

ضرورت ساماندهی کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی در کشور
دکتر روح الله نوری، عضو هیات علمی موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی
جهان اقتصاد

با وجود تلاش‌های صورت گرفته در مرکز توسعه تجارت الکترونیکی کشور، وابسته به وزارت صنعت، معدن و تجارت، تعداد انگشت‌شماری از کسب و کارهای الکترونیکی ایران دارای نماد اعتماد الکترونیکی هستند. ضمن اینکه میان این بنگاه‌ها و آنهایی که این نماد را دریافت نکرده‌اند، تفاوت چندانی در کیفیت ارائه خدمات وجود ندارد. هرچند، دست‌اندرکاران نشان اعتماد نیز اذعان دارند که اعطای نماد اعتماد الکترونیکی صرفاً موجب احراز هویت برای صاحبان کسب و کارهای اینترنتی و محل فعالیت آن‌ها می‌شود، اما دارا بودن این نماد، به معنای تضمین صحت فعالیت این کسب و کارها و محتوای منتشر شده در وب سایت آن‌ها، نیست (مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، ۱۳۹۳). این جمله به صورت روشنی نشان می‌دهد که حتی وجود نماد اعتماد الکترونیکی و دریافت آن از سوی یک کسب و کار یا فروشگاه الکترونیکی، نمی‌تواند به معنای هدایت، مدیریت و نظارت بر راه‌اندازی و فعالیت این کسب و کارها باشد. به عبارت دیگر، با وجود این که در کشور نماد اعتماد الکترونیکی پیاده شده است، ولی با توجه به عدم استفاده گسترده از آن به دلیل ناشناخته و بوروکراتیک بودن فرآیند اخذ نماد و عدم آگاهی مصرف‌کنندگان، چندان نتوانسته است نقش مطلوبی در ساماندهی کسب و کارهای الکترونیکی و در نتیجه توسعه تجارت الکترونیکی کشور ایفا کند.

در حال حاضر کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی و اینترنتی بسیار زیادی در حوزه‌های مختلف سیاسی، اقتصادی، تجاری، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی در کشور فعالیت می‌کنند. این در حالی است که برخلاف دنیای کسب و کارهای سنتی که در آن، یک بنگاه باید از مرحله مطرح شدن ایده و کارآفرینی تا مرحله راه‌اندازی و حتی انحلال یا ورشکستگی، از نظامی تقریباً ساختاریافته و منسجم پیروی نماید، دنیای کسب و کارهای الکترونیکی به صورت لجام گسیخته و بدون مدیریت و نظارت فعالیت می‌کنند. به عبارت دیگر در طول تمامی زنجیره یک کسب و کار سنتی، موسس/موسسین بایستی مجوزهای لازم را دریافت کنند، قوانین ملی و بین‌المللی و حقوق مصرف‌کنندگان را رعایت نمایند، تحت نظارت سازمان‌های نظارتی قرار بگیرند، مالیات و عوارض بپردازند، استانداردهای مربوطه از جمله استانداردهای مربوط به سلامت، ایمنی، کیفیت و غیره را دریافت و رعایت نمایند، به باورها و ارزش‌های جامعه احترام بگذارند، اما این امور در خصوص کسب و کارهای الکترونیکی در ایران اگر نگوئیم به صورت کامل، به صورت ناقص اجرا می‌شود. بسیاری از این

کسب و کارها و فروشگاه‌ها حتی عادی‌ترین قوانین و مقررات کشور را نیز رعایت نمی‌کنند و به صورت صفحات زرد^۱ فعالیت می‌نمایند.

از سوی دیگر نظام و ساختار تقریباً مشخصی برای حمایت و تسهیل فعالیت‌های کسب و کارهای سنتی وجود دارد. به عبارت دیگر یک بنگاه می‌داند برای دریافت حمایت‌های دولتی و صنفی و نیز تامین مالی باید با چه مکانیزمی عمل نماید. در واقع مکانیزم‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی هدایت کننده و حمایت کننده کسب و کارهای سنتی چه به لحاظ قانونی و چه به لحاظ ساختاری و مدیریتی روشن و مشخص هستند، اما در خصوص کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی چنین نیست و ابهام و پراکندگی زیادی به چشم می‌خورد. شهروندان و مصرف‌کنندگان با دنیایی پر از ابهام و نگرانی مواجه هستند. بخش بزرگی از این بنگاه‌ها مالیات نمی‌پردازند. به لحاظ دریافت مجوزها، رعایت قوانین و مقررات، استانداردها، بهداشت و سلامت و مهم‌تر از این‌ها ارزش‌ها و جنبه‌های اخلاقی جامعه اطمینان بسیار کمی به این کسب و کارها و فروشگاه‌ها وجود دارد.

با توجه به این توضیحات به نظر می‌رسد، تدوین و اجرای یک بسته سیاستی منجمد و روشن در خصوص کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی در کشور یک نیاز حیاتی باشد. برخی موارد مهم که می‌تواند در این بسته سیاستی مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

- مشخص شدن ساختار نهادی و تقسیم کار ملی مدیریت، هدایت، تسهیل و نظارت بر کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی کشور در بخش دولتی
- مشخص شدن ساختار نهادی و تقسیم کار مدیریت، هدایت، تسهیل و نظارت بر کسب و کارها و فروشگاه‌های الکترونیکی کشور در بخش خصوصی
- مشخص شدن ساختار و مکانیزم‌های تشویق و حمایت‌های مالی و غیر مالی از این کسب و کارها
- مشخص شدن مکانیزم حقوقی صدور مجوز، ادامه فعالیت و انحلال و ورشکستگی این کسب و کارها
- مشخص شدن مکانیزم مدیریت دارایی و ساختار سرمایه این کسب و کارها
- مشخص شدن مکانیزم دریافت مالیات از این کسب و کارها
- مشخص شدن مصادیق مجرمانه فعالیت‌های این کسب و کارها
- مشخص شدن مکانیزم حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و شهروندان در برابر این کسب و کارها

^۱ Yellow pages

• مشخص نمودن مکانیزم رعایت ارزش‌های دینی، باورهای اخلاقی و اجتماعی جامعه از سوی این کسب و کارها