

شیوه نامه سامانه حل اختلاف جمعی برخط (Crowdsourced Online Dispute Resolution-CODR)

شیوه نامه حاضر جهت حل اختلاف ناشی از انواع معاملات کسب و کار با مصرف کنندگان و یا راجع به این معاملات (از جمله انعقاد، بطلان، فسخ، خسارات و ...)، از طریق سامانه حل اختلاف جمعی برخط توسط هیئت داورى منصوب کمیسیون داورى قانون عالی انجمن های صنفی کارفرمایی ایران تدوین شده و بر نحوه رسیدگی به این اختلافات حاکم خواهد بود.

۱- تعاریف

در این شیوه نامه عبارات و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

۱-۱- **مصرف کننده:** شخص حقیقی یا حقوقی که مبادرت به هرگونه معامله با کسب و کار جهت تهیه کالا، خدمت یا ... می نماید و در اختلاف نقش خواهان را دارد. تأمین کنندگانی که کالا یا خدمت خود را در بستر یک کسب و کار دیگر عرضه می کنند، مصرف کننده محسوب نمی شوند.

۲-۱- **کسب و کار:** شخص حقیقی یا حقوقی که مبادرت به هرگونه معامله با مصرف کننده جهت ارائه کالا، خدمت یا ... می نماید و در اختلاف نقش خوانده را دارد.

۳-۱- **اختلاف:** ادعای مصرف کننده مبنی بر نقض حداقل یکی از تعهدات کسب و کار در معامله که پس از ارجاع به کسب و کار و طی مهلت ۱۴۴ ساعت (۶ شبانه روز) بدون پاسخ باقی مانده یا پاسخ و اقدامات کسب و کار از نظر مصرف کننده رضایت بخش نبوده است.

۴-۱- **مرکز:** مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت به عنوان مرجع اعطای نماد اعتماد الکترونیکی (اینماد)

۵-۱- **سامانه:** اعم از سامانه حل اختلاف جمعی برخط متصل به درگاه یکپارچه شکایت پنجره واحد تجارت الکترونیکی (ecsw.ir) و سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات کسب و کارهای اینترنتی متصل به سامانه اینماد (enamad.ir) که برای سهولت کاربران، کارتابل این دو سامانه به صورت یکپارچه قابل مشاهده است.

۶-۱- **مرجع حل اختلاف:** کمیسیون داورى قانون عالی انجمن های صنفی کارفرمایی ایران

۷-۱- **هیئت داورى:** جمع سه نفره متشکل از یک سرداور و دو داور که توسط مرجع حل اختلاف برای یک اختلاف مشخص منصوب می شوند تا در مورد ادعای مطرح شده تصمیم گیری کنند.

۲- انواع اختلاف

اهم اختلافات به هفت نوع زیر دسته‌بندی می‌شوند که امکان انتخاب یک یا چند مورد از آن‌ها توسط مصرف‌کننده (با فرض امکان وقوع همزمان) وجود دارد:

۲-۱- عدم تحویل کالا/خدمت: زمانی است که مصرف‌کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی علی‌رغم سررسید مهلت مقرر برای تحویل، هیچ کالا یا خدمتی توسط کسب‌وکار تحویل نشده است.

۲-۲- عدم بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین: زمانی است که الف) مصرف‌کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی قبل یا بعد از تحویل کالا یا خدمت طبق شرایط قانونی و قراردادی، درخواست انصراف از خرید می‌دهد، یا ب) مصرف‌کننده مبلغ را پرداخت کرده ولی کسب‌وکار امکان تأمین کالا یا خدمت را در مهلت مقرر برای تحویل ندارد؛ و در هر یک از حالت‌های الف) یا ب) کسب‌وکار از بازگشت تمام یا بخشی از مبلغ به مصرف‌کننده امتناع کرده است.

۲-۳- مغایرت، معیوبی یا نقص کالا/خدمت مورد تعهد: زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف‌کننده تحویل شده، ولی به هر دلیل اعم از مغایرت ویژگی‌ها، معیوبی، ناقص بودن و ... به طور کلی یا جزئی، با کالا یا خدمت مورد تعهد هنگام معامله متفاوت است.

۲-۴- تأخیر در تحویل کالا/خدمت یا بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین: زمانی است که الف) کالا یا خدمت به مصرف‌کننده تحویل شده، ولی در مهلت مقرر برای تحویل نبوده است؛ یا ب) مصرف‌کننده قبل یا بعد از تحویل کالا یا خدمت طبق شرایط قانونی و قراردادی، درخواست انصراف از خرید داده یا کسب‌وکار امکان تأمین کالا یا خدمت را در مهلت مقرر برای تحویل ندارد، و در هر حال کسب‌وکار مبلغ را به مصرف‌کننده بازگشت داده، ولی در مهلت مقرر برای بازگشت مبلغ نبوده است. (مهلت مقرر برای بازگشت مبلغ در صورتی که طی توافق بین کسب‌وکار و مصرف‌کننده تعیین نشده باشد، فوری و در حدود متعارف انجام حواله الکترونیکی پرداخت است).

۲-۵- تحمیل وجه اضافه یا شرایط جدید پس از فروش: زمانی است که مصرف‌کننده طبق مفاد اولیه معامله، مبلغ را پرداخت کرده ولی کسب‌وکار 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 مصرف‌کننده وجه اضافه را پرداخت یا شرط جدید را عمل نموده است. (در صورتی که درخواست وجه اضافه یا شرط جدید، غیرقابل پیش‌بینی و ناشی از عوامل خارج از حدود اختیار کسب‌وکار باشد، در صورت آمادگی کسب‌وکار برای بازگشت فوری مبلغ به مصرف‌کننده، از نظر این شیوه‌نامه مسئولیتی متوجه کسب‌وکار نخواهد بود).

۲-۶- عدم پایبندی به شرایط تعهدشده (خدمات پس از فروش و ...): زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف‌کننده تحویل شده، ولی کسب‌وکار از انجام شرایط تعهدشده هنگام معامله (از جمله ثبت انتقال مالکیت، ارائه کارت گارانتی، بن خرید، خدمات پس از فروش و ...) امتناع کرده است.

۲-۷- عدم ارائه صورتحساب (فاکتور) استاندارد: زمانی است که کالا یا خدمت به مصرف‌کننده تحویل شده، ولی کسب‌وکار از صدور صورتحساب (فاکتور) استاندارد طبق ضوابط قانونی مربوط و ارائه آن به مصرف‌کننده، یا انجام تمام یا بخشی از تکالیف قانونی مربوط به ثبت اطلاعات معامله در سامانه‌های سازمان امور مالیاتی کشور یا دیگر سامانه‌ها طبق مقررات امتناع کرده است.

۳- نحوه ثبت درخواست و رسیدگی

نحوه ثبت درخواست داوری و فرایند رسیدگی به اختلاف که تماماً در سامانه انجام خواهد شد، به صورت زیر است:

۳-۱- مصرف‌کننده هنگام درخواست داوری علاوه بر ثبت قبلی اطلاعات اختلاف (مانند تراکنش متناظر)، ظرف مدت ۲۴ ساعت از زمان پرداخت تعرفه داوری، دلایل و مستندات خود را به طور کامل ارائه می‌نماید. عدم ارائه مستندات جدید در این مرحله، به منزله کامل بودن اطلاعات ثبت‌شده قبلی است. پس از ثبت اطلاعات، امکان حذف یا اصلاح آن (مانند تغییر نوع اختلاف) وجود نخواهد داشت.

۳-۲- کسب‌وکار ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارجاع پرونده به وی (ارائه دلایل یا مستندات توسط مصرف‌کننده یا پایان مهلت بند قبل)، دفاعیات خود را ارائه می‌نماید.

۳-۳- اعضای هیئت داوری ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارجاع پرونده به آن‌ها (ارائه دفاعیات توسط کسب‌وکار یا پایان مهلت بند قبل)، نسبت به بررسی پرونده و درخواست رفع نواقص توسط مصرف‌کننده و یا کسب‌وکار اقدام می‌نمایند. همزمان در صورت ارائه دفاعیات توسط کسب‌وکار، مصرف‌کننده مستندات تکمیلی خود را ارائه می‌نماید.

۳-۴- مصرف‌کننده و یا کسب‌وکار حسب مورد ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارجاع مجدد پرونده به آن‌ها (ارائه مستندات تکمیلی توسط مصرف‌کننده یا پایان مهلت بند قبل)، نواقص اعلامی توسط اعضای هیئت داوری را برطرف می‌نمایند. همزمان در صورت ارائه مستندات تکمیلی توسط مصرف‌کننده، کسب‌وکار دفاعیات تکمیلی خود را ارائه می‌نماید.

۳-۵- اعضای هیئت داوری ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارجاع مجدد پرونده به آن‌ها (رفع نواقص توسط مصرف‌کننده و کسب‌وکار حسب مورد یا پایان مهلت بند قبل)، نظر مستقل خود را به همراه استدلال مربوط اعلام می‌نمایند.

۳-۶- اعضای هیئت داوری ظرف مدت ۷۲ ساعت از پایان اعلام نظرات خود، نسبت به برگزاری جلسه مشورت و صدور رأی اقدام می‌نمایند و رأیی که با اکثریت صادر می‌شود، معتبر است که از طریق سامانه به مصرف‌کننده و کسب‌وکار ابلاغ می‌شود.

۳-۷- اگر رأی به نفع مصرف‌کننده باشد، کسب‌وکار ظرف مدت ۱۶۸ ساعت (۷ شبانه‌روز) از زمان ابلاغ رأی، نسبت به اجرای رأی اقدام و مستندات مربوط را در سامانه بارگذاری می‌نماید.

۳-۸- اگر رأی به نفع مصرف‌کننده بوده و مصرف‌کننده ظرف مدت ۱۶۸ ساعت (۷ شبانه‌روز) از پایان مهلت بند قبل، نسبت به اعلام عدم رضایت خود در سامانه اقدام ننماید، وضعیت اختلاف به طور خودکار به «حل‌شده» تبدیل شده و اگر اعلام عدم رضایت نماید، پرونده جهت بررسی به کارشناسان مرکز ارجاع و در صورت تأیید اجرای رأی توسط کسب‌وکار، مجدداً وضعیت اختلاف به «حل‌شده» تبدیل می‌گردد. در غیر این صورت وضعیت اختلاف به «حل‌نشده» تبدیل و اخطار نظارتی متناسب برای کسب‌وکار در سامانه اینماد درج خواهد شد.

۳-۹- در هر مرحله که مصرف‌کننده به هر دلیل (مانند توافق جدید با کسب‌وکار) اختلاف را مختومه نماید، فرایند رسیدگی خاتمه خواهد یافت.

۳-۱۰- در صورتی که مصرف‌کننده و یا کسب‌وکار قبل یا بعد از شروع فرایند رسیدگی، مبادرت به هرگونه اقدام قضایی در مورد اختلاف خود نمایند، باید فوراً مراتب را به مرجع حل اختلاف اعلام نمایند. مرجع حل اختلاف حسب مورد نسبت به ادامه یا خاتمه رسیدگی تصمیم‌گیری خواهد نمود.

۱۱-۳- اگر رأی به نفع مصرف‌کننده باشد، کسب‌وکار می‌تواند نسبت به بارگذاری دستور مرجع قضایی مبنی بر توقف اجرای رأی در سامانه اقدام نماید که پس از بررسی و تأیید مستندات توسط کارشناسان مرکز، مبنای عمل خواهد بود.

۱۲-۳- اگر رأی به نفع مصرف‌کننده بوده و تا ۲۰ روز بعد از ابلاغ رأی توسط کسب‌وکار اجرا نشود، مصرف‌کننده می‌تواند درخواست صدور اجرائیه نسبت به رأی دآوری را از طریق سامانه خدمات الکترونیک قضایی قوه قضائیه (adliran.ir) ثبت نماید تا با دستور مرجع قضایی رأی صادره اجرایی گردد.

۴- نحوه ارسال، ابلاغ و مهلت‌های زمانی

نحوه ارسال اطلاعات، ابلاغ اوراق و جزئیات مهلت‌های زمانی به صورت زیر است:

۱-۴- تمامی موارد ثبت و ارسال اطلاعات، اسناد و مدارک به مرجع حل اختلاف یا اعضای هیئت دآوری صرفاً به صورت الکترونیکی و از طریق سامانه می‌باشد که در مهلت‌های زمانی مقرر توسط مصرف‌کننده و کسب‌وکار به طور صحیح، واقعی و کامل در سامانه اظهار شده و مسئولیت هرگونه نقص، مغایرت و ... تماماً متوجه اظهارکننده بوده و عدم ارسال اطلاعات نیز مانع از ادامه فرایند رسیدگی و صدور رأی نخواهد بود. همچنین عدم پاسخ یا ارائه مستندات مورد درخواست اعضای هیئت دآوری از سوی مصرف‌کننده یا کسب‌وکار، با لحاظ اوضاع و احوال حاکم بر پرونده، به تشخیص اعضای هیئت دآوری می‌تواند از قرائن مثبت ادعای طرف مقابل تلقی گردد.

۲-۴- تمامی موارد اطلاع‌رسانی، ابلاغ اوراق و ارسال اطلاعات، اسناد و مدارک به مصرف‌کننده و یا کسب‌وکار صرفاً به صورت الکترونیکی و از طریق سامانه انجام و حتی‌الامکان از طریق ارسال ایمیل و یا پیامک نیز بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه برای مصرف‌کننده و کسب‌وکار (یا نماینده ذیربط معرفی شده توسط کسب‌وکار در سامانه اینماد) اقدام خواهد شد.

۳-۴- تمامی زمان‌ها و مهلت‌های مندرج در این شیوه‌نامه به صورت تقویمی (نه کاری) و با لحاظ تعطیلات است که در صورت ضرورت به تشخیص مرجع حل اختلاف برای یک یا چند دوره مشابه قابل تمدید خواهد بود. به عنوان مثال در مورد مهلت مندرج در بند (۱-۳)، در صورتی که یک اختلاف در روز دوشنبه ساعت ۱۰:۲۰ صبح توسط یک مصرف‌کننده ثبت و به کسب‌وکار ارجاع داده شود، کسب‌وکار حداکثر تا ساعت ۱۰:۲۰ صبح روز یکشنبه هفته بعد برای پاسخگویی به اختلاف مهلت خواهد داشت.

۵- حق الزحمه دآوری

حق‌الزحمه دآوری و نحوه پرداخت آن به صورت زیر است:

۱-۵- تعرفه دآوری به جز در موارد مشمول بند (۵-۵)، طبق جدول زیر بر اساس نوع اختلاف، درصدی از مبلغ تراکنش ثبت‌شده خواهد بود.

ردیف	نوع اختلاف	خواسته	تعرفه
۱	عدم تحویل کالا/خدمت	الف) تحویل کالا یا خدمت، یا ب) بازگشت کامل وجه پرداختی اعم از قیمت کالا یا خدمت و هزینه‌های جانبی (بسته‌بندی، ارسال و ...); و در هر یک از حالت‌های الف) یا ب) پرداخت خسارات ناشی از تأخیر و هزینه دآوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۲۰ درصد مبلغ تراکنش

۲	عدم بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین	بازگشت کامل وجه پرداختی اعم از قیمت کالا یا خدمت و هزینه‌های جانبی (بسته‌بندی، ارسال و ...) و پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۲۰ درصد مبلغ تراکنش
۳	مغایرت، معیوبی یا نقص کالا/خدمت مورد تعهد	الف) تغییر، تعویض یا تکمیل طبق کالا یا خدمت مورد تعهد هنگام معامله، یا ب) بازگشت کل یا مابه‌التفاوت وجه پرداختی اعم از قیمت کالا یا خدمت و هزینه‌های جانبی (بسته‌بندی، ارسال و ...)؛ و در هر یک از حالت‌های (الف) یا (ب) پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۱۰ درصد مبلغ تراکنش
۴	تأخیر در تحویل کالا/خدمت یا بازگشت وجه در صورت انصراف یا عدم امکان تأمین	پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۵ درصد مبلغ تراکنش
۵	تحمیل وجه اضافه یا شرایط جدید پس از فروش	بازگشت کامل وجه پرداختی اضافه بر مفاد اولیه معامله و پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۵ درصد مبلغ تراکنش
۶	عدم پایبندی به شرایط تعهدشده (خدمات پس از فروش و ...)	الف) ایفای کامل شرایط تعهدشده هنگام معامله (از جمله ثبت انتقال مالکیت، ارائه کارت گارانتی، بن خرید، خدمات پس از فروش و ...)، یا ب) بازگشت کل وجه پرداختی اعم از قیمت کالا یا خدمت و هزینه‌های جانبی (بسته‌بندی، ارسال و ...)؛ و در هر یک از حالت‌های (الف) یا (ب) پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۵ درصد مبلغ تراکنش
۷	عدم صدور صورتحساب (فاکتور) استاندارد	الف) ارائه صورتحساب (فاکتور) استاندارد، یا ب) بازگشت کل وجه پرداختی اعم از قیمت کالا یا خدمت و هزینه‌های جانبی (بسته‌بندی، ارسال و ...)؛ و در هر یک از حالت‌های (الف) یا (ب) پرداخت خسارات ناشی از مرجوعی و تأخیر و هزینه داوری طبق بندهای ۳-۵ و ۴-۵ این شیوه‌نامه	۲ درصد مبلغ تراکنش

۲-۵- حداقل مبلغ تعرفه داوری ۱۰۰ هزار تومان بوده و اگر بیش از یک نوع اختلاف به طور همزمان توسط مصرف‌کننده انتخاب شده باشد، حداکثر تعرفه انواع اختلاف‌های انتخاب‌شده ملاک عمل خواهد بود.

۳-۵- هزینه داوری همواره ابتدا توسط مصرف‌کننده پرداخت می‌شود و صرفاً در صورتی که رأی داوری به نفع مصرف‌کننده بوده و کسب‌وکار طبق بند (۷-۳) نسبت به اجرای رأی اقدام ننماید، هزینه بر عهده کسب‌وکار خواهد بود.

۴-۵- در صورتی که علیه یک کسب‌وکار در طول یک سال شمسی بیش از پنج رأی در سامانه صادر شود، در رأی‌های بعدی تا پایان سال که باز هم علیه وی باشد، هزینه بر عهده کسب‌وکار خواهد بود که در خلال بند (۷-۳) یا پس از آن باید به مصرف‌کننده پرداخت شود.

۵-۵- اگر مبلغ تراکنش ثبت‌شده کمتر از ارزش خواسته موضوع اختلاف به تشخیص اعضای هیئت داوری باشد، ابلاغ رأی منوط به پرداخت مابه‌التفاوت حق الزحمه داوری توسط مصرف‌کننده، طبق جدول ذیل بند (۱-۵) به مأخذ ارزش واقعی خواسته خواهد بود.

۵-۶- هزینه دآوری پس از پرداخت، به هیچ وجه (حتی انتخاب اشتباه یا اضافه نوع اختلاف یا توقف مراحل رسیدگی) قابل استرداد نبوده و مبلغ و نحوه پرداخت آن در رأی دآوری قید خواهد شد.

۶- موارد متفرقه

دیگر موارد مرتبط با رسیدگی به اختلاف موضوع این شیوه‌نامه به صورت زیر است:

۶-۱- مرجع حل اختلاف در انتخاب، تعیین، تعویض، جرح و ... اعضای هیئت دآوری اختیار کامل داشته و در نصب آن‌ها تمامی شرایط قانونی مربوط به تصدی سمت دآوری و همچنین در دسترس بودن، دانش و توانایی نفرات را در نظر گرفته و بر آن‌ها نظارت خواهد نمود.

۶-۲- اعضای هیئت دآوری رفتار برابر با مصرف‌کننده و کسب‌وکار و فراهم کردن فرصت منصفانه برای هریک از آن‌ها را به همراه سرعت لازم در رسیدگی، مورد تضمین قرار داده و نظرات خود و رأی را به طور موجه و مستدل صادر خواهند نمود.

۶-۳- اعضای هیئت دآوری ضمن رعایت کامل استقلال و بی‌طرفی، طبق این شیوه‌نامه و مقررات قانونی مربوط عمل می‌نمایند. برای مواردی که در این شیوه‌نامه و مقررات قانونی حکمی برای آن وجود ندارد، قواعد مرجع حل اختلاف حاکم خواهد بود.

۶-۴- به غیر از مواردی که اعضای هیئت دآوری به تشخیص خود، در سامانه درخواست توضیحات یا مستندات تکمیلی از مصرف‌کننده و یا کسب‌وکار می‌نمایند، استماع دعوا منوط به حضور آن‌ها (حتی به صورت صوتی یا صوتی- تصویری) نمی‌باشد.

۶-۵- در صورتی که به تشخیص مرجع حل اختلاف، اشتباهی در انشا یا صدور رأی رخ داده باشد، تا قبل از پایان مدت اعتبار دآوری، مرجع حل اختلاف موظف است موضوع را جهت رسیدگی مجدد به هیئت دآوری ارجاع نماید. در صورت پذیرش اشتباه از سوی هیئت دآوری، نسبت به صدور رأی اصلاحی یا جایگزین اقدام و ابلاغ خواهد شد.

۶-۶- همواره در فرایند رسیدگی، آخرین نسخه این شیوه‌نامه در زمان ثبت درخواست دآوری و شروع فرایند ملاک عمل است؛ مگر اینکه کسب‌وکار ظرف ۲۴ ساعت از شروع فرایند، در سامانه درخواست رسیدگی طبق شیوه‌نامه زمان دریافت اینماد خود را نماید. مفاد شرط دآوری و این شیوه‌نامه حتی بعد از پایان اعتبار اینماد کسب‌وکار به هر شکل (از جمله انقضا، تعلیق، ابطال و ...) نیز در مورد تراکنش‌هایی که در فاصله بین تاریخ اعطا و انقضای اینماد وی انجام شده، معتبر و لازم‌الاجراست.

۶-۷- مرکز یا سامانه در جریان رسیدگی، تصمیم‌گیری و صدور رأی هیچ‌گونه دخالت یا مسئولیتی ندارد و مصرف‌کننده یا کسب‌وکار نباید به هیچ وجه مرکز یا سامانه را در هیچ مرجعی طرف دعوا قرار دهد.

۶-۸- در صورت اثبات وقوع تقصیر عمدی از سوی مرجع حل اختلاف یا اعضای هیئت دآوری، شخص یا اشخاص مقصر مشترکاً مسئول جبران خسارت وارده حداکثر تا میزان ارزش خواسته می‌باشند.

۶-۹- مقر دآوری اقامتگاه قانونی مرجع حل اختلاف خواهد بود.