

# Cum se împacă afacere online cu legea offline



O afacere, fie ea desfășurată în mod tradițional, fie în lumea virtuală, tot o afacere rămâne indiferent de mediul pe care îl folosim pentru organizarea și derularea activității noastre.

Despre comerț electronic s-a vorbit mult, mai puțin în Moldova. Pentru că noi, moldovenii, apreciem mult totul ce este tradițional. Nu e un lucru rău, să te menții în limitele unei activități sau gândiri tradiționale - așa ești mai în siguranță, protejat de riscurile pe care ți le poate aduce o experiență nouă. Soluțiile tradiționale de business sunt practicate de multă vreme, în baza lor putem să compilăm cu ușurință o culegere de „așa se poate” și „așa nu se poate” în activitatea de întreprinzător și să admirăm cum aceste soluții creează un număr infinit de experiențe repetitive.

Totuși a venit timpul să ne adaptăm noilor schimbări și să găsim răspunsuri la întrebările pe care le generează conexiunea dintre lumea online și cea offline.

Vom începe cu răspunsul la întrebarea – sub ce forme putem desfășura afaceri online? Și aici vine transcendentul contact cu spațiul virtual, unde cuvinte cum ar fi SRLuri, SA-uri, cooperative ori gospodării țărănești nu se întâlnesc. În schimb găsim multitudini de e-shopperi, e-buyeri, e-malluri, marketplace-uri, platforme colaborative, combinații de toate cele enumerate, sau combinații de combinații; B2B, B2C, C2C, B2G, C2G și chiar D2C. De asemenea, se observă un interes sporit din partea investitorilor din lumea întreagă față de activitatea jucătorilor online ai comerțului electronic, acțiunile cărora la bursele de valori internaționale ating cotații maxime, cum sunt de exemplu, acțiunile Amazon, Spotify sau e-Bay.

În pofida oportunităților și formelor variate și nelimitate pe care le oferă lumea virtuală, jucătorii piețelor digitale nu pot și nu trebuie să ignore mecanismele de control din lumea reală. Formele de business online trebuie să își aibă rădăcinile plantate în lumea reală, cu respectarea legii și obligațiilor față de toată lumea (consumatori, parteneri, societate, stat, sau chiar state luate la nivel global).

Pe scurt mai jos despre cele mai răspândite forme de organizare a afacerii online și despre regulile pământești, care nu trebuie ignorate în Moldova.

## Cele mai răspândite forme de organizare a afacerii online:

### 1. Magazinul electronic (e-shop, single vendor)

Este un website cu catalogul produselor oferite spre vânzare de întreprinderi, cu prezentarea cataloagelor conținând descrieri tehnice, fotografii, prețuri și condiții de livrare.

Cel mai important avantaj al unui magazin virtual - permite o reducere a costurilor operaționale cu aproximativ 80%.

De cele mai multe ori e-shop-ul oferă posibilitatea de comandă on-line a produselor dorite.

De exemplu, majoritatea magazinelor care sunt specializate în comerțul cu amănuntul în Chișinău au și un magazin online, prin intermediul căruia propun clienților săi produse, inclusiv oferind posibilitatea de a plasa comenzi online.

<sup>1</sup>Conform DEX virtual este ceva care nu există efectiv, ci ca o posibilitate; potențial.

## 2. Magazinul universal electronic (e-mall, selected sellers)

Un număr de magazine electronice pot fi integrate într-un mare centru comercial virtual. Magazinele componente pot folosi în mod colectiv infrastructura (publicitate, proceduri de plată, etc.) ca în magazinul universal tradițional.

E-mall-urile de regulă oferă doar infrastructura virtuală a diferitelor magazine electronice, nu au propriile stocuri de materiale, nu vând direct produsele sau serviciile.

De exemplu:   

Magazinul universal electronic poate fi compus din:

- Un site, care are conexiuni cu mai multe site-uri comerciale sau magazine electronice;
- Un intermediar, care pune la dispoziție mijloacele tehnice și software specific pentru producători sau cumpărători în schimbul unei taxe care poate fi procent din câștig sau o taxă constantă.

## 3. Licitații electronice (e-auctions)

Licitațiile electronice asigură încheierea de contracte de aprovizionare sau pentru a achiziționa imediat și a dispune de produse/bunuri și servicii la preț de piață.

Toate tipurile de produse (hardware, tichete de avion, bunuri de consum, obiecte de artă etc.) pot fi achiziționate în acest mod.

Produsele vândute la licitație pot fi noi, surplusuri sau obiecte de colecție, materiale metalice sau din domeniul agriculturii, obiecte de artă, unicate, obiecte ale unor personalități artistice, politice, militare, etc.

Licitațiile electronice nu presupun tranzacționarea produselor serviciilor numai între întreprinderi, ci și între întreprinderi și clienți individuali sau între persoane fizice.

Ca și într-un e-mall, licitațiile includ mai mulți vânzători. Operatorul pentru licitații furnizează mecanisme pentru plasarea articolelor și pot oferi plăți adiționale și servicii de livrare.

De exemplu:    



## 4. Aprovizionare electronică (e-procurement)

Prin achiziții electronice se înțelege achiziționarea de bunuri și servicii de pe Internet de către companii (B2B). Ofertanții tipici variază de la servicii de construcții și bunuri pentru investiții până la studii și materiale pentru birouri în cantități mai mari.

E-procurement poate include, de exemplu, negociere electronică, contractări și oferte de colaborare. Modelul asigură automatizarea procedurilor de actualizare a cataloagelor, gestionarea plăților etc.

De exemplu:    

## 5. Brokerajul informațional

Price Investigation Agencies sunt motoare de căutare pentru găsirea celui mai mic preț disponibil. De multe ori rezultatele căutării sunt însoțite de o evaluare a produsului făcută de precedentii cumpărători.

De asemenea în comerțul electronic sunt necesare informații de calitate. Acestea nu pot fi furnizate de către motoarele de căutare sau prin intermediul cataloagelor, astfel că s-a recurs la crearea unor baze de date profesionale pe web, care oferă informațiile dorite din orice domeniu.

De exemplu:  

## 6. Comunitățile virtuale (virtual communities)

În realitatea cotidiană persoanele care au interese comune se întâlnesc pe Internet și discută teme preferate cu predilecție aspecte comerciale.

Aceste forumuri sunt practice atât pentru tematica de divertisment cât și pentru comunicări în afaceri, fiind denumite comunități virtuale.

Apariția comunităților a avut un rol benefic și asupra comerțului electronic deoarece numeroase site-uri de comerț electronic includ elemente sociale pentru a atrage un număr mare de clienți.

Comunitatea virtuală poate fi definită ca un grup de entități, persoane sau organizații care interacționează, fie temporar, fie permanent, prin intermediul unui mijloc electronic pentru o activitate comună sau domeniu de interes comun.

De exemplu:    

## 8. Platforme de colaborare sau lanțuri de aprovizionare

Platformele de colaborare sau lanțurile de aprovizionare cuprind un set de instrumente și un mediu informațional care sprijină colaborarea dintre întreprinderi, în sensul că întreprinderile pot folosi informațiile pentru a controla procesele implicate de producția și distribuția produselor fizice.

În cel mai simplu sens, un astfel de lanț este un „proces umbrelă” sub care produsul este realizat și livrat clienților.

De exemplu:  

## 9. Third party marketplace

Terții care oferă un singur punct de contact, în mod obișnuit, sunt intermediari în cadrul procesului de reintermediere, fiind independenți de cumpărători și furnizori, în sensul că piața schimbului de produse nu aparține nici cumpărătorului, nici vânzătorului, ci terțului.

În acest model cumpărătorii și vânzătorii adaugă informații pe un site Web ce aparține unei firme ce operează ca o firmă virtuală. Modelul este preferat în cazul firmelor care doresc să încredințeze vânzarea produselor unui terț (posibil ca un element suplimentar adăugat celorlalte canale proprii). Astfel de terți au în comun faptul că pun la dispoziție o interfață utilizator pentru cataloagele de produse ale furnizorilor.

## 7. Furnizori de servicii pentru lanțurile valorice

Furnizorii de servicii sunt specializați pe anumite funcții, cum ar fi:

- Asigurarea logisticii;
- Plata electronică;
- Expertiza în diferite domenii pe care le presupune comerțul electronic, cum ar fi managementul producției și gestiunea stocurilor.

Apelarea la astfel de servicii presupune plata unor tarife sau a unor cote procentuale din valoarea tranzacțiilor pentru care s-au solicitat serviciile.

De exemplu:    

Din punct de vedere structural, un lanț de aprovizionare face referire la o rețea complexă a relațiilor pe care întreprinderile le întrețin cu partenerii comerciali pentru a obține materiile prime, materialele, pentru a fabrica și livra produsele. Ideal, un lanț de aprovizionare constă din mai multe firme care funcționează eficient și efectiv ca și cum ar fi o singură firmă, cu o deplină vizibilitate a informațiilor și responsabilitate asupra utilizării lor.

Acestui model îi sunt adăugate și alte caracteristici, cum ar fi promovarea, efectuarea plăților, logistica, preluarea comenzilor și asigurarea securității tranzacțiilor.

De exemplu:     





Totodată, deși spațiul virtual la prima vedere ar presupune posibilități nelimitate și flexibilitate totală în felul în care cineva ar putea să-și organizeze afacerea, ce s-ar extinde peste frontiere și fusuri orare, totuși la nivel de fiecare țară există reglementări menite să asigure un standard minim în ceea ce ține protecția drepturilor fundamentale ale participanților în comerțul electronic, în special al consumatorilor. Aceste standarde diferă de la țară la țară, unele jurisdicții, cum ar fi China sau SUA, fiind mai atractive în lansarea și dezvoltarea unei afaceri online.

Noi am pescuit cele mai importante prevederi ce se conțin în legislația noastră, de care ar trebui să țineți cont dacă contemplați să treceți cu afacerea sau să lansați o afacere nouă în spațiul virtual.

## Cele mai importante prevederi din legislație pentru o afacere nouă în spațiul virtual:

### Dreptul de a efectua comerț electronic

Comerțul electronic poate fi desfășurat doar de agenți economici. Agentul economic are dreptul de a efectua comerț electronic din momentul înregistrării în Registrul persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali în condițiile Legii nr. 220/2017 cu privire la înregistrarea de stat a persoanei juridice și a întreprinzătorilor individuali, în una din formele organizatorice juridice (adică SRL, SA, Coop, SNC, SC, GȚ sau ca și ÎI)

### Obținerea actelor permise

În cazul în care este necesar obținerea actelor permise pentru genul de activitate desfășurat, comerțul electronic va putea fi efectuat doar din momentul obținerii actelor permise corespunzătoare. Adică, autorizațiile și licențele nu au fost înlăturate pentru online.

Activitatea electronică de comerț nu se supune unei autorizări prealabile, decât cele obținute pentru comerțul tradițional.

Cu toate acestea, pentru desfășurarea comerțului electronic în mun. Chișinău este necesară notificarea activității de comerț, care poate fi depusă prin intermediul portalului guvernamental unic al serviciilor publice <https://servicii.gov.md> sau a ghișeiului unic pentru gestionarea actelor permise (SIA GEAP, [actpermisiv.gov.md](http://actpermisiv.gov.md)).

Taxa locală trimestrială pentru desfășurarea activității de comerț electronic este de 10.000 lei.

### Politica de protecție a datelor cu caracter personal

Politica urmează să fie elaborată în conformitate cu cadrul normativ național privind protecția datelor cu caracter personal. În cazul în care agentul economic va încheia raporturi comerciale cu consumatori străini, Politica urmează să fie în corespundere cu reglementările privind protecția datelor cu caracter personal din țara de origine a consumatorului.

### Asigurarea ținerii evidenței contabile

Ținerea contabilității conform formelor și modului stabilit de legislație pentru prezentare Serviciului Fiscal de stat dările de seamă prevăzute de legislație, asigurarea integrității documentelor de evidență contabilă, efectuarea încasărilor bănești în numerar, etc.

### Oferta

Prin plasarea unui produs pe platformă pentru a fi procurat, agentul economic urmează să se conformeze reglementărilor naționale privind oferta de contractare.

În cazul în care agentul economic folosește un produs etalon, acesta urmează să indice că produsul este „etalon” în scopul evitării unei reclame mascate.

Orice denaturare a conținutului serviciului sau produsului va fi considerată o practică abuzivă în raport cu consumatorul.

Denaturarea datelor despre ofertă prezintă prin sine și o încălcare a reglementărilor privind concurența loială.

### Înregistrarea echipamentului de casă și de control

În cazul în care agentul economic primește plăți în numerar, acesta este obligat să înregistreze echipamentul de casă și control la Serviciul Fiscal de Stat.

## Procedura de returnare

Procedura de returnare urmează a fi accesibilă publicului în scopul protecției drepturilor consumatorilor. În particular, consumatorii au dreptul de a returna produsul procurat în termen de 14 zile calendaristice, decât dacă acest produs nu se include în lista produselor care nu se supun returnării de către consumatori.

În Procedura de returnare urmează a fi inclus datele despre termenul, procedura și condițiile și costurile de returnare (în cazul în care acestea se aplică).

## Contractul în comerțul electronic

La procurarea unui produs sau serviciu, agentul economic și consumatorul vor încheia un contract electronic, care urmează a fi semnat cu respectarea cerințelor privind semnătura electronică și documentul electronic.

## Păstrarea contractelor electronice

Orice contract electronic este asimilat contractului încheiat tradițional și urmează a fi stocat pentru cel puțin 5 ani.

## Servicii de curierat

Agentul economic urmează să facă referire la modalitate de curierat utilizată, fie că acesta este un serviciu procurat sau propriu.

## Notă de informare privind utilizarea cookies

În Nota vor fi indicate categoriile de fișiere cookies utilizate, numărul acestora, procedura de ștergere și scopul plasării.

## Termenii și Condițiile generale de utilizare

Agentul economic urmează să elaboreze și să publice pentru libera accesare a utilizatorului a Termenilor și Condițiilor de utilizare a locului său de afaceri virtual.

În Termenii și Condiții vor fi indicate definițiile principale utilizate pe platformă, date despre comenzile plasate, prețurile și livrările, riscurile și garanțiile, răspunderea, confidențialitatea, protecția datelor, modalitățile de plată și alte clauze speciale.

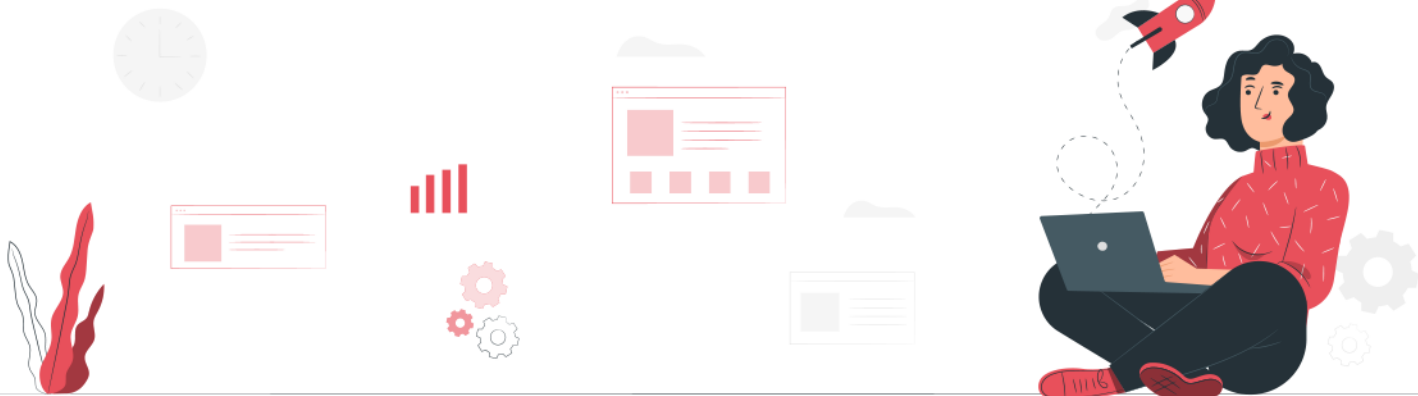
## Încheierea contractului

Încheierea contractului are loc prin aplicarea:

- Semnăturii simple, semnăturii ne-calificate sau semnăturii calificate avansate;
- Prin acordul click-wrap.

Acordul click-wrap este o tehnică folosită pe site-urile comerciale adresate publicului prin care, prin conexiunea dintre un sistem informatic și consumator, cel din urmă își manifestă acceptul de a contracta, prin bifarea unei casete de tip: „I agree” sau „Sunt de-acord cu Termenii și Condițiile”.

Pentru că este o modalitate care ar putea ridica riscul de viciere a consimțământului, agentul economic trebuie să realizeze procedee adiționale de confirmare a consimțământului consumatorului (cum ar fi notificarea).



# Sanțiuni

---

## 1. Sanțiuni pentru încălcarea legislației privind desfășurarea activității de întreprinzător

---

Contravențional  
de la 1.500 la 9.000 lei (variază  
în dependență de tipul încălcării).

## 2. Sanțiuni pentru încălcarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal

---

Contravențional  
de la 4.000 la 15.000 lei (variază  
în dependență de tipul încălcării).

## 3. Sanțiuni pentru încălcarea legislației privind protecția consumatorilor

---

Contravențional  
de la 3.000 la 12.000 lei (variază  
în dependență de tipul încălcării).

Sanțiunile de mai sus sunt doar exemplificative. Pentru că încălcările prevederilor de desfășurare a activității de întreprinzător în mediul online se vor supune aceluiași reguli de calificare, ca și încălcările din mediul offline.

Și, tradiționalul... informația de mai sus nu este o consultație juridică. În cazul în care aveți întrebări legate de formele și modul de organizare a afacerii online cu respectarea legii, vă recomandăm să contactați un jurist!