

**Embassy of India
Baghdad**

Online filing / tracking of complaint on trade dispute

In an endeavour to resolve complaints or trade disputes relating to international trade and create confidence in the business environment of India, a mechanism to address such issues has been provided in Chapter 8 of the Foreign Trade Policy/Handbook of Procedures, 2015-2020, generally relating to :-

- i) Complaints received from foreign buyers in respect of poor quality of the procedures supplied by exporters from India;
- ii) Complaints received from foreign buyers in respect of quality of the products supplied; and
- iii) Complaints of unethical commercial dealings like non-supply/partial supply of goods after confirmation of order, supplying of goods other than the ones as agreed upon; non-payments and non-adherence to deliver schedule.

In order to resolve complaints or trade dispute relating to International Trade and with a view to build up reliable business environment in India, an online filing and tracking of trade complaints have been launched.

Procedure to file online complaints.

Detailed information about how the online portal operates is appended as under-

- i) Go to the DGFT website: www.dgft.gov.in>Services>File Quality Complaints/Trade Dispute>fill Online Application Form.
- ii) Upload documents related to the quality Complaint/Trade dispute, wherever required [Maximum 5MB size documents in pdf format].
- iii) Submit Online Application Form to the jurisdictional Regional Authority of DGFT/SEZ [This jurisdiction should be ascertained by the complainant, with respect to the Indian entity against whom the complaint is being made or with respect to the Indian complainant where the complaint is being filed against a foreign entity.
- iv) Select jurisdictional Indian Mission (this jurisdiction should be ascertained with respect to the address of foreign entity).
- v) On submission, a Unique Reference Number (URN) starting with 'Q' will be generated and sent to the email id of the complainant. Please make sure that the email id is functional as all future correspondence will be made on this id only.
- vi) The complainant, at a future date, can also provide additional material / correspondence to the Regional Authority/SEZ and the Indian Mission. While making any future correspondence, the URN must be quoted invariably in the subject header of the email.
- vii) A link "View Status" is also available for the complainant to check current position of the complaint at <http://dgftebrc.nic.in:8090/TradeDispute>.

تقديم/متابعة الشكاوى بشأن النزاع التجاري عبر الإنترنت

في محاولة حل الشكاوى أو النزاعات التجارية المتعلقة بالتجارة الدولية وخلق الثقة في بيئة الأعمال في الهند، قد تم توفير آلية لمعالجة هذه القضايا في الفصل: 8 من سياسة التجارة الخارجية/دليل الإجراءات، 2015-2020، التي تتعلق عموماً بما يلي:-

(أ) الشكاوى الواردة من المشتريين الأجانب فيما يتعلق بسوء نوعية الإجراءات قدمها المصدرون من الهند؛

(ب) الشكاوى الواردة من المشتريين الأجانب فيما يتعلق بجودة المنتجات المؤمنة

(ج) الشكاوى المتعلقة بالمعاملات التجارية غير الأخلاقية مثل عدم التوريد/التوريد الجزئي للسلع بعد التأكيد على الطلب، وتوريد السلع غير التي المتفق عليها وعدم السداد وعدم الالتزام بمواعيد التسليم.

ومن أجل حل الشكاوى أو النزاعات التجارية المتعلقة بالتجارة الدولية وبهدف بناء بيئة الأعمال الموثوقة بها في الهند، قد تم إطلاق الخدمة بخصوص تقديم الشكاوى التجارية عبر الإنترنت ومتابعتها.

إجراءات لتقديم الشكاوى عبر الإنترنت.

يتم إلحاق المعلومات المفصلة عن كيفية العمل للبوابة الإلكترونية فيما يلي:

(1) أدخل على الموقع الإلكتروني الخاص بالمديرية العامة للتجارة الخارجية (DGFT):

www.dgft.gov.in>Services>File Quality Complaints/Trade Dispute>fill Online Application Form

(2) تحميل المستندات المتعلقة بشكاوى الجودة/النزاع التجاري، حيثما كان ذلك مطلوباً [الحد الأقصى لحجم المستندات هو 5 ميجابايت بصيغة pdf

(3) تقديم استمارة الطلب عبر الإنترنت إلى السلطة الإقليمية القضائية التابعة لـ DGFT/SEZ ويجب التأكد من هذا الاختصاص من قبل صاحب الشكاوى فيما يتعلق بالكيان الهندي الذي يتم تقديم الشكاوى ضده أو فيما يتعلق بصاحب الشكاوى الهندي حيث يتم تقديم الشكاوى مرفوعة ضد جهة أجنبية.

(4) يجب ان يتم تحديد السفارة الهندية ذات الولاية القضائية (ينبغي التأكد من هذه الولاية القضائية فيما يتعلق بعنوان الكيان الأجنبي).

(5) بعد التقديم، سيتم إنشاء رقم مرجعي فريد (URN) يبدأ بـ "Q" وإرساله إلى البريد الإلكتروني الخاص بمقدم الشكوى. يرجى التأكد من أن البريد الإلكتروني يعمل حيث سيتم إرسال جميع المراسلات في المستقبل إلى هذا العنوان فقط.

(6) يمكن لمقدم الشكوى، في تاريخ مستقبل، تقديم مواد /مراسلات إضافية إلى السلطة الإقليمية /المنطقة الاقتصادية الخاصة والسفارة الهندية، أثناء إرسال أي مراسلات في المستقبل، يجب ذكر رقم مرجعي فريد حتماً في رأس موضوع البريد الإلكتروني.

(7) كما يتم توفير الرابط "عرض الحالة" أي "View Status" لمقدم الشكوى للتحقق من الوضع الحالي للشكوى على: <http://dgftebrc.nic.in:8090/TradeDispute>
