



معاونت تسهیل تجاری و توسعه کاربردها

# ضوابط و مقررات سامانه‌ی سکوهای الکترونیکی

فاز اول: بررسی چالش‌ها و راه‌کارها

سال ۱۳۹۸



## فهرست مطالب

۳	..... مقدمه
۴	..... واژگان کلیدی
۵	..... چالش‌ها و راه‌کارها

پایس نوپیس اولیه



## مقدمه

امروزه نفوذ فناوری ارتباطات در ابعاد مختلف جامعه، زمینه‌ساز بسیاری از تغییرات در ساختار بازار و گسترش روزافزون تجارت الکترونیکی شده است که تاثیر شایان توجهی بر رشد مصرف‌کنندگان نهایی دارد. این امر موجب گسترش رقابت بین کسب و کارهای الکترونیکی و زمینه‌ساز ظهور مدل‌های جدید کسب و کار شده است. سکوهای الکترونیکی از جمله این مدل‌های نوین کسب و کار می‌باشند.

اگرچه گسترش سکوهای الکترونیکی مزایای زیادی برای ذینفعان آن - من جمله کسب و کارهای تامین‌کننده که کالا یا خدمات خود را از طریق سکو عرضه می‌کنند، مشتریان و سکو الکترونیکی - به همراه دارد، لیکن این گستردگی، زمینه‌ساز بروز برخی چالش‌ها نیز می‌گردد؛ که فرآیند ساماندهی، کنترل و نظارت بر آن‌ها را با پیچیدگی‌هایی مواجه می‌کند. بنابراین با توجه به تغییرات سریع ساختار بازار تجارت الکترونیکی، لازم است نهادهای قانون‌گذار و نظارتی مرتبط، مقررات خود را به گونه‌ای تدوین کنند که قادر باشند با همان سرعت، خود را با تغییرات بازار تطبیق دهند و تا حد ممکن از بروز آسیب‌های ناشی از آن جلوگیری نمایند. علاوه بر آن نباید مانع توسعه در این زمینه شده و با ایجاد شرایط، چارچوب و محیطی مناسب به حفظ، رشد و ترویج سکوهای الکترونیکی کمک کنند تا بتوانند به تعادل مناسبی بین قوانین کشور و نوآوری دست یابند.

در این راستا، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی قصد دارد با تبیین «ضوابط و مقررات ساماندهی سکوهای الکترونیکی»، گامی در راستای هدایت رفتار ذینفعان و کنترل برخی چالش‌های موجود که ناشی از فقدان قوانین مرتبط است، بردارد. لذا در فاز اول این طرح، در این سند به بررسی چالش‌های موجود و راه‌کارهای پیشنهادی جهت رفع این چالش‌ها پرداخته‌ایم. شایان ذکر است، چالش‌ها و راه‌کارهای ارائه شده با بررسی وضع موجود در کشور و نیز بررسی ضوابط و مقررات ارائه شده در خصوص سکوهای الکترونیکی در سایر نقاط جهان اعم از اتحادیه اروپا، چین، هند و هلند جمع‌آوری شده‌اند.



## واژگان کلیدی

- الف) سکوی الکترونیکی<sup>۱</sup>: خدمات الکترونیکی است که تعامل بین دو یا چند کاربر متمایز را تسهیل می‌کند. این کاربران می‌توانند اشخاص حقیقی یا حقوقی باشند که از طریق اینترنت با یکدیگر در تعامل هستند.
- ب) ارائه دهنده خدمات سکوی الکترونیکی<sup>۲</sup>: هر شخص حقیقی یا حقوقی که یک خدمت سکوی الکترونیکی به کاربران ارائه می‌دهد.
- ج) تامین‌کننده: مطابق با بند ع ماده ۲ قانون تجارت الکترونیکی، عبارت از شخصی است که بنا به اهلیت تجاری، صنفی یا حرفه‌ای فعالیت می‌کند.
- د) مصرف‌کننده: مطابق با بند س ماده ۲ قانون تجارت الکترونیکی، عبارت است از هر شخصی که به منظوری جز تجارت یا شغل حرفه‌ای اقدام می‌کند.
- ه) آگهی‌دهنده: شخصی که آگهی عرضه کالا یا خدمت خود را در سکوی الکترونیکی ارائه می‌دهد.
- و) کاربر<sup>۳</sup>: عبارت است از تامین‌کننده، آگهی‌دهنده و مصرف‌کننده
- ز) مجوز خاص: مجوزهای قانونی لازم برای فعالیت کسب و کار که لازم است از مراجع مربوطه اخذ شود.
- ح) اسرار تجاری الکترونیکی: مطابق با ماده ۶۵ قانون تجارت الکترونیکی
- ط) محتوای مجرمانه<sup>۴</sup>: مطابق با مصادیق محتوای مجرمانه اعلامی از سوی کارگروه تعیین مصادیق محتوای مجرمانه موضوع ماده ۲۲ قانون جرایم رایانه‌ای مصوب ۱۳۸۸/۰۳/۰۵
- ی) کالا یا خدمت غیر قانونی: کالا یا خدمتی که عرضه آن به موجب قانون یا دستور قضایی ممنوع اعلام شده است.
- ک) اطلاعات هویتی: اطلاعات هویتی اشخاص حقیقی شامل نام، نام‌خانوادگی و کد ملی می‌باشد. همچنین اطلاعات هویتی اشخاص حقوقی شامل نام شرکت، شماره ثبت، شناسه ملی و اطلاعات هویتی مدیرعامل می‌باشد.

<sup>1</sup> Electronic Platform

<sup>2</sup> Electronic Platform Service Provider

<sup>3</sup> User

<sup>4</sup> Illegal Content



ل) شرایط و ضوابط<sup>۵</sup>: تمام مقرراتی که از سوی ارائه‌دهنده سکوی الکترونیکی بصورت یک جانبه وضع شده و به نحوی در دسترس کاربران قرار داده می‌شود. کاربران به منظور استفاده از خدمات سکوی الکترونیکی ملزم به پذیرفتن و رعایت این مقررات هستند.

### چالش‌ها و راه‌کارها

مسئله	راهکار
<b>مسئله ۱: عدم رعایت حقوق طرفین</b>	
۱. تغییر در شرایط و ضوابط بدون اطلاع قبلی	<ul style="list-style-type: none"> <li>در نظر گرفتن "دوره اطلاع رسانی" برای تغییر در شرایط و ضوابط</li> <li>تعیین موارد استثنا برای در نظر گرفتن "دوره اطلاع رسانی"</li> </ul>
۲. حذف کالا/خدمت تامین کننده یا آگهی دهنده از فهرست عرضه توسط ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> <li>تبیین مواردی که منجر به حذف کالا یا خدمت تامین کننده یا آگهی دهنده از فهرست عرضه می شوند در شرایط و ضوابط یا قرارداد</li> <li>اعلام دلایل حذف کالا یا خدمت تامین کننده یا آگهی دهنده از فهرست عرضه به وی</li> </ul>
۳. تعلیق عضویت تامین کننده در سکوی الکترونیکی، یا فسخ یک طرفه قرارداد توسط ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی بدون اطلاع رسانی قبلی به تامین کنندگان	<ul style="list-style-type: none"> <li>اعلام دلایل تعلیق یا فسخ قرارداد با تامین کننده به وی</li> <li>در نظر گرفتن "مهلت پاسخ گویی" برای فسخ قرارداد با تامین کننده</li> <li>تعیین موارد استثنا برای در نظر گرفتن "مهلت پاسخ گویی"</li> <li>تبیین مواردی که منجر به تعلیق یا فسخ قرارداد با تامین کننده یا آگهی دهنده می شوند در شرایط و ضوابط یا قرارداد</li> <li>فراهم آوردن سازوکار دفاع تامین کننده یا آگهی دهنده از خود در صورت اقدام ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی به تعلیق یا فسخ قرارداد وی</li> </ul>
۴. ضایع شدن حقوق یکی از طرفین به علت ابهام در مدت زمان قرارداد	<ul style="list-style-type: none"> <li>مشخص بودن تاریخ امضا، آغاز و پایان قرارداد به صورت صریح و دقیق</li> </ul>

<sup>5</sup> Terms and Conditions



<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعیین سیاست‌ها، چگونگی و اهداف به اشتراک گذاری اطلاعات در شرایط و ضوابط</li> <li>• رعایت مواد قانونی زیر:</li> <li>• مواد ۵۸ الی ۶۱ از قانون تجارت الکترونیکی</li> <li>• ماده ۲۵ از قانون جرایم رایانه ای- بخش جرائم و مجازات‌ها</li> <li>• ماده ۶۴۸ از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی- بخش تعزیرات و مجازات‌های بازدارنده</li> <li>• مواد ۳۲ الی ۳۴ از قانون جرایم رایانه ای – بخش آیین دادرسی</li> </ul>	<p>۵. افشای اطلاعات کاربران به شخص ثالث توسط ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی</p>
<p>ارائه اطلاعاتی از تامین‌کننده که به واسطه فعالیت وی در بستر سکوی الکترونیکی حاصل می‌شود و برای او دارای ارزش اقتصادی است به وی</p>	<p>۶. سیاست‌های نامفهوم در سطح دسترسی یک تامین‌کننده به داده‌های مربوط به خود که توسط سکوی الکترونیکی گردآوری شده است. (بطور مثال داده‌های مربوط به فروش و بازدید و غیره)</p>
<p>تبیین نحوه تسویه حساب با تامین‌کننده، شرایطی که پرداخت با تاخیر مواجه می‌شود و همچنین عواملی که بر فرایند تسویه حساب تاثیرگذار است، در شرایط و ضوابط</p>	<p>۷. تاخیر در پرداخت به تامین‌کنندگان (در صورتی که پرداخت معاملات در بستر سکوی الکترونیکی صورت پذیرد)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعیین شاخص‌های موثر در رتبه بندی و امتیازدهی به تامین‌کنندگان به صورت روشن و قابل فهم و در دسترس قراردادن آن برای تمامی کاربران</li> <li>• اطلاع رسانی به کاربران در مورد تاثیر پرداخت‌های مستقیم و غیرمستقیم بر رتبه بندی و نتایج جست و جو</li> </ul>	<p>۸. قوانین نامفهوم در امتیازدهی و رتبه‌بندی و تنزل رتبه یک تامین‌کننده به علت عدم شفافیت در فرایند رتبه بندی</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الزام تامین‌کننده به اعلام قیمت و موجودی به روزرسانی شده به صورت شفاف و بدون ابهام</li> <li>• مسئول دانستن ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی در مورد پیگیری و حل شکایات‌ها یا گزارش‌های دریافتی در این خصوص</li> </ul>	<p><b>مساله ۲: عدم شفافیت</b></p> <p>۱. به روز نبودن قیمت یا موجودی کالا یا خدمت</p> <p>۲. اعلام قیمت گمراه کننده (به عنوان مثال اعلام رایگان بودن کالا یا خدمت در حالیکه نیاز به پرداخت دارد.)</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• رعایت ماده ۳۳ از قانون تجارت الکترونیکی در خصوص حمایت از مصرف‌کننده</li> <li>• اخذ اطلاعات هویتی، اطلاعات تماس، آدرس اقامتگاه و مجوزهای لازم از تامین‌کننده</li> <li>• اخذ اطلاعات هویتی و اطلاعات تماس از آگهی‌دهنده</li> </ul>	<p>۳. عدم شفافیت در هویت تامین‌کنندگان یا آگهی‌دهندگان</p>
<b>مساله ۳: ابهام در مسئولیت پذیری</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الزام تامین‌کننده و آگهی‌دهنده به آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به نوع فعالیت خود در شرایط و ضوابط</li> <li>• ممنوعیت همکاری سکوی الکترونیکی با تامین‌کنندگانی که فعالیت غیر قانونی انجام می‌دهند یا فعالیت قانونی به شیوه غیر قانونی انجام می‌دهند.</li> <li>• منع تامین‌کننده و آگهی‌دهنده از عرضه کالا و خدمات غیرقانونی در شرایط و ضوابط</li> <li>• رعایت مواد ۱۴ الی ۱۸ و ماده ۲۱ از قانون جرایم رایانه‌ای - بخش جرائم و مجازات‌ها</li> <li>• فراهم آوردن سازوکار گزارش تخلف برای عموم</li> <li>• لزوم حذف سریع کالا، خدمت یا محتوای دارای منع قانونی توسط ارائه‌دهنده سکوی الکترونیکی</li> </ul>	<p>۱. مسئولیت ارائه کالا یا خدماتی که منع قانونی دارند.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الزام تامین‌کننده به ارائه کالا یا خدمت مطابق با توافق انجام شده با مصرف‌کننده در شرایط و ضوابط و همچنین رعایت مواد ۳۴ الی ۴۹ قانون تجارت الکترونیکی در خصوص حمایت از مصرف‌کننده</li> <li>• تعیین مسئولیت توزیع کالا در شرایط و ضوابط (توزیع توسط چه کسی انجام می‌شود: سکوی الکترونیکی، تامین‌کننده یا یک شرکت واسطه (سوم شخص)؟)</li> <li>• رعایت ماده ۳۳ از قانون تجارت الکترونیکی در خصوص حمایت از مصرف‌کننده</li> </ul>	<p>۲. مسئولیت عدم تحویل کالا یا خدمات به مشتری در زمان و یا مکان مقرر و یا عدم تطابق کالا یا خدمات با مشخصات مندرج در معامله</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• منع تامین کننده و آگهی دهنده از عرضه کالا یا خدماتی که به امنیت شخصی، سلامت و اموال افراد آسیب می‌رساند.</li> <li>• دریافت مجوزهای معتبر از تامین کنندگانی که فعالیت آنان طبق قانون نیازمند اخذ مجوز است.</li> </ul>	<p>۳. مسئولیت بروز مشکل در حوزه سلامت</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسئول بودن ارائه دهنده خدمت سکوی الکترونیکی در شرایطی که بروز مشکلات مربوط به فناوری در بستر سکوی الکترونیکی موجب اختلال در معامله شود.</li> </ul>	<p>۴. مسئولیت ایجاد اختلال در معامله به دلیل مشکلات مربوط به فناوری</p>
<p><b>مساله ۴: رقابت</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• رعایت مقررات مذکور در فصل نهم (تسهیل رقابت و منع انحصار) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی مصوب ۰۸/۱۱/۱۳۸۶ با آخرین اصلاحات و الحاقات آن</li> <li>• ارائه اطلاعاتی از تامین کننده که به واسطه فعالیت وی در بستر سکوی الکترونیکی حاصل می‌شود و برای او دارای ارزش اقتصادی است، به وی</li> <li>• تشریح مقررات مربوط به عضویت و لغو عضویت در سکوی الکترونیکی انتخابی تامین کننده و آگهی دهنده در شرایط و ضوابط یا قرارداد</li> </ul>	<p>۱. محدود کردن تامین کنندگان و اعمال قوانین زورگویانه توسط سکوهای الکترونیکی الکترونیکی بدلیل قدرت چانه‌زنی بیشتر. (بطور مثال ایجاد سازوکار منع استفاده از سایر سکوهای الکترونیکی توسط یک سکوی الکترونیکی)</p>
<p><b>مساله ۵: مجوز خاص</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دریافت مجوزهای معتبر از تامین کنندگانی که فعالیت آنان طبق قانون نیازمند اخذ مجوز است هنگام عقد قرارداد</li> <li>• دریافت مجوزهای معتبر از تامین کنندگان مذکور در صورتی که تامین کننده پس از عقد قرارداد، بخواهد حوزه فعالیت خود را تغییر یا افزایش دهد.</li> </ul>	<p>۱. عدم ارائه‌ی مجوزهای لازم جهت عرضه کالا در بستر سکوی الکترونیکی، در مواردی که فعالیت کسب و کار نیاز به اخذ مجوزهای خاص دارد. (نوع مجوزها توسط نهادهای مربوطه تعیین شده است)</p> <p>۲. در صورت تغییر نوع کالا و خدمت ارائه شده توسط صاحب کسب و کار، صاحب کسب و کار به چه صورت به سکوی الکترونیکی اعلام نماید.</p>