

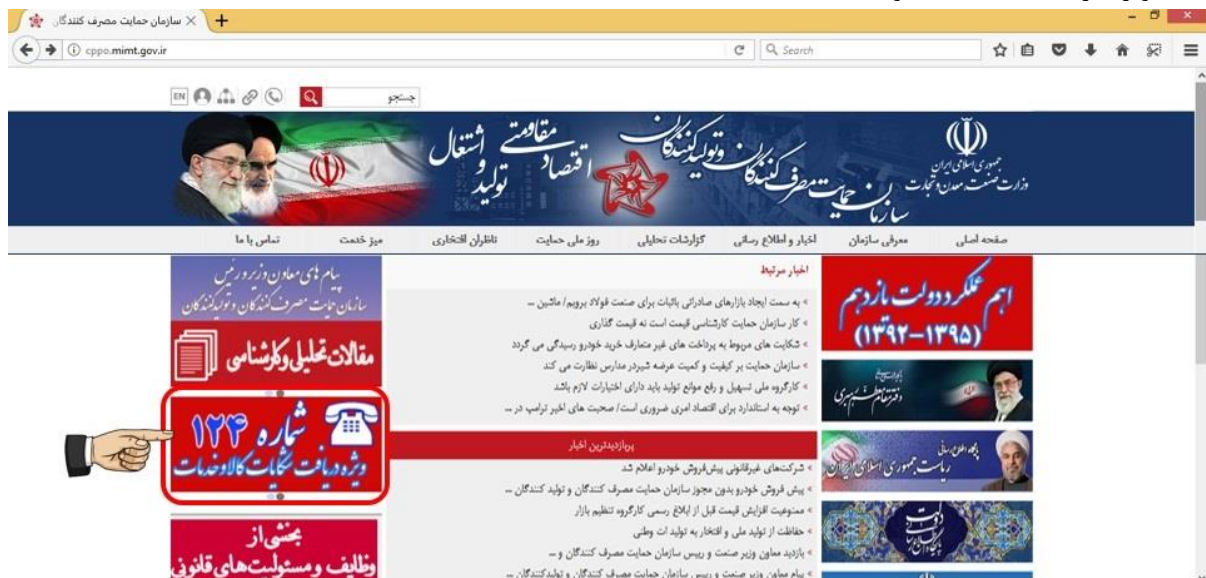
# آموزش ثبت شکایت در سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

## تنظیم شکایت از فروشنده

گاهی در فرآیند خرید و یا دریافت خدمات پس از فروش، اختلافاتی بین فروشنده و خریدار یا مصرف کننده به وجود می آید که باعث تضییع حقوق یکی از طرفین (غالباً مصرف کنندگان) می گردد. از این رو لازم است راه کارهایی برای احقاق حقوق مصرف کننده وجود داشته باشد. اهم نهادهایی که می توانند در این زمینه کمک کننده باشند عبارتند از: سازمان تعزیرات حکومتی، سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و اتحادیه های صنفی مرتبط.

## مرحله یک :

جهت ثبت شکایت در زمینه فروش دستگاه قاچاق، در ابتدا به سامانه اینترنتی سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به نشانی <https://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.



## مرحله دو:

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

ستاد خبری ۱۱۴ دریاات 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 قابلیت‌های فرهنگی و قرنی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و... »  
 « اقتصاد کشور نیازمند ایجاد شرکت‌های تخصصی صادرات است »  
 « انتقاد صریح معاون وزیر صنعت از افزایش قیمت بیت القیوس در زمین آ... »  
 « ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه داریم / تالیفات پرک شده هستند »  
 « وجود ۸۰۰ هزار واحد صنفی بدون پروانه در کشور »  
 « تشویق پیکر پاک دو شهید تازه تفحص شده دوران دفاع مقدس ، شهید محمد شیر... »  
 « به سمت ایجاد بازارهای صادراتی باکتاب 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 پارکلت پیکر شهید محمد شیرقاسی »

**آخرین پیام ها**

« فراخوان اولونهای پژوهشی سال ۱۳۹۶ سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان »  
 « تمدید فرایند ثبت نام فراخوان هفدهمین همایش برای پتانهای اقتصادی شمال و برتر »  
 « سالروز اعتراض و افتخاری حضرت امام خمینی (ع) »  
 « فراخوان بیچیان روز پچشنبه مورخ ۲۲-۱۲-۱۳۹۶ راس ساعت ۶ صبح ازطاقات کلکچال. قابل توجه کاتبه 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 حمل‌ونقل 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.

فرم پیگیری

کد پیگیری:

کد امنیتی:

نام خانوادگی:

نام:

شماره شناسنامه:

نام پدر:

محل صدور:

کد ملی:

آدرس شاکی:

تلفن تماس شاکی:

شهرستان:

نام واحد متخلف:

آدرس واحد صنفی:

تلفن تماس متشاکی:

نوع تخلف:

عنوان کالاهخدمات:

شرح شکایت:

مدارک و مستندات:

بارگذاری فایل

هرج فایل انتخاب نشده است

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

کد امنیتی:

فیشهای ستاره دار (ه) اجباری می باشد

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 به منظور پیگیری درخواست خود با استفاده از کد پیگیری به صفحه پیگیری درخواست مراجعه کنید. درنهایت 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-برای-رکورد-جدید-ایجاد.html?fid=478&sisOp=view&id=2152#dynamic_form`. The page title is "سایت خبری ۱۳۴ استان تهران".

At the top, there is a navigation bar with the text "سازمان حمایت مصرف کنندگان". Below it, a search bar and a "Search" button are visible.

The main content area is divided into two sections:

- Complaint Form:** A hand icon points to a red-bordered box containing the code "LCXKr-w-vjvvn". Below this, there is a text box with the instruction: "کارت حاحره درخواست شما با موفقیت ثبت شد. کد پیگیری این درخواست به شرح زیر می باشد. به منظور پیگیری درخواست خود می توانید با استفاده از کد پیگیری فوق به صفحه پیگیری درخواست مراجعه کنید."
- Registration Form:** A hand icon points to a red-bordered box containing a registration form with the following fields:
  - کد پیگیری: [input type="text"]
  - شماره تماس: 381598
  - کد امنیتی: [input type="text"]
  - ثبت پیگیری: [button]

Below these forms, there is a section titled "اطلاعات شما با موفقیت ثبت شد" and "دریافت گزارش / تکلیف مرجعی بفرارون کالا و خدمات". This section contains a list of fields with their corresponding values, all marked as "[اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]":

- 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 شاکتی: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- نام واحد متخلف: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- تلفن تماس متشاکتی: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- عنوان کالای/خدمات: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- 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 شاکتی: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- شهرستان: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- آدرس واحد ضعی: [اطلاعات وارد شده در این قسمت درج میگردد]
- نوع تخلف: حمل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق
- 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، گران فروشی، کم فروشی، تقلب، عدم صدور صورتحساب و . . . نیز می توانید مطابق همین روند از طریق سایت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان اقدام نمایید.