

Agência de Consumidores da Coreia do Sul emite dicas de consumo sobre a compra online de produtos de K-POP

A indústria de entretenimento da Coreia do Sul tem-se desenvolvido vigorosamente e as estrelas sul-coreanas estão a tornar-se cada vez mais influentes a nível mundial. Assim sendo, surge uma grande procura de produtos relacionados com essas estrelas por parte dos consumidores estrangeiros, o que resultou em vários conflitos de consumo transfronteiriços. Em seguida, apresentam-se as dicas de consumo sobre os referidos litígios, lançadas pela Agência de Consumidores da Coreia do Sul, que tem relação de parceria com o CC, para os consumidores estrangeiros.



BTS (Fonte de imagem: Weverse Shop)

*Weverse Shop (<https://weverse.io/>) é uma das plataformas online na Coreia do Sul que vendem exclusivamente produtos relacionados com os ídolos de K-pop, incluindo os de BTS, GFRIEND e TREASURE.

O que se deve fazer no caso de encontrar problemas na compra online de produtos de K-pop?

No ano passado, a Agência de Consumidores da Coreia do Sul recebeu várias reclamações apresentadas pelos consumidores estrangeiros sobre a Weverse Shop*, que vende produtos de K-pop. De facto, de Janeiro de 2020 a Março de 2021, um total de 11 consumidores estrangeiros apresentou reclamações contra a Weverse Shop no “Crossborder Transaction Consumer Portal” (Portal para os Consumidores no âmbito de Transacção Transfronteiriça, tradução nossa), desenvolvido pela Agência de Consumidores da Coreia do Sul.

<Caso 1>

Pedido de reembolso dos produtos não entregues

Em Janeiro de 2020, um consumidor estrangeiro comprou o “membership” de um ano de BTS através da Weverse Shop, tendo pago uma taxa para o envio de um pacote de prendas de boas-vindas*, que, porém, nunca recebeu. O consumidor reclamou junto à Agência de Consumidores da Coreia do Sul, que sugeriu ao vendedor sul-coreano para dar soluções materiais ao litígio em questão. No final, o reclamante recebeu o pacote de prendas.

*O pacote de prendas de boas-vindas é um conjunto de colecções ou produtos de K-pop, incluindo o cartão de membro, fotografias, cartazes, canetas, etc. Basta a um novo membro de BTS pagar a taxa de transporte para receber essas prendas de boas-vindas a título gratuito. No entanto, a partir de 14 de Agosto de 2020, a Weverse Shop deixou de oferecer mais prendas de boas-vindas gratuitas, tendo colocado à venda um novo pacote de prendas de boas-vindas a novos membros.

<Caso 2>

Reenvio do produto devido a danos

Em Julho de 2019, um consumidor estrangeiro aderiu ao programa de “membership” de BTS, a título oneroso, através da Weverse Shop e recebeu um pacote de prendas de boas-vindas, que, no entanto, se encontrava danificado no momento de entrega. A Weverse Shop informou, em Fevereiro de 2020, o consumidor de que ia enviar um novo pacote de prendas de boas-vindas, mas o consumidor ainda não o recebeu até Dezembro do mesmo ano. Através da intervenção da Agência de Consumidores da Coreia do Sul, este consumidor estrangeiro acabou por receber o pacote de prendas de boas-vindas.

<Caso 3>

Pedido de reembolso da taxa de transporte devido à entrega do produto errado

Em Novembro de 2020, um consumidor estrangeiro adquiriu um calendário de NU'EST através da Weverse Shop. Como o produto recebido foi errado, o consumidor devolveu o produto recebido ao vendedor na Coreia do Sul. Após aprovada a devolução, a Weverse Shop avisou que ia devolver ao consumidor a taxa de transporte resultante da devolução do produto errado, mas posteriormente o vendedor recusou-se a proceder ao reembolso. Através da intervenção da Agência de Consumidores da Coreia do Sul, no final este consumidor estrangeiro conseguiu obter a taxa de transporte reembolsada pela Weverse Shop.

De acordo com a análise, os principais motivos que originaram as reclamações contra a Weverse Shop foram, sucessivamente, os seguintes: problemas no envio dos bens encomendados (4 casos, 33,3%), cancelamento de pedido/reembolso/troca (3 casos, 25,0%), incumprimento de contrato (2 casos, 16,7%) e produtos defeituosos/ falta de qualidade (2 casos, 16,7%). Com a intervenção da Agência de Consumidores da Coreia do Sul, todas as reclamações envolvendo os consumidores estrangeiros foram resolvidas.

A Agência de Consumidores da Coreia do Sul aconselha fortemente que, no caso de não entrega dos bens encomendados numa loja virtual sul-coreana, os consumidores de Macau devem entrar em contacto, por iniciativa, com o vendedor para consultar o estado do envio da sua encomenda. Em caso de transacção transfronteiriça, quando receber um produto errado ou danificado, os consumidores de Macau precisam de recolher provas concretas (por exemplo, fotografias ou vídeo) para indicar que o dano foi culpa do vendedor. Com as provas recolhidas, devem pedir ao vendedor que dê soluções materiais às encomendas problemáticas, por vários meios, como por e-mail, redes sociais, fórum de discussão online, etc.

Se não forem dadas soluções materiais, ou se ambas as partes não chegarem a acordo para resolver o conflito, os consumidores de Macau podem reclamar junto ao CC, que encaminhará o caso, acompanhado dos documentos a provar a culpa do vendedor, para a Agência de Consumidores da Coreia do Sul.

Os consumidores de Macau podem também optar por apresentar reclamações directamente à Agência de Consumidores da Coreia do Sul por e-mail (crossborder@kca.go.kr). Após receber as reclamações dirigidas pelos consumidores de Macau, a Agência de Consumidores da Coreia do Sul irá ajudá-los, o máximo possível, a defender os seus direitos. O resultado de mediação será enviado directamente pela referida organização ou transmitido aos reclamantes através do CC. Os consumidores de Macau que fazem compras online através dos

websites sul-coreanos podem obter uma série de dicas de compras e outras informações úteis no “Portal para os Consumidores no âmbito de Transacção Transfronteiriça” da Agência de Consumidores da Coreia do Sul (<https://crossborder.kca.go.kr>). A fim de facilitar os consumidores estrangeiros, o portal tem uma função de tradução automática para inglês, chinês e japonês.

