



2955a

Conf. cu originalul

Parlamentul României
SENAT

INTREBARE

Adresată: Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Președintelui
Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor Horia Miron Constantinescu

De către Domnul senator: Senator Andrei Busuioc
Circumscripția electorală: Nr. 39, Vaslui
Grupul Parlamentar: A.U.R.
Ședința Senatului din data de: 12.12.2023

Obiectul Interpelării – Lidl, E-Mobilitate și blocarea sumelor anticipat pentru încărcarea autoturismelor electrice. Lipsa de încredere în clienți sau lipsă de credibilitate pentru Lidl?

Stimate domnule Președinte al ANPC,

Conducătorii de autoturisme electrice care utilizează stațiile de încărcare specifice lanțului de magazine Lidl și care realizează încărcarea autoturismului electric prin intermediul aplicației Lidl Plus, secțiunea "E-Mobilitate", au remarcat faptul că în procesul de utilizare a acestor stații, fie din dorință, fie din necesitate (prin prisma proximității, fiind cele mai apropiate în anumite cazuri), aplicația digitală specifică Lidl va impune blocarea unei sume. Această sumă, în valoare de 150 RON, va fi blocată pe cardul bancar deținut de către persoana în cauză, susținându-se faptul că valoarea sesiunii de încărcare va fi reținută, restituindu-se valoarea rămasă.

În conformitate cu informațiile publicate pe website-ul Lidl, „Cum să vă încărcați mașina electrică, Metoda 1 — Prin intermediul aplicației Lidl Plus: (...) 4. Prețul serviciilor de reincarcare este afișat după selectarea punctului de încărcare dorit. 5. Vă rugăm să rețineți că, în momentul plății, se va bloca o sumă maximă de preautorizare ce este specificată în aplicația Lidl Plus după selectarea punctului de încărcare dorit care este, de asemenea, suma maximă care poate fi facturată pentru o sesiune de reincarcare. 6. După finalizarea încărcării, se va factura doar suma reală a încărcării, diferența dintre suma facturată și cea blocată va fi restituită imediat după finalizarea cu succes a operațiunii de încărcare, sau în termen de cel mult trei (3) de zile lucratoare de la aceasta data. (...)”

O serie de clienți ai stațiilor de încărcare electrică pentru autoturisme au manifestat nemulțumire cu privire la practica blocării acestei sume de către lanțul de magazine Lidl, sumele fiind, de asemenea, blocate la fiecare încărcare. Conform Lidl, „diferența dintre suma facturată și cea blocată va fi restituită imediat după finalizarea cu succes a operațiunii de încărcare, sau în termen de cel mult trei (3) de zile lucratoare de la aceasta data”. Însă, clienții manifestă reticență privind blocarea



acestor sume, de altfel neutilizate în totalitate, fiind necesare achizițiilor ulterioare, și solicitând ca din totalitatea sumei deținută pe cardul bancar să fie blocată/reținută doar suma exactă, specifică valorii de încărcare. Clienții nu sunt de acord în ceea ce privește efectuarea plăților în avans pentru un serviciu ce nu a fost încă livrat, manifestând, cu atât mai multă indignare privind faptul că „plata în avans” implică blocarea unei sume mai ridicate față de cea care ar urma să fie achitată.

De asemenea, utilizatorii aplicației mobile Lidl Plus, care reprezintă, totodată, și clienți ai Băncii Transilvania, trebuie să autorizeze plata prin intermediul aplicației mobile, în vederea efectuării tranzacției în valoare de 150 RON. Însă, anumiți clienți au remarcat faptul că plata a fost realizată de BT, fără autorizarea clientului BT, pentru acest tip de serviciu de încărcare a autoturismului electric prin aplicația Lidl Plus.

Luând în considerare cele menționate precedent, cu precădere nemulțumirea clienților cu privire la blocarea sumei aferente unei sesiuni întregi de reîncărcare, în condițiile în care clienții nu doresc realizarea unei sesiuni întregi, în contextul în care diferența dintre suma facturată și cea blocată poate fi restituită în termen de 3 de zile lucrătoare și în contextul în care o serie de clienți nu dețin în cadrul cardului bancar întreaga sumă impusă a fi blocată, vă rugăm să ne comunicați răspunsul la următoarele întrebări:

1. Care sunt prevederile legale ce reglementează această practică a operatorului economic, respectiv practica de a bloca de pe cardul bancar sume prestabilite înainte de facturare, reținerea ulterioară a sumelor aferente serviciului și restituirea după finalizarea operațiunii a sumelor neutilizate?
2. Clienții pot deține pe cardul bancar o sumă mai mică decât 150 RON și pot dori să își încarce autoturismul electric cu o valoare monetară mai mică decât aceasta, însă doar cei care dețin pe cardul bancar sume mai mari decât 150 RON pot efectua tranzacția, în vederea blocării sumei. Această practică comercială a operatorului economic tinde să ridice întrebări în ceea ce privește corectitudinea și echitatea în raport cu clienții și potențialii clienți. Așadar, vă rugăm să ne comunicați în ce măsură încalcă această practică drepturile clienților sau drepturile potențialilor clienți?
3. Considerăm faptul că această practică limitează alegerile și posibilitățile clienților ce necesită un serviciu și care dețin suficiente resurse financiare pentru a-l achiziționa (ex. 100 RON), însă care nu dețin suficiente resurse în vederea blocării sumei impuse (ex. 150 RON). Vă rugăm să ne comunicați care este poziția Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor privind practica operatorului de a bloca o sumă maximă care poate fi facturată pentru o sesiune de reîncărcare, deși clientul nu dorește realizarea unei sesiuni întregi de reîncărcare?



Solicit răspuns scris.

Cu respectul cuvenit,
Senator Andrei Busuioc