرکت هیچ گاه آب فاقد استانداردهای لازم را برای شرب در اختیار روستاییان قرار نمی دهد.

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری مشهد

شهروند: در پاسخ به مطلب مندرج مورخ ۹۷/۶/۲۷ ستون اطلاع مسئولان درباره کاهش مراکز شارژ من کارت

به استحضار می رساند: هیچ گونه کاهشی در مراکز شارژ و فروش اتفاق نیفتاده است و هم اکنون بیش از ۱۲۰۰ عامل فعال، باجه و دستگاه خودشارژ در شهر مشهد فعال هستند. ضمن این که هر کدام از شهروندان که تمایل به همکاری دارند می توانند با مراجعه به سایت mancrd.mashhad.ir نسبت به ثبت نام برای دریافت دستگاه اقدام کنند.