

## ANCOM: Platformele care revând servicii postale, obligate sa informeze utilizatorii cu privire la ofertele furnizorilor

**Platformele care revând exclusiv servicii postale trebuie sa puna la dispozitia utilizatorilor informatii clare cu privire la faptul ca prestarea serviciului postal se realizeaza de catre unul sau mai multi furnizori de servicii postale si sa indice cel putin furnizorul de servicii postale care va colecta trimiterea de la expeditor, informeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat de presa transmis, vineri.**

"În conditiile unei pietei a serviciilor postale în continua expansiune, utilizatorii pot compara si alege dintre ofertele furnizorilor prin intermediul platformelor digitale care revând astfel de servicii. Pentru a putea oferi acces la servicii postale prin intermediul platformei lor, revândatorii trebuie sa încheie contracte cu furnizorii de servicii postale, având în vedere ca acestia sunt cei care realizeaza efectiv colectarea, transportul si livrarea trimiterii postale. Prin introducerea în aplicatia online a datelor unui colet si a destinatiei acestuia utilizatorii pot avea acces la ofertele furnizorilor de servicii postale care corespund cerintelor lor. Platformele care revând exclusiv servicii postale trebuie sa puna la dispozitia utilizatorilor, într-un loc usor vizibil, informatii clare cu privire la faptul ca prestarea serviciului postal se realizeaza de catre unul sau mai multi furnizori de servicii postale si sa indice cel putin furnizorul de servicii postale care va colecta trimiterea postala de la expeditor", precizeaza arbitrului pietei locale de telecomunicatii.

Potrivit sursei citate, revândatorii au obligatia de a primi si solutiona reclamatii adresate de utilizatorii care, în urma contractarii unor servicii postale de pe platforma acestora, se considera prejudiciati prin neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a serviciului postal (de exemplu, în cazul unui produs deteriorat).

ANCOM atentioneaza asupra faptului ca, desi în procesul de gestionare a unei trimiteri postale se afla cel putin doi furnizori, respectiv cel care presteaza serviciul propriu-zis (furnizorul de servicii postale) si cel care asigura accesul initial la acest serviciu (revândatorul), pentru orice nemultumire legata de livrarea trimiterii postale, utilizatorii trebuie sa se adreseze, în primul rând, platformei digitale care revinde serviciul.

Astfel, revândatorul nu poate transfera raspunderea catre furnizorul de servicii postale.

"Totodata, furnizorul de servicii postale care a predat sau care a încercat realizarea predarii trimiterii postale este obligat sa transmita reclamatii primite de la utilizatori, spre solutionare, furnizorului care a revândut serviciul postal (revândatorul). Utilizatorii care au o nemultumire în legatura cu prestarea serviciilor postale oferite de catre revândatorii de astfel de servicii trebuie sa se adreseze în primul rând platformei digitale care revinde serviciul. În cazul în care revândatorul nu a rezolvat problema sesizata, utilizatorii se pot adresa si ANCOM (...)", se arata în comunicat.

În contextul în care, la momentul contractarii unui serviciu postal de pe o platforma online, între expeditor si detinatorul platformei se încheie un contract la distanta, pentru probleme ce tin de conditiile de încheiere a unui astfel de document, utilizatorii care au calitatea de persoane fizice se pot adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), noteaza reglementatorul telecom.