

فسخ «خرید اشتباهی در فضای مجازی»

تجارت الکترونیک انقلاب صنعتی سده بیست و یکم نامیده می‌شود که با پیدایش اینترنت به سرعت رو به پیشرفت و گسترش است...



تجارت الکترونیک انقلاب صنعتی سده بیست و یکم نامیده می‌شود که با پیدایش اینترنت به سرعت رو به پیشرفت و گسترش است گرچه استفاده از وسایل الکترونیکی در تجارت امر تازه‌ای نیست و زمانی طولانی است که از تلفن و تلگراف در مذاکرات و توافق تجاری استفاده می‌شود. روابط تجاری افراد نیز به تبع این پیشرفت دستخوش دگرگونی گشته و امور حقوقی را نیز در این پیشرفت به دنبال کشانده است.

به گزارش «تابناک» در سال‌های اخیر با ظهور کسب و کارهای اینترنتی و تولد شرکت‌های استارت‌آپی شامل خرید و فروش انواع کالاها و خدماتی مانند رزرو اتوبوس، قطار، هواپیما، هتل و نیز ترابری شهری در قالب تاکسی‌های آنلاین، شاهد تجربیات جدیدی در عرصه معاملات روزمره هستیم.

یکی از حقوقی که در قانون تجارت الکترونیک برای مشتری قبل از عقد قرارداد یا همان خرید کالا در نظر گرفته شده، اطلاع از شرایط فسخ قرارداد است. شما به عنوان خریدار باید از تمام اطلاعات فنی و ویژگی‌های کاربردی کالا یا خدماتی که می‌خواهید خریداری کنید، اطلاع داشته باشید. در بیشتر نظام‌های حقوقی در قراردادهای الکترونیکی، برای مصرف‌کننده حق انصراف از عقد پیش‌بینی شده است. ماده 37 قانون تجارت الکترونیکی ایران نیز با الهام گرفتن از ماده 6 دستورالعمل مصوب 1997م اتحادیه اروپا، از حق انصراف مصرف‌کننده برای حداقل هفت روز کاری سخن گفته است.

در قرارداد های الکترونیکی، اشتباه و خطا به دو صورت رخ می‌دهد: نخست اینکه خریدار، کالا را اشتباه انتخاب می‌کند یا یک وسیله را بیش از تعداد مد نظر سفارش می‌دهد و دوم نیز اینکه خریدار قبل از پایان مراحل خرید، پشیمان می‌شود، اما به اشتباه، در مرحله نهایی به جای گزینه لغو، تایید را کلیک می‌کند.

در قوانین کشور، اشتباه نخست را «وارد کردن اطلاعات غلط» و دومی را «خطای محض» در مسیر انعقاد قرارداد الکترونیکی می‌نامند. مواردی که باعث نمی‌شود یک قرارداد الکترونیکی فسخ شود؛ بنابراین حین خرید و فروش الکترونیکی به طور کامل حواس خود را جمع کنید.

در این خرید و فروش، هنگامی که با کلیک روی واژه «تایید» خرید را تایید کردید، قرارداد خرید منعقد می‌شود و کار تمام است.

بعضی باید و نباید‌ها در خرید الکترونیکی

وقتی گزینه تایید را حین خرید یا فروش الکترونیکی فشار دهید، قرارداد منعقد می‌شود و خرید تمام است، اما بد نیست این را نیز بدانید که قبل از خرید، فروشنده باید اطلاعاتی مانند مشخصات فنی، هویت محصول، آدرس، هزینه‌های مورد نیاز و زمان و شرایط پیشنهاد را در اختیار شما قرار دهد.

مشخصات فنی

شما به عنوان خریدار باید از تمام اطلاعات فنی و ویژگی‌های کاربردی کالا یا خدماتی که می‌خواهید خریداری کنید، اطلاع داشته باشید.

هویت محصول

خریدار علاوه بر نام و اطلاعات کلی محصول باید اطلاعات دیگری مانند هویت تامین‌کننده، نام تجاری که تحت آن نام به فعالیت مشغول است و نشانی فروشنده را بداند.

ماده ۵۰ قانون تجارت الکترونیکی مقرر می‌دارد: «تأمین‌کنندگان در تبلیغ کالا و خدمات خود نباید مرتکب فعل یا

ترك فعلی شوند که سبب مشتبه شدن و یا فریب مخاطب از حیث کمیت و کیفیت شود؛ همچنین در ماده ۵۲ قانون مذکور چنین مقرر شده است: «تأمین کننده باید به نحوی تبلیغ کند که مصرف کننده به طور دقیق، صحیح و روشن اطلاعات مربوط به کالا و خدمات را درک کند».

این اطلاعات در صورت بروز مشکل و نیاز به شکایت از فروشنده، به درد خریدار می خورد.

آدرس

داشتن آدرس فروشنده در دنیای مجازی اهمیت زیادی دارد. این آدرس شامل پست الکترونیکی، شماره تلفن یا هر روشی می شود که مشتری در صورت نیاز بتواند یا فروشنده ارتباط برقرار کند.

اعلام هزینه ها

فروشنده مجازی موظف است تمام هزینه هایی را که خریدار باید پرداخت کند، در اختیارش قرار دهد. خریدار باید از قیمت کالا یا خدمات، میزان مالیاتی که باید پردازد، هزینه حمل و هزینه های تماس آگاه باشد.

زمان و شرایط پیشنهاد

به هر حال، کالا، پیشنهادی است که توسط فروشنده در فضای مجازی در اختیار خریدار قرار گرفته است؛ بنابراین خریدار باید بداند که این پیشنهاد تا چه زمانی برقرار است و در ضمن در چه شرایطی می تواند این کالا را به دست بیاورد. منظور از شرایط نیز، ترتیب و نحوه پرداخت، شرایط تحویل و فسخ قرارداد، ارجاع در صورت خراب بودن کالا و خدمات پس از فروش است.

حق فسخ قرارداد، بی جریمه

همانطور که گفته شد، یکی از حقوقی که در قانون تجارت الکترونیک برای مشتری قبل از عقد قرارداد یا همان خرید کالا در نظر گرفته شده، اطلاع از شرایط فسخ قرارداد است.

در این باره بدانید که برابر ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیک، هر خریدار باید حداقل ۷ روز کاری، وقت داشته باشد که از خرید خود منصرف شود و در صورت اعلام انصراف نیز مجبور به پرداخت جریمه یا حتی بیان دلیل نیست. تنها هزینه ناشی از فسخ قرارداد برای مشتری، هزینه پس فرستادن کالا است.

مجازات هم دارند

کم نیستند مواردی که خریدار از خریدی که کرده راضی نیست یا کالایی را که خریداری کرده، تحویل نگرفته است.

در این صورت، دو مکان برای طرح شکایت وجود دارد: نخست دادسرای ویژه جرایم رایانه ای که پای پلیس فتا را به میان می کشد و دوم سازمان حمایت از مصرف کننده.

در صورت شکایت به سازمان حمایت از مصرف کننده، این سازمان از شرکتی که در فضای مجازی فعالیت دارد، به دستگاه قضایی یا سایر مراجع صلاحیت دار شکایت می کند.

روش های شکایت از شرکت تجاری مجازی توسط سازمان حمایت از مصرف کننده

به خاطر داشته باشید که سازمان حمایت از مصرف کننده، به سه روش می تواند از یک شرکت تجاری مجازی شکایت کند.

این شرکت، به تقاضای مصرف کننده متضرر؛ به تقاضای یک یا چند مصرف کننده در حالی که تعداد زیادی از مصرف کنندگان، ضرر مشترکی را متحمل شده اند و نیز در صورت اقدام مستقل سازمان حمایت بدون تقاضای شاکی خصوصی، می تواند از یک شرکت تجاری مجازی شکایت کند. اگر قصد خرید الکترونیکی دارید یا می خواهید کالایی را بفروشید،

این باید و نباید ها را یک بار دیگر با دقت مرور کنید. برای ورود به تجارت در این فضا، به حواس جمع تری نیاز دارید.