



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
رئیس

"سال سرمایه گذاری برای تولید"

شماره: ۷۳۷۰۰۶۹

تاریخ: ۱۴۰۴/۱۲/۱۷

پیوست: دارد



جناب آقای الاستی

معاون محترم توسعه مدیریت و منابع و امور استانها وزارت متبوع

موضوع: سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی دارای اینماد

با سلام و احترام

همان گونه که مستحضرید با تداوم رشد خرید و فروش آنلاین، ضرورت آگاهی مصرف کنندگان نسبت به سازوکارهای قانونی دفاع از حقوق خود بیش از پیش احساس می شود. کارشناسان حوزه تجارت الکترونیک تأکید دارند که رعایت دو اصل کلیدی پیشگیرانه می تواند حجم اختلافات میان خریدار و فروشنده را به شکل چشمگیری کاهش دهد. اصل نخست، احراز هویت فروشنده از طریق استعلام نماد تجارت الکترونیکی (اینماد) در سامانه رسمی enamad.ir است و اصل دوم، پایبندی کامل به شیوه های پرداخت امن؛ بدین معنا که تراکنش های مالی باید صرفاً از طریق درگاه های پرداخت رسمی متصل به وبسایت انجام شود و هرگونه واریز مستقیم وجه، مانند کارت به کارت، اکیداً پیشنهاد نمی گردد اما در صورتی که خریدی انجام شده و مشکلی در فرآیند کالا یا خدمات پیش آید، مسیر قانونی پیگیری منحصرأ با ارائه مستندات مالی معتبر میسر خواهد بود. مرکز توسعه تجارت الکترونیکی به استناد بند ۱۱ ماده ۳ اساسنامه خود (ارائه چارچوب و ضوابط حمایت از مصرف کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی) و طبق ماده ۸ دستورالعمل پیگیری و مقابله با قاچاق کالا و ارز در فضای مجازی مصوب جلسه ۱۳۴ ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز که در حضور رئیس جمهور به تصویب رسیده است و لازم الاجراست (ابلاغی به شماره ۰۱/۲۰/۱۷۴۳/ص مورخ ۱۴۰۱/۵/۲۶ - پیوست ۱)، موظف به ایجاد زیرسامانه ثبت شکایات از کسب و کارهای اینترنتی شده است. لذا در راستای اجرای تکلیف تبصره ۱ ماده ۸ دستورالعمل مزبور مبنی بر تدوین دستورالعمل تعیین سازوکارهای زیرسامانه ثبت شکایات، دستورالعمل ثبت و رسیدگی به شکایات از کسب و کار اینترنتی جهت اجرا طی نامه ۱/۱۸۳۹۲۱ مورخ ۱۴۰۱/۱۰/۲۶ (پیوست ۲) ابلاغ گردیده است و نیز این مرکز بر اساس تکلیف ذاتی و قانونی خود در زمینه حمایت از مصرف کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی (بند ۱۱ ماده ۳ اساسنامه) و در راستای اجرای ماده ۹ برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی (تصویب نامه شماره ۳۱۷۶۶/ت/۳۳۲۲۹ هـ مورخ ۱۴۰۱/۵/۲۵ - پیوست ۳) و طبق دستورالعمل ثبت و رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای الکترونیکی (پیوست ۴)، با همکاری معاونت اجتماعی و پیگیری از وقوع جرم قوه قضائیه، معاونت حقوقی ریاست جمهوری و وزارت دادگستری، مرکز داوری اتاق بازرگانی ایران، اقدام به طراحی و راه اندازی سازوکار داوری جمعی برخط (CODR) ذیل بخش رسیدگی به شکایات سامانه اینماد نموده است. این اقدام نتایج درخشانی از جهت کاهش زمان رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی، افزایش رضایتمندی مردم و کاهش طرح شکایت در مراجع قضایی و شبه قضایی را در پی داشته به نحوی که از مجموع تعداد ۵۷ هزار شکایت ثبت شده در این سامانه تنها ۳۰۰ شکایت به مراجع قضایی ارجاع شده که با توجه به ضمانت اجرایی اداری (تعلیق اینماد)، این تعداد محدود صرفاً جهت اجرا منتهی به ثبت لایحه درخواست اجرائیه شده است.

لازم به ذکر است در سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی طبق بند ۴-۲ دستورالعمل ثبت و رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی، به منظور جلوگیری از ثبت شکایات صوری و بی اساس، ثبت شکایت صرفاً بر مبنای اطلاعات تراکنش پرداخت و استعلام آن از بانک مرکزی امکان پذیر می باشد این امر مستلزم آن است که مصرف کننده هنگام خرید، جزئیات کلیدی پرداخت نظیر تاریخ، مبلغ، شماره ترمینال و شماره مرجع تراکنش را به دقت ثبت و نگهداری نماید. بهترین شیوه برای این

آدرس: تهران - بلوار کشاورز - خیابان شهید نادری - نبش کوچه حجت دوست - پلاک ۱۵ - کد پستی ۱۴۱۶۶۴۳۸۵۱

سندوق پستی ۶۳۸۵-۱۴۱۵۵ شماره تلفن ۴۱۰۳۱۰۰۰ شماره فکس: ۸۸۹۶۸۰۷۲ - ۸۸۹۵۵۹۵۳

email: Fax@ecommerce.gov.ir website: www.ecommerce.gov.ir مرکز یکپارچه پاسخگویی: ۱۲۴



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
رئیس

"سال سرمایه گذاری برای تولید"

شماره: ۷۳۷۰۰۶۹

تاریخ: ۱۴۰۴/۱۲/۱۷

پیوست: دارد



منظور، ذخیره یک تصویر یا استفاده از قابلیت PrintScreen از صفحه تأیید نهایی درگاه بانکی پس از تکمیل عملیات خرید است؛ در مورد پرداخت هنگام تحویل (COD)، نگهداری رسید فیزیکی کارتخوان کفایت می‌کند. لازم به ذکر است که در سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات اینماد، در صورت واریز وجه از طریق کارت به کارت یا روش‌های مشابه، امکان طرح شکایت وجود نخواهد داشت. لذا خریدارانی که خرید خود را از طریق درگاه پرداخت اینترنتی انجام داده‌اند و اطلاعات تراکنش خود را در اختیار دارند می‌توانند از طریق بستر این سامانه اقدام به ثبت شکایت نمایند و درمورد رسیدگی به شکایات خریداران کسب‌وکارهای مجازی در پلتفرم‌های غیرمجاز و خارج از کنترل قانونی، از جمله تلگرام و اینستاگرام، این وزارتخانه به‌عنوان مرجع حاکمیتی، مسئولیت ورود و رسیدگی به موارد مرتبط با اینگونه فعالیت‌ها را ندارد.

برای ثبت شکایت در سامانه اینماد، مصرف‌کننده می‌تواند از طریق مراجعه مستقیم به وبسایت enamad.ir و ورود به بخش سامانه شکایت، یا از طریق کلیک بر روی لوگوی اینماد و ورود به سامانه شکایت از طریق شناسنامه کسب‌وکار، یا نهایتاً از طریق سامانه پنجره واحد تجارت الکترونیکی (ECSW.ir) و ورود به درگاه یکپارچه شکایات اقدام کند. پس از ثبت، شاکی می‌تواند شکایت خود را در بخش «کارتابل شکایت» به صورت لحظه‌ای پیگیری نماید. این سازوکار نوین نشان می‌دهد که بیش از نیمی از اختلافات در مرحله مذاکره اولیه در همین کارتابل حل و فصل می‌شوند. چنانچه راهکار مسالمت‌آمیز میسر نگردد، مصرف‌کننده محترم می‌تواند پرونده را به اختیار خود به «مراجع اداری» نظیر اتحادیه کشوری کسب‌وکارهای مجازی (که رسیدگی به آن رایگان است) یا به «هیئت داوری» ارجاع دهد. فرآیند داوری توسط هیئت سه‌نفره در سامانه انجام می‌شود و رأی صادره برای فروشگاه لازم‌الاجرا تلقی می‌شود. در صورت عدم اجرای رأی توسط کسب‌وکار، نماد اعتماد تعلیق شده و خدمات درگاه بانکی آن نیز مسدود خواهد شد و در نهایت شاکی می‌تواند رأی را از طریق دفاتر خدمات قضایی به اجرا بگذارد؛ رعایت دقیق این سازوکارها، حقوق خریداران را تضمین کرده و شفافیت را در فضای تجارت الکترونیک کشور ارتقا می‌بخشد.

با عنایت به توضیحات فوق، خواهشمند است دستور فرمایید متن نامه به‌همراه راهنمای ثبت شکایت (پیوست ۵)، جهت بهره‌برداری و اطلاع‌رسانی لازم، به کلیه مدیران کل محترم دفاتر ستادی و مدیران کل محترم صنعت، معدن و تجارت استان‌ها ارسال گردد تا در صورت مراجعه ذی‌نفعان، امکان راهنمایی و پاسخگویی مناسب فراهم شود.

حمید توفیقی

رونوشت:

جناب آقای مفتاح-جانشین محترم وزیر در امور بازرگانی-جهت استحضار
سرکار خانم مصطفوی-مدیر کل محترم دفتر بسترسازی تسهیل تجاری-جهت اطلاع و اقدام لازم

آدرس: تهران - بلوار کشاورز - خیابان شهید نادری - نبش کوچه حجت دوست - پلاک ۱۵ - کد پستی ۱۴۱۶۶۴۳۸۵۱

سندوق پستی ۶۳۸۵-۱۴۱۵۵ شماره تلفن ۴۱۰۳۱۰۰۰ شماره فکس: ۸۸۹۶۸۰۷۲ - ۸۸۹۵۵۹۵۳

email: Fax@ecommerce.gov.ir website: www.ecommerce.gov.ir مرکز یکپارچه پاسخگویی: ۱۲۴