Għaliex għandna noqogħdu attenti bħala konsumaturi meta nixtru online speċjalment f'avvenimenti bħal 'Black Friday' u 'Cyber Monday'?

RODERICK AQUILINA
Ko-ordinatur ECC Malta

Il-Black Friday jaf l-oriġini tiegħu fis-snin 80 fl-Amerka, u matul is-snin beda jinfirex madwar id-dinja, inkluż f'pajjiżna. Din is-sena l-Black Friday se jaħbat nhar id-29 ta' Novembru, fejn bħala konsumaturi nistennew skontijiet u promozzjonijiet speċjali fuq diversi prodotti u servizzi. Għal dawk li jippreferu jixtru mill-kumdità ta' djarhom, nhar it-Tnejn, 2 ta' Diċembru, ikunu qed jistennew Cyber Monday, il-jum ta' skontijiet speċjali għal xiri ta' prodotti online.

L-idea wara dan l-avveniment kienet waħda pożittiva, fejn permezz ta' skontijiet speċjali, bosta bejjiegħa kienu jżidu fil-bejgħ b'mod sostanzjali u b'hekk iġibu xi telf li seta' kellhom matul is-sena. Iżda, bħal kull ħaġa oħra, mhux kull ma jleqq hu deheb, u għalhekk aħna l-konsumaturi rridu nkunu ferm aktar attenti għal dak li qed nixtru u ma nħallux l-emozzjoni tiġri bina għax naħsbu li qed niksbu xi offerta tajba ħafna.

F'dan l-artiklu se nitkellmu dwar ix-xiri online, id-drittijiet li għandna bħala konsumaturi u għaliex irridu noqogħdu attenti. Importanti li nżommu f'moħħna li minkejja qed inħallsu inqas minħabba roħs jew promozzjoni li l-bejjiegħa online joffru f'dawn l-avvenimenti, aħna bħala konsumaturi xorta nibqgħu ngawdu mill-istess drittijiet daqs li kieku qed inħallsu l-prezz normali.

Meta nkunu qed infittxu l-aħjar offerta online, hu importanti li nieħdu l-prekawzjonijiet kollha neċessarji biex ikollna esperjenza pożittiva. Importanti li nkunu nafu mingħand min qed nixtru billi naraw esperjenzi ta' persuni oħra; niċċekkjaw l-informazzjoni ta' kuntatt tal-bejjiegħ li hija essenzjali f'każ li jkollna bżonn nirritornaw il-prodott; u niżguraw li l-indirizz tal-websajt hu korrett, peress li scammers professjonali jistgħu jibdlu ittra fl-indirizz u jżommu d-disinn identiku biex il-konsumaturi jaħsbu li qegħdin fil-websajt oriġinali.

Minbarra hekk, hu importanti li nivverifikaw li l-bejjiegħ jaċċetta pagamenti siguri, bħall-karti ta' kreditu u Paypal fost oħrajn. Għandna wkoll noqogħdu ferm attenti għar-riklami fuq il-midja soċjali, speċjalment fejn l-iskont ikun wieħed eċċessiv, bħal per eżempju 80%, għax dan jista' jkun indikazzjoni ta' xi scam jew frodi.

Jekk tixtri f'avvenimenti bħal dawn, id-dritt li tirritorna l-oġġett jibqa' jgħodd?

Meta nixtru prodott minn ħanut, il-bejjiegħ m'għandux obbligu legali li jaċċetta l-prodott lura jekk aħna nbiddlu fehmietna dwar l-akkwist. Minkejja dan, ħafna ħwienet illum jaċċettaw li jibdlu l-prodott jew li joffru nota ta' kreditu f'każ li nixtiequ nirritornaw il-prodott. Min-naħa l-oħra, jekk l-prodott jinxtara online jew lil hinn mill-ħanut tal-bejjiegħ, il-konsumatur jibbenifika awtomatikament minn perjodu ta' rtirar ta' 14-il ġurnata, skont id-direttiva Ewropea u l-liġi Maltija. Dan il-perjod jibda jgħodd mid-data li l-konsumatur jirċievi l-prodott.

Tajjeb li nżommu f'moħħna li mhux kull ma jinxtara online jista' jiġi rritornat. Eżempji ta' prodotti li huma esklużi minn dan id-dritt huma prodotti personalizzati jew magħmula skont l-eżiġenzi tal-konsumatur; prodotti li jiddeterjoraw malajr; prodotti ssiġillati minħabba iġjene kif ukoll prodotti diġitali.

Bħala konsumaturi, meta nixtru online, huwa importanti li noqogħdu ferm attenti għat-termini u kundizzjonijiet tal-bejjiegħ, għaliex dawn iservu bħala gwida jekk niġu bżonn nirritornaw il-prodott u anke jiddeterminaw min hu responsabbli għal dawn l-ispejjeż u fejn irid jintbagħat il-prodott lura. Fin-nuqqas ta' dawn id-dettalji, huwa mifhum li l-bejjiegħ għandu jagħmel tajjeb għall-kunsinna.

F'każ li l-prodott li nixtru jasal b'xi difett, mhux dak li ordnajna, jew ma jaqbilx mad-deskrizzjoni tal-bejjiegħ, bħala konsumaturi għandna dritt għal rimedju. Dan ir-rimedju jinkludi l-bdil tal-prodott, u kull spiża relatata mal-kunsinna għandha tiġi mħallsa mill-bejjiegħ. Jekk il-bdil tal-prodott ma jkunx possibbli, għandna dritt li nirċievu lura l-flus imħallsa.

Hemm xi terminu li jistipula sa meta l-prodott għandu jasal?

Sakemm ma jkunx speċifikat mod ieħor fil-ftehim tal-bejgħ, l-oġġetti ordnati għandhom jaslu fi żmien 30 jum minn meta tkun saret l-ordni. Jekk l-oġġett ma jasalx f'dan iż-żmien, aħna l-konsumaturi għandna d-dritt li nikkanċellaw l-ordni u nitolbu flusna lura.

Jista' jiġri wkoll li l-bejjiegħ ikun bagħat il-prodott imma dan jintilef mat-traġitt. Ir-responsabbilta' tibqa' dejjem tal-bejjiegħa, u għalhekk għandu d-dmir li jara x'ġara u joffri rimedju mmedjat u bla ħlas lilna l-konsumaturi. Ir-responsabbiltà tkun tagħna l-konsumaturi meta norganizzaw l-kunsinna aħna billi nagħżlu kumpanija differenti minn dak li jkun offrilna l-bejjiegħ jew minħabba li l-bejjiegħ ma joffrix is-servizz ta' kunsinna lejn pajjiżna. F'dawn iż-żewġ sitwazzjonijiet, jekk il-prodott ordnat jintilef mat-traġitt, ma jkollnix dritt nitolbu rimedju mingħand il-bejjiegħ iżda mingħand il-kumpanija responsabbli tal-kunsinna.

Kif għandek tagħmel kuntatt magħna?

F'każ li inti għandek xi problema jew mhux ċerta mill-websajt li se takkwista l-oġġett minnha, tista' tagħmel kuntatt magħna billi: tibgħatilna email fuq ecc.malta@mccaa.org.mt, iċċempel fuq +356 21221901 jew iżżurna personalment f'47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta. Għal aktar informazzjoni jew biex tagħmel ilment, tista' żżur il-websajt taċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumatur ta' Malta fuq https://eccnetmalta.gov.mt/.