Ix-xiri onlajn

Aktar ma jgħaddi ż-żmien, aktar konsumaturi qegħdin jagħżlu li jagħmlu x-xiri tagħhom onlajn, kemm jekk ikunu se jixtru rigal, kif ukoll xi prodott jew servizz għall-użu personali tagħhom.

Għalkemm ix-xiri onlajn huwa konvenjenti ħafna, huwa għaqli li wieħed jaqra l-punti li se nsemmu f'dan l-artiklu u jsegwihom qabel ma jkun se jagħmel ix-xiri tiegħu onlajn, speċjalment jekk qatt ma jkun akkwista qabel xi prodott jew servizz mingħand il-bejjiegħ partikolari.

Wieħed għandu joqgħod iktar attent speċjalment f'dan il-perjodu kemm fi żmien il-Black Friday u aktar tard, fi żmien il-festi tal-Milied meta ħafna jkunu qed ifittxu xi rigali jew ħwejjeġ għad-diversi okkażjonijiet li niċċelebraw f'dawn iż-żminijiet.

X'għandek tiċċekja qabel tixtri prodott onlajn?

L-ewwel nett huwa importanti li tiċċekkja l-informazzjoni kollha disponibbli dwar il-bejjiegħ qabel ma tikkonkludi x-xiri tiegħek. Iċċekkja li għandek l-isem u d-dettalji kollha tal-bejjiegħ bħal fejn huwa bbażat il-bejjiegħ, kif ukoll l-indirizz postali biex tkun tista' tikkuntattjah f'każ ta' problema.

Żomm f'moħħok li ħafna mid-drittijiet tiegħek jiddependu skont jekk il-bejjiegħ ikunx reġistrat f'wieħed mill-pajjiżi tal-Unjoni Ewropea (UE) jew le.

Jista' jagħti l-każ li ċerti siti elettroniċi jkunu jidhru li huma f'wieħed mill-pajjiżi tal–UE, però meta wieħed jifli sew is-sit jinduna li l-bejjiegħ ikun ibbażat f'xi pajjiż barra mill-Ewropa.

Jekk se tixtri mingħand bejjiegħ onlajn għall-ewwel darba, fittex fuq l-internet kummenti bl-esperjenzi ta' konsumaturi oħra li jkunu diġà akkwistaw xi prodott jew servizz mingħand dak bejjiegħ. Wieħed xorta għandu joqgħod attent, għaliex dawn l-esperjenzi li jkun ħallew konsumaturi xi kultant jistgħu me jkunux ġenwini u l-ħsieb tagħhom ikun li jqarqu bil-konsumatur.

Għalhekk bħala Ċentru, aħna dejjem nissuġġerixxu li apparti li taraw l-esperjenzi ta' konsumaturi oħrajn, għandkom ukoll taqraw sew it-termini u kundizzjonijiet marbuta max-xiri, speċjalment dawk it-termini relatati mal-kanċellament kif ukoll dawk relatati mal-kunsinna.

Importanti li meta tkun sodisfatt mill-informazzjoni provduta mill-bejjiegħ qabel ma tiddeċiedi li tixtri onlajn, żomm kopja tal-proċess kollu sakemm isir il-ħlas, kif ukoll il-konferma tal-ordni u xi korrispondenza li jista' jkollok mal-bejjiegħ.

Importanti li tagħżel dawk il-bejjiegħa onlajn li joffru metodu siguri ta' ħlas bħal karta ta' kreditu jew inkella sistemi ta' ħlas onlajn. Evita dawk il-bejjiegħa onlajn li jkunu jaċċettaw biss ħlasijiet fejn ikun diffiċli ħafna li tingħata flusek lura f'każ ta' problema. Wieħed mill-aktar metodi uzati huwa meta tintalab tħallas permezz ta' trasferiment bankarju.

Meta tkun qed tagħmel pagament, iddaħħalx id-dettalji bankarji tiegħek jekk l-indirizz tas-sit ma jibdiex bl-ittri HTTPS:// kif ukoll jekk is-simbolu tal-katnazz ma jkun jidher fuq il-websajt tal-bejjiegħ.

Dawn huma indikazzjonijiet li d-dettalji bankarji tiegħek huma protetti minn serq mingħand terzi persuni waqt li tkun qed tiġi ffinalizzata t-transazzjoni.

Madankollu dan ma jfissirx li għax il-websajt hija waħda sigura, nistgħu naqbdu u nixtru mingħajr ma niċċekjaw ukoll kull informazzjoni disponibbli dwar il-bejjiegħ onlajn, speċjalment jekk il-valur tal-prodott jew servizz huwa wieħed sostanzjali.

X'inhuma l-obbligi tal-bejjiegħ?

Fost l-obbligi importanti li bejjiegħ onlajn għandu huwa dak li jipprovdi bil-miktub informazzjoni dwar:

Id-dritt li tirtira mill-kuntratt tax-xiri; normalment il-perjodu li inti tkun tista' tirtira mill-kuntratt ta' bejgħ onlajn huwa ta' 14-il ġurnata, li jibdew minn meta tirċievi l-prodott. F'każ li l-bejjiegħ ikun naqas milli jinfurmak b'dan id-dritt, inti jkollok sa sena biex teżerċita dan id-dritt wara li jkunu skadew 14-il ġurnata;

Il-bejjiegħ għandu 14-il ġurnata biex jirrifondi l-ħlas jekk għal xi raġuni rritornajt l-oġġett li tkun xtrajt, madankollu l-bejjiegħ għandu dritt li jipposponi r-rifuzjoni sakemm jirċievi l-oġġett;

Informazzjoni relatata ma x'għandek tagħmel jekk tkun trid tikkanċella l-ordni;

F'każ li tirritorna l-oġġett għaliex tkun biddilt fehmtek, min irid iħallas għall-ispejjeż relatati biex jintbgħat lura l-oġġett għand il-bejjiegħ;

It-termini tal-garanzija u fejn issewi l-prodott f'każ li l-prodott jirriżulta difettuż. Apparti l-garanzija legali li hija ta' sentejn f'każ li l-prodott ikun difettuż,

Aktar konsumaturi qegħdin jagħżlu li jagħmlu x-xiri tagħhom onlajn

jew mhux konformi mal-ordni, il-bejjiegħ jista' joffri garanzija addizzjonali magħrufa bħala l-garanzija kummerċjali. Normalment din testendi ż-żmien tal-garanzija għal tlett, ħames u saħansitra xi kultant anki għaxar snin.

Minnbarra dawn l-obbligi, lejn l-aħħar tas-sena 2022, Malta adottat id-direttiva numru 2019/2161 magħrufa ukoll bħala Omnibus, għaliex għamlet emendi fuq erba' direttivi li jolqtu l-konsumatur b'mod dirett. Din id-Direttiva saħħet il-protezzjoni tal-konsumaturi meta jkunu qed jixtru onlajn, kif ukoll indirizzat l-isfidi li d-dinja diġitali ġabet magħha.

Bis-saħħa ta' din id-Direttiva, bejjiegħ irid inizzel id-dettalji kollha tiegħu jekk irid ibiegħ minn pjattaformi diġitali, inkluż id-dettalji ta' min huwa responsabbli f'każ li l-prodott ikun difettuż jew inti bħala konsumatur biddilt fehmtek u tixtieq tirritorna lura l-oġġett li xtrajt.

Obbligu importanti ieħor huwa li l-bejjiegħ f'każ li jkun se jagħmel skont fuq xi prodotti, bħalma jiġri fi żmien il-Black Friday, il-prezz oriġinali irid ikun bħal ma kien 30 ġurnata qabel. Mela jekk inti se tistri mobile u dan se jkun hemm skont speċjali li japplika mill-20 ta' Novembru, il-prezz oriġinali irid ikun kif kien qiegħed jinbiegħ fil-21 ta' Ottubru.

Min hu responsabbli biex jipprovdi din l-informazzjoni?

Il-bejjiegħ huwa responsabbli biex jipprovdi lill-konsumatur din l-informazzjoni. Jekk xi ħaġa tmur ħażin fix-xiri tiegħek għandek diversi għażliet x'tista tagħmel. Ibda billi tikkuntattja lill-bejjiegħ bil-miktub dwar il-problema.

Tipi ta' problemi li tista' tiltaqa' magħhom jinkludu:

Il-prodott mixtri ma jkunx wasallek, il-prodott mhux konformi mal-ordni, jew il-prodott ikun difettuż. Fejn huwa possibbli fil-korrispondenza mal-bejjiegħ inkludi wkoll xi evidenza li jkollok biex tgħin lill-bejjiegħ jifhem in-natura tal-problema.

Roderick Aquilina
Kordinatur ECC Malta

Mill-banda l-oħra jekk inti trid tagħmel użu mill-perjodu ta' rtirar, ikkuntattja lill-bejjiegħ minnufih u ibgħat il-prodott fuq l-indirizz indikat fi żmien 14-il ġurnata.

Jekk il-bejjiegħ jirrifjuta li jirrifondik il-flus, tista, tikkuntattja ċ-Ċentru tagħna għall-għajnuna kif ukoll tinforma l-bank tiegħek biex tibda proċedura magħrufa bħala *chargeback procedure* biex inti tkun tista' tingħata flusek lura. Din il-proċedura tista' tintuża biss jekk tkun ħallast permezz ta' karta ta' kreditu.

Meta d-drittijiet tal-konsumatur mhux applikabbli?

Kun af li jekk tixtri minn bejjiegħ ibbażat barra mill-UE, in-Norveġja, l-Iżlanda u r-Renju Unit, id-drittijiet tal-konsumatur Ewropej mhumiex neċessarjament applikabbli għax-xiri u t-tranzazzjonijiet tiegħek. Barra minn hekk kun konxju li tista' tiġi mitlub ħlasijiet addizzjonali bħal taxxa doganali f'każ li l-prodott ikun wasallek barra mill-UE.

Importanti wkoll li żomm f'moħħok li jekk inti xtrajt mingħand individwu anki jekk jgħix f'wieħed mill-pajjiżi tal-UE, id-drittijiet li inti għandek bħala konsumatur ma japplikawx. Id-drittijiet japplikaw biss meta t-transizzjoni ssir bejn bejjiegħ reġistrat u konsumatur.

Għal aktar pariri u assistenza, tistgħu tikkuntatjawna billi tibagħtulna *email* fuq ecc.malta@mccaa.org.mt, iċċemplulna fuq +356 21221901 jew billi żżuruna personalment f'47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.

Għal aktar informazzjoni jew biex iddaħħal l-ilment tiegħek direttament, żur is-sit taċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumatur ta' Malta fuq https://eccnetmalta.gov.mt.