

# مشکلات طرح رجیستری از نگاه فروشندگان موبایل - دیجیاتو

آرش پارساپور | چهارشنبه، ۱۱ بهمن ۱۳۹۶

بعد از اجرایی شدن طرح رجیستری موبایل بیشترین نگاه رسانه‌ای و مسولین به تبعات آن در بین کاربران بوده و کمتر کسی از پیامدهای طرح رجیستری برای فروشندگان صحبت کرده است؛ فروشندگانی که لزوماً نه واردکننده هستند و نه قاچاقچی، بلکه بسیاری از آنها صرفاً واسطه‌هایی برای فروش موبایل‌های وارداتی به مردم هستند.

بعد از صحبت وزیر ارتباطات در روزهای آغازین طرح رجیستری و [توصیه «موبایل نخرید»](#) به مردم، اتفاقات زیادی در بازار کسبه موبایل رخ داده که [فراتر از مشکلات خوابیدن بازار خرید و فروش موبایل](#) است؛ مشکلاتی که به نظر می‌رسد بیشتر از آنکه فروشنده در آن مقصر باشد، اطلاع‌رسانی‌های ناقص و یا خدمات ناکارآمد سازمان‌های مربوطه در طرح رجیستری در شکل گرفتن آنها دخیل هستند.

قطع آنتن چندین هزار دستگاه از موبایل‌های آیفون، که اولین برند مشمول طرح رجیستری به حساب می‌آید، از مشکلات جدیدی است که گریبانگیر فروشندگان شده است. بسیاری از آنها ادعا دارند که موبایل‌های مذکور را تا قبل از ۱۴ آذرماه، یعنی آغاز فاز اول طرح رجیستری، روشن کرده‌اند و در شبکه ثبت کرده‌اند. در ماه اخیر چندین فروشنده موبایل به شیوه‌های مختلف با دیجیاتو تماس گرفته و درخواست داشتند تا همون‌گونه که اخبار مربوط به رجیستری در دیجیاتو پوشش داده می‌شود، دغدغه‌ها و مشکلات فروشندگان نیز منعکس شود. پای صحبت برخی از این افراد نشستیم و گزارش پیش رو، بازتابی از گفته‌های آنهاست.

حمید فروشنده‌ای در شهر اهواز است که به دیجیاتو از کساد بازار و دیوار کوتاه آن می‌گوید. او معتقد است دولت هیچ دیواری کوتاه‌تر از فروشندگان پیدا نکرده و تمام مشکلات طرح رجیستری را بر سر آنها خالی کرده است:

«به عنوان خریدار موبایل، با هرکدام از سازمان‌های مربوط به طرح رجیستری تماس بگیرید و از قطع آنتن گوشی خود شکایت کنید، راه حل اولی که پیشنهاد می‌کنند شکایت از فروشنده است. اصطلاح فروشنده‌نماها که از خلال سخنانی مسولین از تلویزیون رسمی به ما برجسب زده می‌شود همه صنف را زیر سوال برده و مشتریان را علیه مغازه‌ها شورانیده است.»

او می‌گوید که اکنون فروش آیفون را متوقف کرده، چرا که تا کنون ضررهای مالی بسیاری متوجه او و همکارانش شده است. به گفته حمید، تقصیر سیستم غلط پایش موبایل‌هاست و نه آنها. این فروشنده باور دارد که در حال حاضر رابطه بین فروشندگان و خریداران تبدیل به یک میدان جنگ شده که دولت به جای ایجاد صلح در آن، بیشتر آتش آن را زیاد می‌کند:

«چندین سازمان برای رسیدگی به شکایات مردم وجود دارد اما هیچ سازمانی برای شکایت ما وجود ندارد. بارها خواسته‌ایم از سامانه‌های همتا و یا دیگر سازمان‌های مشابه فعال در طرح رجیستری شکایت کنیم ولی دستان به هیچ جا بند نیست و نمی‌دانیم دقیقا باید به کجا شکایت ببریم. باز در تهران اوضاع از طریق اتحادیه‌هایشان تا حدی قابل پیگیری است ولی در شهرستان‌ها این موضوع عملاً منتفی است.»

علی فروشنده دیگری است که بیش از ۱۰ سال در واردات و فروش محصولات اپل فعالیت می‌کند. فروشگاه‌های این فروشنده در چندین شهر از جمله یزد، کرمان و شیراز گستردگی دارد که در تمامی شعبات با مشکلات مشابه روبرو شده است. او به دیجیاتو می‌گوید:

«شکایات مردم در وهله اول به صمت (سازمان صنعت، معدن و تجارت) ابلاغ می‌شود و این سازمان تصمیم می‌گیرد که شکایت به تعزیرات حکومتی برود یا خیر. در روزهای اخیر درگیر شکایات زیادی شدیم که متأسفانه در اکثر موارد با پاسخ‌های عجیب و حتی تند مسولین روبرو شدیم.»

ما تمام مدل‌های اپل موجودی‌مان را با سیم‌کارت روشن کرده و حتی یک تماس کوتاه هم با آن گرفته بودیم ولی مسولان همتا می‌گویند که این تماس باید بالای ۶۰ ثانیه بوده باشد. در صورتی که خود وزیر ارتباطات صرفاً فعال شدن در شبکه و آنتن دهی را گزینه تایید موبایل‌های روشن شده در شبکه تا پیش از ۱۴ آذرماه عنوان کرده بود. ما فروشندگان از کجا باید می‌دانستیم تا تماس‌ها باید بالای ۶۰ ثانیه باشد یا اینکه حتماً باید یک پیامک با موبایل مذکور فرستاده شود؟

ضمن اینکه گفته می‌شود برخی موبایل‌ها که به عنوان مثال یکی دو ماه قبل از مهرماه، یعنی شروع طرح رجیستری، خاموش بودند در شبکه پایش نشده‌اند و دچار قطع‌دهی آنتن شدند. این اتفاق باعث شده برخی مدل‌های قدیمی و فروخته شده یکی دو سال پیش که شاید به هر علتی اعم از بیماری و مسافرت و... یکی دو ماهی خاموش بودند بدون دلیل از شبکه خارج شوند.»



علی می‌گوید که بارها در تماس با سامانه همتا و یا سرزدن به دفاتر مخابراتی تایید شده که آیفون فروخته شده در تاریخی پیش از ۱۴ آذر در شبکه روشن شده است. او می‌گوید که کارشناسان

سامانه همتا اما صرفا این مساله را تایید می‌کنند و اظهار دارند که نقش آنها نظارتی است و نه عملیاتی و سازمان دیگری آنتن‌دهی را قطع کرده است.

«کارشناسان همتا به ما می‌گویند که اشکالی در کدنویسی اکسل بوده که باعث این مشکلات شده و به زودی حل خواهد شد. آنها می‌گویند موبایل مذکور تا ۲۰ روز دیگر آنتن‌دهی دوباره می‌گیرد ولی خریدار گوشش به این حرف‌ها بدهکار نیست و حق هم دارد چرا که می‌خواهد موبایل چندمیلیونی‌اش از لحظه خرید کار کند. اما چاره ما چیست؟ ما اگر موبایل را پس بگیریم و هفته بعد آنتن‌دهی موبایل دوباره آغاز شود، چه کسی پاسخگوی ضرر ما خواهد بود؟»



این فروشنده به بخشنامه‌ای از سوی صمت اشاره می‌کند که در آن ذکر شده است در صورت بروز چنین اتفاقاتی، موبایل فروخته شده در صورت سالم ماندن از هر لحاظ باید توسط مغازه‌دار پس گرفته شود و مبلغ فاکتور عودت داده شود. او به دیجیاتو توضیحات بیشتری می‌دهد و اشاره می‌کند که با انجام این کار، هم حق او و هم حق خریدار پایمال می‌شود:

«خریدار، موبایل را با قیمت سه میلیون تهیه کرده و ما هم بر فرض این مبلغ را عودت دادیم. اما خریدار موبایل‌اش را می‌خواهد و نه پول آن را! مشکل اینجاست که با گرانی در بازار موبایل بعد از طرح رجیستری، حال به هر علتی که می‌خواهد باشد ولو افزایش قیمت دلار، موبایلی که فرد قبلا خریداری کرده دست کم ۲۰ درصد گران‌تر از مبلغ فاکتور شده است. در این شرایط او باید چه کند؟»

ما در آغاز با چند خریدار راه آمدم و موبایلی که می‌خواستند را به جای عودت هزینه فاکتورشان عینا به آنها دادیم ولی زمانی که تعداد این دسته از مشتریان زیاد شود نمی‌توانیم تمام ضررها را محتمل شویم. ضمن اینکه در برخی موارد موبایل فروخته شده دو ماه پیش اصلا مدل آکبندش در بازار پیدا نمی‌شود که خریدار با عودت و گذاشتن مبلغی اضافه روی آن، بتواند موبایل دلخواهش را بخرد.»



وی معتقد است که خریداران اپل از قشر کم جمعیت‌تری هستند که تعامل و گفتگو با آنها راحت‌تر از خریداران موبایل‌های برندهای پرکاربرد است و زمانی که برندهای رایج دیگر مشمول طرح رجیستری شوند، با حجم انبوهی از این افراد و شکایات روبرو هستیم که درست کردن آن کار هر کسی نیست.

حامد که فروشگاه نسبتا بزرگی در غرب تهران را دارد از زاویه جدیدی درباره طرح رجیستری صحبت می‌کند که کمتر کسی به آن توجه کرده است. او به دیجیاتو می‌گوید:

«برخی از گارانتی‌های مدل‌های اپل در ایران هیچ کارایی ندارند و صرفاً یک اسم روی موبایل هستند. این مساله را دارندگان گوشی‌های اپل می‌توانند کاملاً تایید کنند چرا که بارها شده با فرستادن گوشی به دفتر گارانتی -اگر دفتری وجود داشته باشد، در برخی موارد حتی دیده شده که در آدرس دفتر گارانتی کسی حضور ندارد- بهانه‌هایی اعم از ضربه خوردگی و... از سوی کارشناسان مرکز ارایه می‌شود که راه‌حل درستی نیست. در این صورت معمولاً موبایل‌ها توسط کاربر به اپل استورهای کشورهای مجاور فرستاده می‌شود.

همانطور که شاید بدانید اپل استورها هم در ۸۰ درصد مواقع اقدام به تعمیر موبایل نمی‌کنند و یک دستگاه نو را تحویل می‌دهند. در این صورت با وجود محدودیت‌های جدید طرح رجیستری به موجب اینکه موبایل دارای یک IMEI جدید شده باید دوباره هزینه گمرک موبایلی که در تعمیرگاه رسمی اپل تعویض شده پرداخت شود.

برای چه کاربر باید عوارض گمرکی موبایلی را که خدمات اپل برای او تعویض کرده و قبلاً هزینه گمرکی‌اش داده شده را دوباره پرداخت کند؟ گرچه این موضوع در قسمتی از بخشنامه سامانه همتا آمده ولی در تماس با کارشناسان می‌گویند که چنین امری فعلاً امکان پذیر نیست.»



با وجود اشاره شدن به مورد تعویض موبایل در اپل استورهای کشورهای مجاور، برخی فروشندگان مدعی هستند که هنوز هزینه گمرکی برای واردات موبایل تعویض شده توسط گارانتی اپل از کاربران دریافت می‌شود.

طرح رجیستری موبایل به زودی با اعلام برند جدید (که یکی از سه مدل سامسونگ، هوآوی و یا ال‌جی خواهد بود) وارد فاز بعدی خود خواهد شد و همچنین موبایل‌های برندهای فاز قبلی این طرح یعنی بلک‌بری، موتورولا و گوگل‌پیکسل در صورت قاچاق بودن سرنوشتی مشابه با آیفون‌های قطع شده امروزی را پیدا خواهند کرد.

شما چه تجربه‌ای با طرح رجیستری داشته‌اید؟ می‌توانید از طریق بخش نظرات همین مطلب، [کانال تلگرام دیجیاتو](#) یا پیام به [اینستاگرام دیجیاتو](#) با ما در ارتباط باشید.

[دیجیاتو](#)