



ANPC

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR REGIUNEA SUD-EST (GALAȚI)

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

COMISARIATUL JUDEȚEAN PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR GALAȚI

Galati, Str.Egalitatii nr. 2, cod: 800029, Tel: 0236 413 929 e-mail: reclamatii.galati@anpc.ro

Nr 650/21.02.2019

INFORMARE

cu privire la probleme si aspecte deosebite in derularea comertului online la nivelul judetului Galati

Comertul online este intr-un proces de crestere accelerata. Acest tip de afacere se bazeaza pe relatia de incredere intr-o masura mult mai mare decat comertul traditional si, totodata, mediul virtual expune consumatorul unor riscuri noi. Legislatia care reglementeaza drepturile consumatorilor la achizițiile online este *OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii*.

In anul 2018 , din totalul de 1367 de reclamatii, cca 15% au fost pentru produsele sau serviciile achizitionate online. Produsele achizitionate au fost din toate domeniile: electrocasnice, anvelope, imbracaminte, incaltaminte, etc. Principalele aspecte reclamate au fost:

1. Intarzierea primirii comenzii
2. Refuzul returului
3. Primirea unui alt produs decat cel comandat
4. Asigurarea garantiei produselor achizitionate online.

Din totalul de 205 reclamatii, 10% au fost redirectionate la comisariatele pentru protectia consumatorilor din judetele unde operatorii economici isi aveau sediul, 8% au fost nesolutionabile (deoarece produsele au fost achizitionate de la persoane fizice sau nu a putut fi identificat vanzatorul), restul de 82% fiind intemeiate sau rezolvate amiabil.

Au fost initiate controale atat pentru cercetarea reclamatiiilor cat si in cadrul tematicilor de control nationale si regionale.

In decursul anului 2018 au fost aplicate operatorilor economici care practica acest tip de comert un numar de 62 de sanctiuni contraventionale dintre care 9 amenzi in valoare totala de 42000 lei si 53 de avertismente. S-au dispus masuri de despagubire a consumatorilor(restituire c/valoare sau inlocuire produse) in valoare totala de 27520 lei.

In cazul achizitionarii unui produs sau serviciu online , pentru o achizitie sigura, consumatorii trebuie sa isi poata raspunde la urmatoarele intrebari (pentru care vom oferi si raspunsurile in conformitate cu legislatia in vigoare):

Puteti contacta comerciantul? Asigurati-va ca operatorul economic furnizeaza informatii despre nume, adresa geografica, telefon, adresa de e-mail – toate aceste informatii trebuie sa fie clare si inteligibile si sunt obligatorii pentru comerciant.

Va doriti un anumit produs sau serviciu? Asigurati-va ca site-ul afiseaza toate informatiile

despre principalele caracteristici ale produselor și serviciilor comercializate, inclusiv pretul total al acestora, pentru a putea fi siguri că acestea sunt ceea ce va trebuie.

Intentionati sa cumparati continut digital (jocuri, carti, muzica, software)? Asigurati-va ca primiti informatii despre modul in care conținutul digital poate fi folosit, interoperabilitatea relevanta - mediul hardware și software standard cu care conținutul digital este compatibil (sistemul de operare, versiunea necesara și anumite caracteristici hardware), eventualele restrictii tehnice.

Stiti din ce se compune pretul total? Acesta este format din pretul produsului sau serviciului, taxa pe valoare adaugata care poate fi inclusa sau nu in pretul produsului, taxele de livrare și eventuale alte costuri suplimentare despre care comerciantul trebuie sa va informeze și sa va ceara acordul înainte de a da click pe butonul "cumpara".

Stiti cat costa livrarea unui produs sau serviciu? Comerciantul trebuie sa va informeze despre modalitatile de livrare disponibile și pretul aferent acestora chiar in pagina de prezentare a produsului.

Ati gasit in pagina de prezentare a produsului informatia despre dreptul de retragere? Prin legislatie, dispuneti de 14 zile in care puteti sa va razganditi. Trebuie sa returnati produsele la adresa indicata de comerciant, achitand taxa de transport și fara sa motivati renuntarea la achizitie.

Tineti cont ca operatorul economic trebuie sa va puna la dispozitie – in format electronic – un formular de retragere sau sa va ofere posibilitatea de a completa orice alta declaratie prin care sa va exprimati decizia de retragere din contract.

Comerciantul nu a furnizat in mod clar informatii despre dreptul de retragere din contract? In acest caz, perioada in care puteti returna produsul se prelungeste la un an. Perioada de retragere se calculeaza din momentul in care consumatorul primeste produsele.

Exista produse in cazul carora nu este aplicabil dreptul de retragere din contract? Da, cum ar fi produsele care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid sau produsele sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena și care au fost desigilate de consumator, produsele care au fost executate dupa specificatiile consumatorului, ziarele sau periodicele care nu au fost livrate in baza unui abonament. De asemenea, furnizarea de continut digital care nu este livrat pe un suport material, daca livrarea a inceput cu acordul expres al consumatorului. Despre toate aceste produse exceptate de la dreptul de retragere, comerciantul trebuie sa va informeze chiar din pagina de prezentare a produselor.

In cat timp primiti banii inapoi pentru produsul returnat? 14 zile din momentul retragerii. Asigurati-va ca in pretul de rambursare a fost inclus și costul livrării.

Atentie! Consumatorul este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora. Aceasta diminuare a valorii nu trebuie sa fie descurajanta, consumatorul poate sa-si exercite dreptul de retragere. Totodata, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor in cazul in care comerciantul a omis sa-l informeze despre dreptul de retragere.

Afiseaza site-ul informatii despre existenta garantiei legale? In conformitate cu legislatia Uniunii Europene, inainte de a achizitiona un produs, comerciantul trebuie sa va informeze in mod clar și usor de inteles despre existenta garantiei legale de minim doi ani.

Tineti cont ca aveti dreptul ca bunurile defecte sa fie reparate sau inlocuite in termen de doi ani de la cumparare in intreaga Uniune Europeana. Daca repararea sau inlocuirea nu este posibila, aveti dreptul la o rambursare sau o reducere de pret. Aceasta garantie legala este obligatorie și

comerciantul nu poate pretinde altfel sau reduce durata acesteia!

Va este oferita garantia comerciala? Verificati inainte ce servicii sunt oferite in garantie si ce defecte si situatii sunt acoperite (de exemplu, acopera daunele accidentale). Verificati cine ofera garantia comerciala (numele si datele de contact ale garantului) si care e durata si momentul de intrare in vigoare a acesteia. La achizitii transfrontaliere, exista restrictii geografice a acoperirii garantiei comerciale.

Sunt clauzele contractuale clare si inteligibile? Ar trebui sa poti consulta *Termenii si Conditiiile* aplicabile, informatiile fiind puse la dispozitie chiar in pagina de prezentare a produsului. ANPC recomanda citirea informatiilor continute in *Termeni si Conditii* in totalitate si intotdeauna inainte de a achizitiona produsul sau serviciul.

Aveti o problema? Anuntati in scris comerciantul care a vandut marfa si solicitati rezolvarea problemei. Comerciantul trebuie sa va informeze despre politica de solutionare a reclamatilor. In cazul in care este vorba de un comerciant dintr-un alt stat membru, va puteti adresa reprezentantului local al Centrului European al Consumatorilor.

Este important sa tipariti la imprimanta comanda dumneavoastra si clauzele si conditiile ce apar pe site la momentul cumpararii, pentru situatia in care ulterior aveti de rezolvat o disputa cu comerciantul.

Cunoasterea limbii in care sunt oferite informatiile pe site va permite sa faceti o alegere conforma cu intentiile dumneavoastra.

Comisar Sef Adjunct,
Ing. Tudor Carmen Mihaela

