

GHIDUL
**DE CE ESTE NEVOIE
PENTRU A ÎNFINȚA ȘI
ÎNREGISTRA O AFACERE DE
COMERȚ ELECTRONIC
ÎN REPUBLICA MOLDOVA?**
ecommerce4all.eu

2022

	DESPRE PLATFORMĂ	1
I.	INTRODUCERE	2
	CE CONDIȚII AR TREBUI SĂ ÎNDEPLINEASCĂ E-COMMERCIANTUL?	2
	DE ESTE NEVOIE PENTRU A DESCHIDE UN CONT DE PROCESARE A CARDURILOR DE PLATĂ PENTRU UN VÂNZATOR ELECTRONIC	3
	MODALITĂȚI DE VINDE ONLINE	3
II.	CUM SĂ ÎNFIINȚEZI UN MAGAZIN ELECTRONIC ÎN PAȘI?	5
	FACEȚI UNELE CERCETĂRI?	5
	CREAȚI UN PLAN DE AFACERI	5
	PLANIFICAȚI-VĂ FINANȚELE	5
	ÎNFIINȚAREA AFACERII	6
	LANSAREA AFACERII	9
III.	ALEGEREA LOCAȚIEI DE DESFĂȘURAR A COMERȚULUI ELECTRONIC	10
	DESCHIDEREA CONTULUI DE PLATĂ/BANCAR:	10
	PRIMIREA ACTELOR PERMISIVE	11
	LANSAREA APLICAȚIEI ELECTRONICE	11
	STABILIREA UNUI MECANISM DE LIVRARE ȘI ACHITARE A MĂRFURILOR	12
	ASIGURAREA CU PERSONAL SPECIALIZAT	13

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

INTRODUCERE

Aveți intenția să vă inițiați într-o afacere contemporană și ușor de realizat sau deja aveți un business existent și doriți să-l dezvoltați prin prezența virtuală? Comerțul online este o soluție optimă care necesită puține resurse aducând rezultate considerabile. Acest ghid vă va ajuta să înțelegeți tot ce trebuie să știi despre un magazin electronic.

Acele companii care sunt deja înregistrate la Agenția Servicii Publice și funcționează ca vânzători "offline", dar doresc să extindă modul de vânzare a bunurilor și serviciilor, nu trebuie să se reînregistreze sau să introducă careva modificări în documentele statutare.

Legea privind comerțul electronic nu prevede solicitarea unei licențe sau a unei aprobări speciale de către vânzător care dorește să se angajeze în comerțul electronic.

CE CONDIȚII AR TREBUI SĂ ÎNDEPLINEASCĂ E-COMMERCIANTUL?

Spre deosebire de magazinele fizice, care, conform reglementărilor, trebuie să îndeplinească anumite condiții și standarde tehnice minime ale spațiului, deținerea și operarea unui magazin online nu necesită deloc spații fizice. De asemenea, comerciantul online nu trebuie să aibă deloc propriul magazin offline, ci poate funcționa doar online cu utilizarea unui depozit.

În magazinele fizice, conform reglementărilor, este necesar să dispui de un anumit număr minim de angajați, în dependență de programul de lucru al magazinului (una sau două schimburi). Magazinul online, din punct de vedere teoretic, poate lucra cu un singur angajat și astfel poate îndeplini cerințele legale, indiferent de faptul că programul de lucru este 24/7, deoarece majoritatea proceselor sunt automatizate și nu necesită munca persoanelor în ture. E-comerciantul poate să nu aibă echipamente de casă și control în cazul în care plățile sunt efectuate numai online prin centre de procesare bancare ori prin prestatorii serviciilor de plată.

DE ESTE NEVOIE PENTRU A DESCHIDE UN CONT DE PROCESARE A CARDURILOR DE PLATĂ PENTRU UN VÂNZATOR ELECTRONIC

Pentru ca o bancă din Moldova să permită clientului său - vânzătorului electronic să se angajeze în comerțul electronic, este nevoie de îndeplinirea mai multor condiții, inclusiv prezentarea unui plan de afaceri. Banca verifică și evaluează potențialul vânzător pe internet pentru a preveni în timp util companiile false, răuintenționate să deschidă un magazin web.

Banca nu deschide un cont special pentru comerciant pentru efectuarea comerțului electronic. De fapt, dacă comerciantul este deja client al acelei bănci, i se permite să-l folosească pentru intrările efectuate prin plăți pe internet, iar dacă nu este client al acelei bănci, atunci deschide un singur cont de tranzacție. Banca și comerciantul încheie un acord, care reglementează mai precis drepturile și obligațiile reciproce. Întreaga procedură de verificare și încheiere a contractelor este impusă într-un mod de organizațiile internaționale de carduri, care se preocupă în acest fel de situații de posibile litigii ulterioare ale tranzacției.

MODALITĂȚI DE VINDE ONLINE

Înainte de a începe o afacere de comerț electronic, e-comerciantul trebuie să aleagă ce formă de vânzare online va folosi. Mai jos sunt enumerate opțiunile disponibile:



Magazin web propriu - care poate fi creat într-unul dintre următoarele moduri:


- Pe o platformă open-source, cum ar fi WordPress, Magento, etc.;
- Pe o soluție personalizată în funcție de nevoile comerciantului, care este, de obicei, de o calitate mai bună, dar e o variantă mai scumpă;
- pe o platformă "do it yourself" care vă permite fără cunoștințe tehnice să vă faceți propriul magazin web care acceptă plăți de pe carduri de credit și de debit. Astfel de platforme (de exemplu price.md) necesită plăți lunare de întreținere și utilizare



Online Marketplace - Piețele online (marketplace) sunt o platformă web comună de comerț electronic pe care mai mulți furnizori independenți își vând produsele online. Cea mai populară astfel de piață este Amazon, iar cea mai populară piață de licitații este eBay. În timp ce retailerii Amazon vând totul, de la ace la locomotive, eBay este mult mai probabil să atragă comercianți cu amănuntul care, pe lângă produsele de consum, oferă produse rare și antichități colecționarilor. Alte exemple de piețe online cunoscute la nivel internațional sunt Etsy, Aliexpress etc.


Dacă vorbim de experiența locală putem să menționăm:

- <https://a1.md/en>
- <https://999.md/ru/>




Vânzări prin intermediul rețelelor sociale - Rețelele sociale, în special Facebook și Instagram, oferă posibilitatea de a vinde produse prin Intermediul Facebook Store sau Instashop. Este vorba despre posibilitatea de a conecta un magazin web și rețele sociale, care este o strategie bună pentru vânzările pe mai multe canale. Deși este posibil din punct de vedere tehnic să se vândă un produs exclusiv prin intermediul rețelelor sociale, acesta nu este în niciun caz recomandat întreprinderilor, deoarece nu îndeplinește cerințele legale de bază pentru vânzările online în Republica Moldova, ca rezultat aceasta opțiune este importantă dar trebuie să fie utilizată în combinație cu una din cele menționate mai sus.

Următoarele 2 opțiuni sunt utilizate la nivel internațional:



Dropshipping este o formă de vânzare cu amănuntul în care e-vanzătorul nu are produse în stoc, adică face comenzi de la un furnizor / producător care le livrează direct clientului - numai după ce clientul finalizează comanda. Acest lucru permite fiecărui expeditor de a deschide propriul magazin web, fără un capital de pornire semnificativ. Cele mai mari dezavantaje ale acestui tip de tranzacționare online sunt marjele de vânzare foarte scăzute și piața concurențială, cu un control redus (sau deloc) asupra calității bunurilor livrate.



Agent de publicitate online Un agent de publicitate online este un site web unde furnizorii privați și comerciali au posibilitatea de a plasa anunțuri pentru vânzarea unui produs, pentru care sunt de obicei taxați la descărcare. Vânzarea directă fără verificare și control este o virtute și cel mai mare dezavantaj al acestei platforme, deoarece nu există posibilitatea de a verifica vânzătorul sau cumpărătorul produselor.

CUM SĂ ÎNFIINȚEZI UN MAGAZIN ELECTRONIC ÎN PAȘI?

La fel ca înființarea unei companii offline, înregistrarea unei companii de comerț electronic nu este diferită. Iată câțiva pași pe care îi puteți face pentru a începe procesul de pregătire pentru afacere.

PASUL 1: FACEȚI UNELE CERCETĂRI?

Pentru ca o afacere mică să aibă succes, trebuie să răspundă unei nevoi sau să ofere ceva ce își dorește piața. Există mai multe modalități prin care puteți identifica această nevoie, iar unele dintre întrebările la care trebuie să răspundeți includ:

- Este nevoie de produsele/serviciile oferite de mine?
- Cine are nevoie de ele?
- Planific să vând local sau/și internațional?
- Există și alte companii care oferă produse sau servicii similare pe aceeași piață?
- Cum se va potrivi afacerea mea pieței?

PASUL 2: CREAȚI UN PLAN DE AFACERI

Un plan de afaceri este un plan care vă va ghida afacerea de la faza de pornire până la creșterea afacerii. Vestea bună este că există diferite tipuri de planuri de afaceri pentru diferite tipuri de afaceri.

PASUL 3: PLANIFICAȚI-VĂ FINANȚELE

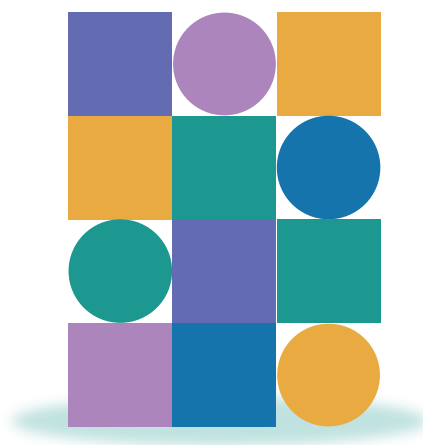
Faceți o listă a costurilor de pornire pentru afacerea dumneavoastră (licențe și autorizări, echipamente, asigurări, cercetare de piață, inventar, mărci comerciale etc.), precum și costurile necesare pentru a vă menține afacerea în funcțiune timp de cel puțin 12 luni (chirie, utilități, marketing, publicitate, producție, materiale, cheltuieli de deplasare, salarii de personal, propriul salariu etc.). Aceste cifre ar reprezenta investiția inițială de care veți avea nevoie pentru a începe propria afacere.

PASUL 4: ÎNFIINȚAREA AFACERII

Alegerea formei de înregistrare a afacerii

Persoana fizică:

- Persoană care desfășoară activitate independentă în domeniul comerțului cu amănuntul.
 - ◆ Se permite comerțul cu toate tipurile de mărfuri în afară de mărfurile supuse accizelor (ca exemplu parfumuri și ape de toaletă, alcool, țigări, îmbrăcăminte din blană (de nurcă, vulpe polară, vulpe, samur), etc vezi anexa nr. 1 la Titlul IV al Codului fiscal
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=131753&lang=ro
 - ◆ Plafonul maxim de vânzări este de 600 000 lei pentru un an calendaristic
 - ◆ Utilizarea obligatorie echipamentului de casă și control (aparat de casă, în continuare ECC). Costul aparatului de casă poate fi dedus din impozitul calculat în primul an de activitate
 - ◆ Cota impunerii cu impozit pe venit este de 1% din venitul din vânzări dar nu mai puțin de 3 000 lei
 - ◆ Urmează a fi achitate contribuția de asigurări sociale în suma fixă (12 838 lei pentru anul 2022) și polița de asigurare medicală obligatorie (4 056 lei pentru anul 2022)
 - ◆ Nu se permite angajarea personalului
 - ◆ Înregistrarea este gratuită la Serviciul Fiscal de Stat teritorial, adică cel mai apropiat sediu a Serviciului Fiscal de Stat (în continuare SFS)
 - ◆ Este obligatorie ținerea registrul-jurnal de vânzări și procurări (pct.12 Indicații metodice privind particularitățile ținerii evidenței vânzărilor și procurărilor în scopuri fiscale de către persoanele fizice ce desfășoară activități independente, aprobate prin Ordinul MF nr.2 din 9 ianuarie 2017
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=112341&lang=ro#)



- Persoană care desfășoară activitatea în baza patentei de întreprinzător;
 - ◆ Plafonul maxim de vânzări este de 300 000 lei pentru într-o perioadă de 12 luni consecutive (ca exemplu 01 iunie 2022 – 31 mai 2023) aproximativ 25 000 lei pe lună
 - ◆ Sunt posibile doar anumite tipuri de activități (ca exemplu, obiecte de artizanat de fabricație proprie, comerț cu amănuntul a produselor alimentare autohtone, încălțăminte etc. vezi compartimentul 2. Producerea de mărfuri, executarea de lucrări și prestarea de servicii din anexa la Legea cu privire la patenta de întreprinzător nr. 93/1998
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=121971&lang=ro)
 - ◆ Este necesar de achitat o taxă fixă pentru patentă în funcție de tipul comerțului
 - ◆ Nu este necesară utilizarea ECC
 - ◆ Urmează a fi achitate contribuția de asigurări sociale în suma fixă (12 838 lei pentru anul 2022) și polița de asigurare medicală obligatorie (4 056 lei pentru anul 2022)
 - ◆ Nu se permite angajarea personalului
 - ◆ Înregistrarea este gratuită la SFS teritorial
 - ◆ Ținerea evidenței contabile: nu este necesară
- Întreprinzător individual
 - ◆ Lipsa unui plafon maxim de vânzări
 - ◆ Este permis comerțul cu toate tipurile de mărfuri și produse
 - ◆ Se aplică impozitul pe venit în mărime de 12% din venitul impozabil (profit), adițional fiind achitate toate taxele aferente (ca exemplu taxele locale, taxe salariale etc.)
 - ◆ Este necesară utilizarea ECC la decontările în numerar
 - ◆ Urmează a fi achitate contribuția de asigurări sociale în suma fixă (12838 lei pentru anul 2022) și polița de asigurare medicală obligatorie (4056 lei pentru anul 2022)
 - ◆ Se permite angajarea personalului
 - ◆ Înregistrarea este contra plată la Agenția Servicii Publice (în continuare ASP)
 - ◆ Ținerea evidenței contabile: este obligatorie

Persoană juridică

- Societate cu Răspundere Limitată (cea mai răspândită formă):
 - ◆ Lipsa unui plafon de vânzări
 - ◆ Este permis comerțul cu toate tipurile de mărfuri și produse
 - ◆ Se aplică impozitul pe venit în mărime de 12% din venitul impozabil (profitul) / sau 4% din toate veniturile până obținerea statului de plătitor de TVA. Adițional se achită toate taxele aferente (ca exemplu taxele locale, taxe salariale etc.)
 - ◆ Este necesară utilizarea ECC la decontările în numerar
 - ◆ Nu este necesar de achitat taxe fixe, precum taxa pentru patentă, contribuția de asigurări sociale în suma fixă sau polița de asigurare medicală obligatorie
 - ◆ Se permite angajarea personalului
 - ◆ Înregistrarea este contra plată la Agenția Servicii Publice
 - ◆ Ținerea evidenței contabile este obligatorie

Concluzie:

Pentru a desfășura activitatea în baza regimului special prevăzut pentru persoana care desfășură activitate independentă în domeniul comerțului cu amănuntul și în baza patentei de întreprinzător, persoana fizică urmează să depună o cerere la Serviciul Fiscal de Stat teritorial. Ulterior, persoana fizică urmează să primească statutul de persoană asigurată în sistemul asigurărilor sociale de stat la Casa Teritorială de Asigurări Sociale și să achite costul Poliței de asigurare medicală obligatorie la Compania Teritorială de Asigurare în Medicină.

Pentru a desfășura activitatea în baza regimului prevăzut a întreprinzătorului individual, persoana fizică urmează să depună o cererea la ASP. Ulterior, persoana fizică urmează să achite costul Poliței de asigurare la Compania Teritorială de Asigurare în Medicină și să primească statutul de persoană asigurată la Casa Teritorială de Asigurări Sociale.

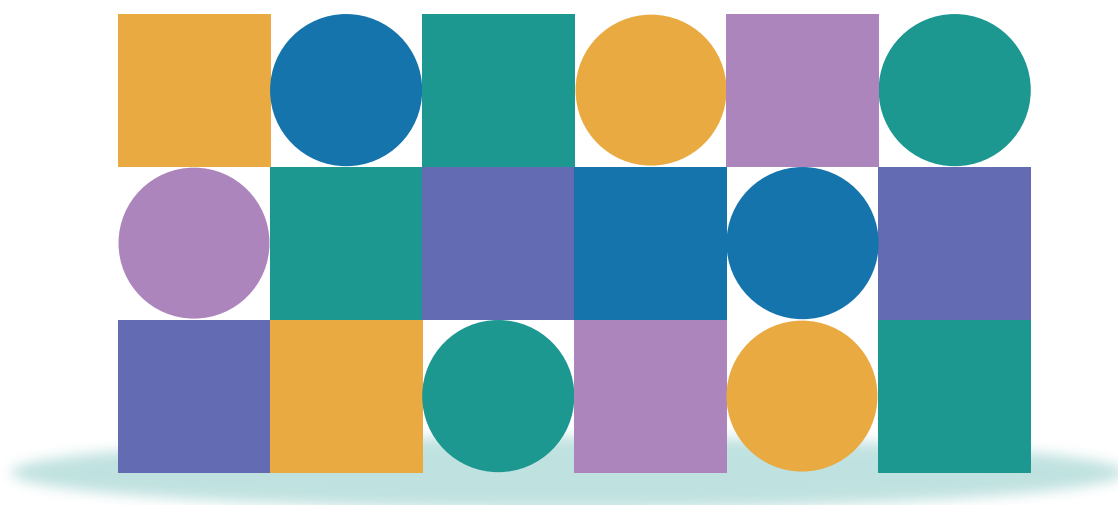
Pentru desfășurarea activității în cadrul unui SRL, persoana fizică urmează să depună cererea la ASP. Nu este necesar de depus careva documente adăugătoare la CNAS și CNAM, statutul de persoană asigurată în sistemul asigurărilor sociale și medicale îl au angajații SRL în baza contractelor individuale de muncă și prin utilizarea cabinetului contribuabilului cu aplicarea semnăturii electronice.

PASUL 4: LANSAREA AFACERII

După alegerea formei de organizare a activității antreprenoriale, inițiatorul afacerii urmează să parcurgă următorii pași:

- Să aleagă locația de unde va avea loc comerțul electronic;
- Să deschidă un cont la bancă;
- Să primească documentele permisivive și echipamentele necesare pentru desfășurarea activității comerciale;
- Să lanseze o aplicație electronică prin intermediul căreia va efectua comerțul;
- Să stabilească un mecanism de livrare și achitare a mărfurilor comercializate;
- Să se asigure cu personalul necesar (în cazul dacă are drept la angajarea personalului)

Notă: Următorii pași vor fi descriși pentru cea mai răspândită formă de organizare antreprenorială -**SRL**.



ALEGEREA LOCAȚIEI DE DESFĂȘURAR A COMERȚULUI ELECTRONIC

Principalul element distinct al comerțului electronic, este lipsa parțială sau totală a expunerii fizice a mărfurilor și respectiv lipsa cheltuielilor de întreținere a spațiilor comerciale. Mai mult, multe magazine online nu dispun nici de stocuri și, respectiv, nu au necesitatea de a întreține un depozit. De regulă, acest spațiu poate să fie redus la sediul juridic înregistrat de ASP. În cazul dacă sediul juridic va fi diferit de adresa fizică de amplasare a unității, va fi necesar de încheiat un contract de locațiune.

Este important: *Sediul juridic și, după caz, orice alt tip de subdiviziune urmează a fi înregistrat la SFS.*

DESCHIDEREA CONTULUI DE PLATĂ/BANCAR:

Contul de plată/bancar va fi necesar pentru a efectua transferuri de mijloace bănești către furnizori și încasarea mijloacelor bănești de la cumpărători;

Practic toate achitățile în cadrul comerțului electronic se efectuează fie în numerar fie prin transfer de pe cardul bancar, sau prin intermediul cardurilor de tip Visa/Mastercard ori prin prestatorii serviciilor de plată (Paynet, QIWI etc.). Pentru a avea posibilitatea de a efectua încasările acestor mijloace bănești, este necesară achiziția și legalizarea la SFS a echipamentului de casă și control. Achitățile în numerar sunt înregistrate în ECC cu emiterea bonului fiscal cumpărătorului. Echipamente de casă și control pot să nu fie utilizate în cazul în care plățile sunt efectuate numai online prin centre de procesare bancare ori prin prestatorii serviciilor de plată.

Este important: *Neeliberarea bonului fiscal este sancționată.*

PRIMIREA ACTELOR PERMISIVE

Actul care permite desfășurarea activității de comerț al magazinului on-line este "Notificarea privind inițierea activității în comerț". Acest document este eliberat de către direcția de profil de pe lângă administrațiile publice locale – primărie.

Este important: *Deținerea notificării presupune achitarea trimestrială a unei taxe (Taxa pentru unități comerciale), mărimea căreia este specificată în deciziile consiliilor administrațiilor publice locale pentru fiecare an.*

LANSAREA APLICAȚIEI ELECTRONICE




Alegerea aplicației electronice rămâne la discreția comerciantului și depinde exclusiv de așteptările și posibilitățile sale.

Este important: *La momentul actual, există multe aplicații "la cheie" – pachete de soft specializate care permit lansarea și menținerea unui magazin electronic, de asemenea există platforme, care oferă comercianților spații de prezență în mediul său electronic și permit dezvoltarea magazinului virtual în cadrul marketplace-ului.*



STABILIREA UNUI MECANISM DE LIVRARE ȘI ACHITARE A MĂRFURILOR

Livrarea mărfurilor poate fi efectuată cu forțele proprii, prin intermediul serviciilor de curierat, sau în cadrul trimerilor poștale.

- 
 Livrarea mărfurilor cu forțele proprii presupune transportarea fizică a mărfurilor de către un reprezentant al companiei cu înmânarea directă cumpărătorului la adresa livrării.
- 
 Livrarea prin intermediul serviciilor de curierat presupune externalizarea procesului de colectare, transportare și înmânare a mărfurilor cumpărătorului către un serviciu specializat prestat de către o altă companie, contra unei sume stabilite.
- 
 Livrarea prin intermediul trimerilor poștale, presupune colectarea, transportarea și înmânarea mărfurilor de către prestatorii de servicii poștale.

Primele două tipuri de livrare presupun faptul că achitățile vor fi efectuate direct magazinului electronic, respectiv în cazul achităților în numerar sau prin card bancar, bonul fiscal va fi necesar să emită magazinul electronic.

Livrarea prin intermediul prestatorilor de servicii poștale poate fi efectuată contra ramburs. În acest caz achitarea pentru marfă va fi colectată de către prestator cu emiterea bonului fiscal corespunzător. Magazinul electronic va incasa banii de la prestator într-un termen contractual stabilit prin virament bancar.

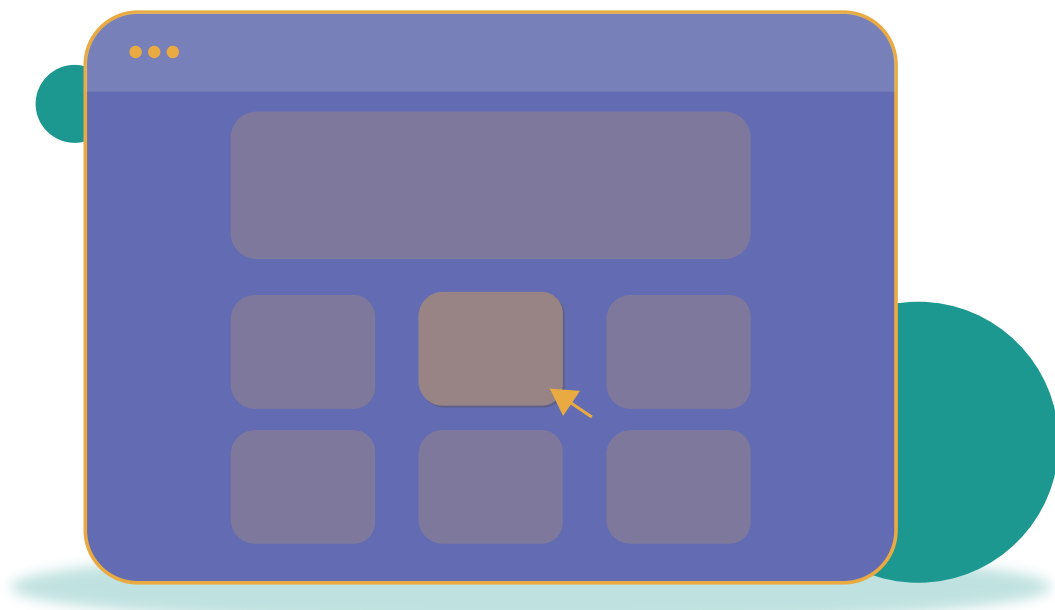
Un moment aparte prezintă achitățile prin intermediul băncilor sau a prestatorilor serviciilor de plată (PayNet, Qiwi; PayPal etc.). În situația când asemenea prestatori sunt înregistrați în calitate de prestatorilor de plată pe teritoriul RM, tranzacțiile cu ei sunt reglementate legal, în cazul dat, cumpărătorul fiind capabil de a efectua achitarea prin intermediul terminalului de plată, sau prin intermediul aplicației electronice de plată de pe pagina web al magazinului electronic. În cazul operatorilor de plată care nu sunt înregistrați pe teritoriul RM, precum PayPal, WebMoney etc. activitatea lor nu este reglementată legal la nivel național, respectiv, nu există o soluție universală de utilizare a lor. Actualmente, spre exemplu, Victoriabank oferă posibilitatea de convertire a mijloacelor bănești de pe contul PayPal la contul curent.

ASIGURAREA CU PERSONAL SPECIALIZAT

Pentru o bună dezvoltare a afacerii în domeniul comerțului electronic, pe lângă necesarul "personalului de bază" (administrator, contabil), este importantă asigurarea necesarului de personal specializat în promovarea platformei de vânzare și a vânzărilor propriu-zis (specialist marketing și SMM, web-designer etc.).

În mare măsură necesitățile de personal pot fi externalizate, unele atribuții fiind delegate companiilor de outsourcing, spre exemplu: evidența contabilă, mentenanța softului, publicitate și SMM etc.

După ce ați parcurs pașii enumerați și deja cunoașteți ce urmează de făcut pentru a iniția un magazin electronic, să știți că un comerciant online, exact ca și alți agenți ai mediului de afaceri, au obligații legale față de cumpărători, care sunt necesar de a fi respectate cu rigurozitate pentru a păstra buna credință și pentru a fi onești în fața legii.



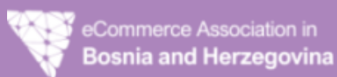
commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



This publication was produced with the financial support of the European Union and the German Federal Ministry of Economic Cooperation and Development (BMZ). Its contents are the sole responsibility of the The American Chamber of Commerce in Moldova (AmCham Moldova) and do not necessarily reflect the views of the EU or the Federal Ministry of Economic Cooperation and Development (BMZ).