سازکاری قانونی برای تعیین حدود بازاریابی تلفنی وجود ندارد

بازاریابی روی خط اعصاب

گزارش

نیلوفر منصوری
خبرنگار

Getty Images

صدای ویبره موبایل روی میز کنار تخت، دست بردار نیست. دست سوی تلفن می‌برد و موبایل را برمی‌دارد. با چشمان نیمه باز شماره ناشناس را می‌بیند. استرس به وجودش می‌افتد، چه کسی این وقت صبح تماس گرفته و چه اتفاق مهمی افتاده است. صدای زن ناشناسی از آن سوی خط می‌آید که مثل نوار صوت ضبط شده، پشت سر هم جملاتی را ردیف می‌کند و با اعتماد به نفس و چرب‌زبانی فراوان تلاش می‌کند کپسول آتش‌نشانی مخصوص خودرو بفروشد. با اصرار می‌گوید اگر اکنون نسبت به خرید آن اقدام نکنید متحمل هزینه‌های مضاعف خواهید شد! با عصبانیت می‌گوید: خانم! می‌دانید الان ساعت چند است؟! و همین کافی است که خانم فروشنده تلفن را قطع کند. سینا به یاد می‌آورد که چند روز قبل نیز به صدای ناآشنای دیگری از همین جنس با کلمه «نه» پاسخ گفته است. سردرد و عصبانیت و بدخوابی او را کلافه می‌کند. به هر چه تلفن و مزاحم و... است بد و بیراه می‌گوید. او واقعاً از دست این «بازاریاب‌های تلفنی» به تنگ آمده است.

برای این بازاریاب‌ها هیچ چیز مهم نیست؛ نه موقعیت شغلی، نه جنسیت مالک تلفن‌همراه و نه زمان تماس! مهم، فقط فروش کالا یا خدمات است. غیر از این عنوان «مزاحم تلفنی» نمی‌توان نامی برآن گذاشت. سمیرا می‌گوید: بارها با من تماس گرفته‌اند و می‌گویند دوره فیلتر یخچال شما به پایان رسیده و باید تعویض شود. این در حالی است که یخچال من نیازی به این تعویض ندارد. به گفته او، این افراد با دریافت مبالغی زیاد فیلتر سالم را از یخچال برمی‌دارند و فیلتری فاقد کیفیت را نصب می‌کنند. در این شرایط علاوه بر اینکه هزینه‌ای برای نصب فیلتر جدید از مشتری می‌گیرند، می‌توانند فیلترهای بی‌کیفیت خود را بفروشند. حتی برای برخی از این بازاریاب‌ها مهم نیست که شما شرایط دریافت محصول را دارید یا خیر؟ سعید، با پوزخندی دستش را به موهای پرپشتش می‌کشد و می‌گوید: به نظر شما، من نیازی به کاشت مو دارم؟ پس چرا کلینیک‌های کاشت مو دست از سرم برنمی‌دارند؟ بارها پرسیده‌ام که شماره مرا از کجا آورده‌اید که مدام زنگ می‌زنید اما پاسخ قانع کننده‌ای نمی‌دهند. گویا برای گوینده ناآشنا، مهم نیست که شما مو دارید، یا نه!

بازاریابی با چاشنی توهین

این مزاحمت‌های تلفنی چنان شدت گرفته و کار را به جایی رسانده است که بازاریاب تلفنی، بعد از آنکه مزاحم لقب می‌گیرد، با فحاشی و بددهنی، برخوردهای نامناسب انجام می‌دهد و تلفن را بر شنونده قطع می‌کند. مریم که با این گونه برخوردها آشناست، موبایلش را باز می‌کند و لیست تماس‌های دریافتی‌اش را نشان می‌دهد و می‌گوید: ببینید! چند روز قبل، حدود ظهر از این شماره ثابت با من تماس گرفتند. نام کامل مرا گفت. گفتم بفرمایید. گفت از مخابرات تماس می‌گیرم. شما ساکن تهران هستید؟ من دلیل سؤالش را پرسیدم. اما او بدون اعتنا همچنان حرف می‌زد. مجدد گفتم شما اول باید بفرمایید به چه دلیل این سؤال را می‌پرسید تا من پاسخ دهم؟ قطعاً مخابرات به همه این اطلاعات دسترسی دارد. خانمی که پشت خط بود، با بی‌ادبی تمام، حرف نامربوطی به زبان آورد و تلفن را قطع کرد. مریم این ماجرا را پیگیری می‌کند و با جست‌وجو کردن شماره، به کامنت‌های زیادی می‌رسد که در این‌باره وجود داشته است. نکته عجیب اینکه تجربه‌های مشابه مریم و استفاده از الفاظ رکیک در مقابل «نه» گفتن بسیار است.

> به نظر می‌رسد که قوانین و ساز و کاری برای تعیین حد و حدود بازاریابی‌های تلفنی وجود ندارد و مجازاتی برای این شکل از تبلیغات و رعایت حق و حقوق مشتری تعریف نشده است. همین خلأ قانونی باعث شده تا برخی مؤسسات در ساعت های مختلف با شماره های مختلف تماس بگیرند

زبان همه به گلایه باز شده، فرقی نمی‌کند، کجا باشد. تاکسی، مترو، وسط بازار، یا کنار خیابان؛ انگار، زمانی که کلمات را بی‌هیچ اغماضی به زبان می‌آورند، خشم از چشمانشان بیرون می‌زند. زبانشان تلخ می‌شود به ناسزاگویی و یک صورت سرخ شده باقی می‌ماند. «تلفن‌های تبلیغاتی به خود اجازه می‌دهند که مثل میهمان ناخوانده وارد شبکه ارتباطی مشترکین شوند و برای خود تبلیغ کنند.» نرگس با بیان این جمله، می‌گوید: تماس‌های مدام آژانس‌های هواپیمایی برای مسافرت به آن سوی دنیا، برپایی نمایشگاه‌های فصلی پوشاک و ده‌ها نمونه دیگر وقت و بی‌وقت آرامش را از ما گرفته است. بدون آنکه متوجه حریم خصوصی شوند، بدون اجازه هر زمان که بخواهند تماس می‌گیرند.

برخی از تماس‌ها هم به شکلی عجیب اخلاقیات را به سخره گرفته و اپراتورها، گاه لحنشان به شکل عجیبی زننده می‌شود. فرزانه، در آشپزخانه، مشغول سرخ کردن سیب زمینی‌های خرد شده است. از سوی دیگر، باید مراقب کودک خردسالش هم باشد. در سکوت خانه، ناگهان مثل فنر از صدای زنگ تلفن خانه می‌پرد. چهار ستون بدنش از صدای این خروس بی‌محل به لرزه می‌افتد. دلشوره و استرس می‌گیرد، شماره ناشناس است. صدای خانم ناشناسی که گویی در یک محیط شلوغ اداری است، به گوش می‌رسد: سلام. حالتون چطوره؟ از خیریه.. تماس می‌گیرم... از خشم و ناراحتی به خود می‌پیچد. او با این حرف‌ها اصلاً بیگانه نیست. چندین بار است که چنین تماس‌هایی با او برقرار شده است.

جای خالی قانون

برش

به نظر می‌رسد قوانین و سازکاری برای تعیین حد و حدود بازاریابی‌های تلفنی وجود ندارد و مجازاتی برای این شکل از تبلیغات و رعایت حق و حقوق مشتری تعریف نشده است. همین خلأ قانونی باعث شده برخی مؤسسات در ساعت‌های مختلف با شماره‌های مختلف تماس بگیرند. مهدی رستمی وکیل پایه یک دادگستری می‌گوید: قانونی در این زمینه تعریف نشده است و این‌گونه تماس‌ها جرم تلقی نمی‌شود. کارشناس حقوقی شرکت مخابرات نیز به «ایران» می‌گوید به صورت کلی قوانینی در این زمینه وجود ندارد. با وجود اینکه در زمینه پیامک‌های تبلیغاتی مصوبه وجود دارد و بر اساس این مصوبه نحوه برخورد با اپراتورها و شرکت‌های متخلف دراین زمینه دیده شده است اما هنوز درباره تماس‌های تبلیغاتی مصوبه‌ای وجود ندارد. گرچه گفته می‌شود مصوبه‌ای در این زمینه تدوین شده و قرار است در کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات به تصویب برسد و ابلاغ شود. دراین مصوبه نحوه برخورد با تخلف تماس‌های تبلیغاتی که چند وقت اخیر فراگیر شده است مشخص شده است. در خلأ قانونی برخورد با این‌گونه مزاحمت‌ها شاهد اوج گرفتن آن هستیم به طوری که حتی محل کار نهادهایی چون اورژانس، پلیس، آتش‌نشانی و نهادهای خدمت رسان نیز ازاین تماس‌ها در امان نیستند. با وجود این هیچ اقدام مؤثری برای رفع آنها صورت نگرفته و نمی‌گیرد. به عنوان نمونه، آمارهای سازمان اورژانس کشور از ابتدای سال‌جاری تاکنون نشان می‌دهد که در این مدت بیش از ۸۰۰ هزار تماس مزاحم با اورژانس کشور برقرار شده است و این یعنی پنج درصد تماس‌های ۱۱۵، مزاحم هستند. سال‌های سال است که چنین مزاحمت‌هایی به شکل امروزی، با اعتراضات مکرر مردم، مطرح می‌شود. اما نتیجه کار، فقط بهبود مقطعی و اقدامات کم اثر است. به نظر می‌رسد ریشه برخی از مزاحمان تلفنی نوین، در سرعت نداشتن پیگیری مسئولان و نبود قانون دراین زمینه باشد.

جدول سودوکو ۴۵۸۸

ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های سفید قرار دهید که هر رقم در سطرها، ستون‌ها و مربع‌های کوچك ۳ در ۳ یکبار دیده شود

آسان

					۷			۶
		۲	۵	۴			۳	۷
۱	۴			۲	۶			
۲	۳	۵		۷				
۴		۱	۶		۵	۲		۸
				۱		۵	۹	۳
			۸	۶			۵	۱
۵	۶			۹	۱	۸		
۷			۲					

متوسط

	۲					۱		۸
	۸	۱		۷	۲		۳	
	۶		۸					
۲				۳	۹			۷
۷			۲	۶				۹
					۳		۷	
	۷		۴	۵		۳	۶	
۶		۵					۲	

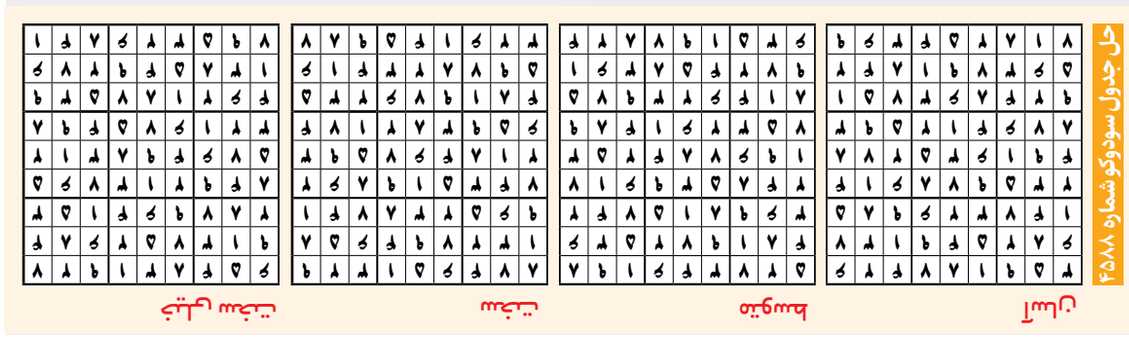
سخت

۸				۵			۲	
۱	۳		۷			۶	۵	
			۲				۴	
		۳						۲
		۸	۴		۷	۵		
۶						۱		
	۸				۶			
	۹	۷			۳		۱	۶
	۲			۴				۷

خیلی سخت

			۸				۲	
					۲	۶		۴
			۹			۱		۳
۸				۱		۷		۵
۵								۲
۳		۱		۷				۸
۴		۲			۷			
۱		۸	۵					
	۹				۶			

حل جدول سودوکو شماره ۴۵۸۸



یک جدول با دو شرح ۸۵۵۹

جدول روزنامه *ایران* دارای دو «شرح عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دو شرح ابتدا یکی از شرح‌ها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

جدول عادی

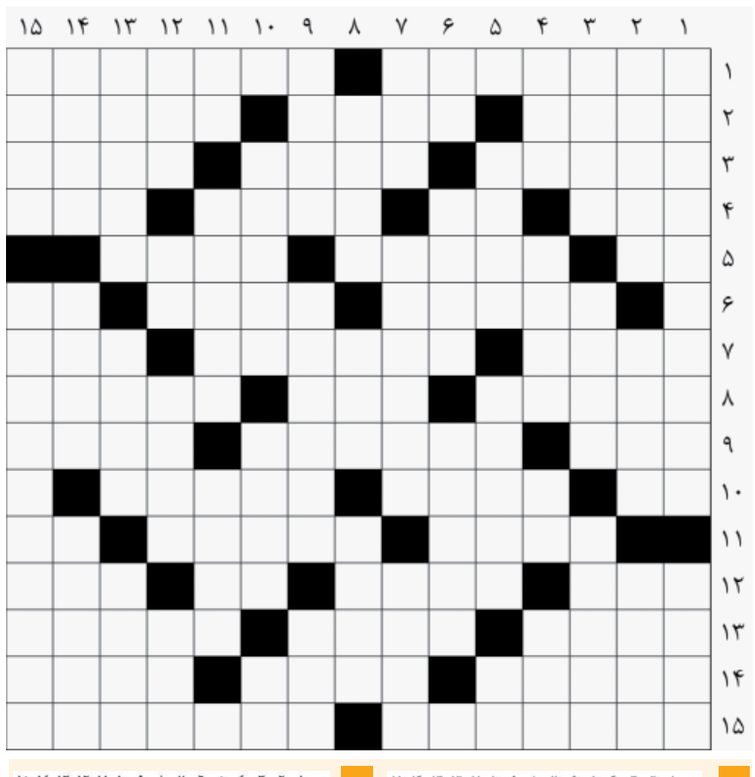
افقی:
۱- زخم‌بندی - سریالی به‌یادماندنی با بازی درخشان زنده‌یاد خسرو شکیبایی
۲- روزهای عرب - پزشک‌ها - رنجیده
۳- چوب‌فرش - بلندی قد - اداره کننده
۴- پراکنده - دریا - عدو - جور شدن کارها
۵- بُرس - لطافت و ظرافت - ماهی لذیذ
۶- خرس کمیاب چینی - مرض اچ‌آی‌وی - جست و خیز
۷- ترس و بیم بسیار - پدیده ناشی از بسته شدن رگ - نفوذگر رایانه‌ای
۸- خرسند - ناحیه تولید فولاد آلمان - ملیت «اسکوچیچ» سرمربی تراکتور
۹- زود می‌شکند - مرکز استان آذربایجان غربی - شهر یزد
۱۰- پاسخ دلگیر کننده - نشانه فقدان - نقاش «صحنه‌های خودمانی»
۱۱- گلیم ضخیم - گونه‌ها - روی رودخانه می‌سازند
۱۲- لجوج و جسور - مؤسسه - دلیر - فرخنده
۱۳- سخن‌چین، بدگو - اسباب‌بازی قدیمی - جار و جنجال
۱۴- کاسه مسی - حصه، فایده - رسم و روش
۱۵- غذای سنتی ایرانی - حریق

عمودی:
۱- توطئه‌چینی - موجودی کلروفیل‌دار
۲- محدوده‌ای شامل چند شهر - جانور ریز - فال می‌گیرد
۳- کلک - شهر سیب‌زمینی - یکی از مهره‌های شطرنج
۴- ماهی عرب - پیمانی نظامی - مخترع تلفن - جانشین دکمه
۵- نوعی دیگ - برادر - تصدیق عامی
۶- دو تا الف - خودروساز ژاپنی - از پوشاک زنانه
۷- سخنرانی - کشور آفریقایی - چکش در خانه!
۸- نوعی قایق سبک - زیستگاه - بیمارستان خصوصی فوق تخصصی شهرک‌غرب تهران
۹- مخفف خاموش - ورم بناگوش - سوی دیگر
۱۰- رغبت - میدانی در تهران - کلاه فرنگی
۱۱- رمق آخر - همین حوالی - ابزار بنایی
۱۲- شکست دادن - حرف اضافه - بهار - نومیدی
۱۳- از علائم میگرن - فریاد بلند - سازمان خواربار و کشاورزی ملل متحد
۱۴- همسان - رخنه و درز - اجتناب کردن
۱۵- سیاره ناهید - میوه‌ای محبوب

جدول ویژه

افقی:
۱- شرکتی خودروساز - دوره‌ای از مزوزوئیک
۲- اپرای «جوزپه وردی» - شرکت پوشاک و تجهیزات ورزشی آلمانی - نوع‌ها
۳- سرزنش - نان آبگوشتی - روستایی از توابع «آمل»
۴- آموزش - کلاه فرنگی - کشور «پورتو نووو» - نپخته
۵- در هم پیچیده - قلاب‌سنگ - زبان کشور تزارها
۶- لذیذ - باخبر - مخفف مشتی
۷- ضرورت داشتن - یکی از مناطق زیبای گردشگری استان فارس - رودی در سیبری
۸- نام دخترانه - خلاف «عرض» - اتاق تعویض لباس
۹- انجام وظیفه - یکی از جذاب‌ترین شهرهای غرب ایران - ضرباهنگ
۱۰- آخرین یک رقمی - نقش سحرآمیز - نجوای آهسته
۱۱- آماده - پایدار - صد متر مربع
۱۲- خوراکی که برای نوروز در تاجیکستان پخته می‌شود - جَنگ‌آفزار - بخار دهان - سلاح ترکیدنی
۱۳- زبان عرب - تراوش - مایه نشاط و خرمی دل
۱۴- متضاد «خروجی» - مرکز «نائورو» - ماه پاییزی
۱۵- اثر دیدنی «شهربابک» - بخش بزرگ از علوم و تمدن امروزه بشریت است

عمودی:
۱- نویسنده آلمانی «شهرت» - رشد
۲- فیلم احسان عبدی‌پور - سرآمد - یک رده‌بندی برای بازی رایانه‌ای
۳- دوستدار - زبان‌دار و متکلم - همسایه
۴- روشنی‌بخش شب - شهر گیلان - سوره بیستم - بانگ
۵- زن سیاه‌چشم - اهریمن - حرف تمسخر
۶- نت آخر - پدر خلیل‌الله - میدانی در تهران
۷- واحد توان - پایتخت «سودان» - کج
۸- عنصری غیرفلزی و فراوان - خیزاب - اعضای داخلی بدن
۹- ماه فرنگی - پدیده جغرافیایی - جمع حرفه
۱۰- کدورت - یار کلیله! - دخترک کارتونی
۱۱- حرف معرفه - جمع نادر - بسیار
۱۲- کمترین اندازه - عددی یک رقمی - توده غله - غلط گیر اداری
۱۳- پوست‌کنی - بیمارستانی در شهرک‌غرب تهران - پدر
۱۴- قدرت - فرشینه - روزگذرانی
۱۵- اندک‌اندک - بازیگر فیلم «تمساح خونی» (۱۴۰۳)



حل جدول عادی شماره ۸۵۵۸

حل جدول ویژه شماره ۸۵۵۸