

Atenție la achizițiile efectuate prin aplicații de comerț online



Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) atenționează consumatorii asupra riscurilor potențiale asociate cumpărăturilor efectuate prin intermediul aplicațiilor și platformelor de comerț electronic cu sediul în afara Uniunii Europene, inclusiv cele de origine chineză, care au devenit tot mai populare în rândul utilizatorilor din Republica Moldova.

În ultima săptămână, în cadrul Centrului Unic de Apel a Consumatorilor creat sub egida Inspectoratului au fost recepționate mai multe apeluri din partea consumatorilor, care au semnalat probleme legate de comenzile efectuate prin astfel de aplicații: produse neconforme, lipsa garanției, întâzieri la livrare și dificultăți în comunicarea cu vânzătorii.

Având în vedere aceste situații, ISSPNPC recomandă **prudență maximă** la utilizarea acestor platforme și reamintește următoarele aspecte importante:

- Produsele achiziționate de la comercianți din afara UE pot să **nu respecte cerințele de siguranță, calitate și conformitate** aplicabile pe piața europeană.
- **Drepturile consumatorilor**, cum ar fi returnarea produsului, garanția sau posibilitatea de reclamație, pot fi **limitate** sau dificil de exercitat.
- Există riscuri legate de **protecția datelor personale** și de **securitatea plăților online**, întrucât unele aplicații colectează un volum considerabil de informații despre utilizatori.
- În unele cazuri, **produsele livrate pot fi contrafăcute, neautorizate sau periculoase** pentru utilizare.

ISSPNPC recomandă consumatorilor:

• să verifice cu atenție proveniența produsului și identitatea comerciantului;

• să evite achizițiile cu prețuri neobișnuit de mici;

• să citească termenii și condițiile de livrare, retur și garanție;

• să utilizeze metode de plată sigure;

Inspectoratul reiterează că **informarea corectă și prudența sunt cele mai eficiente mijloace de protecție a consumatorilor** atunci când aceștia aleg să efectueze cumpărături online.

Dragi consumatori, dacă ați întâmpinat vreo problemă la procurarea unui produs sau la prestarea unui serviciu, nu ezitați să vă adresați la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Ne găsiți la **Centrului Unic de Apel a Consumatorilor 022 51-51-51 sau pe adresa noastră: mun Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78.**