

رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی

به گزارش صدای تجارت، "سید رضا فاطمی امین" امروز شنبه در مراسم رونمایی از سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی و داوری جمعی بر خط، افزود: رونمایی از این سامانه یک کار حقوق مشترک بین معاونت حقوقی ریاست جمهوری، وزارت دادگستری، وزارت صمت و اتاق بازرگانی ایران بود.

وی بیان داشت: این سامانه هوشمند ضرورتی بود که باید اتفاق می افتاد، زیرا حجم تجارت الکترونیک به شدت در حال گسترش است. فاطمی امین ادامه داد: سادگی سامانه، جمع سپاری موارد با انجام سریع و با کمترین هزینه، اعمال رای داوران به تخلفات فروشگاه های اینترنتی پس از هفت روز و رتبه بندی کسبوکارها از جمله ویژگی های این سامانه است.

وی خاطرنشان کرد: برای رتبه بندی اهمیت بسیار ویژه ای قائل هستیم و معیارها و شاخصهای باز جمله اتفاق افتادن یا نیفتادن گرانفروشی، پاسخ چند روزه به شکایت ها و غیره به این منظور تعیین شده است. فاطمی امین تصریح کرد: با عنایت به رتبه ای که آن فروشگاه یا کسب و کار می آورد، ارزیابی شده و بازار آن شکل می گیرد. وزیر صمت خاطرنشان کرد: این سامانه با ایجاد بازدارندگی سبب می شود تا کسب و کار بهتر با مصرف کننده تعامل داشته باشد.

سامانه ای برای حداکثر کردن اعتماد مصرف کنندگان به تجارت الکترونیک

در این مراسم، رئیس مرکز توسعه تجارت الکترونیک اظهار داشت: سامانه هوشمند رسیدگی به شکایات از کسب و کارهای اینترنتی، به منظور رسیدگی به شکایات در این حوزه و همچنین افزایش اعتماد مصرف کنندگان به فضای تجارت الکترونیک ایجاد شده است.

"علی رهبری" خاطرنشان کرد: این پروژه به دغدغه های پس از خرید خریداران پرداخت شده، جایی که نظر مصرف کنندگان تامین نشده و منجر به شکایت شده است؛ در نتیجه باید به طور موثر پاسخ داده شود. وی یادآور شد: رسیدگی به شکایات ها در دستگاه های مربوطه از جمله تعزیرات حکومتی، سازمان حمایت و غیره به دلیل ظرفیت محدود

دستگاه‌ها و تعدد شکایات کند است، اما با رونمایی از این سامانه انتظار می‌رود مدت زمان رسیدگی به شکایات‌ها کاهش یافته و ورود شکایات به دستگاه‌های قضایی کاهش یابد.

رهبری بیان داشت: در حوزه تجارت الکترونیک در زمان نارضایتی مصرف‌کنندگان و خریداران محصولات، شاهد سردرگمی آنان بودیم که برای شکایت از کجا اقدام و چه مدارکی برای ثبت شکایت آماده کنند؟ این مسوول خاطرنشان کرد: اتلاف هزینه و زمان، زمان‌بر شدن فرآیند شکایت، اجحاف به مصرف‌کنندگان و عدم ارتباط مراجع ذی‌ربط با یکدیگر، از دیگر مشکلات موجود بود که انتظار می‌رود با رونمایی از این سامانه کاهش یابد.

منبع: خبرگزاری دولت