

# PRIMUL GHID BLACK FRIDAY

Elaborat de COLTUC SI ASOCIATII, specialistii vostri in drept pe internet [www.coltucsiasociatii.ro](http://www.coltucsiasociatii.ro)

De ce am făcut  
primul ghid de  
Black Friday?



Black Friday împarte oamenii în două categorii: *cei care prind mega reduceri și propovăduiesc cuvântul Vinerei Negre și cei care zic că oricum totul este o țepă.*

**Am creat primul ghid complet de Black Friday pentru a informa consumatorii și comercianții despre ce pot și ce nu pot să facă cu ocazia vânzărilor în on-line.**

Pe scurt, ca să vinzi pe termen lung trebuie să fii sincer cu clientul tău: *ai șanse ca un client mulțumit să te recomande mai departe, dar un client nemulțumit sigur va scrie despre tine spunea [www.mallcopii.ro](http://www.mallcopii.ro)*

Atunci când cumperi un produs sau un serviciu, vrei să te bucuri de el. Asta presupune să știi dinainte *ce cumperi, ce face, cât te costă, cum îl plătești, cum ajunge la tine și cum îl folosești.* Până la urmă cumperi un produs pe care **îl vrei**, indiferent că îl vrei că ai **nevoie de el** sau pentru că te **face fericit**. Dacă vinzi produse și servicii, obiectivul tău este să faci mai mulți bani pe o perioadă cât mai lungă de timp. Adică să inspiri **încredere** clientului tău că *livrezi produse de calitate, că acesta știe*

*pe ce dă banii, ce poate face dacă ceva nu merge, cum ți-l dă înapoi dacă nu îi convine ceva și că îi vei răspunde și mâine la mesaje – Multumim*  
[www.produsedingospodarie.ro](http://www.produsedingospodarie.ro)



**Magazinele online și cele convenționale trebuie să aibă mare grijă de Black Friday 2019: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) i-a îndemnat pe cumpărători să-i reclame orice abatere de la reguli întâlnită în perioada de reduceri de prețuri care culminează vineri, 15 noiembrie 2019** [Vezi www.turism-marketplace.ro](http://www.turism-marketplace.ro)

Astfel, orice comerciant care anunță o reducere de preț trebuie să o raporteze la prețul de referință practicat în același spațiu de vânzare pentru produse 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 dată aplicării prețului redus. Pentru siguranță cumpărăturilor din perioada ofertelor de Black Friday citiți cu atenție caracteristicile produsului și verificați dacă acesta corespunde cu adevărat dorințelor și nevoilor dvs”, spune ANPC, citată de Mediafax.

Pentru cumpărăturile online, cumpărătorii sunt îndemnați de ANPC:

- Verificați stocul existent;

- Verificați prețul afișat pe site și dacă acesta este integral (conține sau nu TVA);
- Verificați dacă prețul include și costul de livrare.

Comerciantul este obligat să informeze corect și complet consumatorii. Pe website-ul acestuia trebuie publicate o serie de informații:

- Datele de identificare (denumirea, adresa poștală și electronică, numărul de telefon, numărul de înregistrare în registrul societăților comerciale și cel de înregistrare fiscală etc);
- Caracteristicile esențiale ale produsului;
- Prețul cu toate taxele incluse;
- Cheltuielile de livrare, dacă este cazul;
- Modalitățile de plată și de livrare;
- Perioada de valabilitate a ofertei sau a prețului;
- Durata minimă a contractului, în cazul contractelor care prevăd furnizarea curentă sau periodică a unui produs;
- Existența și modul de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală a contractului.

Consumatorul poate contacta comerciantul prin telefon pentru a cere informații suplimentare asupra produsului, serviciilor post-vânzare sau a condițiilor de livrare; modul în care răspunde la aceste întrebări le poate oferi consumatorilor indicii asupra seriozității vânzătorului.

Consumatorul trebuie să știe că, din momentul în care a primit un produs comandat pe internet, are dreptul de a denunța contractual și 14 zile pentru a-l returna, dacă nu este mulțumit de el, fără să invoce vreun motiv.

În cazul returnării produsului, consumatorul își poate primi suma de la comerciant în termen de 14 zile de la primirea produsului.

Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la dată la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului.

Rambursarea se face folosind aceleași modalități de plată că și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urmă rambursării.

Consumatorul trebuie să citească termenii și condițiile de funcționare a magazinului online deoarece termenul de 14 zile (în care poate opta pentru returnarea produsului) se prelungește cu încă 12 luni în cazul în care

comerciantul nu a menționat în format expres despre existența dreptului de returnare a produselor.

## Black Friday 2019: cei 6 pași ai consumatorului informat

Protecției Consumatorilor le mai recomandă cumpărătorilor să aplice următoarele proceduri pentru shopping în siguranță de Black Friday:

Întocmiți o lista cu produsele pe care doriți să le achiziționezi și cu prețurile actuale ale acestora. Acest lucru va va ajuta să evitați falsele reduceri de prețuri, de exemplu atunci când comercianții măresc prețul și aplică procentul de reducere la prețul astfel majorat;

1. Citiți, cu atenție, caracteristicile produsului;
2. Verificați dacă produsul corespunde cu adevărat dorințelor și nevoilor dvs.;
3. Verificați stocul existent (pentru comerțul on-line);
4. Verificați prețul afișat pe site și dacă acesta este integral (conține sau nu TVA), dacă prețul include și costul de livrare etc.
5. În cazul în care comandați online, verificați, înainte de a trimite comandă, dacă prețul fiecărui produs din coșul de cumpărături este același cu prețul redus indicat atunci când ați ales produsul.

## Ghid Black Friday 2019 în magazine online și fizice

### • **PREȚUL**

Cum trebuie afișat? 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).

Care sunt regulile privind reducerea de preț? 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 dată 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 grupa 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.

## • **CONTRACTUL**

Când se consideră contractul încheiat? Pentru magazinele clasice, contractul este considerat a fi încheiat în momentul în care plătești și primești produsul. 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 NU îți da 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.

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.

Comerciantul este obligat să-ți ramburseze prețul plătit (inclusiv costurile de livrare a produsului la ține) în termen de maxim 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.

Profesionistul poate reține, în anumite cazuri, din prețul plătit de ține valoarea diminuată a produselor în cazul în care ai folosit produsul mai mult decât pentru a-i testa funcționalitatea.

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 comandă sau într-un termen mai scurt care ți-a fost comunicat. Dacă vânzătorul nu a livrat produsele în termenul stabilit, trebuie să îi soliciți să livreze cât mai repede posibil. În cazul în care livrarea nu se face nici în termenul suplimentar, ai dreptul să soliciți banii înapoi în termen de 7 zile.

Ce se întâmplă dacă produsul este deteriorat în timpul transportului? Dacă produsul ajunge la ține deteriorat sau distrus vânzătorul 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.

## • **GARANȚIILE**

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.

Care sunt regulile privind garanția? Legea 449/2003 este cea care reglementează garanțiile produselor. De fapt, stabilește că există două tipuri: garanția legală de conformitate și garanția comercială, care pot coexistă pentru un singur produs.

Garanția legală se aplică pentru orice produs comercializat (cu anumite excepții, clar stabilite). În momentul în care un produs îți este vândut, beneficiezi de garanția legală, fără că garanția să fi fost oferită de cineva anume, ci numai în temeiul legii. Garanția legală este de doi ani, dar, pentru produse a căror durată de viață este mai mică de 2 ani, poate fi redusă la durata medie de utilizare a produsului, atât timp cât ești informat despre acest lucru. Garanția legală este responsabilitatea vânzătorului, la fel, în temeiul legii.

Garanția comercială este cea care "se da" suplimentar. Este ceva în plus față de garanția legală și nu aduce atingere acesteia. O poate da atât producătorul, cât și vânzătorul. Garanția comercială poate îmbracă orice formă: o durată de timp mai mare, rambursarea direct a sumei plătite în cazul apariției unui defect etc. Dar nu poate înlocui și nu anulează garanția legală.

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.

Că 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 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 respectivă perioada de garanție, poți solicita înlocuirea sau o rambursare a prețului.

Anularea contractului poate interveni în trei cazuri:

- când nu ai beneficiat nici de repararea, nici de înlocuirea produsului.
- când vânzătorul nu a luat măsură reparatorie într-o perioadă de timp rezonabilă.

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

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

## • SERVICE

Clientul este îndemnat de ANPC să contacteze vânzătorul dacă are o problemă.

**Foarte important!** Chiar dacă în practică i se spune cumpărătorului să ia legătură direct cu service-ul, în cazul unei defecțiuni, responsabilitatea va aparține întotdeauna vânzătorului, potrivit legii.

Consumatorul NU are niciun fel de contract încheiat cu service-ul, iar acesta nu poate fi tras la răspundere pentru nerespectarea regulilor privind garanția. Prin urmare, chiar dacă merge consumatorul la service cu produsul, trebuie să informeze întotdeauna vânzătorul despre problemele apărute.

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. Vezi [www.bursa-pestes.ro](http://www.bursa-pestes.ro)

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