

## راه اندازی سامانه رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی

سادگی سامانه یکی از مشخصات آن است زیرا فرد شاکی از همان سایتی که خرید خود را انجام می‌دهد می‌تواند نسبت به ثبت شکایت خود اقدام کند.

به گزارش سایت خبری پرسون، سیدرضا فاطمی امین وزیر صمت امروز در مراسم رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی و داوری جمعی بر خط (CODR) در وزارت صنعت، معدن و تجارت برگزار شد، اظهارداشت: این سامانه یک کار مشترک بین معاونت حقوق ریاست جمهوری، وزارت صمت، اتاق بازرگانی و قوه قضائیه بوده است.

وی افزود: راه‌اندازی این سامانه اگرچه خیلی به طول انجامید اما ضرورتی بود که باید اتفاق می‌افتاد زیرا حجم تجارت الکترونیک به شدت در حال گسترش است.

وزیر صنعت، معدن و تجارت بیان با اشاره به ویژگی‌های سامانه مذکور گفت: سادگی سامانه یکی از مشخصات آن است زیرا فرد شاکی از همان سایتی که خرید خود را انجام می‌دهد می‌تواند نسبت به ثبت شکایت خود اقدام کند.

وی با اشاره به موضوع جمع‌سپاری به عنوان یکی از موارد بسیار مهم افزود: با انجام سریع و با کمترین هزینه اعمال رای داوران به تخلفات فروشگاه‌های اینترنتی انجام پذیر است.

فاطمی امین بیان داشت: این شکایات الزام به وجود می‌آورد و وقتی داوران تشخیص دادند که فروشگاه اینترنتی تخلفی مرتکب شده است این موضوع پس از هفت روز اعمال می‌شود.

وی در رابطه با رتبه‌بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای و فروشگاه‌های اینترنتی در سال آینده بیان داشت: در رتبه‌بندی معیارها، اهداف و شاخص‌هایی تعیین می‌شود برای فروشگاه‌های اینترنتی و فروشگاه‌های زنجیره‌ای و براساس رتبه‌ای که آن فروشگاه کسب می‌کند ارزیابی می‌کند و بازار آن شکل می‌گیرد.

فاطمی امین بیان داشت: این سامانه با ایجاد بازدارندگی باعث می‌شود تا کسب و کار بهتر با مصرف‌کننده تعامل برقرار کند و این سامانه بیشتر به جای اینکه شکایات را تسهیل کند به دنبال پیشگیری از شکایات است.

\* هزینه داوری ۲ تا ۲۰ درصد مبلغ خرید

در ادامه این مراسم علی رهبری رئیس مرکز توسعه تجارت الکترونیک بیان داشت: سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی برای رسیدگی به شکایات در این حوزه و همچنین افزایش اعتماد مصرف‌کننده به فضای تجارت الکترونیک ایجاد شده است.

وی افزود: این پروژه به دغدغه‌های پس از خرید، خریداران می‌پردازد. رسیدگی به شکایات در دستگاه‌های مربوطه از جمله تعزیرات حکومتی، سازمان حمایت و سایر دستگاه‌ها به دلیل ظرفیت محدود دستگاه‌ها و تعدد شکایات بسیار به کندی انجام می‌شود اما با رونمایی از این سامانه انتظار می‌رود مدت زمان رسیدگی به شکایات کاهش یابد و ورود شکایات به دستگاه‌های قضایی کاهش یابد.

رهبری درباره تعرفه داوری‌ها بیان داشت: تعرفه داوری بین ۲ تا ۲۰ درصد مبلغ خرید است که در ابتدا این مبلغ از فرد شاکی دریافت می‌شود اما پس از اینکه تشخیص داده شد کسب و کار مقصر بوده این مبلغ از دارنده کسب و کار دریافت می‌شود.

وی افزود: اتلاف هزینه و زمان بر شدن فرآیند شکایت، اجحاف به مصرف‌کنندگان از مشکلات موجود بود که انتظار می‌رود با رونمایی از سامانه به حداقل برسد.

منبع: فارس