

<b>خریداران آنلاین و حمایت دولت از آنها!</b>	
سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط رونمایی شد. این سامانه قرار است، حامی افرادی باشد که خریدهای اینترنتی انجام می‌دهند. یکی از حوزه‌هایی که ایران هنوز نتوانسته در آن به رشد و توسعه مناسب برسد، تجارت الکترونیکی است. حجم تجارتي که در این قالب‌ها صورت می‌گیرد با پتانسیلی که کشور دارد، بسیار کم است. آنچه اعلام شده حجم تجارت الکترونیکی در ۶ ماهه ابتدای ۱۴۰۰ حدود ۵۶۰ هزار میلیارد تومان بوده است و همچنین در همین مدت یک میلیارد و ۹۰۰ میلیون معامله در فضای کسب و کار اینترنتی صورت گرفته است. بدین جهت اگر می‌خواهیم روند رو به رشد تجارت الکترونیکی حفظ شود، ضرورت دارد محیط امن برای خریداران اینترنتی ایجاد کنیم. به‌نظر می‌رسد سامانه یاد شده به جهت آنکه می‌تواند سایت‌ها را ارزش‌گذاری کند، اهمیت بسزایی دارد. خیلی از افرادی که می‌خواهند به سمت و سوی تجارت الکترونیک بروند، همواره این سؤال را دارند که آیا می‌شود به سادتی که حتی نماد اعتماد الکترونیکی دارد، اعتماد کرد یا خیر- و اگر مشکلی بوجود آمد چگونه باید پیگیری شود. قطعات سامانه یاد شده کمک‌ک سایت کرد که مردم خریدهای اینترنتی امن داشته باشند و بتوانند به راحتی ساید مورد نظر خود را انتخاب کنند. اعتمادسازی یکی از موضوعات مهمی است که این سامانه برای مشتاقان کسب و کارهای اینترنتی ایجاد می‌کند و از سوی افرادی که به دنبال فرصت طلبي هستند با این اتفاق کنار گذاشته خواهند شد و دیگر مردم مجذوب تبلیغات دروغین آنها نخواهند شد.	
<b>کاهش قیمت انواع مبلمان در روزهای اخیر</b>	
<b>گروه اقتصادی / قیمت انواع مبلمان در روزهای پایانی سال کاهشی شد.</b> از حدود یک‌ماه پیش، فعالان این صنف تخفیف‌های ۱۵ تا ۳۰ درصدی خود را آغاز کردند. این کاهش قیمت کمک کرد برخی‌ها بتوانند مبلمان خود را تغییر دهند. اما در این روزها برخی فروشندگان مبلمان، از قیمت‌های خود بیشتر کم کردند به گونه‌ای که کاهش قیمت در برخی مبلمان‌ها به بیش از ۴۰ درصد رسیده است. فعالان این صنف می‌گویند از آنجا که خیلی از فروشندگان چک دارند، تصمیم گرفتند از سود خود کم کنند تا تمایل مردم برای خرید مبل افزایش پیدا کند.	
<b>قیمت(به‌تومان)</b>	
<b>مبل راحتی ۷ نفره</b>	<b>۱۳ میلیون و ۵۰۰ هزار</b>
<b>مبل ۸ نفره</b>	<b>۲۹ میلیون و ۸۰۰ هزار</b>
<b>مبل نیمه استیل ۷ نفره</b>	<b>۳۴ میلیون و ۵۰۰ هزار</b>
<b>مبل ۹ نفره</b>	<b>۴۰ میلیون و ۱۰۰ هزار</b>
<b>میز ناهار خوری ساده ۴ نفره</b>	<b>۵میلیون و ۴۰۰ هزار</b>
<b>میز ناهار خوری ام دی اف ۴نفره</b>	<b>۸ میلیون و ۶۰۰ هزار</b>
<b>میز ناهار خوری ۶ نفره</b>	<b>۲۰ میلیون</b>
<b>کاناپه مبل تخت شو</b>	<b>۶ میلیون و ۵۰۰ هزار</b>

**یادداشت**



شهبان فروتن عضو هیات نمایندگان اتاق بازرگانی ایران

**گروه اقتصادی /روز گذشته** سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط رونمایی شد. این سامانه قرار است خریدهای آنلاین را ساماندهی کند و اجازه سودجویی را از برخی‌ها بگیرد. چند سال است که مردم ایران به سمت خرید آنلاین رفته‌اند و این امر از زمان شیوع ویروس کرونا بیشتر مورد توجه قرار گرفت.

خرید به شیوه‌های نوین در دسرهای خود را هم دارد؛ برخی سایت‌های فروش آنلاین کالا رضایت مشتری برای‌شان اهمیت بسزایی دارد و حتی بعد از خرید نظرسنجی هم صورت می‌گیرد. ولی برخی‌ها هستند که هیچ تعهدی نسبت به مشتری ندارند، و بعد از فروش کالا، هیچ پیگیری نسبت به کالای ارسالی ندارند و حتی دیده شده کالای ارسالی معیوب بوده است.

در تمام کشورها وقتی شما خرید آنلاین انجام می‌دهید، فروشنده کالا را گارانتی می‌کند و به فرد فرصت داده می‌شود اما در کشورمان این موضوع تنها در یک الی دو فروشگاه آنلاین انجام می‌شود. دولت سیزدهم با راه‌اندازی سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی می‌خواهد فضایی را فراهم کند که مردم با شرایط بهتری خرید کنند و همچنین دست برخی‌ها برای سوءاستفاده کوتاه شود.

بر اساس آخرین آمارهای موجود، حجم معاملات تجارت الکترونیکی در سال ۹۸ از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیک، ۴۲۳ هزار میلیارد تومان اعلام شد که این رقم نسبت به سال ۹۷ با رشدی معادل ۱۰۳ درصد مواجه بوده است. این مرکز با ارائه گزارش عملکرد تجارت الکترونیکی در سال ۹۹، اعلام کرد حجم اسمی معاملات تجارت الکترونیکی اکنون به یک‌هزار و ۹۷ هزار میلیارد تومان رسیده و نسبت به سال گذشته حدود ۱۶۰ درصد رشد داشته است. رشد در تجارت الکترونیکی زمانی ادامه‌دار خواهد بود که بحال خریدار نیز راحت باشد و بدانند در صورت بروز مشکل می‌توانند در کمترین زمان ممکن حق خود را بگیرد. در این میان نسبت اسمی ارزش تجارت الکترونیکی به تولید ناخالص داخلی بدون احتساب نفت از سال ۹۸ با رشد ۶۷ درصدی مواجه شد و از ۱۵ درصد به ۲۵ درصد رسید. نسبت حقیقی ارزش تجارت الکترونیکی

در تجارت الکترونیکی زمانی ادامه‌دار خواهد بود که بحال خریدار نیز راحت باشد و بدانند در صورت بروز مشکل می‌توانند در کمترین زمان ممکن حق خود را بگیرد. در این میان نسبت اسمی ارزش تجارت الکترونیکی به تولید ناخالص داخلی بدون احتساب نفت از سال ۹۸ با رشد ۶۷ درصدی مواجه شد و از ۱۵ درصد به ۲۵ درصد رسید. نسبت حقیقی ارزش تجارت الکترونیکی

**بر اساس پیش‌بینی فعالان اقتصادی اتفاق خواهد افتاد**

## پیش‌بینی تجارت ۱۰۰ میلیارد دلاری ایران تا پایان سال

**گروه اقتصادی /** این روزها صحبت از رشد و جهش تجارت خارجی ایران است و فعالان اقتصادی اعداد مختلفی را برای این حوزه متصور هستند. می‌گویند تا پایان امسال حجم تجارت ایران از ۱۰۰ میلیارد دلار عبور می‌کند و برخی دیگر اعداد کمتر و در حدود ۹۵ میلیارد دلار را عنوان می‌کنند.

اما آنچه مشخص است، روند تجارت ایران، برخلاف پیش‌بینی‌ها در دولت سیزدهم افزایشی شده است. عوامل متعددی در باب رشد تجارت ایران مطرح می‌شود که مهم‌ترین آن‌ها توجه به کشورهای همسایه است. نکته دیگر که خیلی‌ها به آن اذعان دارند، فعال شدن سازمان توسعه تجارت است؛ سازمانی که طی سال‌های اخیر از ذات خود دور شده بود. مبحث بعدی که به آن پرداخته می‌شود، توجه دولت سیزدهم به فعالان اقتصادی و حل چالش آنها است. در گذشته صدای فعالان اقتصادی شنیده نمی‌شد اما اکنون در تمام نشست‌ها و بخصوص در نشست با سران کشورهای همسایه، بخش خصوصی هم حضور دارد.

**۸۵ درصد واردات، کالاهای واسطه‌ای است**

رئیس کنفدراسیون صادرات ایران با بیان اینکه حجم تجارت خارجی ایران تا پایان امسال به ۱۰۰ میلیارد دلار خواهد رسید، گفت: آمارها افزایش واردات را نشان می‌دهد که با توجه به سهم ۸۵ درصدی کالاهای واسطه‌ای، این افزایش، حاکی از رشد توسعه‌تولید در کشور است. محمد لاهوتی در مورد ادامه دار بودن روند افزایشی تجارت خارجی ایران، اظهار داشت: در ۱۱ ماهه امسال صادرات از مرز ۴۳ میلیارد دلار عبور کرده و واردات نیز به ۶۶ میلیارد دلار رسیده است که در مجموع تجارت خارجی را به ۹۰ میلیارد دلار می‌رساند. بر اساس پیش‌بینی‌ها تا پایان سال واردات و صادرات ۱۰۰ میلیارد دلاری را تجربه خواهد کرد.

او تأکید کرد: با سیاست دولت سیزدهم مدیریت به گونه‌ای انجام می‌شود که شاهد افزایش صادرات با توجه به تسهیل‌گری‌های صورت گرفته، باشیم و در صورت کاهش یافتن صادرات قطعاً محدودیت وارداتی بار دیگر اعمال خواهد شد. لاهوتی با تأکید بر اینکه در شرایط فعلی حجم واردات و صادرات با هم متناسب است، خاطر نشان کرد: در پخش صادرات ۴۰ درصد در واردات ۳۶ درصد رشد را تجربه کرده‌ایم که با مدیریت درست امکان آن فراهم شد. رئیس کنفدراسیون صادرات گفت: بخشی از جهش صادراتی به دلیل گذر از شرایط شیوع ویروس کرونا است، البته افزایش قیمت نرخ جهانی کالاها را نیز به دنبال داشته که همین روند

براه‌اندازی سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی صورت می‌گیرد

# خرید اینترنتی با خیال راحت!

نیز در ۲ سال گذشته با رشد ۷۹ درصدی از ۱۴ صدم به ۲۵ صدم درصد رسید. ارزش حقیقی معاملات تجارت الکترونیکی نیز از سال گذشته رشد ۸۳ درصدی را تجربه کرد و از ۸۷۰ هزار میلیارد تومان به یک هزار و ۵۹۰ هزار میلیارد تومان رسید.

با استفاده از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط (codr) مردم پیش از خرید اینترنتی کالا می‌توانند اطلاعات شناسنامه‌ای و تخلفات را بررسی کنند. آن‌طور که وزارت صمت اعلام کرده بزودی امکان بررسی نسبت شکایات به تعداد فروش نیز اضافه خواهد شد، اما سامانه یاد شده برای پس از خرید است تا به شکایات به‌صورت الکترونیکی رسیدگی شده و اختلاف‌ها حل شود. این امر اتفاق خوبی است که فروشندگان آنلاین

بخصوص آنهایی که سازوکار قانونی دارند از آن فلاح می‌کنند. طی سال‌های گذشته مردم با چالش‌های جدی در زمان خرید کالا روبه‌رو می‌شدند، بخصوص آنکه کالای خریداری شده با آن چیزی که تبلیغ می‌شد، تفاوت‌های قابل توجهی داشت. از آنجا که فرد پول را پرداخت کرده بود نمی‌توانست فروشنده را مجاب به عودت پول کند. این امر بشدت بر کسب و کارهای اینترنتی اثر می‌گذاشت و به نوعی بی‌اعتمادی عمومی ایجاد می‌کرد. لذا دولت سیزدهم با سامانه‌ای که راه‌اندازی کرد و قرار است فعالیت هایش هم توسعه پیدا کند، می‌خواهد بی‌اعتمادی‌های شکل گرفته را از بین ببرد. بعضاً در خریدهایی که ارزش مالی آن زیاد بود مردم پیگیری‌هایی را انجام می‌دادند و شکایت‌هایشان هم تا حدودی نتیجه بخش بود اما خیلی‌ها هم کفش آهنی عملاً فرصت برای ادامه سودجویی‌ها فراهم بود. اما اکنون خریداران شاکي با یک کلیک در اینماد

می‌توانند شکایت خود را ثبت کنند.

**شکایت‌هایک کلیک**

سیدرضا فاطمی‌امین، وزیر صمت در مراسم رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط گفت: وزارت صمت با همسایگان، اظهار داشت: این سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط، فرصت مناسبی را برای پیگیری خسارت مالی خود یا نمی‌گیرند و عملاً فرصت برای ادامه سودجویی‌ها فراهم بود. اما اکنون خریداران شاکي با یک کلیک در اینماد می‌توانند شکایت خود را ثبت کنند.

**شکایت‌هایک کلیک**

سیدرضا فاطمی‌امین، وزیر صمت در مراسم رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط گفت: وزارت صمت با همسایگان، اظهار داشت: این سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط، فرصت مناسبی را برای پیگیری خسارت مالی خود یا نمی‌گیرند و عملاً فرصت برای ادامه سودجویی‌ها فراهم بود. اما اکنون خریداران شاکي با یک کلیک در اینماد می‌توانند شکایت خود را ثبت کنند.

http://irannewspaper.ir

editorial@irannewspaper.ir



فاطمی‌امین در ادامه به نقش مهم سامانه برخط در رتبه‌بندی کسب‌وکارها اشاره کرد و گفت: به موضوع رتبه‌بندی اهمیت می‌دهیم و برنامه ویژه‌ای در این حوزه داریم. رتبه‌بندی در واقع آبروی یک کسب‌وکار محسوب می‌شود؛ این سامانه هوشمند، بازدارندگی لازم را برای پیشگیری از تخلفات احتمالی ایجاد می‌کند و تعامل هر چه بیشتر کسب‌وکارها را با خریداران به وجود می‌آورد. وی راه‌اندازی این سامانه هوشمند را با توجه به افزایش حجم معاملات الکترونیکی، یک ضرورت دانست و گفت: با توجه به اینکه حجم فروش و مبادلات الکترونیکی بشدت رو به افزایش است، راه‌اندازی این سامانه در دستور کار قرار گرفت.

**ثبت ماهانه ۲ هزار و ۵۰۰ شکایت**

وزیر صنعت، معدن و تجارت از ثبت ماهانه ۲ هزار و ۵۰۰ شکایت از کسب‌وکارهای اینترنتی خبر داد و گفت: با راه‌اندازی این سامانه هوشمند، رسیدگی به این‌گونه شکایات‌ها در مدت زمان کوتاه‌تری انجام می‌شود. وی با بیان اینکه این سامانه الزامات بسیاری محکمی دارد، تأکید کرد: سامانه برخط بیشتر نقش بازدارندگی برای پیشگیری از تخلفات احتمالی خواهد داشت و این سامانه در رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی که برای آن بسیار مهم است، تأثیر زیادی دارد.

**افزایش اعتماد مردم به کسب‌وکارهای اینترنتی**

امین حسین‌رحیمی، وزیر دادگستری نیز در

مراسم رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط گفت: سامانه CODR برای خریدهای اینترنتی مردم اطمینان‌آفرینی می‌کند. یکی از چالش‌های مردم در خرید اینترنتی، اختلاف خریدار و فروشنده است که با استفاده از این سامانه به حداقل خود می‌رسد. وی با بیان اینکه این سامانه زمان رسیدگی به شکایات را تسریع کرده و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد، اضافه کرد: با راه‌اندازی سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط، اعتماد مردم به کسب‌وکارهای اینترنتی افزایش پیدا کند.

وزیر دادگستری با یادآوری اینکه رسیدگی به اختلافات از طریق داورهایی که از بدنه خود مردم هستند، انجام می‌شود، بیان کرد: تمامی کارها به صورت هوشمند و الکترونیکی در فضای اینترنت انجام خواهد شد.

رحیمی، توسعه خرید و فروش‌های مجازی و حل‌وفصل سریع اختلافات را از دیگر مزایای سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب‌وکارهای اینترنتی و داوری جمعی برخط دانست. وی با اشاره به تخلفات مردمی در سفارش‌های اینترنتی گفت: این سامانه هزینه را کاهش و سرعت رسیدگی به شکایات را افزایش داد، ضمن اینکه مهمترین ضامن اجرایی شدن حکم دادگاهی مجازی همان ابطال مجوز کسب و کار اینترنتی است که موجب احقاق حقوق زیان دیده می‌شود.

**رسیدگی به شکایات نهایت ۲۱ روزه است**

علی رهبری، رئیس مرکز توسعه تجارت الکترونیکی گفت: قصد داریم شرایطی مهیا کنیم که رسیدگی به شکایات از طریق این سامانه، بین ۳ تا ۲۱ روز انجام شود. الزام قانونی دریافت نصاب اعتماد الکترونیک به بیش از ۱۰ سال پیش بازمی‌گردد و از سال ۱۳۹۱، شورای امنیت کشور ارائه در گاه برداختی را به برداشت شدن و منوط کرده است. وی با بیان اینکه حدود ۲ سال است این قانون برای شرکت‌های خدمات پرداخت در حال اجراست، بیان کرد: فاز دوم این الزام از آذر ماه امسال اجرا شده و به موجب آن دریافت درگاه پرداخت، مشروط به داشتن نماد الکترونیک است.

های‌تک و دانش‌بنیان بویژه این موضوع صدق می‌کند و باید کار شود و بسترسازی کرد.

دیپیرکل اتاق اصناف ایران ادامه داد: تمرکز در این زمینه باید با انتخاب بهترین تشکل‌ها برای هدایت گروه‌های کالایی از طریق شرکت‌های مدیریت صادرات باشد، شرکت مدیریت صادرات گروه همگن در ایران تشکیل شود، مراکز تجاری و بازارهای بنگداری توسط شرکت‌های مدیریت صادرات در بازار هدف تشکیل شود و این بنگاه‌ها تخصصی در بازارهای هدف باشند. این بنگاه‌ها باید با شرکت‌های مدیریت صادرات در بازار هدف همکاری داشته باشند و پاسخ هم داده است.

او افزود: به‌عنوان نمونه می‌توانیم در کشور عمان با همکاری تشکل‌های مربوطه گروه مصالح ساختمانی، مرکز تجاری ایجاد کنند که توسط خود این گروه هدایت شود و نمونه‌کالا در نمایشگاه‌های مربوطه در کشور هدف وجود داشته باشد و کالاهای همگن در مراکز تجاری عرضه و در سترس و آماده فروش به‌صورت عمده باشد

و صرفاً برقراری نمایشگاه دائمی اقدام مؤثر برای ورود و توسعه و ماندگاری در بازارهای هدف صادراتی تلقی نشود.
مجتبایی تأکید کرد: ایجاد نمایشگاه مجازی همزمان با برقراری نمایشگاه آنلاین دائمی و مرکز تجاری عمده فروشی توسط ENMC‌های تخصصی در بازارهای هدف موجب افزایش ضریب موفقیت و ماندگاری در بازارها شده و حتی موجب جذب تجار دیگر کشورهای همسایه بازار هدف مورد نظر می‌گردد.

دیپیرکل اتاق اصناف ایران با بیان اینکه تجربه اثبات می‌کند که خریداران متوسط و خرد (مصرف کنندگان نهایی) بهای بیشتری پرداخت می‌کنند و تعداد بیشتری به نسبت تعداد معدود واردکنندگان هستند، گفت: در حوزه تجارت بین‌الملل و بازاریابی حرفه‌ای مشکلاتی نگاه‌ها برای

تولیدی از صادراتی ایران در زمینه نرخ بالای بهره بانکی، تورم در هزینه تمام شده تولید، مشکلات تأمین مواد اولیه، مسائل ارزی، مشکلات انتقال پول و تبعات تحریم در مقایسه با رقبای ایران دارند.

وی تأکید کرد: در این شرایط به قدرت کشورهای رقیب نمی‌رسیم که این مزیت ما را دچار چالش می‌کند و به مرور بازارها را از دست می‌دهیم اما حضور در بازارهای هدف به‌صورت عرضه در دسترس بنگداری و فعالیت به صورت بی‌آبی در بازار هدف، استراتژی مناسبی بر اساس اولویت کالا و کشور است که می‌تواند حتی در کوتاه‌مدت دستاوردهای مناسبی داشته و در میان‌مدت نیز منجر به جهش صادراتی و در بلندمدت به ماندگاری در بازارها کمک مؤثر کند.



سازمان توسعه تجارت ایران را بر اساس تأثیر بر محیط کسب‌وکار و وضعیت فعالان اقتصادی و پاسخگویی به این بخش می‌شدند. او افزود: در شش ماه گذشته پیگیری مسائل توسعه تجارت و صادرات، تسهیل واردات مواد اولیه و ماشین‌آلات ویژه برای تولید صادرات محور، تسهیل صادرات معدنیات و فراهم کردن شرایط برای اینکه بخش خصوصی بتواند از موافقتنامه‌های دولتی برای توسعه صادرات، ماندگاری و ورود به بازارها بیشتر بهره ببرد، به‌صورت جدی دنبال شد و این رویکرد، نوید روزهای خوبی برای تولید صادرات‌گرا بودن است.

**۲۰ تئوین استراتژی تجارت خارجی**

دیپیرکل اتاق اصناف ایران با اشاره به مواردی که باید در اولویت مسئولان تجارت خارجی قرار گیرد، گفت: صادرات بر اساس اولویت کالا و کشور یکی از نکات مغفولی است که باید مدنظر قرار گیرد و برای آن استراتژی نوشته شود. همچنین حمایت و هدایت تشکل‌ها و بنگاه‌ها در گروه‌های همگن و تخصصی کالا به منظور ایجاد شرکت مدیریت صادرات و ایجاد بازار بنگداری در بازار هدف یکی از اقدامات جهشی برای توسعه محصولات است.

او تصریح کرد: معتقدم به جای اینکه کشورها و بازارهای هدف را تقسیم‌بندی و اولویت‌بندی کنیم، اصل استراتژی برای صادرات و تقویت بنگاه‌ها و بسترسازی مذاکرات بین کشوری باید بر اساس کالا و کشور پیش برود. برخی از کالاهای قابل تجارت خارجی و صادرات موضوعی است که برخی کشورها مزیت‌های نسبی بسیار خوبی دارند که باید مورد توجه قرار گیرد و همچنین، صنعت، معدن و تجارت، تمایل به مدیریت

صادرات تجارت خارجی کشور گفت: اگر عملکرد