گزارش خبر
NEWSREPORT
کد خبر: ۵۲۳۴۶۳
یکشنبه ۳ اسفند ۱۴۰۴ ۶:۵۸

دیجی‌کالا در حاشیه امن انحصار؟ چرا غول تجارت الکترونیک پاسخگوی ۲۰۰۰ شکایت نیست؟

در یکی از سایت‌هایی که شکایات نظرات و قدردانی‌های مردم از فروشگاه‌های کشور را ثبت می‌کند، نزدیک به ۲ هزار شکایت از دیجی کالا ثبت شده در حالی که حتی یک مورد قدردانی نیز از این فروشگاه آنلاین انجام نشده است.

به گزارش خبرنگاران گروه صنعت و تجارت گزارش خبر، تعداد و تنوع شکایات مردمی از فروشگاه آنلاین دیجی کالا به میزان کم سابقه‌ای افزایش یافته است.

در یکی از سایت‌هایی که شکایات نظرات و قدردانی‌های مردم از فروشگاه‌های کشور را ثبت می‌کند، نزدیک به ۲ هزار شکایت از دیجی کالا ثبت شده در حالی که حتی یک مورد قدردانی نیز از این فروشگاه آنلاین انجام نشده است.

نکته قابل توجه آن است که این شکایت تنوع بسیار بالایی نیز دارد، به این معنا که شکایت کاربران تنها به یک حوزه خاص محدود نیست.

عدم مراجعه برای مرجوع کردن کالا

مثلاً شماری از کاربران شکایت کرده‌اند که کالای دریافتی آنها، دارای شکستگی یا ایراد بوده و وقتی آنها را مرجوع کرده‌اند، با وجود گذشت مدت زمان زیاد و تماس‌های مکرر، هنوز مامور دیجی کالا برای دریافت کالای مرجوعی مراجعه نکرده است.

حذف کالا از سبد خرید بدون اطلاع به خریدار

کاربران دیگری نیز گفتند که بعد از ثبت سفارش یک خرید، یکی از کالاها بدون آنکه به آنها اطلاع داده شود، از سبد خرید حذف شده و سایر کالاها به دست آنها رسیده است. این در حالیست که کالای حذف شده، مهمترین خرید آنها بوده و سایر کالاها بدون آن کالای اصلی برای خریدار فاقد ارزش است.

عدم بازگشت پول

شماری از کاربران نیز اعلام کردند که با وجود مرجوع کردن کالای خریداری شده، دیجی کالا پول آنها را باز نگردانده است.

عدم تحویل کالا مطابق با سبد خرید

تعدادی از کاربران نیز گلایه کرده‌اند که کالاهای خریداری شده توسط آنها به طور کامل به دستشان نرسیده است. برای نمونه آنها ۵ قلم کالا خریده‌اند اما دیجی کالا ۴ قلم آن را ارسال کرده و یک قلم را ارسال نکرده است.

تعدادی از کاربران نیز گفتند که یکی از کالاهای خریداری شده را مرجوع کردند اما دیجی کالا بعد از پس گرفتن آن کالا، به آنها اعلام کرده که کالای پس گرفته شده ایرادی ندارد و دوباره آن را ارسال خواهد کرد. با این حال با گذشت ده‌ها روز نه پول کالا را برگردانده و نه خود کالا را.

مشکلات مربوط به واریز وجه

برخی مشتریان نیز شکایت کرده‌اند که بعد از خرید یک کالا مقداری از هزینه آن را از طریق شبا منتقل کرده‌اند اما با گذشت ده‌ها روز، دیجی کالا نه دریافت وجه را تایید کرده و نه کالایی به آنها تحویل داده است.

عدم ارسال کد فعال سازی

برخی از خریداران گوشی موبایل نیز شکایت کردند که هنگام خرید کد فعال سازی برای آن گوشی، برای آنها ارسال نشده است. آنها می‌گویند با وجود پیگیری‌های متعدد دیجی کالا پاسخی به خواسته آنها نداده است.

لغو ارسال کالا بعد از افزایش قیمت

شماری از کاربران نیز از یک اقدام عجیب توسط دیجی کالا پرده برداشته‌اند. برای نمونه یکی از این کاربران می‌گوید که از دیجی کالا مقداری شمش نقره خریده است، اما در روز ارسال، پس از آنکه قیمت کالا افزایش یافت دیجی کالا ارسال آن را لغو کرد و همان کالا را با ۱۰ میلیون بالاتر از قیمت قبلی برای فروش قرار داد.

تنوع شکایت‌ها از دیجی کالا بسیار بالاست سیاری از این شکایت‌ها به ناقص بودن کالاهای ارسال شده، عدم بازگرداندن وجه پس از مرجوع کردن کالا، ارسال نکردن کالا در زمان مقرر، ارسال کالای اشتباهی و حتی خالی بودن بسته خرید مربوط می‌شود.

با این وجود دیجی کالا که ظاهرا رقیب بزرگی در کشور ندارد، معمولاً خود را ملزم به پاسخگویی به این همه شکایت و گلایه نمی‌داند.

منبع: انتخاب