




دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت

کسب و کارهای اینترنتی


| | |
|--------------------------------------|--------------|
| ۴/۰ | شماره ویرایش |
| اسفندماه ۱۴۰۰ | تاریخ تصویب |
| کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی | مرجع تصویب |
| ۱۷ | تعداد صفحه |

فهرست مطالب

| | | |
|----|---|----|
| ۳ | (۱) مقدمه..... | ۳ |
| ۳ | (۲) تعاریف و اصطلاحات..... | ۳ |
| ۳ | ۲-۱) کسب و کار اینترنتی..... | ۳ |
| ۴ | ۲-۲) نماد اعتماد الکترونیکی..... | ۴ |
| ۴ | ۲-۳) سامانه اینماد..... | ۴ |
| ۴ | ۲-۴) مرکز توسعه تجارت الکترونیکی..... | ۴ |
| ۴ | ۲-۵) کمیته نظارت..... | ۴ |
| ۵ | ۲-۶) دستگاه ناظر..... | ۵ |
| ۵ | ۲-۷) تعرفه اینماد..... | ۵ |
| ۵ | ۲-۸) تخلف..... | ۵ |
| ۵ | ۳) فرآیند اعطای اینماد..... | ۵ |
| ۵ | ۳-۱) اعطای اینماد ستاره دار..... | ۵ |
| ۶ | ۳-۲) اعطای اینماد بدون ستاره..... | ۶ |
| ۶ | ۳-۳) تمدید اینماد..... | ۶ |
| ۶ | ۳-۴) انتقال اینماد..... | ۶ |
| ۷ | ۳-۵) ابطال اینماد..... | ۷ |
| ۷ | ۳-۶) الزامات دریافت اینماد..... | ۷ |
| ۸ | ۴) تعهدات صاحب امتیاز اینماد..... | ۸ |
| ۹ | ۵) جعل اینماد..... | ۹ |
| ۱۰ | ۶) نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی..... | ۱۰ |
| ۱۰ | ۶-۱) نظارت بر مدل کسب و کار..... | ۱۰ |
| ۱۱ | ۶-۲) نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات عرضه کالا و خدمت..... | ۱۱ |
| ۱۱ | ۶-۳) نظارت بر بستر و شیوه توزیع کالا..... | ۱۱ |

| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

- ۴-۶) نظارت بر رویه‌های پرداخت ۱۱
- ۵-۶) نظارت بر الزامات دریافت اینماد ۱۱
- ۷) رسیدگی به تخلفات ۱۱
- ۸) سایر فرآیندها ۱۲
- ۸-۱) رتبه‌بندی ۱۳
- ۸-۲) سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا) ۱۳
- ۸-۳) رسیدگی به شکایات ۱۴
- پیوست- فهرست تخلفات کسب و کارهای اینترنتی ۱۵

| | | |
|---|---|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|--|

(۱) مقدمه

ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی به استناد جزء (ح) بند ۱ ماده ۳ اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، وظیفه مرکز بوده و به عنوان یکی از ده پروژه بخش اصلاح نظام توزیع در طرح تحول اقتصادی مصوب ۱۳۸۸ بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت گذاشته شده است. در اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۳ به منظور پیشگیری از جرائم مالی فضای تبادل اطلاعات، سندی با عنوان «تبیین وظایف دستگاه‌ها» در کمیته پیشگیری از جرائم سایبری معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضائیه تصویب شده است که در این سند به وظیفه وزارت صنعت، معدن و تجارت در خصوص ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی با اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی و همچنین اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص خرید از فروشگاه‌های اینترنتی دارای نماد اعتماد الکترونیکی اشاره شده است. به این ترتیب در راستای اجرای اساسنامه مذکور و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی از طرف این مرکز نماد اعتماد الکترونیکی به این کسب و کارها اعطا می‌شود که طبق بند ۱ ماده ۱۰۳ آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۴ الحاقی قانون مبارزه با پولشویی، پیش‌نیاز دریافت ابزار پذیرش مجازی (درگاه پرداخت اینترنتی) است.


مرکز توسعه تجارت الکترونیکی همچنین وظایفی از جمله حمایت از فعالیت‌های تجارت الکترونیکی (ماده ۸۰ قانون تجارت الکترونیکی)، نظارت بر حسن اجرای قانون تجارت الکترونیکی (ماده ۱ اساسنامه مرکز) و ارائه چارچوب و ضوابط حمایت از مصرف‌کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی بر اساس فصل اول از باب سوم قانون تجارت الکترونیکی (بند ۱۱ ماده ۳ اساسنامه مرکز) را نیز عهده‌دار می‌باشد. هدف از اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، رسمیت‌دهی به فعالیت کسب و کارهای اینترنتی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و جلوگیری از آسیب‌های احتمالی در ابعاد مختلف اعم از امنیتی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است.

سند «دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی» به تشریح فرآیندهای صدور، تمدید و تعلیق نماد اعتماد الکترونیکی، نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی و رسیدگی به تخلفات آن‌ها پرداخته و سایر فرآیندها از جمله حل و فصل اختلافات خریداران و کسب و کارهای اینترنتی دارای نماد اعتماد الکترونیکی، رتبه‌بندی کسب و کارهای اینترنتی و سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا) را تشریح می‌کند.

(۲) تعاریف و اصطلاحات

۱-۲) کسب و کار اینترنتی

یک واحد اقتصادی که صاحب امتیاز آن شخصی حقیقی یا حقوقی اعم از دولتی یا غیردولتی است و بنا بر اهلیت قانونی در بستر مبادلات الکترونیکی و از طریق وسائل ارتباط از راه دور اقدام به عرضه کالا یا خدمت به طور مستقیم یا غیرمستقیم می‌نماید و به اختصار کسب و کار نامیده می‌شود. نوعی از کسب و کار که به صورت غیرمستقیم اقدام به عرضه کالا و خدمت کرده و در بستر خود امکان عرضه کالا یا خدمت اشخاص دیگر را فراهم می‌نماید، سکو (پلتفرم) اینترنتی نامیده می‌شود.

| | | |
|---|--|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی |  |
|---|--|---|

۲-۲) نماد اعتماد الکترونیکی

نماد اعتماد الکترونیکی علامتی دولتی است که به عنوان یکی از مجوزهای حوزه تجارت الکترونیکی توسط هیئت وزیران به رسمیت شناخته شده و پیش‌نیاز دریافت درگاه پرداخت اینترنتی است و به اختصار اینماد نامیده می‌شود. اینماد در واقع داده الکترونیکی پویا حاوی اطلاعاتی در مورد یک کسب‌وکار مشخص می‌باشد، به گونه‌ای که کاربر می‌تواند با انتخاب آن، اطلاعات مندرج در شناسنامه کسب‌وکار از جمله هویت، اطلاعات تماس، نوع فعالیت مجاز، وضعیت رعایت قوانین و مقررات، وضعیت پاسخگویی به شکایات و ... را مشاهده نماید.

۳-۲) سامانه اینماد

سامانه مدیریت خدمات مربوط به نماد اعتماد الکترونیکی به نشانی eNAMAD.ir ذیل پنجره واحد تجارت الکترونیکی به عنوان مرجع کسب‌وکارهای اینترنتی است که تمامی ارتباطات بین کسب‌وکارها با مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در این سامانه تعریف شده و امکان ثبت و پیگیری درخواست‌ها در حوزه‌های مختلف اعطای اینماد، شکایت، نظارت، رتبه‌بندی و .. و پیگیری و مشاهده وضعیت‌های آن‌ها وجود دارد.


۴-۲) مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت که مرجع اعطای نماد اعتماد الکترونیکی می‌باشد و به اختصار مرکز نامیده می‌شود.

۵-۲) کمیته نظارت

در راستای اجرای ماده ۶ طرح ساماندهی فروشگاه‌های اینترنتی مصوب شورای امنیت کشور در جهت ساماندهی و نظارت بر کسب‌وکارهای اینترنتی، کمیته نظارت بر کسب‌وکارهای اینترنتی به ریاست رئیس مرکز و با حضور نمایندگان دستگاه‌های زیر تشکیل گردیده و دبیرخانه آن در مرکز مستقر است.

- وزارت اطلاعات
- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- وزارت جهاد کشاورزی
- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
- سایر دستگاه‌ها در صورت لزوم

| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

۲-۶) دستگاه ناظر

هریک از دستگاه‌ها یا نهادهایی که مطابق قوانین و مقررات جاری کشور، مسئولیت صدور مجوز برای کالا یا خدمت و یا فعالیت کسب و کارها برای عرضه کالا یا خدمت را عهده‌دار می‌باشند و همچنین دستگاه‌های نظارتی دارای صلاحیت قانونی نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی را شامل می‌شود.

۲-۷) تعرفه اینماد

تعرفه اینماد طبق ماده واحده قانون تعیین تعرفه خدمات مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و مصوبه جلسه شماره ۲۸۸ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۵ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برابر ۱۷۵ هزار تومان برای دو سال تعیین شده است که در هنگام صدور و تمدید اینماد به حساب خزانه‌داری کل کشور پرداخت می‌گردد.

۲-۸) تخلف

هرگونه فعل یا ترک فعل برخلاف قوانین و مقررات و مفاد تعهدنامه و الزامات اینماد که طبق این دستورالعمل بسته به شدت تخلف، در چهار سطح یک تا چهار طبقه‌بندی می‌شود.


۳) فرآیند اعطای اینماد

فرآیند اعطای اینماد از طریق سامانه اینماد و به صورت کاملاً غیرحضوری انجام می‌گیرد و شامل شش مرحله احراز هویت، احراز دامنه یا بستر کسب و کار، احراز اطلاعات تماس (تلفن ثابت و همراه، ایمیل و نشانی)، احراز قانونمندی کسب و کار، احراز الزامات فنی و نهایتاً تأیید تعهدنامه و پرداخت تعرفه است.

در مورد فعالیت‌های کم‌ریسک که نیازمند صلاحیت حرفه‌ای خاصی نمی‌باشند، اعطای اینماد بدون نیاز به هرگونه پیش‌مجوز به صورت سیستمی و آنی انجام می‌شود. همچنین در مورد فعالیت‌های پرریسک که طبق قوانین و مقررات نیازمند داشتن صلاحیت حرفه‌ای از دیگر دستگاه‌ها می‌باشد، در صورتی که دستگاه متولی امکان استعلام سیستمی پیش‌مجوز خود را برای مرکز فراهم کرده باشد، اعطای اینماد بر اساس پیش‌مجوز صادره، به صورت آنی انجام می‌شود و در غیر این صورت فرآیند اینماد نیازمند بارگذاری تصویر پیش‌مجوز دستگاه متولی بوده و پس از بررسی و تأیید کارشناس، اینماد اعطا خواهد شد.

۳-۱) اعطای اینماد ستاره‌دار

در صورت طی کامل مراحل اعطای اینماد، اینماد ستاره‌دار به کسب و کار اعطا می‌شود و محدودیتی برای فعالیت کسب و کار وجود نخواهد داشت.

| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

۳-۲) اعطای اینماد بدون ستاره

در مورد کسب و کارهای خُرد که تعداد و مجموع مبلغ تراکنش‌های ماهانه آن‌ها در رشته فعالیت‌های مرتبط محدود است (محدودیت کسب و کارهای خرد سالانه توسط مرکز تعیین و اعلام می‌شود)، صرفاً با طی دو مرحله احراز هویت و احراز دامنه یا بستر کسب و کار و ورود سایر اطلاعات به صورت خوداظهاری بدون نیاز به احراز، اینماد بدون ستاره اعطا خواهد شد. تعرفه اینماد بدون ستاره برای سال اول ۵۰ هزار تومان بوده و در پایان سال اول در صورت تداوم شرایط کسب و کار خرد، امکان پرداخت بخش دوم تعرفه (مابه‌التفاوت تا ۱۷۵ هزار تومان) و ادامه فعالیت تا پایان سال دوم را بدون امکان تمدید در قالب اینماد بدون ستاره خواهد داشت.

در صورت افزایش تعداد و یا مجموع مبلغ تراکنش درگاه‌های متعلق به صاحب امتیاز اینماد بدون ستاره از سقف مربوط، دیگر کسب و کار خرد محسوب نشده و لازم است حداکثر ظرف ۱۰ روز با طی مراحل معمول اینماد، نسبت به تبدیل اینماد خود به اینماد ستاره‌دار اقدام نماید. هنگام تبدیل اینماد بدون ستاره به ستاره‌دار، در صورتی که کمتر از نصف اعتبار اینماد گذشته باشد (شش ماه از تاریخ اعطا)، صرفاً مابه‌التفاوت تعرفه اینماد بدون ستاره با تعرفه اینماد ستاره‌دار و در غیر این صورت کل تعرفه اینماد ستاره‌دار باید پرداخت گردد. به شخصی که یک بار اینماد ستاره‌دار دریافت نموده و امکان طی مراحل طی کامل مراحل اینماد را دارند، اینماد بدون ستاره تعلق نمی‌گیرد.

۳-۳) تمدید اینماد


مدت اعتبار اینماد دو سال است و کسب و کار می‌تواند یک ماه مانده به تاریخ انقضا، با ثبت درخواست تمدید و طی مجدد مراحل اعطای اینماد، نسبت به تمدید اینماد خود اقدام نماید و در صورتی که دارای اخطار باز نظارتی یا تعلیق باشد، ابتدا باید رفع تخلف و یا رفع تعلیق نماید. در صورت عدم تمدید اینماد، ارائه خدمات درگاه پرداخت اینترنتی متوقف و مهر منقضی بر روی اینماد نمایش داده خواهد شد و همچنین تا یک سال امکان ثبت اخطار نظارتی برای کسب و کار وجود داشته و در صورت عدم اقدام اصلاحی توسط کسب و کار طی مهلت زمانی متناسب با نوع تخلف، اینماد کسب و کار از حالت منقضی به حالت تعلیق تغییر وضعیت پیدا خواهد کرد.

اگر کسب و کار با تأخیر برای تمدید اینماد خود اقدام کند، در صورتی که متمایل به حفظ سوابق اینماد با تاریخ اعطای اولیه به طور متصل باشد، باید تعرفه اینماد را نیز به طور متصل به تاریخ اعتبار خود پرداخت کند و در غیر این صورت، می‌تواند نسبت به ابطال اینماد خود و دریافت اینماد با تاریخ اعطای جدید اقدام نماید.

۳-۴) انتقال اینماد

صاحب امتیاز اینماد می‌تواند با ثبت درخواست انتقال برای یک دامنه و طی مراحل آن در سامانه اینماد، امتیاز اینماد کسب و کار خود را به شخص حقیقی یا حقوقی دیگری با رعایت شرایط زیر منتقل نماید:

- اینماد دامنه مورد نظر برای انتقال نباید منقضی باشد.
- دامنه و نام کسب و کار (فارسی و لاتین) در فرایند انتقال قابل تغییر نیست.
- در مورد اینمادهای دارای اخطار نظارتی باز و یا تعلیق شده، یا باید قبل از انتقال رفع تخلف و یا رفع تعلیق توسط صاحب امتیاز اول انجام شود یا صاحب امتیاز دوم مسئولیت کامل رفع تخلف و یا رفع تعلیق را بپذیرد.

| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

- در مورد اینمادهای دارای شکایت باز یا باید قبل از انتقال، پاسخگویی مناسب به شکایات توسط صاحب امتیاز اول انجام شود یا صاحب امتیاز دوم مسئولیت کامل پاسخگویی مناسب به شکایات را بپذیرد.


۳-۵) ابطال اینماد

صاحب امتیاز اینماد مشروط به نداشتن اخطار نظارتی باز یا وضعیت تعلیق و یا نداشتن شکایت باز می‌تواند نسبت به ابطال اینماد خود اقدام نماید تا دامنه مربوط آزاد شده و امکان دریافت اینماد روی آن دامنه برای شخص دیگر میسر گردد. همچنین در صورت فوت یا انحلال صاحب امتیاز اینماد یا در فرایند انتقال نسبت به صاحب امتیاز اول، اینماد به طور سیستمی ابطال می‌گردد.

۳-۶) الزامات دریافت اینماد

الزامات دریافت اینماد طبق جدول زیر مواردی می‌باشد که طبق قانون تجارت الکترونیکی در نظر گرفته شده است. همچنین دریافت اینماد برای دامنه‌هایی که شامل عبارات خلاف شرع، قانون یا عرف و شئونات جمهوری اسلامی یا توسط اشخاصی که با دستور قضایی یا طریق دیگر در فهرست سیاه قرار گرفته‌اند، ممنوع بوده و صرفاً پس از درخواست و بررسی مجدد، امکان خروج از فهرست سیاه و دریافت اینماد وجود خواهد داشت.

| توضیح | نحوه ارزیابی | شاخص | ردیف |
|---|--------------|--|------|
| حسب مورد بر اساس استعلام برخط از ثبت احوال و ثبت شرکت‌ها در سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا) | استعلام برخط | هویت صاحب امتیاز کسب و کار | ۱ |
| بر اساس استعلام برخط تطبیق کدملی و شماره تلفن همراه از سرویس شاهکار وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات | استعلام برخط | شماره تلفن همراه صاحب امتیاز کسب و کار | ۲ |
| دسترسی فنی به دامنه (عنوان و پسوند) یا بستر کسب و کار به یکی از روش‌های چهارگانه ارسال ایمیل، بارگذاری فایل، افزودن متاتگ و تغییر عنوان صفحه بر اساس اطلاعاتی که قبلاً از طریق سامانه اینماد به متقاضی اعلام شده است. درج لوگوی اینماد در این دامنه یا بستر الزامی است. | احراز سیستمی | دامنه یا بستر کسب و کار | ۳ |
| صحت‌سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه‌شده و ثبت شناسه یکتا که قبلاً از طریق سامانه اینماد به متقاضی اعلام شده است. درج این شماره تماس در بخش «تماس با ما» در سایت کسب و کار الزامی است. | احراز سیستمی | شماره تلفن ثابت کسب و کار | ۴ |
| صحت‌سنجی از طریق ثبت شناسه یکتا که قبلاً توسط سامانه اینماد به نشانی پست الکترونیکی ارائه‌شده ارسال شده است. درج این نشانی در بخش «تماس با ما» در سایت کسب و کار الزامی است. | احراز سیستمی | نشانی پست الکترونیکی کسب و کار | ۵ |


| | | |
|---|--|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی |  |
|---|--|--|

| ردیف | شاخص | نحوه ارزیابی | توضیح |
|------|-------------------------------------|------------------------------|--|
| ۶ | احراز نشانی کسب‌وکار | احراز پسینی | صحت‌سنجی از طریق ثبت شناسه یکتا در سامانه اینماد که پس از استعلام کدپستی از شرکت ملی پست، به نشانی مربوط ارسال می‌شود انجام و در صورت عدم احراز، اینماد تعلیق خواهد شد. درج این نشانی در بخش «تماس با ما» در سایت کسب‌وکار الزامی است. |
| ۷ | صلاحیت فردی صاحب امتیاز کسب‌وکار | احراز پسینی | صحت‌سنجی بر اساس استعلام اطلاعات از پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا انجام و در صورت پاسخ منفی (وجود سوء سابقه)، اینماد تعلیق خواهد شد. |
| ۸ | صلاحیت حرفه‌ای صاحب امتیاز کسب‌وکار | استعلام برخط / بررسی کارشناس | در مورد فعالیت‌های با ریسک متوسط و بالا، صلاحیت حرفه‌ای به صورت برخط از مراجع ذیربط استعلام و در صورت عدم ارائه استعلام برخط توسط دستگاه ذیربط، تصویر پیش‌مجوز یا تأییدیه دریافت و توسط کارشناس بررسی خواهد شد. |

(۴) تعهدات صاحب امتیاز اینماد

صاحب امتیاز اینماد طبق این دستورالعمل و تعهدنامه الکترونیکی که در مراحل اعطای اینماد در مقابل مرکز، با اطلاع و آگاهی کافی می‌پذیرد، متعهد به رعایت کامل مفاد این دستورالعمل و موارد زیر بوده و در صورت نقض هر بخش از آن، هرگونه مسئولیت تماماً متوجه وی خواهد بود.

- تمامی اطلاعات، اسناد و مدارک مورد درخواست در سامانه اینماد (از جمله اطلاعات هویتی، تماس، مجوزهای مرتبط و ...) به طور صحیح، واقعی و کامل ثبت و ارائه شده و تغییرات آن فوراً در سامانه اینماد به‌روزرسانی و اعلام خواهد شد. هیچ یک از اطلاعات یا موارد استفاده از نام دامنه، عنوان شغلی، علامت تجاری و ... توسط کسب‌وکار، موجب نقض قوانین و مقررات یا حقوق اشخاص دیگر نمی‌گردد.
- تمامی موارد اطلاع‌رسانی و ابلاغ به کسب‌وکار (از جمله اعلام به‌روزرسانی اطلاعات و تمدید مجوز، شکایات مصرف‌کنندگان، اختراهای نظارتی و ...) از طریق سامانه اینماد انجام و در موارد مهم حتی‌الامکان از طریق ارسال ایمیل و یا پیامک بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه برای صاحب امتیاز اینماد یا نماینده ذیربط معرفی‌شده توسط وی در سامانه اینماد نیز اقدام خواهد شد.
- کسب‌وکار با اطلاع و آگاهی کامل از قوانین و مقررات حاکم بر فعالیت خود، اقدام به دریافت اینماد نموده و بدین منظور قبلاً مجوزهای قانونی مورد نیاز را از مراجع ذیربط اخذ و صرفاً در چارچوب آن اقدام خواهد شد.
- تمامی قوانین و مقررات از جمله قانون تجارت الکترونیکی، دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی، دستورالعمل ساماندهی فروشگاه‌ها و سکوها اینترنتی (پلتفرم‌ها) و ... حسب مورد، به طور کامل توسط

| | | |
|---|--|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی |  |
|---|--|--|


کسب‌وکار رعایت می‌گردد. اهم قوانین و مقررات مرتبط با کسب‌وکارهای اینترنتی در بخش قوانین و مقررات سامانه اینماد قرار گرفته و به‌روزرسانی خواهد شد.

- مقررات مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم از جمله ارائه اطلاعات مورد درخواست و گزارش معاملات و عملیات مشکوک به واحد مبارزه با پولشویی وزارت صنعت، معدن و تجارت توسط کسب‌وکار رعایت می‌گردد.
- ضمن ایفای کامل تعهدات کسب‌وکار نسبت به مصرف‌کنندگان و پاسخگویی به شکایات ثبت‌شده توسط آن‌ها در سامانه اینماد در مهلت‌های مقرر، نقش مرکز به عنوان میانجیگر جهت حل مسالمت‌آمیز اختلافات پذیرفته می‌شود.
- کلیه اختلافات ناشی از انواع معاملات کسب‌وکار با مصرف‌کنندگان و یا راجع به این معاملات (از جمله انعقاد، بطلان، فسخ، خسارات و ...)، از طریق سامانه برخط حل اختلاف جمعی (Crowdsourced Online Dispute Resolution-CODR) توسط هیئت داورى منصوب کمیسیون داورى کانون عالی انجمن‌های صنفی کارفرمایی ایران، طبق شیوه‌نامه سامانه برخط حل اختلاف جمعی به نحو قطعی و لازم‌الاجرا حل‌وفصل خواهد شد.
- به منظور افزایش آگاهی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، اطلاعات کلی مغایرت از دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی و همچنین سوابق پاسخگویی به شکایات در شناسنامه اینماد کسب‌وکار منتشر می‌شود.
- رضایت و اجازه استعلام و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز کسب‌وکار جهت احراز اهلیت، ارزیابی، پایش و رتبه‌بندی با حفظ محرمانگی به مرکز داده می‌شود.
- تعرفه مصوب قانونی در کمال علم و سلامت عقل و با آگاهی از غیرقابل استرداد بودن آن، به حساب خزانه‌داری کل کشور واريز می‌گردد.
- در مورد کسب‌وکارهای خرد، طبق قوانین و مقررات از جمله مصوبه شورای عالی اداری در زمینه تسهیل شروع کسب‌وکار مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۲۰، کسب‌وکار تمامی شرایط لازم برای دریافت اینماد طبق دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر کسب‌وکارهای اینترنتی و همچنین قوانین و مقررات مرتبط را دارا بوده و الزامات قانونی از جمله قانون تجارت الکترونیکی در زمینه داشتن اطلاعات تماس و نشانی صحیح به طور کامل رعایت می‌گردد.

۵) جعل اینماد

نشان اینماد یک علامت دولتی است و هرگونه استفاده غیرمجاز یا تغییر و دستکاری آن به هر یک از روش‌های زیر، طبق ماده ۵۲۵ کتاب پنجم (تعزیرات) قانون مجازات اسلامی جرم محسوب و مشمول مجازات حبس خواهد بود:

- استفاده از تصویر اینماد بدون داشتن اینماد معتبر
- هرگونه تغییر در جزئیات تصویر اینماد اعم از شکل، رنگ و ...
- تغییر ستاره‌های اینماد (به طور مثال از یک‌ستاره به دوستاره)
- حذف یا تغییر عبارات مندرج روی اینماد از جمله «منقضی شده»، «تعلیق شده» و ...
- جعل شناسنامه اینماد و یا استفاده از لینک شناسنامه جعلی روی لوگوی اینماد

| | | |
|---|--|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب‌وکارهای اینترنتی |  |
|---|--|---|


به منظور اصالت‌سنجی اینماد علاوه بر امکان انتخاب لوگوی اینماد و مشاهده تصویر و دیگر اطلاعات کسب‌وکار در شناسنامه اینماد ذیل دامنه enamad.ir، می‌توان از فهرست کسب‌وکارهای دارای اینماد در سامانه اینماد نیز استفاده کرد.

۶) نظارت بر کسب‌وکارهای اینترنتی

- نظارت بر فعالیت کسب‌وکارها به صورت پسینی و مستمر به شیوه‌های زیر انجام می‌شود:
 - **نظارت پس از اعطا:** با توجه به سیستمی بودن فرایند اعطای اینماد، بررسی‌های کارشناسی در قالب نظارت پس از اعطا انجام می‌گیرد، به گونه‌ای که هر کسب‌وکار پس از اعطای اینماد حتماً مورد نظارت کارشناسی قرار گیرد.
 - **نظارت دستگاه‌های ناظر:** تمامی دستگاه‌های ناظر حسب صلاحیت و تکالیف قانونی، وظیفه پایش عملکرد و نظارت بر کسب‌وکارهای اینترنتی حوزه مسئولیت خود را دارند.
 - **نظارت مردمی:** عموم مردم می‌توانند از طریق بخش گزارش تخلف شناسنامه اینماد هر یک از کسب‌وکارها یا سامانه اینماد، تخلفات احتمالی کسب‌وکارها را گزارش نمایند. در مورد کسب‌وکارهای فاقد اینماد امکان گزارش تخلف از طریق ارسال پست الکترونیکی به نشانی info@enamad.ir وجود دارد.
 - **نظارت دوره‌ای:** نظارت دوره‌ای بر کسب‌وکارها با رویکرد مبتنی بر ریسک (RBA) به طور مستمر انجام می‌شود.
 - **نظارت موردی:** مواردی که در قالب مکاتبه یا گزارش از مراجع مختلف به مرکز واصل می‌شود، در قالب نظارت موردی نظارت می‌شوند.
 - **نظارت سیستمی:** به منظور بررسی و استخراج سیستمی تخلفات کسب‌وکارها بدون نیاز به نیروی انسانی، زیرسامانه پایشگر هوشمند طراحی و پیاده‌سازی شده است که بر اساس سناریوهای تخلف تعریف‌شده، موارد تخلف را استخراج و برای صحت‌سنجی و ثبت اخطار انظارتی در اختیار ناظر ذیربط قرار می‌دهد.
- کلیه دستگاه‌های ناظر موظف هستند حداکثر هر سه ماه یک بار گزارش اقدامات و پیشنهادات خود در حوزه این دستورالعمل را به دبیرخانه کمیته نظارت اعلام و کمیته نیز با بررسی و جمع بندی گزارش‌ها و پیشنهادات واصله، حسب مورد تصمیمات لازم را اتخاذ می‌نماید.
- دبیرخانه کمیته نظارت موظف به ارائه گزارشات شش ماهه از اقدامات نظارتی انجام‌شده به کمیته مذکور می‌باشد.
- کمیته نظارت موظف است بر حسن اجرای این دستورالعمل نظارت و گزارشات سالانه جامعی از ارزیابی عملکرد و بازرسی واحدها را تهیه و در صورت لزوم به شورای امنیت کشور ارائه نماید.

۶-۱) نظارت بر مدل کسب‌وکار

کسب‌وکارها مکلفند مدل کسب‌وکار خود را در چارچوب قوانین جاری کشور انتخاب و اجرا نمایند. وزارت اطلاعات و نیروی انتظامی وظیفه پایش عملکرد کسب‌وکارها از این حیث را دارا می‌باشند.

| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

۶-۲) نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات عرضه کالا و خدمت

کسب و کارها ملزم به رعایت کلیه قوانین، مقررات و ضوابط مربوط به عرضه کالا و خدمت در بستر مبادلات الکترونیکی مطابق فهرست الزامات عرضه کالا و خدمت و موارد ممنوعه در بخش قوانین و مقررات سامانه اینماد هستند. کلیه دستگاه‌های ذیربط مکلفند نسبت به پایش عملکرد کسب و کارها از حیث قانونمندی و رعایت الزامات عرضه کالا و خدمت در بستر مبادلات الکترونیکی و ثبت اخطار نظارتی برای تخلفات احتمالی در پنل یکپارچه نظارت اقدام و با تغییر در قوانین و مقررات جاری، نسبت به اطلاع‌رسانی به مرکز جهت به‌روزرسانی فهرست الزامات و موارد ممنوعه اقدام نمایند.

۶-۳) نظارت بر بستر و شیوه توزیع کالا

به استناد بند ۳ طرح ساماندهی فروشگاه‌های اینترنتی و در اجرای احکام اصل ۲۵ قانون اساسی، وزارت اطلاعات مسئولیت نظارت بر بستر و شیوه توزیع کالا توسط کسب و کارها را بر عهده دارد.

۶-۴) نظارت بر رویه‌های پرداخت


به استناد ماده ۴ طرح ساماندهی فروشگاه‌های اینترنتی، درگاه پرداخت الکترونیکی صرفاً به کسب و کارهای دارای اینماد تعلق می‌گیرد و تدوین ضوابط اجرایی این امر بر عهده بانک مرکزی است. شاپرک علاوه بر پایش رویه‌های پرداخت کسب و کارها از طرف بانک مرکزی، و اعلام گزارشات تخلف به مرکز، وظیفه دارد حسب مورد لغو امتیاز درگاه پرداخت آن دسته از کسب و کارها که اینماد ایشان به هر طریقی (تعلیق، ابطال یا منقضی) فاقد اعتبار شده است را از طریق شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت پیگیری و اجرا نماید.

۶-۵) نظارت بر الزامات دریافت اینماد

نظارت بر عملکرد کسب و کارها در زمینه الزامات دریافت اینماد بر عهده مرکز می‌باشد.

۷) رسیدگی به تخلفات

- دستگاه‌های ناظر و مرکز در حیطه وظایف و مسئولیت‌های خود در صورت شناسایی تخلف، نسبت به ثبت اخطار نظارتی متناسب (طبق جدول پیوست) با ذکر مستندات و دلایل قانونی اقدام نموده و اخطار نظارتی به کسب و کار ابلاغ شده و کسب و کار موظف است در مهلت مقرر بسته به سطح تخلف، نسبت به بررسی، پاسخگویی و رفع تخلف حسب مورد اقدام نموده و مراتب را از طریق سامانه اینماد به دستگاه ثبت‌کننده اخطار اعلام نماید.
- پس از پاسخگویی کسب و کار به اخطار نظارتی مبنی بر عدم پذیرش تخلف و تأیید موضوع توسط دستگاه ثبت‌کننده اخطار، پرونده نظارتی بدون درج سابقه منفی در شناسنامه اینماد کسب و کار مختومه خواهد شد.


| | | |
|---|---|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|--|

- در صورت عدم پاسخگویی کسب و کار یا احراز تخلف توسط دستگاه ثبت کننده اخطار اعم از اینکه تخلف توسط کسب و کار رفع شده باشد یا نشده باشد، سابقه منفی در شناسنامه اینماد کسب و کار درج و از زمان رفع تخلف به میزان مدت زمان استهلاک بسته به سطح تخلف باقی خواهد ماند.
- در صورت اعلام کسب و کار مبنی بر رفع تخلف در مهلت مقرر بسته به نوع تخلف و تأیید آن توسط دستگاه ثبت کننده اخطار، پرونده نظارتی مختومه شده و در غیر این صورت فرایند اطلاع رسانی تعلیق آغاز و پس از سه مرحله اطلاع رسانی از طریق ایمیل، پیامک و نهایتاً تماس تلفنی با صاحب امتیاز کسب و کار، اینماد وی تعلیق خواهد شد.
- در صورتی که محرز گردد صاحب امتیاز اینماد عامدانه نسبت به اظهار خلاف واقع عنوان کالا/خدمت ثبت محور اقدام کرده است، اطلاعات صاحب امتیاز اینماد در فهرست خاکستری قرار گرفته و تمامی درخواست های اینماد وی مستقل از عنوان کالا/خدمت اظهاری، همگی از نوع تأیید محور تلقی شده و قبل از اعطای اینماد، برای بررسی به کارشناس ارجاع خواهد شد.
- در صورتی که صاحب امتیاز اینماد مرتکب تخلف سطح ۴ شده یا دستور قضایی مبنی بر جلوگیری از فعالیت وی صادر شده باشد، اطلاعات صاحب امتیاز اینماد در فهرست سیاه قرار خواهد گرفت و تا زمان رفع سوء اثر، امکان ثبت درخواست جدید در سامانه اینماد نخواهد داشت.
- در صورت انقضای اعتبار اینماد یا تعلیق اینماد طبق فرایند فوق الذکر، به استناد تبصره ۲ ماده ۱۰۳ آیین نامه اجرایی ماده ۱۴ الحاقی قانون مبارزه با پولشویی، درگاه های پرداخت اینترنتی وی توسط شاپرک مسدود خواهد شد.
- در صورتی که بعد از تعلیق اینماد، کسب و کار رفع تخلف کرده و در سامانه اینماد اعلام نماید، پس از تأیید دستگاه ثبت کننده اخطار، اینماد کسب و کار رفع تعلیق شده و درگاه های پرداخت اینترنتی وی توسط شاپرک مجدداً فعال خواهد شد.
- طبقه بندی سطوح تخلف، مهلت رفع تخلف و مدت زمان استهلاک سوابق در شناسنامه اینماد به صورت زیر است:

| سطح تخلف | مهلت رفع تخلف (روز) | مدت زمان استهلاک (ماه) |
|----------|---------------------|------------------------|
| ۱ | ۱۰ | ۱ |
| ۲ | ۵ | ۲ |
| ۳ | ۳ | ۳ |
| ۴ | ۱ | ۴ |

۸) سایر فرآیندها

غیر از فرآیندهای اعطای اینماد و نظارت بر فعالیت کسب و کارها، فرآیندهای دیگری از جمله رتبه بندی کسب و کارهای اینترنتی، سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا) و رسیدگی به شکایات نیز در حوزه اینماد تعریف و اجرایی شده که در ادامه مختصراً به این فرآیندها پرداخته می شود.


| | | |
|---|---|---|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|---|

۱-۸) رتبه‌بندی

- رتبه‌بندی کسب و کارها با هدف ایجاد یک سیستم خودکنترل جهت بهبود مستمر عملکرد کسب و کارها و افزایش رضایتمندی مشتریان بر مبنای معیارهای شفاف و قابل سنجش جهت کمک به انتخاب صحیح مصرف‌کنندگان تجارت الکترونیکی طراحی و پیاده‌سازی شده است. با توجه به اینکه رتبه‌بندی کسب و کارهای دارای این‌نماد، با اتخاذ رویکرد طیفی جهت سنجش اعتماد در کسب و کارها ایجاد شده و در قالب ستاره‌های ذیل لوگوی این‌نماد نمایش داده می‌شود، لذا اجرای این طرح مستمر بوده و همواره کسب و کارهای دارای این‌نماد این امکان را دارند تا با ورود به بخش رتبه‌بندی سامانه این‌نماد، نسبت به ثبت درخواست رتبه‌بندی و دریافت ستاره‌های متناظر با نتایج ارزیابی‌های تخصصی اقدام نمایند.
- به طور کلی شاخص‌های رتبه‌بندی در سه دسته امکانات و توانمندی، سوابق عملکردی و شاخص‌های مالی تعریف شده است. برای مثال از جمله مواردی که در حوزه امکانات و توانمندی‌های کسب و کار مورد ارزیابی قرار می‌گیرند می‌توان به وضعیت مدیران، کیفیت خدمت، وضعیت اشتغال، امنیت و به‌کارگیری ابزارهای پشتیبان اشاره نمود. همچنین برخی موارد که در حوزه سوابق عملکردی کسب و کار مورد ارزیابی قرار می‌گیرند عبارتند از پیشینه کسب و کار، نحوه پاسخگویی به شکایات، رضایتمندی مشتریان، حسن رفتار تجاری و ...
- رتبه‌بندی به طور کلی در دو سطح مقدماتی و پیشرفته صورت می‌گیرد. کسب و کارهای شرکت‌کننده در سطح مقدماتی صرفاً برای کسب دو و سه ستاره مورد ارزیابی قرار گرفته و کسب و کارهای شرکت‌کننده در سطح پیشرفته برای دریافت دو تا پنج ستاره این‌نماد مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. عمق ارزیابی در این دو سطح متفاوت بوده و در سطح پیشرفته شاخص‌های بیشتری مورد بررسی قرار می‌گیرد. لذا کسب و کارها برای پاسخگویی به خواست خریداران خود در جهت افزایش اعتمادپذیری و شفافیت در عملکرد، ناگزیر به پیروی از فرایندهای شفافیت‌زا و اعتمادآفرین مثل رتبه‌بندی هستند؛ در غیر این صورت به ناچار در فضای رقابتی تجارت الکترونیکی از دایره رقابت حذف خواهند شد.
- رتبه‌بندی کسب و کارها این امکان را برای خریداران اینترنتی فراهم می‌کند تا اطلاعات بیشتری از عملکرد کسب و کارها در شناسنامه این‌نماد دریافت نمایند؛ همچنین در تصمیم‌گیری برای انتخاب کسب و کار مناسبتر، نقش به‌سزایی ایفا می‌کند. علاوه بر این رتبه‌بندی می‌تواند ریسک خرید آنلاین را برای خریداران اینترنتی کاهش دهد.


۲-۸) سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا)

در راستای ساماندهی کسب و کارها از جمله پیشگیری از تکرار اخلاف در بازارهای خودرو و مسکن از طریق قیمت‌سازی در فضای مجازی، سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی (امتا) با رعایت اصول محرمانگی و صیانت از داده‌های کاربران طبق مصوبه مرکز ملی فضای مجازی توسط مرکز طراحی و پیاده‌سازی گردید. همچنین طبق بند ۴ دستور اول نودوهفتمین جلسه کارگروه تنظیم بازار ابلاغی به شماره ۶۰/۸۵۱۹۷ مورخ ۱۳۹۹/۴/۶ مبنی بر ساماندهی فروشگاه‌ها و سکوه‌های اینترنتی (پلتفرم‌ها) به منظور مقابله با پدیده قیمت‌گذاری و قیمت‌سازی مجازی و درج قیمت‌های غیرقانونی و نامتعارف، دستورالعمل ساماندهی فروشگاه‌ها و سکوه‌های اینترنتی صادر و کسب و کارها ملزم به رعایت الزامات مربوط شدند و دستگاه‌های ناظر از جمله پلیس فتا و دادستانی‌های کشور در صورت مشاهده تخلف، ضمن درج اخطار نظارتی از طریق پنل نظارتی این‌نماد و نهایتاً تعلیق این‌نماد توسط مرکز، برابر قوانین و مقررات با آن‌ها برخورد خواهند نمود.

| | | |
|---|---|---|
| <p>تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰</p> | <p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|---|---|---|

۳-۸ رسیدگی به شکایات


- کسب و کارهای دارای اینماد در فرآیند فروش خود ملزم به رعایت مقررات از جمله فصل اول (حمایت از مصرف کننده) قانون تجارت الکترونیکی و همچنین قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان می باشند و در صورتی که فعل یا ترک فعلی خلاف این مقررات صورت پذیرد، این حق برای مصرف کننده وجود دارد که شکایت خود را در بخش شکایت سامانه اینماد ثبت نمایند.
- پس از ثبت شکایت توسط مصرف کننده و احراز هویت و معامله وی با کسب و کار، کسب و کار طرف شکایت ۷۲ ساعت مهلت دارد تا در خصوص پاسخگویی و رفع شکایت اقدام نماید. در غیر این صورت اخطار اول عدم پاسخگویی به شکایت برای کسب و کار ارسال و ضمن درج یک مورد تأخیر در پاسخگویی به شکایات در شناسنامه اینماد، مجدداً ۴۸ ساعت دیگر مهلت پاسخگویی به وی داده می شود. در صورت عدم پاسخگویی مجدد، اخطار دوم عدم پاسخگویی به شکایت برای ارسال و ضمن درج یک مورد دیگر تأخیر در پاسخگویی به شکایات در شناسنامه اینماد، مجدداً مهلت ۲۴ ساعته به وی داده می شود که در صورت عدم پاسخگویی مجدد، یک مورد عدم پاسخگویی به شکایات نیز در شناسنامه وی درج می گردد.
- در صورتی که یک کسب و کار تعداد ۵ شکایت بدون پاسخ داشته باشد، به طور سیستمی اخطار نظارتی متناسب درج و اینماد وی تا زمان پاسخگویی مناسب به تمامی شکایات تعلیق خواهد شد.
- در صورت عدم پاسخگویی مناسب توسط کسب و کار، مصرف کننده می تواند شکایت خود را برای رسیدگی توسط مراجع ذیصلاح (اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی، سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، سازمان نظام صنفی رایانه ای و ...) از طریق بخش شکایت سامانه اینماد ارجاع یا درخواست داوری از طریق فرایند حل اختلاف جمعی برخط (CODR) نماید.
- امکان ثبت درخواست داوری برای شکایتی که از طریق مراجع ذیصلاح بررسی شده یا در حال بررسی می باشد نیز وجود دارد (فرایند رسیدگی توسط مرجع ذیصلاح متوقف خواهد شد) که در صورت صدور رأی به نفع مصرف کننده، رأی داوری برای کسب و کار لازم الاجرا بوده و در صورت عدم اجرای رأی ظرف حداکثر یک هفته، اخطار نظارتی متناسب درج و اینماد وی تعلیق خواهد شد.

| | | |
|---|---|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|--|

پیوست - فهرست تخلفات کسب و کارهای اینترنتی

| توضیحات | سطح تخلف | عنوان تخلف | حوزه تخلف |
|--|---|---|----------------------------|
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۱ | عدم بارگذاری کامل و عملیاتی بستر کسب و کار | ۱- زیرساخت و نحوه بارگذاری |
| ماده ۲۲ قانون جرائم رایانه‌ای | ۴ | مسدود (فیلتر) بودن بستر کسب و کار | |
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۱ | بارگذاری بستر کسب و کار روی نشانی دیگر | |
| | ۱ | عدم انتقال به صفحه جدید در مورد لینک بسترهای دیگر | |
| | ۲ | انتقال به نشانی دیگر در فرایند خرید | |
| مواد ۱۲ و ۱۳ قانون جرائم رایانه‌ای | ۴ | انتقال به درگاه پرداخت غیرمعتبر (فیشینگ) | |
| ماده ۱۰۶ آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۴ الحاقی قانون مبارزه با پولشویی | ۳ | واگذاری غیرمجاز درگاه پرداخت به غیر | |
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۱ | عدم نمایش لوگوی اینماد در صفحه اصلی بستر کسب و کار | ۲- لوگوی اینماد |
| | ۱ | نمایش لوگوی اینماد به صورت عکس یا بدون لینک به شناسنامه اینماد | |
| ماده ۵۲۵ از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی (تعزیرات) | ۳ | نمایش لوگوی اینماد توسط بستر فاقد اینماد یا تعلیق شده | |
| | ۳ | تغییر در تصویر لوگوی اینماد | |
| | ۳ | تغییر در ستاره‌های لوگوی اینماد | |
| | ۳ | حذف علامت‌های منقضی شده، تعلیق شده یا در انتظار پروانه کسب لوگوی اینماد | |
| ۳ | جعل نشانی یا محتوای شناسنامه (پروفایل) اینماد | | |

| | | | |
|---|---|---|------------------------|
| ماده ۵۷۶ قانون مجازات اسلامی (تعزیرات) | ۴ | دستور مرجع قضایی یا عدم اجرای رأی داور | ۳- قانونمندی کسب و کار |
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۴ | عدم احراز صلاحیت فردی یا تخلف و کلاهبرداری گسترده با اعلام مراجع ذیصلاح و تأیید رئیس مرکز | |
| قوانین و مقررات مربوط حسب مورد | ۳ | انجام فعالیت‌های غیرمجاز (کالا/خدمت ممنوعه یا شیوه‌های غیرقانونی) | |
| قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز | ۳ | عرضه کالای قاچاق یا در حکم قاچاق | |
| قوانین و مقررات مربوط حسب مورد | ۲ | نداشتن مجوز فعالیت معتبر بر اساس گروه کالا/خدمت | |
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۲ | مغایرت کالا/خدمت عرضه‌شده با گروه کالا/خدمت مندرج در شناسنامه (پروفایل) اینماد | |
| | ۲ | مغایرت شیوه فروش (مستقیم/غیرمستقیم) با شیوه فروش مندرج در شناسنامه (پروفایل) اینماد | |
| | ۱ | مغایرت اطلاعات ارائه‌شده در بستر کسب و کار با اطلاعات مندرج در شناسنامه (پروفایل) اینماد | |
| | ۱ | عدم رعایت سقف مجاز تعداد یا مجموع مبلغ تراکنش برای کسب و کارهای خرد | |
| | ۲ | عدم احراز اطلاعات تماس (نشانی، شماره تلفن یا پست الکترونیکی) | |
| ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیکی | ۳ | عدم ارائه اطلاعات روشن، صریح و مؤثر در تصمیم‌گیری خریداران قبل از معامله | |
| مواد ۳۵ و ۳۹ قانون تجارت الکترونیکی - ماده ۱۶۹ قانون مالیات‌های مستقیم | ۳ | نقص یا اشکال در فرآیند فروش یا عدم استفاده از واسط بادوام برای ذخیره اطلاعات | |
| مواد ۳۷، ۳۸ و ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی - تبصره ۱ ماده ۳ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان | ۳ | استفاده از شروط قراردادی غیرمنصفانه | |

| | | |
|---|---|--|
| تاریخ تصویب: اسفندماه ۱۴۰۰ شماره ویرایش: ۴/۰ | دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|---|---|--|

| | | | |
|---|---|---|----------|
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۳ | عدم پاسخگویی مناسب به شکایات (تعداد ۵ شکایت بدون پاسخ مناسب پس از مهلت شش روزه) | ۴- محتوا |
| مواد ۵۸، ۵۹ و ۶۴ قانون تجارت الکترونیکی | ۳ | عدم رعایت الزامات قانونی حریم خصوصی | |
| ماده واحده قانون ممنوعیت به کارگیری اسامی، عناوین و اصطلاحات بیگانه | ۱ | عدم استفاده مؤثر از زبان فارسی در بستر کسب و کار | ۴- محتوا |
| مواد ۱۴ و ۱۵ قانون جرائم رایانه‌ای | ۲ | نمایش محتوای مبتذل، خلاف عرف یا شئونات جمهوری اسلامی ایران | |
| | ۳ | نمایش محتوای مستهجن | |
| ماده ۶۶ قانون تجارت الکترونیکی | ۳ | استفاده فریبنده از نام دامنه یا علائم تجاری | |
| ماده ۵۵ قانون تجارت الکترونیکی | ۲ | ارسال تبلیغات ناخواسته تجاری | |
| مواد ۵۰، ۵۱ و ۵۲ و ۵۳ قانون تجارت الکترونیکی | ۳ | تبلیغات بدون ارائه اطلاعات دقیق، صحیح و روشن یا آسیب‌رسان به سلامت | |
| الزامات قانون تجارت الکترونیکی | ۲ | استفاده بدون مجوز از نام یا نشان (لوگو) نهادهای دولتی، عمومی و حاکمیتی | |