خراسان روزنامه صبح ایران
چهارشنبه ۲۶ مهر ۱۳۹۶ . ۲۷ محرم ۱۴۳۹ . شماره ۱۹۶۶۱

حق مصرف کننده

خرید اینترنتی علاوه بر تنوع و رونق خود، بدون شک در مواردی هم همراه با تخلفات و مشکلاتی است. این مسائل شاید با افزایش گسترده این سایت ها و محصولات کمتر و کم رنگ تر شود، اما حتی یک مورد هم باعث از بین رفتن اعتماد به یک سایت یا حتی خرید اینترنتی می شود. دخل و خرج امروز به بررسی حقوق مصرف کننده در خریدهای اینترنتی و مسیرهای شکایت از تخلفات پرداخته است.

بررسی حقوق مصرف کننده در خرید های اینترنتی و مسیرهای شکایت از تخلفات

حقوق خریدار اینترنتی

خبرنگار سینا واحدی فر
h.habibi@khorasannews.com

خرید اینترنتی از جمله موضوعاتی است، که در عرض چند سال اخیر به صورت آهسته و تدریجی جای خود را در میان خانواده های ایرانی باز کرده البته هنوز جای پاساژگردی و دور دور های خریدگونه را نگرفته است، اما با این حال روز به روز در حال مطرح شدن و پر رنگ تر شدن است. اما باز هم می توان در خانواده های مختلف رگه هایی از بی اعتمادی و اطمینان نداشتن کامل به سیستم های خرید از فروشگاه های اینترنتی را پیدا کرد. خرید اینترنتی علاوه بر تنوع و رونق خود، بدون شک در مواردی هم همراه با تخلفات و مشکلاتی بوده است. این مسائل شاید با افزایش گسترده این سایت ها و محصولات کمتر و کم رنگ تر شود، اما حتی یک مورد هم باعث از بین رفتن اعتماد به یک سایت یا حتی خرید اینترنتی می شود. دخل و خرج امروز به سراغ این موضوع رفته است.

حق با مشتری است

در یک خرید اینترنتی به این علت که طرف مقابل شما حضور فیزیکی ندارد و احتمالا دسترسی به او به آسانی خرید مغازه ای و صنفی نباشد، وظایف بسیار بر عهده فروشنده است. قبل از آن که بخواهید خرید اینترنتی از سایتی انجام دهید، بهتر است تا با حقوق بسیار مهم خود آشنا شوید.

فروشندگان کالا و ارائه دهندگان خدمات اینترنتی باید اطلاعات موثر در تصمیم گیری مصرف کنندگان برای خرید یا قبول شرایط را از قبل از قرارداد در اختیار مشتری قرار دهند، این اطلاعات موثر شامل مواردی است که برای پیگیری خرید و نیز اطمینان به فروشنده ضروری است. اولین کاری که فروشنده اینترنتی باید انجام دهد این است که مشخصات کامل فنی و ویژگی های کالا یا خدمات را به طور دقیق در اختیار شما قرار دهد. پس از این که از خرید خود مطمئن شدید و کالایی که می خواستید با همان مشخصات معین باب میلتان بود، باید با خود فروشنده هم آشنا شوید. علاوه بر این که باید هویت تامین کننده، نام تجاری و نشانی محل دفتر فروشنده در اختیار شما قرار گیرد، باید آدرس پست الکترونیکی یا همان ایمیل، تلفن یا روش های مختلف ارتباطی مستمر با فروشنده نیز در محل خرید مشخص شده باشد. به این وسیله شما می توانید در هر زمان مشخص توان ایجاد ارتباط و پیگیری خرید خود را از فروشنده داشته باشید. زمانی که از اطلاعات و مشخصات کامل فروشنده اطمینان پیدا کردید، حق شماست که بدانید هزینه های خرید شما چگونه محاسبه شده و چه مبلغی باید پرداخت کنید. به همین علت کلیه هزینه هایی که بر عهده مشتری است مانند قیمت، مالیات، هزینه حمل و هزینه های جانبی و حتی مدت زمانی که کالا به دست مشتری می رسد، باید برای شما به نمایش گذاشته شود. در هنگام قطعی کردن خرید و احتمالا پرداخت نهایی مبلغ نیز شرایط و فرایند قرارداد مانند نحوه تحویل، فسخ قرارداد و خدمات پس از فروش و اطلاعات ضمانت و پشتیبانی محصول باید به شما اطلاع داده شده و مورد تاییدتان قرار بگیرد.

اما قبل از این موارد که در هر خرید به آن نیاز دارید، باید نکات دیگری را هم بدانید. بر اساس قانون و مقررات فروش اینترنتی در معاملاتی که فروشنده خارج از شهر خریدار است، موظف است هفت روز برای انصراف خریدار از کالای خود زمان قرار دهد. همچنین در صورت انصراف خریدار باید هزینه پرداختی در اسرع وقت باز گردانده و تنها هزینه بازپس فرستادن کالا کسر شود.

نکته مهم دیگر عکس های فریبنده یا متن های گول زننده ای است که ممکن است بعضی سایت ها برای فروش محصولات خود قرار دهند. بر اساس قانون، فروشنده در تبلیغ کالا نباید کاری کند که موجب اشتباه یا فریب مخاطب از لحاظ کمیت و کیفیت شود، برای مثال نمی تواند رنگ یا شکل و فرم کالا را در تصویر تغییر دهد.

نماد اعتماد الکترونیکی

شاید شما هم این نماد را در برخی سایت ها دیده باشید یا احتمالا حرفه ای هستید و برخورد زیادی با این نماد داشته اید. نماد اعتماد الکترونیکی توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت به سایت های دارای صلاحیت داده می شود. این نماد، ضمانتی برای اطمینان کاربران برای خرید از فروشگاه ها یا در اصطلاح درگاه های اینترنتی معتبر به حساب می آید. نماد اعتماد الکترونیکی به صورت یک علامت در بالا یا انتهای سایت هایی قرار خواهد گرفت که از نظر قانونی فعالیت آن ها مورد تایید قرار گرفته است. این نماد قابل کلیک خواهد بود و بعد از کلیک روی آن صفحه ای برای شما باز می شود، که شناسنامه نماد اعتماد الکترونیکی فروشگاه را به شما نشان خواهد داد. فروشگاه های معتبر مشخصات واقعی خود را به طور دقیق در آن جا درج می کنند. پس حتما از سایت هایی خرید کنید که نماد اعتماد الکترونیکی را داشته باشند. هم اکنون نزدیک به ۳۰۷۱۱ مورد کسب و کار اینترنتی دارای نماد هستند که در سایت Enamad.ir قابل مشاهده است. البته هر فروشگاهی که نماد اعتماد دریافت می کند به معنای تخلف نکردن آن فروشگاه نبوده ولی در صورت تخلف قابلیت پیگیری این گونه فروشگاه ها به آسانی وجود دارد.

مسیر های شکایت

اگر در خرید اینترنتی از فروشگاه دارای مجوز به مشکل برخورد کردید، راه های زیادی برای ثبت شکایت و احقاق حق خود دارید. شکایات شما فرقی نمی کند که از چه موردی باشد، از موارد تحویل ندادن کالا یا معیوب بودن کالای ارسالی گرفته تا حتی کلاهبرداری می توانید شکایت کنید. اولین و ساده ترین راه ثبت شکایت در خود سامانه نماد اعتماد الکترونیکی است. فقط کافی است به صفحه ثبت شکایات سامانه نماد اعتماد الکترونیکی مراجعه و به راحتی شکایت خود را ثبت کنید تا با استفاده از کد رهگیری داده شده، آن را پیگیری کنید. صفحه ثبت شکایت این سامانه به این شرح است: https://www.enamad.ir/opinions.aspx

اگر هم در خرید اینترنتی خود با مشکل مواجه شدید و سایت طرف حساب شما پاسخ درستی به پیگیری شما نداد یا احتمالا کالا به دستتان نرسید و شکایاتی شبیه به این داشتید، می توانید به پلیس فتا (پلیس فضای تبادل اطلاعات) اعلام شکایت کنید. برای این کار کافی است به صفحه گزارش تخلف فروشگاه های اینترنتی https://www.cyberpolice.ir/forms/online-shopping-report مراجعه کنید.

اما راه دیگر ثبت تخلف فروشگاه اینترنتی و پیگیری شکایت شما مراجعه به دادسرا است. با در دست داشتن مستندات مربوط به خرید مانند رسید تراکنش و دیگر مدارک موجود در تهران به دادسرای جرایم رایانه‌ای و در دیگر شهرها به دادسرای محل سکونت خود مراجعه کرده و در این خصوص طرح شکایت کنید.

در پیگیری شما از این تخلفات علاوه بر کسب حق خود و دریافت خسارت وارده به شما، ممکن است دادگاه فروشنده متخلف را علاوه بر تامین تمامی خسارت وارده از یک تا ۱۰ میلیون تومان جریمه نقدی کرده و در صورت تکرار به حبس محکوم کند.

تجربیات شما

سوالات و ایده های خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

– فروشگاه ... پول رو آنلاین از مردم می گیره (می چاپه!) بعد از دو هفته تماس می گیره و میگه سفارشتون تامین نشد و لغو شد! حالا دو هفته دیگه هم منتظر بمون تا پولتو پس بدن! دیگه کسی نمیاد بگه خب یک ماه پول چند هزار یا حتی چند صد هزار نفر دستتون مونده، اگه تو بانک بذارید که چند میلیارد سود شده خب! این یعنی چی آخه؟! به اسم فروشگاه اینترنتی دزدی و کلاهبرداری و کاسبی جدید راه انداختن! هیچ کس هم کاریشون نداره! چرا؟! بله درست حدس زدین! چون پول دادن و نماد اعتماد الکترونیکی گرفتن! اصل همینه دیگه، بقیه ماجرا که مهم نیست! یه جا هم مثل فروشگاه ... که مثلا دولتی هم هست! دم عید میاد جشنواره می ذاره و میگه پنج دستگاه پژو پارس و ده ها لوازم منزل جایزه می دیم! بعد که عید تموم میشه می بینی هیچ اثری از جایزه و جشنواره نیست! تماس هم بگیری یا میگن کدوم جشنواره؟! کدوم جایزه؟! یا طبق روال معمول تو این جور مواقع، پاسکاری می کنن و میگن به ما مربوط نمیشه باید با فلان جا تماس بگیری! هیچ کس هم کاریشون نداره! چرا؟! بله باز هم درست حدس زدین! چون پول دادن و نماد اعتماد الکترونیکی گرفتن!

– سلام. من از سایت ... که نماد «ای نماد» (اعتماد الکترونیکی) را هم در سایت داشت خرید کردم و هزینه را اینترنتی پرداخت کردم. قرار شد طبق گفته خودشان کالا در منزل تحویل شود. اما بعد از این که دو هفته گذشت و چیزی به دستم نرسید با پیگیری متوجه شدم شرکتی که باید کالا را می آورد اصلا خدماتی برای ارسال به در منزل در محدوده ما ندارد! و کالای من بدون این که به من خبری داده شود با هماهنگی سایت ...پس فرستاده شده!! الان یک هفته است که با تماس و پیگیری قرار بوده دوباره ارسال شود ولی این کار را نکردند و جواب ایمیل را هم نمی دهند. وقتی تماس می گیریم فقط معطلی دارد من ۱۵ دقیقه منتظر برقراری تماس با پشتیبانی بودم ولی به عنوان نفر اول در صف انتظار ۷ دقیقه منتظر شدم و باز کسی پاسخ نداد! در این مرحله من باید شکایت کنم یا باز منتظر بمانم که شاید خبری شود.

– چه آدم هایی پیدا میشن، یه سفارش دادم جوهر کارتریج ثبت کردم میگه تموم شده. زنگ می زنم میگه اشتباه از سایت هست. بررسی می کنم سه سوته برات می فرستم. اما باز م نفرستاد.

– از فروشگاهی به نام ... خرید کردم و به شدت پشیمونم. کمربند لاغری سفارش دادم و سایزی که من می خواستم رو نداشته و یه سایز دیگه رو فرستاده و جالب این که سایز رو از داخلش جدا کرده و هر چقدر تماس گرفتم دستم به جایی نرسید.