



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# دستورالعمل ثبت و رسیدگی به شکایات کسب‌کارهای اینترنتی

۱/۰	شماره ویرایش
دی‌ماه ۱۴۰۱	تاریخ تصویب
کارگروه موضوع تبصره ۱ ماده ۸ دستورالعمل پیشگیری و مقابله با قاچاق در فضای مجازی	مرجع تصویب
۴	تعداد صفحه

## فهرست مطالب

۲	۱) مقدمه .....
۲	۲) تعاریف .....
۲	۲-۱- مصرف کننده .....
۲	۲-۲- کسب و کار .....
۲	۲-۳- شکایت .....
۲	۲-۴- مرکز .....
۳	۲-۵- مرجع ذیصلاح .....
۳	۳) انواع شکایت .....
۳	۳-۱- عدم تحویل کالا/خدمت .....
۳	۳-۲- عدم بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین .....
۳	۳-۳- مغایرت، معیوبی یا نقص کالا/خدمت مورد تعهد .....
۳	۳-۴- تأخیر در تحویل کالا/خدمت یا بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین .....
۳	۳-۵- تحمیل وجه اضافه یا شرایط جدید پس از فروش .....
۴	۳-۶- عدم پایبندی به شرایط تعهدشده (خدمات پس از فروش و ...)
۴	۳-۷- عدم ارائه صورتحساب (فاکتور) استاندارد .....
۴	۴) فرایند ثبت شکایت .....

## ۱) مقدمه

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی طبق ماده ۸۰ قانون تجارت الکترونیکی و ماده ۱ اساسنامه خود، نظارت بر حسن اجرای قانون تجارت الکترونیکی، استقرار، پیاده‌سازی و توسعه تجارت الکترونیکی در کشور، حمایت از فعالیت‌های تجارت الکترونیکی و ارتقای سطح کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد و بازرگانی را بر عهده دارد. همچنین طبق بندهای مختلف ماده ۳ اساسنامه خود، حمایت از گسترش بازارهای دادوستد الکترونیکی، ساماندهی فعالیت ایستگاه‌های (سایت‌های) تجارت الکترونیکی، ارائه چارچوب و ضوابط حمایت از مصرف‌کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی بر اساس فصل اول از باب سوم قانون تجارت الکترونیکی از جمله وظایف این مرکز محسوب می‌شود.

همچنین طبق ماده ۹ برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۱۷۶۶/ت/۳۳۲۲۹ هـ مورخ ۱۳۸۴/۵/۲۵، وزارت بازرگانی مکلف بوده است که با همکاری وزارت دادگستری، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و قوه قضائیه دو اقدام زیر را انجام دهد:

۱) تدوین الگوی داوری در دعاوی تجارت الکترونیکی جهت کاهش دعاوی حقوقی با اعمال حداقل استانداردهای حقوقی در عرضه تجارت الکترونیکی

۲) تدوین الگوی قراردادی حل اختلاف برای دعاوی در الگوهای بنگاه به بنگاه (B2B) و بنگاه به مشتری (B2C) به منظور ساده و شفاف‌سازی روند حل و فصل اختلاف

علاوه بر این در موارد ۵ و ۸ دستورالعمل پیشگیری و مقابله با قاچاق در فضای مجازی که در جلسه شماره ۱۳۴ ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز در حضور رئیس جمهور تصویب و پس از تأیید مکتوب ایشان، طی نامه شماره ۱۷۴۳/۱۲۰/ص مورخ ۱۴۰۱/۵/۲۶ ابلاغ شده است، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی موظف به ایجاد زیرسامانه ثبت شکایت و طراحی و پیاده‌سازی فرایند ثبت و رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان ذیل پنجره واحد تجارت الکترونیکی شده است.

## ۲) تعاریف

در این دستورالعمل عبارات و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

۱-۲- **مصرف‌کننده:** شخص حقیقی یا حقوقی که مبادرت به هرگونه معامله با کسب و کار جهت تهیه کالا، خدمت یا ... می‌نماید و در اختلاف نقش خواهان را دارد. تأمین‌کنندگانی که کالا یا خدمت خود را در بستر یک کسب و کار دیگر عرضه می‌کنند، مصرف‌کننده محسوب نمی‌شوند.

۲-۲- **کسب و کار:** شخص حقیقی یا حقوقی دارای اینماد که مبادرت به هرگونه معامله با مصرف‌کننده جهت ارائه کالا، خدمت یا ... می‌نماید و در اختلاف نقش خواننده را دارد.

۲-۳- **شکایت:** ادعای مصرف‌کننده مبنی بر نقض حداقل یکی از تعهدات کسب و کار در معامله

۲-۴- **مرکز:** مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت به عنوان مرجع اعطای اینماد (نماد تجارت الکترونیکی)

۲-۵- مرجع ذیصلاح: مرجع دولتی یا غیردولتی که دارای صلاحیت قانونی برای رسیدگی به شکایت مصرف کننده از کسب و کار می باشد؛ مانند سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، اتحادیه صنفی و ...

### ۳) انواع شکایت

اهم شکایات به هفت نوع زیر دسته بندی می شوند که امکان انتخاب یک یا چند مورد از آنها توسط مصرف کننده (با فرض امکان وقوع همزمان) وجود دارد:

۳-۱- **عدم تحویل کالا/خدمت:** زمانی است که مصرف کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی علی رغم سررسید مهلت مقرر برای تحویل، هیچ کالا یا خدمتی توسط کسب و کار تحویل نشده است.

۳-۲- **عدم بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین:** زمانی است که الف) مصرف کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی قبل یا بعد از تحویل کالا یا خدمت طبق شرایط قانونی و قراردادی، درخواست انصراف از خرید می دهد، یا ب) مصرف کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی کسب و کار امکان تأمین کالا یا خدمت را در مهلت مقرر برای تحویل ندارد؛ و در هر یک از حالت های الف) یا ب) کسب و کار از بازگشت تمام یا بخشی از مبلغ به مصرف کننده امتناع کرده است.

۳-۳- **مغایرت، معیوبی یا نقص کالا/خدمت مورد تعهد:** زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف کننده تحویل شده، ولی به هر دلیل اعم از مغایرت و ویژگی ها، معیوبی، ناقص بودن و ... به طور کلی یا جزئی، با کالا یا خدمت مورد تعهد هنگام معامله متفاوت است.

۳-۴- **تأخیر در تحویل کالا/خدمت یا بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین:** زمانی است که الف) کالا یا خدمت به مصرف کننده تحویل شده، ولی در مهلت مقرر برای تحویل نبوده است؛ یا ب) مصرف کننده قبل یا بعد از تحویل کالا یا خدمت طبق شرایط قانونی و قراردادی، درخواست انصراف از خرید داده یا کسب و کار امکان تأمین کالا یا خدمت را در مهلت مقرر برای تحویل ندارد، و در هر حال کسب و کار مبلغ را به مصرف کننده بازگشت داده، ولی در مهلت مقرر برای بازگشت مبلغ نبوده است. (مهلت مقرر برای بازگشت مبلغ در صورتی که طی توافق بین کسب و کار و مصرف کننده تعیین نشده باشد، فوری و در حدود متعارف انجام حواله الکترونیکی پرداخت است.)

۳-۵- **تحمیل وجه اضافه یا شرایط جدید پس از فروش:** زمانی است که مصرف کننده طبق مفاد اولیه معامله، مبلغ را پرداخت کرده ولی کسب و کار به هر دلیل برای تحویل کالا یا خدمت در مهلت مقرر برای تحویل، مبلغی بیش از مفاد اولیه معامله درخواست کرده یا شرط جدیدی (مانند انجام یک خرید دیگر) را قرار داده است و نهایتاً مصرف کننده وجه اضافه را پرداخت یا شرط جدید را عمل نموده است. (در صورتی که درخواست وجه اضافه یا شرط جدید، غیرقابل پیش بینی و ناشی از عوامل خارج از حدود اختیار کسب و کار باشد، در صورت آمادگی کسب و کار برای بازگشت فوری مبلغ به مصرف کننده، از نظر این شیوه نامه مسئولیتی متوجه کسب و کار نخواهد بود.)

۳-۶- عدم پایبندی به شرایط تعهدشده (خدمات پس از فروش و ...): زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف کننده تحویل شده، ولی کسب و کار از انجام شرایط تعهدشده هنگام معامله (از جمله ثبت انتقال مالکیت، ارائه کارت گارانتی، بن خرید، خدمات پس از فروش و ...) امتناع کرده است.

۳-۷- عدم ارائه صورتحساب (فاکتور) استاندارد: زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف کننده تحویل شده، ولی کسب و کار از صدور صورتحساب (فاکتور) استاندارد طبق ضوابط قانونی مربوط و ارائه آن به مصرف کننده، یا انجام تمام یا بخشی از تکالیف قانونی مربوط به ثبت اطلاعات معامله در سامانه های سازمان امور مالیاتی کشور یا دیگر سامانه ها طبق مقررات امتناع کرده است.

#### ۴) فرایند ثبت شکایت

۴-۱- ثبت شکایت از کسب و کار توسط مصرف کنندگان به صورت برخط از طریق درگاه یکپارچه شکایت ذیل پنجره واحد تجارت الکترونیکی خواهد بود. دسترسی به این درگاه علاوه بر پنجره واحد تجارت الکترونیکی (ecsw.ir)، از طریق بخش شکایت در شناسنامه اینماد کسب و کار نیز امکان پذیر است.

۴-۲- به منظور جلوگیری از ثبت شکایات صوری، تکراری و اشتباه نسبت به کسب و کارها، ثبت شکایت بر مبنای اطلاعات تراکنش پرداخت (اعم از پرداخت برخط یا پرداخت در محل) و استعلام آن از بانک مرکزی امکان پذیر می باشد.

۴-۳- بلافاصله پس از ثبت شکایت توسط مصرف کننده، 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 برایش 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 برایش 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 در شناسنامه وی درج می گردد.

۴-۴- مدت زمان استهلاك در شناسنامه اینماد برای تعداد تأخیر در پاسخگویی به شکایات یک ماه و برای تعداد شکایات بدون پاسخ از زمان ارجاع به کسب و کار تا زمان پاسخگویی و در صورت عدم پاسخگویی تا زمان مختومه شدن شکایت است.

۴-۵- در صورت عدم پاسخگویی مناسب کسب و کار، مصرف کننده می تواند به اختیار خود و بر اساس اطلاعات کاملی که در اختیار وی قرار می گیرد، رسیدگی به شکایت توسط مرجع ذیصلاح یا درخواست داوری از طریق سامانه حل اختلاف جمعی برخط (CODR) طبق شیوهنامه مربوط (پیوست) را انتخاب نماید. در صورت ثبت اطلاعات معامله در سامانه شفافیت فروشگاهی توسط کسب و کار، اطلاعات سامانه مذکور ملاک عمل حین رسیدگی می باشد. در هر حال نتیجه رسیدگی توسط مرجع ذیصلاح یا داوری از طریق سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات برای مصرف کننده و کسب و کار قابل مشاهده خواهد بود.