

راه و روش شکایت از فروشگاه‌های آنلاین

شکایت دات کام

با پیشرفت فناوری و ورود اجتناب ناپذیرش به زندگی مردم، همه کارها به سمت الکترونیک شدن پیش رفت. کرونا و قرنطینه خانگی هم مزید بر علت شد تا این ماجرا بیشتر شدت بگیرد. حالا دیگر خیلی از نیازهای زندگی‌مان از نان و لباس و تلفن همراه و اتوبخار را اینترنتی می‌خریم و در خانه تحویل می‌گیریم. خرید اینترنتی مانند خرید حضوری این ویژگی را ندارد که شما فروشنده را ببینید و بعد از دیدن کالای مورد نظرتان آن را بخرید. برای خرید باید از قبل فروشنده‌های مورد اعتماد را شناسایی کرد. مواظب باشید خریدتان را از سایت‌هایی انجام بدهید که یکی از مجوزهای ای نماد یا اتحادیه کسب و کارهای اینترنتی را داشته باشند. فروشنده‌هایی که سایت‌شان علامت تجاری ای نماد را از وزارت صنعت، معدن و تجارت دارند از بالاترین درجه اعتماد برخوردار هستند و می‌توان با آسودگی خیال از آنها خرید کرد. نماد الکترونیک ضمانتی به منظور اطمینان کاربران و خریداران برای خرید از این فروشگاه‌های اینترنتی است. اما در خرید اینترنتی ممکن است موارد تخلفی از طرف فروشنده پیش بیاید. برای ثبت و پیگیری شکایت از این فروشنده‌ها چه باید کرد؟

احمد داوری

خبرنگار



از طریق اتحادیه کسب و کارهای الکترونیکی

برای ثبت شکایت و رسیدگی از این طریق باید به سایت <https://ecunion.ir> مراجعه کنید. در قسمت پایین و سمت چپ سایت روی گزینه سامانه ثبت و پیگیری مشکلات کسب و کارهای مجازی و استارت‌آپ‌ها از سازمان‌های دولتی کلیک کنید. ابتدا مشخصات خودتان را وارد می‌کنید و بعد اسم فروشگاه یا سایت و آدرس سایتی را که می‌خواهید از آنها شکایت کنید، می‌نویسید. گزینه بعدی، شرح شکایت شماست از سایت مورد نظرتان. اگر دوست داشتید و فایلی داشتید که ممکن است در روند بررسی مفید باشد را در سایت بارگذاری کنید. حجم فایل ارسالی نباید بیشتر از یک مگابایت باشد.

بعد گزینه ثبت را کلیک می‌کنید. نکته خیلی مهم و مفیدی که سایت دارد این است که در قسمت سمت راست، گزینه پشتیبانی قرار دارد. می‌توانید با کارشناسان این سایت و اتحادیه صحبت کنید و از آنها راهنمایی بخواهید تا بتوانید شکایت‌تان را هر چه بهتر تنظیم کنید.



حالا اگر با وجود همه این احتیاط‌ها مشکلی پیش آمد، برای ثبت شکایت‌تان باید به سایت <https://enamad.ir> مراجعه کنید. وقتی وارد این سایت می‌شوید در قسمت سمت راست روی گزینه شکایت از کسب و کار کلیک می‌کنید. در اینجا باید مشخصات خودتان را وارد کنید. وقتی سایت مشخصات شما را تایید کرد، باید از طریق پنل کاربری خودتان مراحل شکایت را انجام بدهید. در مرحله بعد باید اسم سایتی را که می‌خواهید از آنها شکایت کنید، وارد کنید و بعد شماره فاکتور یا کد پیگیری که سایت به شما داده را تایپ کنید.

حالا باید نوع و علت شکایت‌تان را مشخص کنید. گزینه‌هایی که در سایت قرار داده شده اینها هستند: مغایرت کالا و خدمت تبلیغ شده، ارائه ندادن خدمت یا تحویل کالا، دیرکرد در تحویل کالا یا خدمت و ارائه نکردن خدمات پس از فروش و عدم بازپرداخت وجه. بعد آنچه اتفاق افتاده را در کادر مشخص شده بنویسید. لزوماً نباید توضیحات‌تان خیلی رسمی و ادبی باشد.

اگر هم فایلی داشتید در آنجا می‌توانید ضمیمه کنید؛ مثلاً اسکرین‌شاتی از آن سایت یا عکس از محصولی که مشکل دارد. البته این نکته را در نظر بگیرید که حتماً نباید فایلی بارگذاری کنید. بدون فایل هم شکایت شما بررسی می‌شود. بعد از انجام دادن همه این مراحل گزینه ارسال را کلیک کنید. سایتی که از آن شکایت داشته‌اید تا ۹۶ ساعت یعنی چهار روز زمان دارد به شکایت شما جواب بدهد. در مقابل توضیحات فروشگاه شما باز هم می‌توانید متنی را دوباره در جواب‌شان ارسال کنید. می‌توانید این روند را تا قانع شدن‌تان ادامه بدهید.

از طریق سامانه نماد اعتماد الکترونیکی

برای ثبت شکایت از سایت‌ها و فروشگاه‌های اینترنتی از طریق سامانه نماد اعتماد الکترونیکی، باید سایتی که از آن خریدتان را انجام داده‌اید، دارای ای نماد باشد. این نماد معمولاً در پایین‌ترین قسمت سایت یا در قسمت درباره ما قرار دارد. بعضی از سایت‌ها ممکن است یک تصویر تقلبی یا سایت جعلی برای این کار گذاشته باشند. برای این‌که ضریب اطمینان‌تان بالاتر برود و با خیال راحت خریدتان را انجام بدهید روی لوگوی ای نماد که در سایت قرار دارد کلیک کنید. با کلیک کردن شما به صفحه اصلی ای نماد یا اتحادیه کسب و کارهای اینترنتی وارد می‌شوید. به محض وارد شدن به سایت، به صفحه‌ای هدایت می‌شوید که تاریخ اعتبارنامه آن کاملاً مشخص است. اگر روی نماد کسب و کارهای اینترنتی کلیک کنید وارد صفحه‌ای می‌شوید که تمام مشخصات صاحب امتیاز آن سایت یا فروشگاه و مدت زمان اعتبارنامه آن سایت را مشاهده می‌کنید. علاوه بر تاریخ اعتبارنامه می‌توانید اسم سایت، نام صاحب امتیاز، آدرس و تلفن آن فروشگاه را هم ببینید.



از طریق پلیس فتا

پلیس فتا، یک واحد امنیتی است که در حوزه تخصصی جرایم اینترنتی و فضای مجازی فعالیت می‌کند. برای ثبت و پیگیری شکایت‌تان از طریق این مرجع قانونی به سایت <https://www.cyberpolice.ir> مراجعه کنید.

در قسمت سمت چپ سایت روی گزینه ثبت گزارش مردمی کلیک کنید. برای ثبت شکایت ابتدا باید در این سایت عضو شد. بعد

سایت، گفت‌وگوی آنلاین است که می‌توانید با کارشناسان مربوطه صحبت کنید و از آنها مشورت بخواهید.

ثبت شکایت از کانال‌های تلگرامی و اینستاگرامی: برای ثبت شکایت‌تان به سایت پلیس فتا مراجعه کنید و در قسمت گزارش تخلف، روی گزینه گزارش تخلف شبکه اجتماعی کلیک کنید. در آنجا هم باید یک سری مواردی را که خواسته شده پر و شکایت‌تان را ثبت کنید.

از این‌که عضو شدید وارد قسمت ثبت شکایت می‌شوید. در اینجا انواع شکایات را می‌توانید ببینید. گزارش تخلف وب‌سایت، گزارش تخلف شبکه اجتماعی، گزارش تخلف نرم‌افزار و بازی و گزارش تخلف پیامک و پست الکترونیکی انواع شکایاتی است که در این سایت قرار دارد. در اینجا هم با پر کردن مشخصات خود و سایت مورد نظرتان شکایت را ثبت کنید. سایت به شما یک کد رهگیری می‌دهد که با آن می‌توانید مراحل شکایت‌تان را پیگیری کنید. یکی از خوبی‌های این