



# سامانه اطلاع رسانی طرح ثبت تلفن همراه

www.hamtainfo.ntsw.ir

## آموزش ثبت شکایت در سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

آموزش | ۳ صفحه | تصویری | بروزرسانی: ۲۸ آبان ۱۳۹۷



www.hamta.ntsw.ir

سایت همتا:

www.hamtainfo.ntsw.ir

سامانه اطلاع رسانی همتا:

\*۷۷۷۷#

درگاه موبایل (ussd):

۰۹۶۳۶۶

مرکز پاسخگویی:

## تنظیم شکایت از فروشنده

گاهی در فرآیند خرید و یا دریافت خدمات پس از فروش، اختلافاتی بین فروشنده و خریدار یا مصرفکننده به وجود می‌آید که باعث تضییع حقوق یکی از طرفین (غالباً مصرفکنندگان) می‌گردد. از این رو لازم است راهکارهایی برای احقاق حقوق مصرفکننده وجود داشته باشد. اهم نهادهایی که می‌توانند در این زمینه کمک‌کننده باشند عبارتند از: سازمان تعزیرات حکومتی، سازمان حمایت مصرفکنندگان و تولیدکنندگان و اتحادیه‌های صنفی مرتبط.

### مرحله یک:

جهت ثبت شکایت در زمینه فروش دستگاه قاچاق، در ابتدا به سامانه اینترنتی سازمان حمایت مصرفکنندگان و تولیدکنندگان به نشانی <http://cppo.mimt.gov.ir> مراجعه نمایید. و در ادامه از قسمت سمت چپ در پایین صفحه، بر روی تصویر شماره ۱۲۴ (ویژه دریافت شکایات کالا و خدمات)، کلیک نمایید.

The screenshot shows the homepage of the Consumer Protection and Enforcement Administration (CPEA) website. The main navigation bar includes links for 'صفحه اصلی', 'معرفی سازمان', 'اخبار و اطلاع رسانی', 'گزارشات تحلیلی', 'روز ملی حمایت', 'ناظرین اختیاری', 'میز خدمت', and 'تماس با ما'. A prominent red button with a telephone icon and the number '۱۲۴' is highlighted, labeled 'شماره ویژه دریافت شکایات کالا و خدمات'. To the right, there are several news items and a section titled 'پرونده‌های اخیر' (Recent Cases) listing various consumer complaints.

### مرحله دو:

برای ثبت شکایت، استان محل تخلف را از روی نقشه انتخاب و بر روی آن کلیک نمایید.

سازمان حمایت مصرف کنندگان

سند خبری ۱۲۴ (دریافت گزارشات/شکایات مرصی پیرامون کالا و خدمات)

پیگیری گزارش شکایت

برای ثبت گزارش شکایت ابتدا استان مورد نظر را انتخاب (بر روی استان مورد نظر کلیک نمایید) و سپس فرم گزارش/شکایت را تکمیل نمایید



اخبار

- « ارزیابی مثبت فعالیت‌های فرهنگی و قرنی سازمان حمایت مصرف کنندگان و -»
- « اقتصاد کشور نیازمند ایجاد "شرکت‌های تخصصی صادرات" است»
- « انتقاد صریح معاون وزیر صنعت از افزایش قیمت بیت القهوس در زمین آ -»
- « ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه داریم/ تالیفات بزرگ شده هستند»
- « وجود ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه در کشور»
- « تشییع پیکر پاک دو شهید تازه تفحص شده دوران دفاع مقدس، شهید محمد شیر -»
- « به سمت ایجاد بازارهای صادراتی باکیات برای صنعت فولاد برویم/ ماشین -»
- « قیمت گوشت قرمز تابع قیمت دام زنده است»
- « افتتاح نمایشگاه بین المللی معدن و صنایع معدنی با حضور معاون وزیر -»
- « پیام معاون وزیر و رئیس سازمان به مناسبت بازگشت پیکر شهید محمد شیریقاسی»

آخرین پیام‌ها و اطلاعیه‌ها

- « فراخوان اولینجای پژوهشی سال ۱۳۹۶ سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان»
- « تمدید فرایند ثبت نام فراخوان هدفمندین حمایت برای پتانسیل اقتصادی فعال و برتر»
- « سالروز اعتراض و افتخاری حضرت امام خمینی (ره)»
- « فراخوان بسیجیان روز پنجشنبه مورخ ۸۹/۹۶-۲۲»
- « راس ساعت ۶ صبح ازطافعات کلکچال»
- « قابل توجه کلیه همکاران محترم»

### مرحله سه:

در صفحه بعدی اطلاعات شاکى و واحد صنفى متخلف را وارد نمایید. توجه داشته باشید که در قسمت نوع تخلف، **گزینه حمل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق** را انتخاب نمایید. همچنین می‌توانید در قسمت مدارک و مستندات، هرگونه مدرک مبنی بر خرید از آن واحد صنفی همچون فاکتور، برگه گارانتی و . . . را ضمیمه شکایت خود نمایید. تمامی مستندات باید در قالب یک فایل فشرده حداکثر ۳ مگابایت ارسال گردد. درنهایت پس از تکمیل اطلاعات دکمه ارسال را انتخاب نمایید.

سازمان حمایت مصرف کنندگان

سند خبری ۱۲۴ استان تهران

فرم پیگیری

دریافت گزارش / شکایت مرصی پیرامون کالا و خدمات

کد پیگیری: 425872

کد امنیتی: [ ]

نام: [ ]

نام پدر: [ ]

کد ملی: [ ]

تلفن تماس شاکى: [ ]

نام واحد متخلف: [ ]

تلفن تماس متخلف: [ ]

عنوان کالا/خدمات: [ ]

شرح شکایت: [ ]

نام خانوادگی: [ ]

شماره شناسنامه: [ ]

محل صدور: [ ]

آدرس شاکى: [ ]

شهرستان: [ ]

آدرس واحد صنفی: [ ]

نوع تخلف: **حمل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق**

مدارک و مستندات: **بارگذاری فایل**

تلفن تماس شاکى: [ ]

کد امنیتی: 425872

ارسال

فیلدهای ستاره دار (\*) اجباری می باشد.

## مرحله چهار:

در نهایت شکوائیه شما در سازمان حمایت مصرفکنندگان و تولیدکنندگان ثبت شده و کد پیگیری برای شما صادر می‌گردد که لازم است آن را تا حصول نتیجه نزد خود نگه‌دارید. همچنین می‌توانید به منظور پیگیری درخواست خود با استفاده از کد پیگیری به صفحه **پیگیری درخواست** مراجعه کنید. در نهایت می‌توانید با استفاده از گزینه چاپ، نسبت به چاپ اطلاعات شکوائیه اقدام نمایید.

The screenshot shows a web browser window with the URL `cpo.mimt.gov.ir/web_directory/32633-فرم-۱۲۴-ایجاد-رکورد-جدید-رای-فرم-۳۸۱۵۹۸.html?fid=478&sisOp=view&id=2152#dynamic_form`. The page title is "سازمان حمایت مصرف کنندگان". The main content area is titled "ثبت شکوائیه" (Complaint Registration) and includes a form with the following fields:

- کد پیگیری: (Complaint Code) - Value: 381598
- کد ثبتی: (Registration Code)

Below the form, there is a section titled "اطلاعات شما با موفقیت ثبت شد" (Your information has been successfully registered) and a table of complaint details:

درباره گزارش / شکایت مرخصی پیرامون کالا و خدمات:	نام:
نام خانوادگی:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
شماره شناسنامه:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
محل صدور:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
آدرس شاکلی:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
شهرستان:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
آدرس واحد صنعتی:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
نوع تخلف:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
مدارک و مستندات:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]

علاوه بر موضوع خرید و فروش کالای قاچاق، برای ثبت شکایات با موضوعاتی دیگر همچون احتکار، گران‌فروشی، کم‌فروشی، تقلب، عدم صدور صورتحساب و ... نیز می‌توانید مطابق همین روند از طریق سایت سازمان حمایت مصرفکنندگان و تولیدکنندگان اقدام نمایید.