

هشدار برای مصرف‌کننده:

۱. مصرف‌کننده ضروری است، نسبت به اعتبار آدرس و محل تجاری وبسایت تجاری طرف قرارداد خود اطمینان حاصل نموده و اسناد مثبت تأیید سفارش خود به وبسایت را برای جلوگیری از بروز مشکل یا پیگیری‌های آتی به نحو مقتضی نگهداری نماید.
۲. دقت داشته باشید که قبل از پرداخت، از مناسب بودن قیمت اطمینان حاصل کرده.
۳. در هر معامله از راه دور مصرف‌کننده باید حداقل هفت روز کاری، وقت برای انصراف (حق انصراف) از قبول خود بدون تحمل جریمه و یا ارائه دلیل داشته باشد. تنها هزینه تحمیلی بر مصرف‌کننده هزینه بازپس فرستادن کالا خواهد بود.
۴. شروع اعمال حق انصراف به ترتیب زیر خواهد بود:
 - الف- در صورت فروش کالا، از تاریخ تسلیم کالا به مصرف‌کننده و در صورت فروش خدمات، از روز انعقاد.
 - ب- در هر حال آغاز اعمال حق انصراف مصرف‌کننده پس از ارائه اطلاعاتی خواهد بود که تأمین‌کننده طبق مواد (۳۳) و (۳۴) این قانون موظف به ارائه آن است.
 - ج- به محض استفاده‌ی مصرف‌کننده از حق انصراف، تأمین‌کننده مکلف است بدون مطالبه‌ی هیچگونه وجهی عین مبلغ دریافتی را در اسرع وقت به مصرف‌کننده مسترد نماید.
۵. در موارد زیر به علت شرایط خاص کالا و خدمات، حق انصراف ۷ روزه غیرقابل اعمال بوده و ادعای بازگشت هزینه به استناد حق انصراف از سوی مصرف‌کننده مسموع نخواهد بود. مگر اینکه طرفین به نحو دیگری توافق نمایند:
 - در مورد خدمات، در صورتی که با توافق مصرف‌کننده ارایه آن قبل از پایان هفت روز کاری شروع شده باشد.
 - ارائه خدمات برای تحویل مواد غذایی یا سایر کالاهایی که مورد مصرف روزانه دارند.
 - کالا یا خدماتی که قیمت آنها توسط نوسانات بازارهای مالی تعیین می‌شود و خارج از اختیار تأمین‌کننده است.
 - کالاهای ساخته شده با مشخصات فردی مصرف‌کننده که به طور واضح جنبه شخصی دارند یا اینکه به دلیل طبیعت آنها نمی‌توانند بازپس داده شوند و یا اینکه به سرعت قابلیت فساد و خرابی دارند.
 - نوارهای صوتی و تصویری و نرم‌افزارهای رایانه‌ای بسته‌بندی شده که به وسیله مصرف‌کننده باز شده باشند.
 - روزنامه، نشریه و مجلات مطابق تعریف قانون مطبوعات.
۶. به منظور جلوگیری از بروز مشکل در اجرای مواد ۳۷ و ۳۸ قانون تجارت الکترونیکی ضروری است، مصرف‌کننده انصراف خود از انعقاد یا ادامه قرارداد را از طریق نامه، فکس یا ایمیل به اطلاع فروشنده رسانده و تأییدیه اطلاع مخاطب از قصد خود را نیز دریافت نماید. به نحوی که ایزار مورد استفاده برای ارسال قصد مصرف‌کننده و تأییدیه دریافتی از سوی ایشان قابلیت استناد و اثبات اعمال حق انصراف وی را داشته باشد.
۷. از آنجا که به استناد بند «د» ماده ۴۲ قانون تجارت الکترونیکی خرید از حراجی‌ها تحت پوشش قواعد حمایت از مصرف‌کننده قرار نگرفته و متولی حراجی علی‌القاعده، مسؤلیتی نسبت به مشکلات احتمالی ناشی از خرید ندارد، ضروری است مصرف‌کننده توجه و دقت لازم را در خرید از این نوع فروشگاه‌ها از حیث رابطه قراردادی و حدود مسؤلیت میزبان حراجی و پیشنهاد دهنده‌ی فروش و نیز اعتبار پیشنهاد ارایه شده و شخص پیشنهاددهنده به عمل آورد.

۸. در هنگام خرید هرگز شماره PIN کارت خود را اعلام ننمایید، مگر در صورت حصول اطمینان از اینکه درخواست‌کننده به نمایندگی از بانک عامل شما این درخواست را نموده است.
۹. از انجام هرگونه خرید اجباری جداً خودداری نمایید.
۱۰. از پرداخت هرگونه حق عضویت خودداری نمایید.
۱۱. مطمئن شوید کالا و یا خدمات ارائه شده در بازار سنتی نیز وجود دارند و تخیلی و فضایی نباشند.
۱۲. کالا و خدمات ارائه شده باید طبق قوانین کشور مجوز فروش داشته باشد.
۱۳. کالا و خدمات ارائه شده نباید مشمول منع تبلیغات عمومی طبق قوانین کشور باشد.

هشدارهایی برای فروشندگان و خریداران حراجی‌های آنلاین

نکاتی برای خریداران

۱- قبل از پیشنهاد قیمت و شرکت در حراجی

- با سایت حراجی آشنا شوید. هرگز تصور نکنید که قوانین یک سایت حراجی برای وبسایت دیگر نیز کاربرد دارد. اگر سایت یک آموزش گام به گام برای فرآیند قیمت حراجی دارد، از این آموزش استفاده کنید.
- در مورد جنس و یا کالای ارائه شده در حراجی تحقیق کنید و با جستجو در سایت‌های دیگر قیمت آن را مورد مقایسه قرار دهید.
- در مورد این که سایت چه حمایت‌هایی از خریداران انجام می‌دهد، اطلاعات کاملی کسب کنید.
- قبل از پیشنهاد قیمت، ارزش واقعی کالای مورد نظر را تعیین نمایید، اگر قیمت‌ها غیرواقعی و یا بسیار پایین به نظر برسند، با تردید به حراجی نگاه کنید.
- تا آنجا که می‌توانید، اطلاعات مربوط به چگونگی تحویل کالا را بپرسید، نسبت به تاخیرهای نسبتاً طولانی در تحویل کالا نگران شوید و موضوع را پیگیری نمایید.
- از فروشنده در مورد نوع گارانتی و چگونگی بازگرداندن کالا سوال کنید.
- قبل از ارسال کالا در مورد هزینه‌های ارسال با فروشنده توافق کنید، به طور کلی فروشندگان، هزینه ارسال را مشخص می‌کنند و به خریداران امکان انتخاب گزینه ارسال سریع به قیمت بیشتر را ارائه می‌دهند.
- سیستم بازپس‌گیری کالا توسط فروشنده را بررسی کنید، اگر شما از کالا راضی نبودید، آیا می‌توانید کالا را برگردانید و کل پول خود را دریافت کنید؟ اگر شما قصد بازگرداندن کالا را دارید، آیا شما ملزم به پرداخت هزینه‌های ارسال یا انبار مجدد آن هستید؟
- در موقع برخورد با صفحات جعلی پرداخت آنلاین (فیشینگ) از شرکت در حراجی خودداری نمایید.

۲- بعد از شرکت در حراجی به نکات زیر توجه کنید:

- فقط بر روی اقلام و اجناسی قیمت‌گذاری کنید که قصد خرید آنها را دارید. اگر در حراجی برنده شدید، شما متعهد به پرداخت مبلغ آن هستید.
- نسبت به خرید کالایی که آن را انتخاب نموده‌اید، متعهد باشید.

- از عکس‌ها و توضیحات مربوط به کالا و ایمیل‌هایی که با فروشنده تبادل کرده‌اید، پرینت بگیرید.
- اگر با مشکلی مواجه شدید، سعی کنید با فروشنده تعامل داشته باشید تا مشکل حل شود. اگر نتوانستید این مشکل را برطرف کنید، می‌توانید این موضوع را با سایت‌های حراجی مطرح نمایید، در صورت عدم رفع اختلاف مشکل خود را به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی از طریق نماد اعتماد گزارش دهید.

نکاتی برای فروشندگان

۱- با تعهدات خود آشنا شوید.

- باید در مورد خدمات و کالای خود و شرایط فروش، صادقانه و بطور دقیق تبلیغ نمایید.
- کالاهایی را که غیرقانونی بوده و فروش آنها طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران ممنوع می‌باشد را به حراج نگذارید.
- کالاها را در طول مدت زمانی که در قوانین سایت حراجی مشخص شده است، ارسال کنید و یا اگر این مدت نیز مشخص نشده باشد، نهایتاً در طول مدت ۵ روز کالا را ارسال کنید. اگر شما نمی‌توانید به تعهدات خود در زمینه ارسال کالا پایبند باشید، باید فرصتی را در اختیار خریدار قرار دهید تا سفارش خود را لغو کند یا موافقت خود را با تاریخ ارسال جدید اعلام کند.

۲- کالای خود را به درستی تبلیغ کنید.

- توضیحات کاملی در مورد محصول و ویژگی‌های آن بیان کنید. درباره‌ی این که محصول تازه ساخته شده، مورد استفاده قرار گرفته و یا تعمیر شده است نیز توضیح دهید.
- سوالاتی که خریداران ممکن است از شما داشته باشند، را پیش‌بینی کنید و در توضیحاتی که در مورد کالا یا خدمات‌تان ارائه می‌دهید، جوابگوی پرسش‌های آنها باشید.
- حتما چندین عکس از زوایای مختلف از کالایی را که برای حراج روی سایت قرار داده‌اید، بگذارید.
- کمترین قیمت پیشنهادی خود را به پایین‌ترین مبلغ منصفانه‌ای که انتظار دریافت آن را دارید، تعیین کنید.
- مشخص کنید چه کسی هزینه ارسال را پرداخت می‌کند و شیوه ارسال را مشخص نمایید.
- سیاست خود را برای بازپس‌گیری کالا بیان کنید. در این سیستم باید مشخص شده باشد که در صورتی که کالا بازپس فرستاده شد، چه کسی مسئول پرداخت هزینه‌های ارسال کالا و انبار مجدد آن است.

۳- نحوه معامله کردن با خریداران

- تا جایی که برای شما امکان دارد به سوالات پیشنهاددهندگان قیمت در مورد کالایی که آن را در حراجی عرضه می‌کنید، به سرعت پاسخ دهید.
- وقتی که حراجی بسته می‌شود، از تمام اطلاعات مربوط به معاملات پرینت بگیرید. این اطلاعات شامل اطلاعات مربوط به هویت خریدار، توضیحاتی در مورد کالا، تاریخ، ساعت و قیمت پیشنهاد شده است. نسخه‌ای از هر ایمیلی که به سایت حراجی یا قیمت‌گذار برنده می‌فرستید و یا از آنها دریافت می‌کنید، را ذخیره کنید.
- بعد از بسته شدن حراجی در سریع‌ترین زمان ممکن با قیمت‌گذار برنده تماس بگیرید. هزینه‌های نهایی، از جمله هزینه‌های ارسال و بیمه را تایید کنید.