

GHIDUL
**CE TREBUIE
SĂ ȘTII ÎN
RELAȚIILE CU
CLIENTII?**

ecommerce4all.eu

2022

I.	DESPRE PLATFORMĂ	1
	ACTELE LEGALE	2
	PROTECȚIA CONSUMATORILOR	3
	ASIGURAREA INFORMĂRII CUMPĂRĂTORILOR	5
	PLASAREA COMENZII	6
	PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL	7
	RECOMANDAREA NOASTRĂ	8

DESPRE PLATFORMĂ ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu este un centru de resurse și informații despre aspectele-cheie ale comerțului electronic pentru toate piețele CEFTA (Albania, Bosnia și Herțegovina, Macedonia de Nord, Moldova, Serbia și Kosovo). Platforma web constă din informații și resurse relevante despre comerțul electronic, inclusiv informații de bază despre comerțul electronic, grafice interactive și date despre dezvoltarea pieței de comerț electronic în regiunea CEFTA, precum și informații despre aspectele-cheie ale activității de afaceri în comerțul electronic.

Informațiile privind aspectele-cheie ale activității de afaceri în comerțul electronic vor fi structurate în patru module: baza normativă aferentă comerțului electronic, plăți, livrare și istorii de succes în comerțul electronic pe toate piețele CEFTA. Fiecare dintre aceste module va conține informații relevante specifice pieței CEFTA, tutoriale, manuale, documente legate de subiecte și prezentări video. Pe lângă cele patru module, a fost dezvoltat un al cincilea modul suplimentar care are menirea de a prezenta starea comerțului electronic prin statistici și informații privind evoluția pieței comerțului electronic (grafice interactive ale stării comerțului electronic în fiecare piață și în comparație, de exemplu, clienți, carduri de plată, competențe digitale, indice UNCTAD de pregătire pentru comerțul electronic în format B2C și alte informații relevante ale Eurostat). Toate informațiile vor fi prezentate atât în limba locală a fiecărei piețe CEFTA, cât și în engleză.

Dezvoltarea platformei web este susținută de proiectul Fondului Regional Deschis pentru Europa de Sud – Est – Comerț Exterior, implementat de Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH în numele Uniunii Europene și al Ministerului Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ).

*Această desemnare nu aduce atingere pozițiilor privind statutul și este în conformitate cu UNSCR 1244 și cu Avizul CIJ privind declarația de independență a Kosovo

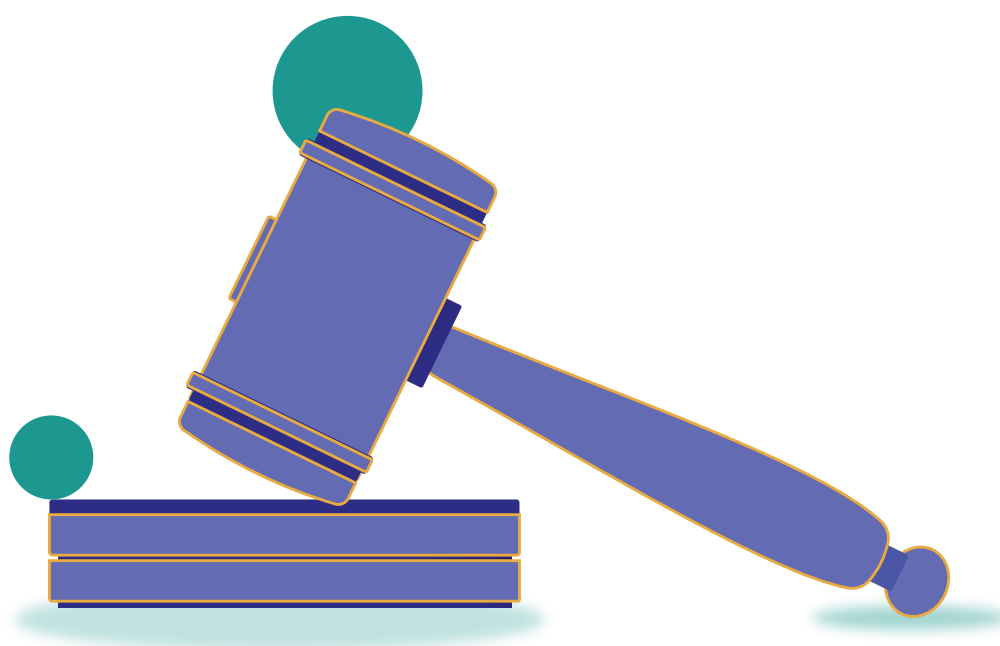
ACTELE LEGALE

Actele legale care stau la baza reglementării relațiilor cu cumpărătorii în cadrul desfășurării comerțului electronic sunt:

- Legea privind comerțul electronic nr. 284/2004;
- Legea cu privire la comerțul interior nr. 231/2010;
- Legea privind protecția consumatorului nr. 103/2003;
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133/2011.

Elementele fundamentale necesare procesului de organizare a comerț electronic sunt:

- Protecția consumatorilor;
- Asigurarea informării cumpărătorilor;
- Plasarea comenzii;
- Prelucrarea datelor cu caracter personal;

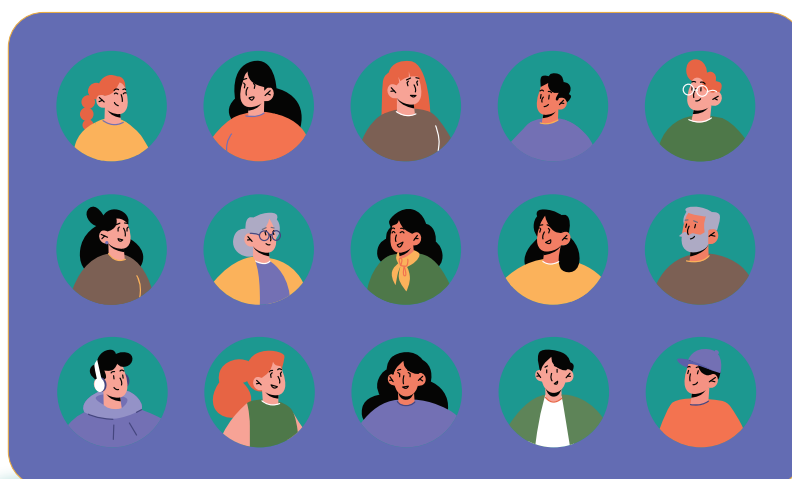


PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Protecția consumatorilor reprezintă un set de măsuri legale pentru a asigura cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

Consumatorul are dreptul la:

- Protecția drepturilor sale de către stat
- Protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime
- Remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător
- Informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate
- Instruire în domeniul drepturilor sale
- Organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor
- Adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale
- Sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor



Comerciantul este obligat

- Să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive și core-spond cerințelor stabilite în actele normative sau declarate
- Să nu comercializeze produse despre care deține informații că sînt periculoase sau care se consideră periculoase
- Să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut)
- Să retragă din comercializare produsele la care organele de control sau special-iștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective
- Să asigure respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs
- Să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern
- Să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze reclamațiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern
- Să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare
- Să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/pînă la data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiția respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum
- Să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire

ASIGURAREA INFORMĂRII CUMPĂRĂTORILOR

Comerciantul online este obligat să asigure cumpărătorului și organelor de control ale statului accesul ușor, direct și permanent la informația autentică despre sine în format electronic (plasată pe pagina web), în limba română. Din proprie inițiativă, informația poate fi expusă suplimentar și în altă limbă (rusă, engleză etc). Informația va cuprinde următoarele date:

- Denumirea completă, inclusiv forma de organizare juridică
- Numărul de identificare de stat (IDNO)
- Adresa juridică, adresa de poștă electronică a persoanei, numărul telefonului de contact
- Numărul și termenul de valabilitate a notificării de inițiere a comerțului, precum și denumirea autorității administrației publice ce a eliberat notificarea
- În ceea ce privește profesiile reglementate (spre exemplu avocatul, mediatorul etc.) – titlul profesional, organismul profesional sau instituția similară la care furnizorul este înregistrat, o referire la normele profesionale aplicabile profesiei respective și la modalitățile de a le accesa
- Codul TVA după caz
- Datele privind condițiile expedierii, precum și prețurile bunurilor destinate vânzării, tarifele lucrărilor ce vor fi executate sau serviciilor ce vor fi prestate
- Prețurile bunurilor, tarifele lucrărilor sau serviciilor, care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neinclunderii în prețuri și tarife a impozitelor
- Includerea sau neincluderea în prețuri și tarife a cheltuielilor de livrare și/sau a altor cheltuieli, precum și valoarea acestora, dacă este cazul

-  Termenele de plată
-  Perioada de valabilitate a ofertei și a prețului
-  Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor
-  Numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficiale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței
-  Alte date ce urmează a fi prezentate în conformitate cu contractul dintre părți și cu actele legislative sau la decizia Comerciantului

Ofertele sau informațiile cu privire la bunurile, lucrările sau serviciile propuse de comerciant trebuie să fie prezentate în formă electronică în așa fel încât să permită reproducerea informației fără denaturări și formarea unei imagini clare despre comerciant, precum și despre bunurile, lucrările și serviciile propuse de acesta, prețurile și tarifele lor și condițiile de vânzare, executare sau prestare.

PLASAREA COMENZII

E-comerciantul trebuie să respecte următoarele condiții:

-  Trebuie să confirme, fără amânări nejustificate, prin mijloace electronice, recepționarea informației privind comanda, inclusiv acceptarea sau respingerea comenzii făcute de către destinatarul serviciilor
-  Informația privind comanda, inclusiv confirmarea recepționării acesteia, se consideră accesată atunci când părțile cărora le este adresată au făcut schimb de informații afirmative
-  Au fost puse la dispoziția cumpărătorului modalități de utilizare a mijloacelor electronice adecvate, eficiente și accesibile, care să-i permită să identifice și să corecteze erorile survenite la introducerea datelor înainte de plasarea comenzii



PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prelucrarea datelor cu caracter personal presupune operațiunea care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

Date cu caracter personal reprezintă orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale. Aceste informații pot fi, spre exemplu: datele de identificare care se conțin în buletinul de identitate, datele bancare, datele cu privire la apartenența etnică, rasială, datele cu privire la preferințe și obiceiuri etc.

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează cu consimțământul cumpărătorului. La prelucrarea datelor cu caracter personal, comerciantul este obligat să asigure respectarea drepturilor cumpărătorului, așa cum sunt:

-  Dreptul de a fi informat cu privire la persoana care colectează datele cu caracter personal și scopul colectării datelor
-  Dreptul de acces la datele colectate anterior, pentru verificare, constatare sau anulare
-  Dreptul la rectificarea datelor eronate sau inexistente
-  Dreptul de opoziția datelor colectate
-  Dreptul la restricționarea prelucrării datelor, limitarea accesului parțial sau total
-  Dreptul la ștergerea datelor
-  Dreptul la portabilitatea datelor pe diferite mijloace de vizualizare
-  Dreptul la contestarea datelor
-  Dreptul de acces la justiție

Este important: *Datele cu caracter personal ale cumpărătorului reprezintă date strict confidențiale și nu pot fi divulgate sau depersonalizate persoanelor terțe.*

RECOMANDAREA NOASTRĂ

În noua lume digitală transparentă, clientul este mai puternic ca niciodată. Pentru binele afacerilor voastre și creșterea ei, practicați un comportament etic și fiți corect față de clienții voștri. Aceștia sunt oameni care v-au acordat încredere și trebuie să aveți grijă de ei. Un client nemulțumit va răspândi această nemulțumire mult mai rapid decât o potențială laudă (7 vs 3). Cea mai bună tactică de marketing este să aveți grijă de clienții voștri:

- Consumatorul are dreptul de a fi informat cu privire la condițiile de comerț
- Ascunderea informațiilor doare
- Confidențialitatea consumatorului trebuie să fie prioritatea Dvs
- Aflați mai multe despre legile care se aplică produsului / serviciului pe care îl oferiți online.

Vă dorim succes în muncă și progres continuu!





Project implementator



Project partners



eCommerce Association in
Bosnia and Herzegovina



STIKK
KOSOVO ICT ASSOCIATION



AECA
ALBANIAN E-COMMERCE ASSOCIATION



PRIVREDNA
KOMORA
CRNE GORE

AmCham Moldova
fighting for your business

Această publicație a fost realizată cu sprijinul financiar al Uniunii Europene
și al Ministerului Federal German de Cooperare și Dezvoltare Economică (BMZ).

Conținutul acestuia este responsabilitatea exclusivă a AmCham Moldova
și nu reflectă neapărat punctele de vedere ale UE sau ale Ministerului Federal de Cooperare și Dezvoltare Economică (BMZ).