

ANPC lanseaza un ghid orientativ si informativ de bune practici privind piata produselor si serviciilor comercializate online

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) lanseaza "Ghidul de bune practici privind piata produselor si serviciilor comercializate online", editia 2026, elaborat printr-un parteneriat interinstitutional si public-privat, destinat consolidarii încrederii în comerțul electronic.

Potrivit unui comunicat transmis AGERPRES, ghidul a fost realizat cu sprijinul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), Directoratului National de Securitate Cibernetica (DNSC), Asociatiei Române a Bancilor (ARB), Asociatiei Române a Magazinelor Online (ARMO) si Asociatiei Consumers United - Consumatorii Uniti.

"Aceasta colaborare reprezinta un exemplu de bune practici institutionale, reunind autoritati publice, sectorul financiar, industria comerțului electronic si organizatiile de protectie a consumatorilor, cu obiectivul comun de a oferi un cadru unitar de informare si orientare privind drepturile si obligatiile tuturor actorilor implicati în comerțul online", se mentioneaza în comunicat.

Documentul ofera informatii juridice, tehnice si operationale privind: cadrul legislativ european si national aplicabil comerțului online; contractele la distanta si contractele încheiate prin mijloace electronice; functionarea platformelor digitale si responsabilitatile operatorilor economici; supravegherea pietei si competentele autoritatilor implicate; obligatiile de informare precontractuala si drepturile consumatorilor; dreptul de retragere din contractele încheiate online.

De asemenea, ghidul face trimitere la: livrarea produselor si executarea serviciilor; prevenirea practicilor comerciale incorecte si a utilizarii modelelor manipulative ("dark patterns"); siguranta platilor online si prevenirea fraudelor informatice; recomandari privind identificarea magazinelor online de încredere; securitatea cibernetica a platformelor si a produselor digitale; gestionarea reclamatilor, solutionarea alternativa a litigiilor si cooperarea cu autoritatile; protectia datelor si dezvoltarea unui comert online responsabil.

În plus, acesta face recomandari dedicate comerciantilor pentru implementarea unor masuri eficiente de conformitate si securitate.

Totodata, ghidul include exemple practice, recomandari operationale, întrebări frecvente (Q&A), precum si o ampla anexa legislativa care reuneste principalele acte normative europene si nationale incidente în domeniul comerțului electronic.

ANPC subliniaza ca ghidul are caracter exclusiv orientativ si informativ. Acesta nu înlocuieste prevederile legislatiei în vigoare si nu produce efecte juridice, ci ofera repere practice pentru interpretarea si aplicarea corecta a cadrului legal în domeniul comerțului online, contribuind la dezvoltarea unui mediu digital sigur, în beneficiul consumatorilor si al operatorilor economici.