

ECC România, în alertă

Evitați țepele din Vinerea Neagră! Vedeți ce vă sfătuiesc specialiștii

La noi i se spune Vinerea Neagră, la americani Black Friday. Este un eveniment importat de peste Ocean și care „a prins” foarte bine la români, însă în stilul nostru. Potrivit experienței din anii trecuți, unii retaileri au umblat la prețuri cu vreo săptămână înainte de marea ieftineală pentru a le sputea scădea în ziua cu pricina. Deși inspectorii Protecției Consumatorilor sunt pe fază în aceste zile, este greu să îți pasul cu toți vânzătorii, în fapt și online, din România. Cert este că, umflate sau nu, prețurile fac cu ochiul tuturor vineri, 17 noiembrie, dezlănțuindu-se isteria cumpărătorilor.

Cel mai important aspect care trebuie subliniat însă este faptul că, indiferent de denumirea acestei perioade de reduceri și de proveniența sa, consumatorii vor beneficia de aceleași drepturi pe care le au și în restul timpului, iar comercianții trebuie să respecte o serie de reguli clar stabilite. Acesta este și motivul pentru care ECC Romania oferă acest ghid care te va ajuta să „supraviețuiești” în calitate de consumator în perioada de reduceri care urmează.

Cum trebuie afișat prețul?

Indiferent că este vorba de un magazin online sau de unul clasic, prețul trebuie întotdeauna afișat clar, lizibil, în lei și cu toate taxele incluse (TVA și alte taxe suplimentare, dacă este cazul). Dacă achiziționezi de pe un site aflat într-un alt stat membru al UE, prețul trebuie să fie afișat clar, cu toate taxele incluse, în moneda statului respectiv.

Regulile privind reducerea de preț

Orice comerciant care anunță o reducere de preț trebuie să o raporteze la prețul de referință practicat în același spațiu de vânzare pentru produse sau servicii identice.

Prețul redus trebuie să fie inferior prețului de referință. Prețul de referință reprezintă cel mai scăzut preț practicat în același spațiu de vânzare în perioada ultimelor 30 de zile, înainte de data aplicării prețului redus.

Orice anunț de reducere de preț exprimată în valoare absolută sau în procent trebuie efectuat vizibil, lizibil și fără echivoc pentru fiecare produs sau grupă de produse identice:

- fie prin menționarea noului preț lângă prețul anterior, barat;
- fie prin mențiunile „preț nou”, „preț vechi” lângă sumele corespunzătoare;
- fie prin menționarea procentului de reducere și a prețului nou care apare lângă prețul anterior, barat.

Se interzice ca o reducere de preț pentru un produs și/sau serviciu să fie prezentată consumatorilor ca o ofertă gratuită a unei părți din produs și/sau serviciu.

Când se consideră contractul încheiat?

Pentru magazinele clasice, contractul este considerat a fi încheiat în momentul în care plătești și primești produsul (mai complex spus, momentul în care acceptarea ofertei ajunge la cunoștința comerciantului). În cazul magazinelor online, contractul este considerat a fi

încheiat în momentul confirmării, pe suport durabil, de către profesionist, a acceptării comenzii tale.

Pot renunța la achiziție după ce am încheiat contractul?

A. În cazul magazinelor clasice, legea îți dă dreptul de a renunța la contract. Odată achiziționat un produs, acesta nu mai poate fi înlocuit sau contravaloarea acestuia să-ți fie rambursată decât dacă este defect, aplicându-se aici regulile privind garanțiile. Există însă și posibilitatea ca vânzătorul să aibă o politică comercială care să permită returnarea unui produs sau înlocuirea acestuia, indiferent de motiv, într-o anumită perioadă de timp, dar acest lucru nu constituie o obligație. Dacă profesionistul are o asemenea politică, ai grijă să soliciți amănunte în scris sau să păstrezi documentele care o menționează.

B. Pentru magazinele online, legea stabilește un termen de 14 zile calendaristice de la momentul primirii produsului în care poți renunța la achiziție, fără a oferi vreun motiv și fără costuri suplimentare. Dacă vânzătorul nu trimite un curier pentru ridicarea produsului, va trebui să plătești tu returul, potrivit sursei citate.

Comerciantul este obligat să-ți rambursare prețul plătit (inclusiv costurile de livrare a produsului la tine) în termen de maximum 14 zile de la momentul în care ai renunțat la contract. Atenție, există anumite cazuri în care nu te poți retrage din contract, cum ar fi pentru produsele care sunt realizate după specificațiile tale sau înregistrările audio, video ori programele informatice. Comerciantul poate reține, în anumite cazuri, din prețul plătit de tine valoarea diminuată a produselor. Acest lucru este valabil numai dacă valoarea produselor a fost diminuată în urma manipulării acestora mai mult decât pentru a le testa funcționalitatea. Deci, atenție, comerciantul nu poate reduce suma plătită atunci când utilizezi produsul în mod normal pentru a determina care sunt caracteristicile acestuia și modul de funcționare. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să te descurajeze să-ți exerciți dreptul de retragere.

Comerciantul nu-ți poate limita dreptul de a te retrage din contract. De exemplu, nu poate condiționa rambursarea sumei plătite de trimiterea produsului în ambalajul original, nu poate refuza returul în cazul în care produsul a fost livrat consumatorului prin serviciul propriu de curierat etc.

În cât timp trebuie să primesc produsele comandate online?

Comerciantul trebuie să-și îndeplinească obligațiile contractuale în termen de cel mult 30 de zile de la data la care ai transmis comanda, arată sursa citată. Părțile pot stabili însă un termen de livrare mai mic, iar în acest caz termenul stabilit între părți este cel care se va aplica. Prin urmare, dacă vânzătorul îți comunică în mesajul de confirmare a comenzii că va livra într-un termen mai mic de 30 de zile, se va aplica acest termen mai mic.

Ce se întâmplă în cazul în care comerciantul nu poate executa contractul online?

În cazul în care profesionistul nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în momentul stabilit cu tine sau în termenul de maximum 30 de zile, trebuie să îi soliciți să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care profesionistul nu livrează produsele în termenul suplimentar respectiv, ai dreptul, după caz, la rezoluțiunea sau rezilierea contractului. În cazul rezoluțiunii sau, după caz, rezilierii contractului, profesionistul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului și în decurs de cel mult 7 zile de la data la care i-ai comunicat decizia de terminare a contractului, potrivit sursei citate.

Ce se întâmplă dacă produsul este deteriorat în timpul transportului către tine?

Dacă produsul este deteriorat sau distrus înainte de a ajunge la tine, comerciantul este cel care suportă pierderea. Poți solicita în acest caz un nou produs sau poți renunța la contract. Prin urmare, ai dreptul de a verifica, la momentul primirii coletului, dacă produsul din interior este în cea mai bună stare, astfel încât ulterior să nu existe probleme, chiar dacă există unii comercianți care nu permit acest lucru.

Se aplică regulile privind garanțiile și în privința produselor achiziționate în perioadele de reduceri?

Regulile privind garanțiile se aplică indiferent de modul în care sunt achiziționate produsele și de prețul acestora, online, din magazinul clasic, la preț redus sau la preț întreg.

Ce se întâmplă dacă produsul se defectează sau nu respectă specificațiile?

Ai dreptul la repararea, înlocuirea, restituirea contravalorii sau reducerea corespunzătoare a prețului în cazul în care produsul este defect sau nu respectă specificațiile. Ca regulă, inițial, poți alege între reparare și înlocuire, dar vânzătorul se poate opune măsurii alese dacă are costuri mai mari pentru punerea în practică a acesteia în comparație cu cealaltă. De aceea, în practică, repararea este prima măsură care se ia de pentru a asigura funcționalitatea produsului. Înlocuirea poate interveni în cazul în care produsul nu mai poate fi reparat și se va face numai cu un produs identic. În ceea ce privește produsele de folosință îndelungată, cum ar fi dispozitivele electronice, dacă, în cursul perioadei de garanție, totalul intervalelor în care produsul nu a funcționat din cauza defectelor depășește 10% din respectiva perioadă de garanție, poți solicita înlocuirea sau o rambursare a prețului.

Rezoluțiunea contractului poate interveni în trei cazuri:

- când nu ai beneficiat nici de repararea, nici de înlocuirea produsului.
- când vânzătorul nu a luat măsura

reparatorie într-o perioadă de timp rezonabilă.

- când vânzătorul nu a luat măsura reparatorie într-un termen de 15 zile, fără inconveniente semnificative pentru tine.

Rezoluțiunea contractului are ca efect punerea părților în situația anterioară contractului. Prin urmare, vei primi suma plătită pentru produs, iar comerciantul produsul.

FOARTE IMPORTANT!!! Ce este foarte important, chiar dacă în practică și se spune să iei legătura direct cu service-ul în cazul unui defect, responsabilitatea va aparține întotdeauna vânzătorului, potrivit legii. Nu ai niciun fel de contract încheiat cu service-ul, iar acesta nu poate fi tras la răspundere pentru nerespectarea regulilor privind garanția.

Produsul reparat/înlocuit este acoperit de o nouă garanție?

În cazul produselor de folosință îndelungată, cum ar fi dispozitivele electronice, produsul înlocuit este acoperit de o nouă garanție care începe din momentul înlocuirii.

În cazul produselor reparate, garanțiile legale și comerciale se prelungesc cu o perioadă egală cu timpul scurs din momentul în ai notificat vânzătorului defectul sau i-ai predat produsul, până în momentul în care produsul a fost reparat și ai fost înștiințat cu privire la acest lucru sau până în momentul în care produsul ți-a fost livrat.

Sfaturi pentru consumatori

Fă o listă cu produsele pe care dorești să le achiziționezi și cu prețurile actuale ale acestora. Acest lucru te va ajuta să eviți falsele reduceri de prețuri, de exemplu atunci când comercianții măresc prețul și aplică procentul de reducere la prețul astfel majorat.

Verifică cu atenție modul în care este afișată reducerea pe site sau pe eticheta produsului.

Nu cădea în capcana ofertelor care anunță mari reduceri de prețuri doar pentru a te atrage să intri în magazin.

În cazul în care comanzi online, verifică, înainte de a trimite comanda, dacă prețul fiecărui produs din coșul de cumpărături este același cu prețul redus indicat atunci când ai ales produsul.

Utilizează cardul pentru a face plata. În unele situații, precum cazurile de fraudă, dacă ai plătit prin card, poți utiliza procedura refuzului la plată pentru a-ți recupera suma plătită - în principiu, în cel mult 30 de zile de la data plății. Contactează-ți banca pentru a afla mai multe amănunte.

IRINA CHIRIȚOIU, DIRECTOR ECC ROMÂNIA:

„Selectează, înainte de Black Friday, produsele pe care vrei să le cumperi și notează prețurile înainte ca acestea să fie reduse. Verifică dacă, în afara perioadelor de reduceri, beneficiezi sau nu de vreun discount și informează-te asupra produselor pe care vrei să le cumperi: site-urile specializate sunt un start bun pentru a vedea comentariile altor consumatori legat de eficiența produselor. Nu cumpăra un produs doar fiindcă este redus!”