



Numeroase reclamatii la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, dupa Black Friday. Clientii, in special cei care au incercat sa profite de promotii online, au reclamat faptul ca unele produse erau epuizate pana ajungeau sa finalizeze o comanda, ca reducerile erau inselatoare sau ca nu puteau plati in rate, potrivit Mediafax. Comisariatul Bucuresti al Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor, care primeste majoritatea reclamatilor de Black Friday, a inregistrat pana luni, la ora 15:00, 36 de petitii, majoritatea vizand cumparaturi online. Promotiile de Black Friday continua insa toata saptamana, iar comenzile online facute deja urmeaza sa fie livrate. Reprezentantii ANPC au precizat ca reclamatii se depun la comisariatul pentru Protectia Consumatorilor unde isi are sediul firma de la care a fost cumparat produsul, iar majoritatea firmelor de distributie de electronice si electrocasnice, produsele la care se fac in mod traditional reducerile de Black Friday, au sediul in Capitala.

Reprezentantii Autoritatii au mai aratat ca mai mult cei care cumpara online fac in general reclamatii, in cazul lor aparand mai degraba neconformitati intre comanda si ceea ce primesc, dar si pentru ca acesti cumparatori sunt mai atenti la oferte, urmaresc mai temeinic preturile inainte si dupa operarea reducerilor, astfel ca sesizeaza mai usor neconcordantele.

Principalele aspecte reclamate la ANPC de Black Friday tin de modul de cumparare online.

Ce nereguli au reclamat clientii de Black Friday

Un cumparator a reclamat ca, dupa o ora si jumatate de navigat pe site si adaugat produse in cos, in momentul finalizarii comenzii produsele selectate nu mai erau in stoc, iar un altul ca desi produsul selectat apare ca fiind disponibil in stoc, in momentul in care a fost introdus in cos, acesta a aparut ca epuizat.

Alti clienti au acuzat faptul ca site-urile distribuitorilor au promovat reclama mincinoasa. Astfel, un produs care aparea tot timpul in stoc, iar consumatorul a urmarit siteul frecvent, la starul vanzarilor de Black Friday aparea direct epuizat.

Alte produse, semnalate ca fiind la oferta, nu aveau pretul vechi taiat si un pret nou, ci un

singur pret, au mai reclamat consumatorii.

Tot in ceea ce priveste preturile, s-a semnalat ca un produs plasat in cosul de cumparaturi, cu un anumit pret, avea, la finalizarea comenzii, un pret mai mare.

Un cumparator a semnalat ca, in prezinta vanzarilor promotionale de Black Friday, un ceas costa 519 lei, dar stocul era indisponibil, iar dupa 10 minute de navigat pe site pretul acelui ceas era de 669 lei, cu produse in stoc. De Black Friday pretul pentru acelasi tip de ceas era de 789 de lei, potrivit reclamantului.

Un altul a aratat ca a gasit online un smartphone la pretul de 109 lei cu o reducere de 89% (discount de 890 lei). Comanda a fost plasata, iar dupa 30 de minute consumatorul a primit un nou email prin care i se comunica faptul ca acea comanda a fost anulata, deoarece produsul nu mai exista in stoc. A doua zi acelasi produs a aparut pe site, dar cu pretul de 890 de lei, valoarea reducerii fiind de 109 lei.

O alta persoana a achizitionat online un scaun de copil, cu pretul redus de la 1.400 la 630 de lei. Cautand apoi acelasi produs pe alte site-uri, cumparatorul a constatat ca pretul produsului era de 640 de lei.

Intr-un alt caz, comerciantul a refuzat cumpararea produselor cu cardul in rate, motivand ca platforma are probleme tehnice. La solicitarile facute la ore diferite, clientul a primit acelasi raspuns negativ, fiind in imposibilitatea de a achizitiona produsele.

O alta persoana s-a plans ca, desi comanda putea fi lansata, acestea nu putea fi finalizata, deoarece niciun angajat al site-ului respectiv nu lucra in week-end.

Ce trebuie sa stie cumparatorii despre drepturile lor

ANPC ii sfatuieste pe cei care cumpara online sa verifice, inainte de incheierea contractului, daca pe site comerciantul informeaza corect si complet privind: datele sale de identificare

(denumirea, adresa postala si electronica, numarul de telefon, numarul de inregistrare in registrul societatilor comerciale si cel de inregistrare fiscala etc), caracteristicile esentiale ale produsului, pretul cu toate taxele incluse, cheltuielile de livrare, daca este cazul, modalitatile de plata si de livrare, perioada de valabilitate a ofertei sau a pretului, durata minima a contractului (in cazul contractelor care prevad furnizarea curenta sau periodica a unui produs), existenta si modul de exercitare a dreptului de denuntare unilaterala a contractului.

Consumatorii mai sunt sfatuiti sa contacteze comerciantul prin telefon pentru a cere informatii suplimentare asupra produsului, serviciilor post-vanzare sau a conditiilor de livrare, putand avea astfel indicii privind seriozitatea vanzatorului.

Privind dreptul de denuntare a contractului, consumatorul trebuie sa stie ca, din momentul in care a primit un produs comandat pe internet, are 14 zile pentru a-l returna, fara a invoca vreun motiv. In cazul returnarii produsului, consumatorul isi poate primi suma de la comerciant in termen de 14 zile de la primirea produsului.

Comerciantul ramburseaza toate sumele pe care le-a primit drept plata din partea consumatorului, inclusiv, dupa caz, costurile livrarii, fara intarziere nejustificata si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile

de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului, mai informeaza ANPC.

Pe de alta parte, consumatorul trebuie sa citeasca termenii si conditiile de functionare a magazinului online, deoarece termenul de 14 zile (in care poate opta pentru returnarea produsului) se prelungeste cu inca 12 luni, in cazul in care comerciantul nu a mentionat/informat expres despre existenta dreptului de returnare a produselor.

ANPC mai informeaza ca vanzarile cu pret redus, indiferent de tipul acestora (soldare, lichidare, promotionale etc) trebuie sa respecte o serie de reguli de fixare si publicitate a preturilor. Astfel, orice comerciant care anunta o reducere de pret trebuie sa o raporteze la pretul de referinta practicat in acelasi spatiu de vanzare pentru produse identice. Pretul redus trebuie sa fie inferior pretului de referinta. Pretul de referinta reprezinta cel mai scazut pret practicat in acelasi spatiu de vanzare in perioada ultimelor 30 de zile, inainte de data aplicarii pretului redus.

„Sfatuiesc consumatorii sa verifice preturile pe site-uri comparative inainte de a face cumparaturi in aceasta perioada de vanzari extinse de Black Friday. In cazul in care consumatorii simt ca drepturile lor nu au fost respectate, ii sfatuiesc sa se adreseze ANPC cu o reclamatie. Va asigur ca aceasta va fi cercetata cu profesionalism, iar operatorii economici care nu respecta legea vor fi sanctionati”, declara presedintele ANPC, Bogdan Pandelica.

sursa:

www.hotnews.ro