



## اطلاعیه

### نحوه دریافت و رسیدگی به شکایات مشتریان

مشتری گرامی

خواهشمند است در صورت وجود شکایت مبنی بر وقوع تخلف صنفی توسط شعبه فروشگاهی زنجیرهای، با ارایه مدارک، و مستندات مربوطه و طی مراتب به شرح زیر نسبت به طرح شکایت اقدام فرمایید.

۱. در فروشگاههای زنجیرهای که دارای سیستم رسیدگی به شکایات ( واحد ارتباط با مشتری CRM) می‌باشند، شاکی می‌تواند جهت طرح شکایت کتبی و یا شفاهی به واحد رسیدگی به شکایات مراجعه نماید.

۲. در صورت عدم حصول سازش/ فقدان سیستم رسیدگی به شکایات، شاکی می‌تواند با مراجعه به اتحادیه، شکایت خود منضم به مدارک و مستندات را به صورت کتبی طرح و کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه، وفق ماده (۷۲) قانون نظام صنفی، حسب مورد با دعوت از طرفین دعوا(شاکی و مشتکی عنده) ظرف ۱۰ روز شکایت را مورد بررسی قانونی قرار می‌دهد.

۳. در صورت احراز عدم ارتکاب تخلف صنفی یا انصراف شاکی، پرونده توسط کمیسیون رسیدگی به شکایات اتحادیه مختومه و نتیجه به نحو مقتضی به اطلاع شاکی رسانده می‌شود.

۴. در صورت احراز تخلف صنفی و یا اعتراض شاکی، اتحادیه پرونده را به سازمان تعزیرات حکومتی جهت رسیدگی تسلیم می‌نماید.

روش‌های ارتباط با اتحادیه کشوری فروشگاههای زنجیرهای جهت طرح شکایت

آدرس وبسایت اتحادیه [www.etkfz.com](http://www.etkfz.com)

تلفن‌های تماس اتحادیه ۰۲۱-۸۸۶۲۶۲۴۳-۷

فکس: ۰۲۱-۸۸۲۱۲۹۶۶

پست الکترونیک اتحادیه [etkfz.ir@gmail.com](mailto:etkfz.ir@gmail.com)

آدرس اتحادیه: خیابان جمال الدین اسدآبادی(یوسف آباد)، میدان فرهنگ، خیابان سی و سوم، پلاک ۳۱(۳۱ سابق)، زنگ سوم، طبقه سوم  
آشنایی با تخلفات صنفی

ماده ۵۷- گران فروشی: عبارت است از عرضه یا فروش کالاها یا ارایه خدمات به بهای بیش از نرخ های تعیین شده به وسیله مراجع قانونی ذی ربط، عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت گذاری و انجام هر نوع عملی که منجر به افزایش بهای کالا یا خدمات به زیان خریدار گردد.

ماده ۵۸- کم فروشی: عبارت است از عرضه یا فروش کالا یا ارایه خدمات کمتر از میزان یا معیار مقرر شده.

ماده ۵۹- تقلب: عبارت است از عرضه یا فروش کالا یا ارایه خدمتی که از لحاظ کیفیت یا کمیت منطبق با مشخصات کالا یا خدمت ابرازی یا درخواستی نباشد.

ماده ۶۰- احتکار: عبارت است از نگهداری کالا به صورت عدمه با تشخیص مراجع ذی صلاح و امتناع از عرضه آن به قصد گران فروشی یا اضمار به جامعه پس از اعلام ضرورت عرضه از طرف وزارت صنعت، معدن و تجارت یا سایر مراجع قانونی ذی ربط.

ماده ۶۴- فروش اجباری: عبارت است از فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر.

ماده ۶۵- عدم درج قیمت: عبارت است از نصب برچسب قیمت بر کالا، استفاده نکردن از تابلو نرخ دستمزد خدمت در محل کسب یا حرفه یا درج قیمت به نحوی که برای مراجعه کنندگان قابل رویت نباشد.

ماده ۶۶- عدم صدور صور تحساب: عدم ارایه صورت حساب فروش کالا و یا خدمات طبق شرایط مندرج در ماده (۱۵) قانون نظام صنفی.

ماده ۱۵- افراد صنفی عرضه کننده کالاها و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتب و به گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام کنند.

تبصره ۱- هر فرد صنفی در مقابل دریافت بها، اجرت یا دستمزد باید صورت حسابی شامل نام و نشانی واحد صنفی، تاریخ، مبلغ دریافتی و نوع و مشخصات کالاهای فروخته شده یا خدمات انجام شده را به مشتری تسلیم دارد.

تبصره ۲- اتاق اصناف شهرستان می‌تواند با تصویب کمیسیون نظارت مرکز استان، بعضی از صنوف یا مشاغل را تا مبلغی معین، یا برخی دیگر را که دادن صورت حساب برای آنها مشکل است، از دادن صورت حساب معاف کند.

تبصره ۳- افراد صنفی که کالاهای خود را به صورت کلی عرضه می‌دارند باید از صورت حساب‌های چاپ شده استفاده کنند و مشخصات خریدار را نیز در آن بنویسن.

تبصره ۴- فرد صنفی، مسؤول انتسابی، کمیت هر نوع کالای عرضه شده یا خدمت ارایه گردیده با وجه یا اجرت دریافتی مندرج در صورت حساب است.

ماده ۶۸- عدم رعایت قوانین و مقررات صنفی، انتظامی، بهداشتی، ایمنی، حفاظت فنی و ... موضوع مواد (۱۶) و (۱۷) قانون نظام صنفی.

ماده ۱۶- صاحبان اماکن عمومی به تشخیص اتاق اصناف شهرستان و تصویب کمیسیون نظارت مکلفند:

الف- فهرست قیمت غذا و مواد غذایی را برای مصرف مشتریان ارایه می‌شود در برگه‌های مخصوص تهیه و در دسترس مشتریان قرار دهند و بر مبنای آن صورت حساب به مشتری تسلیم دارند.

ب- نرخ اغذیه و مواد غذایی خود را در تابلو مخصوص در محل کسب به قسمی که در معرض دید همکان باشد نصب کنند.

ماده ۱۷- افراد صنفی مکلفند قوانین و مقررات جاری کشور، از جمله قوانین و مقررات صنفی، انتظامی، بهداشتی، ایمنی، حفاظت فنی و زیباسازی محیط کار و دستورالعملهای مربوط به نرخ گذاری کالا و خدمات را که از سوی مراجع قانونی ذی ربط ابلاغ می‌گردد، رعایت و اجرا کنند.

ماده ۶۹- فروش کالا از طریق قرعه‌کشی: فروش کالا از طریق قرعه‌کشی منع است.