

Контрольная проверка рынка интернет-торговли турецкими и русскими продовольственными товарами: больше внимания к потребностям клиентов!

С переменным успехом завершилась организованная Обществами по защите прав потребителей Берлина, Бремена и Гамбурга проверка шести интернет-магазинов, реализующих продовольственные товары для русско- и турецкоязычных потребителей. Выборочный контроль 21 продовольственного товара показал, что все поставщики разместили на своих веб-сайтах инструкции по возврату товара, Общие условия заключения сделки (AGB) и заявления о защите данных, выполнив тем самым законодательные требования. «Но, несмотря на это, в двух случаях в описаниях продукта не хватало сведений о пищевой ценности», — сообщает Аннабель Ольманн, руководитель Общества по защите прав потребителей Бремена. Также в двух из трех случаев не были соблюдены европейские требования к указанию происхождения и способа получения оливкового масла. «Мы призываем поставщиков в полном объеме соблюдать установленные законом предписания по маркировке продовольственных товаров по всем позициям на своих веб-сайтах», — отмечает Ольманн.

По мнению Обществ по защите прав потребителей, необходимо более внимательно относиться к нуждам клиентов: ни один из проверенных веб-сайтов не предоставил важную договорную информацию на родном языке соответствующей целевой группы. «Это является серьезным препятствием для тех мигрантов, которые плохо владеют немецким языком», — поясняет Катерина Ульверт, руководительница проекта «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках II» из Общества по защите прав потребителей Берлина. Также немаловажную роль для мусульманских потребителей играет указание на то, является ли продукт халяльным, то есть соответствующим нормам исламского права, поэтому эту информацию также следует указывать на веб-сайте.

«Кроме того, желательно организовать бесплатные горячие линии для поддержки клиентов, по возможности, на родном языке целевых групп и указать соответствующие номера телефонов на видном месте на веб-сайте», — добавляет Ульверт. Один из проверенных интернет-магазинов не предоставлял горячей линии, связаться с этим поставщиком можно было только в приложении WhatsApp. На веб-сайте другого магазина найти номер горячей линии оказалось непростой задачей.

Контрольная проверка рынка

Контрольная проверка рынка проводилась в период с марта по май 2017 года Обществом по защите прав потребителей Бремена в сотрудничестве с Обществами по защите прав потребителей Берлина и Гамбурга в рамках проекта «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках II». Инспекции подверглись веб-сайты шести интернет-магазинов, зарегистрированных в Германии и реализующих продовольственные товары для русско- и турецкоязычных потребителей. При этом была проведена выборочная проверка веб-сайтов поставщиков www.turkmarketi.de,

www.saraymarket.de, www.orient-feinkost.de, www.sabawa-shop.eu, www.intermarkt24.de и www.dovgan.de на предмет соблюдения законодательных требований к магазинам дистанционной торговли и положений Постановления о предоставлении информации о продуктах питания (LMIV) на примере 21 продовольственного товара с длительным сроком хранения.

Проект «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках II»

Проект осуществляется Обществом защиты прав потребителей Берлина в сотрудничестве с Обществами защиты прав потребителей Бремена и Гамбурга при поддержке Федерального Министерства юстиции и защиты прав потребителей ФРГ (BMJV). Цель проекта состоит в разъяснении русско- и турецкоязычным потребителям их прав в сфере цифровых рынков.

Более подробную информацию вы найдете по ссылке:

<https://www.migranten-verbraucherschutz.de>

Берлин, 27 июля 2017 года