

حقوق
مصرف
کننده

اگر در معامله الکترونیکی سرتان کلاه رفت ...

تجارت الکترونیک به معنای استفاده از فناوری رایانه و شبکه جهانی اینترنت برای فعالیت های تجاری و کسب و کار به صورت آنلاین در فضای مجازی است. کالاهای معامله شده می توانند یا به صورت مجازی باشند مثل فیلم، عکس، فایل یا یک کالای حقیقی باشد.

اولین حقوق شما به عنوان مشتری در نحوه اطلاع رسانی فروشنده خلاصه می شود. پس اگر کالایی را خریداری کردید که بعد از رویت شبیه آن چه که در عکس ها یا تبلیغات فروش نبود می توانید با استناد به ماده ۳۳ قانون تجارت جویای حق و پول خودتان شوید. در حقیقت ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیک بیان می کند: فروشنندگان کالا

وارائه دهندگان خدمات باید اطلاعات موثر در تصمیم گیری مصرف کنندگان جهت خرید یا قبول شرایط را از زمان مناسبی قبل از عقد قرارداد در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند. حداقل اطلاعات لازم، شامل: مشخصات فنی و ویژگی های کاربردی کالا و خدمات، هویت تامین کننده، نام و نشان تجاری، آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن یا هر روش دیگری که مشتری در صورت نیاز می تواند از طریق آن با فروشنده ارتباط برقرار کند، بیان کلیه هزینه هایی که برای خرید کالا بر عهده مشتری خواهد بود (ارزش کالا، میزان مالیات، هزینه حمل و نقل) و حتی شرایط و چگونگی خرید ارجاع و خدمات پس از فروش، است. چنان چه بنگاه معاملاتی از این حدود تجاوز کند شما می توانید از سه روش، مراجعه به پلیس فتا، مراجعه به سایت نماد اعتماد الکترونیکی و مراجعه

قضایی پیگیر حقوق خود باشید. امروز تنها به چگونگی ثبت گزارش در پلیس فتا می پردازیم.

مراجعه به پلیس فتا

پلیس فتا این امکان را برای شهروندان فراهم کرده است که گزارش های خود را از طریق وب سایت ارائه دهند، برای این منظور بعد از وارد شدن به سایت پلیس فتا، باید از قسمت منو وارد درگاه خدمات الکترونیکی شوید و زبانه گزارش های مردمی را کلیک کنید و متن گزارش خود را با ذکر دلیل و تمام اتفاقات بنویسید. گفتنی است بعد از انجام این مراحل باید به دادسرای جرایم رایانه ای شهر محل سکونت مراجعه کنید.

www.cyberpolice.ir

اولین حقوق به
عنوان مشتری
در نحوه
اطلاع رسانی
فروشنده خلاصه
می شود پس
اگر کالایی را
خریداری کردید
که بعد از رویت
شبیه آن چه که در
تبلیغات فروش
نبود می توانید
با استناد به ماده
۳۳ قانون تجارت
جویای حق و پول
خودتان شوید

تجربیات نوین جهان در اجاره داری

چگونه هم اجاره نشین ها اجاره
کمتر می دهند و هم در دسر
موجران کاهش می یابد

وقتی بدون ملک هم می توان اجاره داری کرد

هم اکنون شکل دیگری از این موسسات نیز وجود دارند که منجر به شکل گیری نقش ویژه ای برای آن ها در بازار اجاره شده است. نقشی که از آن می توان به صنعت اجاره داری یاد کرد. این موسسات در شکل های نوین خود و از مسیرهایی هم چون بازار سرمایه، اقدام به جذب سرمایه های خرد مردم می کنند. سرمایه هایی که شاید برای مردم، قابلیت تبدیل شدن به یک واحد مسکونی مستقل برای اجاره دادن را نداشته باشد. سپس آن را در بازار اجاره سرمایه گذاری کرده و از محل خرید املاک فرسوده و تعمیر و اجاره آن ها، ارائه خدمات جانبی مربوط به اجاره داری و ... سود کسب می کنند و سهم سهامداران را هم می دهند. بدین ترتیب مردم عادی ولو خانوارهای با پس انداز اندک هم می توانند در نقش موجر وارد بازار اجاره داری شوند.

برای خیلی از خانوارها، خرید مسکن برای اجاره دادن، یک راهکار کمک خرج در این اوضاع تورمی و حفظ پس اندازهای خانوار است. با این حال، در دسرهای اجاره داری هم کم نیست. از جذب و تعویض مستاجر و تعمیر و نگهداری منزل اجاره ای گرفته تا تبعضاً اختلافات حقوقی و جانبی و ... از طرف دیگر مستاجران هم با مشکلات نرخ های اجاره بهای نجومی مواجهند که آنان را بیش از پیش از داشتن یک محل برای سکونت در مضیقه قرار داده است. همه این ها در شرایطی است که گفته می شود اگر عرضه مسکن در بخش اجاره ای افزایش پیدا کند، می تواند به حل مسئله هزینه مستاجران کمک کند. موضوعی که در این اوضاع اقتصادی کشور، یک سهل ممتنع به شمار می رود. با این حال، به نظر می رسد برخی راه حل های تجربه شده در دنیا وجود دارد که جای آن در کشور ما خالی است. راه حل هایی که به شکل گیری یک بازی برد- برد بین سرمایه گذاران مسکن اجاره ای و اجاره نشین ها منجر شود. در گزارش امروز به بررسی این تجارت برد- برد می پردازیم. قالب موسسات اجاره داری معروفند می پردازیم. شایان ذکر است طرح ایجاد این موسسات اگر چه تاکنون توسط وزارت راه و شهرسازی عنوان شده است، اما تاکنون راه به نتایج ملموسی در کشور نیافته است.

محمد حقوق
روزنامه نگار

در کارنامه
عملکرد
موسسات اجاره
داری می توان
مشاهده کرد
که این شرکت
ها توانسته
اند با عمل در
مقیاس بزرگ
هم سودآوری
داشته و هم
املاک خود
برای فروش و
اجاره را با قیمتی
کمتر از بازار آزاد
عرضه کنند.
این مقیاس
بزرگ از سویی
منجر به کاهش
هزینه های
ثابت آن ها شده
و از سویی دیگر
سهولت نظارت
نهادهای ناظر
برای افزایش
اجاره بهارادر
پی دارد

بنگاه های املاک بزرگ با وظایف گسترده تر

سال های زیادی است کشورهای دنیا، با رویکردهای نوین، به مسئله تامین مسکن شهروندان به خصوص مسکن برای اجاره نشینان ورود کرده اند. یکی از این راهکارها، استفاده از موسساتی است که به موسسات اجاره داری معروفند. این موسسات می توانند به عنوان رابط بین موجر و مستاجر ایفای نقش کنند. چیزی شبیه بنگاه های املاک کنونی، اما فراتر از آن. به این صورت که علاوه بر بنگاه های املاک موجود که عمدتاً کار انعقاد قرارداد بین موجر و مستاجر را انجام می دهند، تا پایان قرارداد، به طور مستمر درگیر ایفای تعهدات مستاجر و مالک هستند. مثلاً اجاره بهای ماهانه را جمع آوری و به مالک منتقل می کنند، ملک را بعد از پایان قرارداد تحویل می گیرند، اگر مسائل حقوقی برای طرفین پیش بیاید پیگیری می کنند، هم چنین اگر مشکل تعمیرات و بازسازی تأسیسات برای ملک اجاره داده شده پیش بیاید با امکانات و نیروهای تأسیساتی که دارند، به جای موجر به ارائه خدمات می پردازند.

نقش موسسات اجاره داری در کاهش اجاره ها، اشتغال و گردش مالی بزرگ

نگاهی نزدیک تر به تجارب موفق صنعت اجاره داری در دنیا نشان می دهد که عملکرد این موسسات منجر به شکل گیری کامل زنجیره خدمات در این حوزه شده است. طبق گزارش مرکز پژوهش های مجلس، نمونه های موفق این موسسات را در آلمان می توان دید. کشوری که ۴۸ درصد مردمش به دلایل مختلف از جمله هزینه زیاد خرید مسکن، رو به اجاره نشینی آورده اند و این کشور رده نخست اجاره نشینی در دنیا را به خود اختصاص داده است. در کارنامه عملکرد موسسات اجاره داری می توان مشاهده کرد که این شرکت ها توانسته اند با عمل در مقیاس بزرگ هم سودآوری داشته و هم املاک خود برای فروش و اجاره را با قیمتی کمتر از بازار آزاد عرضه کنند. در تشریح چرایی ارزان تر بودن اجاره این واحدها می توان گفت که این مقیاس بزرگ از سویی منجر به کاهش هزینه های ثابت آن ها شده و از سوی دیگر سهولت نظارت نهادهای ناظر برای افزایش اجاره بهارادر پی دارد. بماند این که به نظر می رسد این موسسات توانسته اند با این شکل فعالیت، حمایت های دولت و نظام بانکی را نیز به خود جلب کنند چرا که بیش از ۴۰ درصد دارایی این شرکت ها به صورت وام از سیستم بانکی تامین می شود. از سوی دیگر بخش مهمی از درآمد این شرکت ها از خدمات جانبی سکونتی و تسهیلاتی تامین می شود که به تعداد بالای مستاجران (مشتریان شرکت) ارائه می شود. بر این اساس، این شرکت ها توانسته اند بخشی از هزینه های خود را صرف استفاده از فناوری های نوین برای کاهش مصرف انرژی، و همچنین ارائه خدمات اجتماعی به مستاجران (نظیر اسباب کشی، درمانی، پست، اینترنت، سامانه پرستاری از مشتریان سالمند، بیمه، هزینه های مرمت و به سازی و ...) کنند. در جدول زیر، به مشخصات نمونه های موفق از این شرکت ها اشاره شده است:

نام شرکت	کشور	حیطه فعالیت	برخی از دارایی های شرکت	متوسط درآمد سالانه از اجاره	ارزش دارایی ها
VONOVIA- Gagfah	آلمان	سرمایه گذاری و تأمین مالی، مالکیت و مبادله املاک، بهینه سازی مصرف انرژی، ارائه خدمات بیمه، انرژی، نظافت	۴۷۴ هزار واحد مسکونی	۱/۵ میلیارد یورو	۴۷ میلیارد یورو
LEG Immobilien	آلمان	اجاره املاک تجاری و مسکونی، به سازی و نوسازی املاک، ارائه خدمات انرژی، ارتباطات، نظافت و ...	۱۳۴ هزار واحد مسکونی ۱۰۵۳ واحد تجاری و ۲۶۸۴۰ پارکینگ	۳۴۰ میلیون یورو	۱۱/۴ میلیارد یورو
Adler	آلمان	خرید، توسعه و اجاره املاک کوچک تا متوسط، به سازی و نوسازی املاک	۵۸ هزار واحد مسکونی، ۱۱۱۳ واحد تجاری	۶۵ میلیون یورو (۴۰ درصد درآمد شرکت)	۵/۸ میلیارد یورو
Wohnen Deutsche	آلمان	املاک تجاری و مسکونی، باز آفرینی شهری، مرمت ابنیه تاریخی، اقتصادی کردن و کاهش مصرف انرژی	۱۶۶ هزار واحد مسکونی، ۲۲۰۰ واحد تجاری، ۱۹۵۴ واحد مسکونی باز آفرینی شهری، اعطای ۱۱۸۰ واحد مسکونی به پناهندگان در سال ۲۰۱۸	۸۷ درصد از درآمد شرکت	۱۵/۴ میلیارد یورو
Nexity	فرانسه	املاک مسکونی و تجاری، ارائه خدمات املاک به شرکت ها، گسترش شبکه های کسب و کار، پروژه های توسعه شهری، اجاره املاک	۵۴ هزار واحد مسکونی، ۶۳۵ هزار مترمربع پروژه های باز آفرینی شهری	۷/۸ درصد مدیریت املاک، ۳/۸ درصد اجاره املاک، ۴/۶ درصد بازار سرمایه	۱۰/۱ میلیارد یورو (فقط مسکونی)