

Bruxelles, 16 septembrie 2010

Consumatori: majoritatea site-urilor internet sunt sigure acum pentru cumpărarea de bunuri electronice.

Cumpărarea pe internet a bunurilor electronice populare, precum camerele video digitale și playerele muzicale, este mult mai sigură acum, după o acțiune împotriva site-urilor internet cu probleme. 84 % dintre site-urile internet care vând produse electronice verificate pentru încălcarea normelor UE de protecție a consumatorilor respectă acum legislația UE (în comparație cu doar 44 % în 2009). Investigația generală a fost lansată în mai 2009 și a fost executată de autoritățile naționale din 26 de state membre, Norvegia și Islanda. Printre problemele identificate s-au numărat informațiile înșelătoare privind drepturile consumatorilor, prețurile incorecte și lipsa detaliilor de contact ale comerciantului ([IP/09/1292](#)). Aceste site-uri au fost corectate și s-au impus penalități în cazurile necesare. The Commission also announced the initial findings of the 2010 Sweep targeting online sales of tickets for cultural and sporting events.

Comisarul UE pentru sănătate și consumatori, John Dalli, a declarat: „Rolul verificărilor generale este de a se asigura controlul viguros al punerii în aplicare a legislației UE în beneficiul consumatorilor, transparența prețurilor și adevărul informației. Rezultatele de astăzi arată că verificările generale funcționează. Impulsul de încredere a consumatorilor pe care îl pot genera acestea va aduce beneficii și întreprinderilor de bună reputație. Suntem decizi să continuăm aceste acțiuni comune de control al aplicării legislației și deja vizăm următorul sector cu probleme”.

Verificarea generală

O verificare generală este o acțiune de control al aplicării legislației condusă de UE și executată de autoritățile de control de la nivel național. Statele membre execută verificări simultane, coordonate, pentru a constata eventuale încălcări ale legislației de protecție a consumatorilor într-un anumit sector. Operatorii sunt contactați în legătură cu suspiciunile de nereguli și li se cere să întreprindă acțiuni de corectare.

Verificarea generală pentru produse electronice a avut loc în luna mai 2009. Autoritățile de control din Europa au verificat site-uri internet care vând produse electronice în legătură cu respectarea legislației UE privind consumatorii. Pentru verificare s-au selectat șase categorii populare de produse, inclusiv, de exemplu, playerele muzicale individuale, camerele video digitale și telefoanele mobile. De atunci, autoritățile naționale au continuat să urmărească site-urile cu probleme, cerând corecturi și impunând sancțiuni, după caz.

Rezultatele verificării generale la categoria produse electronice

În general, din 369 de site-uri internet verificate inițial, 310 site-uri (84 %) respectă acum normele pentru consumatori valabile pe întreg teritoriul UE, în comparație cu numai 163 de site-uri (44 %) în mai 2009. Printre sancțiunile pentru încălcările confirmate se numără amenzi și închideri de site-uri internet.

În ceea ce privește problemele principale identificate inițial:

- informații privind drepturile consumatorilor: **86 %** dintre site-urile internet verificate prezintă acum informații clare și precise conform legislației (de exemplu privind dreptul de a returna produsul fără a oferi un motiv și privind perioada de garanție legală), **în comparație cu 64 %** în mai 2009;
- **informații privind prețul total**: **94 %** dintre site-urile verificate prezintă acum informații clare și precise privind costul total (inclusiv taxele de livrare și toate celelalte costuri suplimentare), **în comparație cu 75 %** în mai 2009;
- **datele de contact ale comerciantului**: **95 %** dintre site-urile verificate prezintă acum detalii privind comerciantul precum numele, adresa și e-mailul, **în comparație cu 82 %** în mai 2009.

Care sunt următorii pași?

Autoritățile naționale vor continua să lucreze la cazurile restante. Pentru cazurile transfrontaliere, există contacte între omologii din țări diferite. Noul sistem de verificări generale la nivel UE va continua, cu noi acțiuni de acest tip și acțiuni comune planificate pentru următorul an.

A se vedea, de asemenea, [MEMO/10/417](#)

Noua verificare generală: site-urile de bilete

Cea mai recentă verificare generală investighează în prezent vânzările online de bilete pentru evenimente culturale și sportive. S-au verificat 414 site-uri, 167 (40 %) sunt conforme, dar 247 (**60 %**) au fost marcate pentru investigații ulterioare pentru încălcarea normelor de protecția consumatorilor. Autoritățile naționale se află în prezent în faza controlului punerii în aplicare, când contactează comercianții vizați și le cer să își clarifice poziția sau să corecteze problemele identificate.

Principalele domenii cu probleme au fost:

- informații lipsă, incomplete sau eronate privind **prețul** (de exemplu taxe ascunse sau comisioane de manipulare): **74 %** dintre site-urile internet cu probleme;
- **termeni și condiții incorecte** (de exemplu lipsa garantării livrării la timp a biletelor sau excluderea unei restituiri în caz de anulare): **73 %** dintre site-urile internet cu probleme;
- **informații absente, incomplete sau eronate privind comerciantul** (de exemplu comerciantul pretinde în mod fals că ar fi un reprezentant autorizat): **48 %** dintre site-urile internet cu probleme;

A se vedea, de asemenea, [MEMO/10/418](#)

Pentru mai multe informații: site-ul internet al verificărilor generale:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm

inclusiv modele de pagini internet cu exemple de practici corecte/incorecte