

ANPC a lansat un ghid pentru consumatorii care vor sa achizitioneze produse în perioada marilor reduceri de Black Friday

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) recomanda cumparatorilor sa se informeze cât mai complet asupra produselor pe care intentioneaza sa le achizitioneze, în special în perioada marilor reduceri de preturi, cum este si Black Friday, iar în cazul în care considera ca drepturile le-au fost încalcate sa semnaleze ANPC pentru orice abatere.

"Reducerile mari de pret, într-o anumita perioada, sunt binevenite atât pentru consumatori, cât si pentru operatorii economici. Pentru a beneficia de aceste reduceri, fara sa le fie afectate interesele economice, consumatorii trebuie sa se informeze cât mai complet asupra produselor pe care intentioneaza sa le achizitioneze, sa fie extrem de vigilenți si sa acorde maxima atentie tuturor detaliilor, în special în perioada marilor reduceri de preturi, cum este Black Friday. De asemenea, recomandam verificarea preturilor prin consultarea site-urilor care afiseaza preturi comparative pentru acelasi produs. În cazul în care acestia considera ca drepturile le-au fost încalcate le recomandam sa ne semnaleze orice abatere si îi asiguram ca Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor le va acorda tot sprijinul", sustine Paul Anghel, directorul general al ANPC, într-un comunicat remis marti AGERPRES.

*****Reguli de respectat în cazul vânzarilor cu pret redus**

Reprezentantul ANPC spune ca vânzarile cu pret redus, indiferent de tipul acestora (soldare, lichidare, vânzari promotionale) 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 în acelasi spatiu de vânzare pentru produse identice.

"Pretul redus trebuie sa fie inferior pretului de referinta. Pretul de referinta reprezinta cel mai scazut pret practicat în acelasi spatiu de vânzare în perioada ultimelor 30 de zile, înainte de data aplicarii pretului redus", spune Anghel.

El recomanda ca în perioada ofertelor de Black Friday cumparatorii sa citeasca "cu atentie caracteristicile produsului" si sa verifice daca acesta corespunde cu adevarat dorintelor si nevoilor lor.

***** Reguli pentru cumparaturile online**

Comerciantul este obligat sa informeze corect si complet consumatorii prin publicarea, pe website-ul sau, a unor informatii precum: datele de identificare (denumirea, adresa postala si electronica, numarul de telefon, numarul de înregistrare în registrul societatilor comerciale si cel de înregistrare 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, în cazul contractelor care prevad furnizarea curenta sau periodica a unui produs; existenta si modul de exercitare a dreptului de denuntare unilaterala a contractului.

Pentru cumparaturile online, ANPC recomanda consumatorilor sa verifice stocul existent, pretul afisat pe site si daca acesta este integral (contine sau nu TVA) si daca pretul include costul de livrare.

"Consumatorul poate contacta comerciantul prin telefon pentru a cere informatii suplimentare asupra produsului, serviciilor post-vânzare sau a conditiilor de livrare; modul în care raspunde la aceste întrebări le poate oferi consumatorilor indicii asupra seriozitatii vânzatorului. Consumatorul trebuie sa stie ca, din momentul în care a primit un produs comandat pe internet, are dreptul de a denunta contractual si 14 zile pentru a-l returna, daca nu

este multumit de el, fara sa invoce vreun motiv", explica Paul Anghel.

De asemenea, în cazul returnării produsului, consumatorul își poate primi suma de la comerciant în termen de 14 zile de la primirea produsului. Profesionistul trebuie sa ramburseze toate sumele pe care le-a primit drept plata din partea consumatorului, inclusiv, dupa caz, costurile livrării.

Rambursarea se face folosind aceleasi modalitati de plata ca si cele folosite de consumator pentru tranzactia initiala, cu exceptia cazului în care consumatorul a fost de acord cu o alta modalitate de plata si cu conditia de a nu cadea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

"Consumatorul trebuie sa citeasca termenii si conditiile de functionare a magazinului online deoarece termenul de 14 zile (în care poate opta pentru returnarea produsului) se prelungeste cu înca 12 luni în cazul în care comerciantul nu a mentionat în format expres despre existenta dreptului de returnare a produselor", atrage atentia directorul general al ANPC.

El sustine ca toate cumparaturile din perioada Black Friday pot fi facute în siguranta daca se întocmeste o lista cu produsele pe care cumparatorii doresc sa le achizitioneze si cu preturile actuale ale acestora. "Acest lucru va va ajuta sa evitati falsele reduceri de preturi, de exemplu atunci când comerciantii maresc pretul si aplica procentul de reducere la pretul astfel majorat", mai spune Anghel.

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor prin intermediul Centrului European al Consumatorilor România (ECC România) a realizat un ghid pentru consumatorii care vor sa achizitioneze produse în perioada marilor reduceri de preturi de Black Friday. Acesta contine detalii legate de modul în care trebuie afisat pretul produsului, detalii despre contractul încheiat între vânzator si cumparator si garantii.

ANPC atrage atentia ca exista anumite cazuri în care cumparatorul nu se poate retrage din contract, cum ar fi pentru produsele care sunt realizate dupa specificatiile clientului sau înregistrările audio, video ori programele informatice.

"Comerciantul trebuie sa-si îndeplineasca obligatiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care ai transmis comanda sau într-un termen mai scurt care ti-a fost comunicat. Daca vânzatorul nu a livrat produsele în termenul stabilit, trebuie sa îi soliciti sa livreze cât mai repede posibil. În cazul în care livrarea nu se face nici în termenul suplimentar, ai dreptul sa soliciti banii înapoi în termen de 7 zile", se mentioneaza în ghidul ANPC.

În cazul în care produsul ajunge deteriorat sau distrus vânzatorul este cel care suporta pierderea. Cumparatorul poate solicita în acest caz un nou produs sau poate renunta la contract.

ANPC precizeaza, la capitolul garantii, ca regulile se aplica indiferent de modul în care sunt achizitionate produsele si de pretul acestora, online, din magazinul clasic, la pret redus sau la pret întreg.

Legea 449/2003 este cea care reglementeaza garantiile produselor si care stabileste ca exista doua tipuri: garantia legala de conformitate si garantia comerciala, care pot coexista pentru un singur produs.

În cazul în care produsul este defect sau nu respecta specificatiile, cumparatorul are dreptul la repararea, înlocuirea, restituirea contravalorii sau reducerea corespunzatoare a pretului.

În ceea ce priveste produsele de folosinta îndelungata, cum ar fi dispozitivele electronice, daca, în cursul perioadei de garantie, totalul intervalelor în care produsul nu a functionat din cauza defectelor depaseste 10% din respectiva perioada de garantie, poti solicita înlocuirea sau o rambursare a pretului.

Potrivit ANPC, anularea contractului poate interveni în trei cazuri: când cumparatorul nu a beneficiat nici de repararea, nici de înlocuirea produsului, când vânzatorul nu a luat masura reparatorie într-o perioada de timp rezonabila sau când vânzatorul nu a luat masura reparatorie într-un termen de 15 zile, fara inconveniente semnificative pentru cumparator.

Anularea contractului are ca efect punerea partilor în situatia anterioara contractului. Prin urmare, cumparatorul va primi suma platita pentru produs, iar comerciantul produsul înapoi.

"Ce este foarte important, chiar daca în practica ti se spune sa iei legatura direct cu service-ul în cazul unui defect, responsabilitatea va apartine întotdeauna vânzatorului, potrivit legii. Nu ai niciun fel de contract încheiat cu service-ul, iar acesta nu poate fi tras la raspundere pentru nerespectarea regulilor privind garantia. Prin urmare, chiar daca mergi tu la service cu produsul, informeaza întotdeauna vânzatorul despre problemele aparute", spun reprezentantii ANPC.

În cazul produselor de folosinta îndelungata, cum ar fi dispozitivele electronice, produsul înlocuit este acoperit de o noua garantie care începe din momentul înlocuirii.

În cazul produselor reparate, garantiile legale si comerciale se prelungesc cu o perioada egala cu timpul scurs din momentul în care ai notificat vânzatorului defectul sau i-a fost predat produsul, pâna în momentul în care produsul a fost reparat si cumparatorul a fost înstiintat cu privire la acest lucru sau pâna în momentul în care produsul a fost livrat. de Black Friday