



## 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: ۱۹ آذر ۱۳۹۸



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 [cppo.mimt.gov.ir](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 header includes the organization's name in Persian and English, and a navigation menu. The main content area features several sections:

- اخبار مرتبط (Related News):** A list of news items related to consumer protection, such as "به سمت ایجاد بازارهای صادراتی با ثبات برای صنعت فولاد پریم / ماشین" and "کار سازمان حمایت کارشناسی قیمت است نه قیمت گذاری".
- پرونده‌های غیرقانونی پیش‌فروش خودرو اعلام شد:** A section highlighting illegal pre-sale of vehicles.
- مقاله تحلیلی و گزارش‌های ویژه:** A section for analytical articles and special reports.
- شماره ۱۲۴ ویژه دریافت شکایات کالا و خدمات:** A prominent red box with a telephone icon and the number 124, indicating the dedicated line for consumer complaints.
- مجلسی از وظایف و مسئولیت‌های قانونی:** A section detailing the legal duties and responsibilities of the organization.

### 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 مردمی 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 تفریحی سازمان حمایت مصرف کنندگان و... »
- « اقتصاد کشور نیازمند ایجاد شرکت‌های تخصصی صادرات است »
- « انتقاد صریح معاون وزیر صنعت از افزایش قیمت بابت آنتوس در اینچین! - »
- « ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه داریم/ تالیفات برک شده هستند »
- « وجود ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه در کشور، تشویق دیگر پاک دو شهید تازه تفحص شده دوران دفاع مقدس، شهید محمد شیر - »
- « به سمت ایجاد بازارهای صادراتی باکیفیت 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 پیگر شهید محمد شیریفاقی »

**آخرین پیام‌ها و اطلاعیه‌ها**

- « فراخوان اولینجای پژوهشی سال ۱۳۹۶ سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان »
- « تمدید فرایند ثبت نام فراخوان هدفمندین همایش برای پتانسیل اقتصادی شمال و برتر »
- « سالروز اعتراض و افتخاری حضرت امام خمینی (ره) »
- « فراخوان بسیجیان روز پنجشنبه مورخ ۸۹/۶/۲۱ - ۲۱ راس ساعت ۶ صبح از نقاط کلانگال »
- « قابل توجه کاپیه همکاران محترم »

### مرحله سه:

در صفحه بعدی اطلاعات شاکي و واحد صنفی 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

کد پیگیری: 425872

کد امنیتی: [ ]

بگیری

دریافت گزارش / شکایات مردمی پیرامون کالا و خدمات

نام خانوادگی: [ ] نام: [ ]

شماره شناسنامه: [ ] نام پدر: [ ]

محل صدور: [ ] کد ملی: [ ]

آدرس شاکي: [ ] تلفن تماس شاکي: [ ]

شهرستان: [ ] نام واحد متخلف: [ ]

آدرس واحد صنفی: [ ] تلفن تماس متخلف: [ ]

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

عنوان کالا/خدمات: [ ]

شرح شکایت: [ ]

مدارک و مستندات: **بارگذاری فایل**

رفع فایل انتخاب نشده است

نماینده مستندات خود را در قالب یک فایل فشرده حداکثر ۳ مگابایت برای بررسی ارسال نمایید.

کد امنیتی: 425872

فیلدهای ستاره دار (\*) اجباری می‌باشند.

ارسال

## 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 به‌منظور 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 [cppo.mimt.gov.ir/web\\_directory/32633-فرم-رگورز-جدید-برای-فرم-32633.html?fid=478&ssOp=view&id=2152#dynamic\\_form](http://cppo.mimt.gov.ir/web_directory/32633-فرم-رگورز-جدید-برای-فرم-32633.html?fid=478&ssOp=view&id=2152#dynamic_form). The page title is "سازمان حمایت مصرف‌کنندگان".

At the top right, there is a "فرم پیگیری" (Tracking Form) section with the following fields:

- کد پیگیری: [Input field]
- کد رهیتی: 381598
- پیگیری [Button]

Below the form, there is a section titled "اطلاعات شما با موفقیت ثبت شد." (Your information has been successfully registered). Underneath, there is a table with the following columns and rows:

دربالت گزارش / شکایت مرخصی پیرامون کالا و خدمات:	
نام:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
نام پدر:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
کد ملی:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
تلفن تماس شاکي:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
نام واحد تخلف:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
تلفن تماس متشاکي:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
عنوان کالا/خدمات:	موبایل
شرح شکایت:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
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 شاکي:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
شهرستان:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
آدرس واحد متشاکي:	[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج می‌گردد]
نوع تخلف:	حذل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق
مدارک و مستندات:	

At the bottom left of the page, there is a "چاپ" (Print) button.

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.