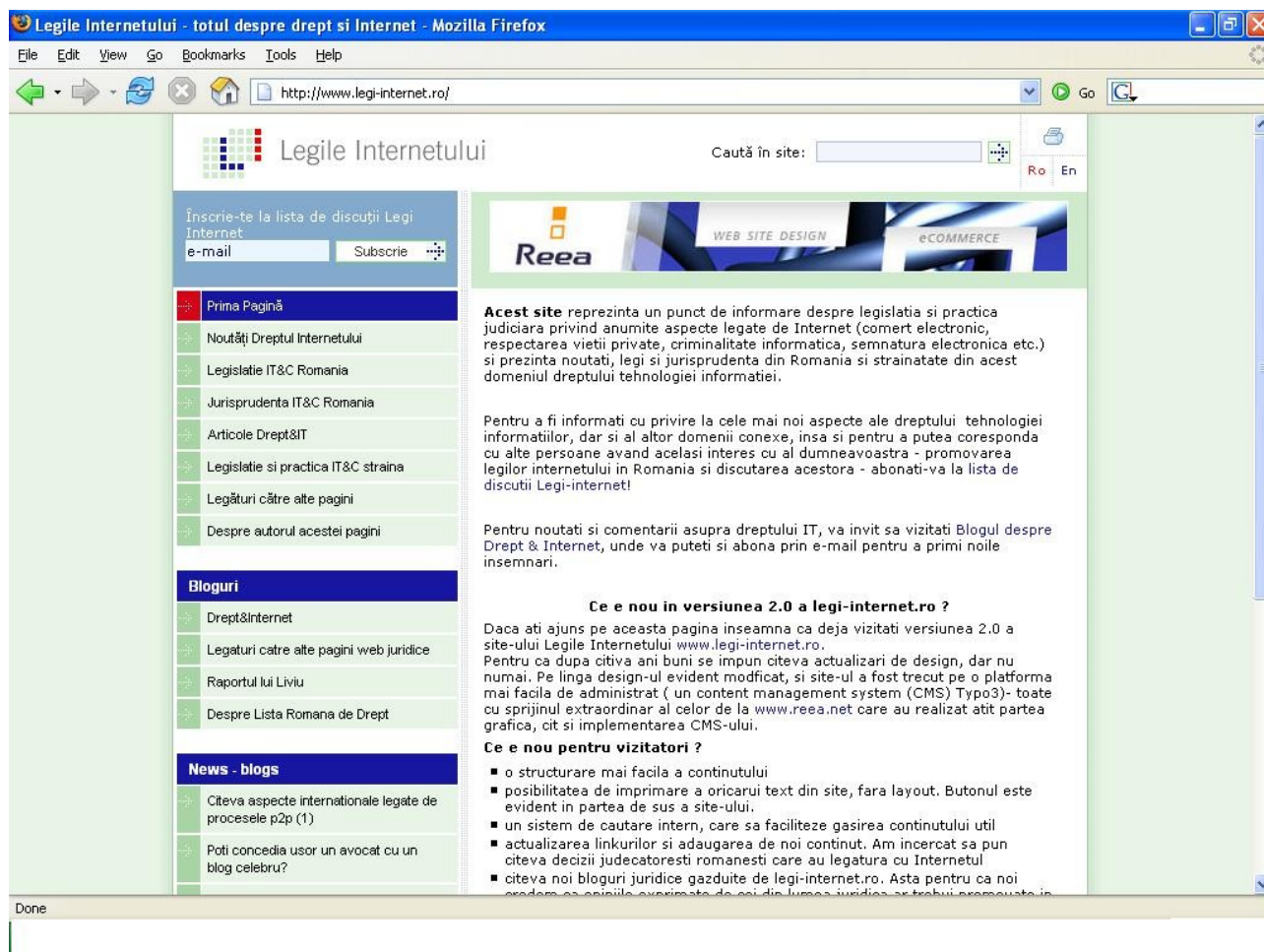


10 sfaturi juridice despre comerțul pe Internet

de Bogdan Manolea
August 2007

Buuun ! Deci v-ați decis să vă faceți un magazin electronic! Ați găsit și broșura asta. Și mai bine ! Atunci îmi revine mie onoarea de a încerca să vă dau câteva idei despre ce trebuie să vă intereseze din punct de vedere juridic pentru a face și a ține un magazin online. De ce eu ? Pentru că administrez un site din domeniul juridic&IT (Legile Internetului www.legi-internet.ro/) și unde puteți găsi cam toate legislația care se ocupă și de comerț pe Internet. Dar legislația uneori este scrisă cam criptic și mai trebuie și explicată – așa ca mai bine mă muncesc nitel și să explic ceea ce scrie în legile de acolo mai pe înțelesul tuturor. Iată mai jos și rezultatul – aștept cu interes orice feedback la contact@legi-internet.ro



The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the website 'Legile Internetului'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.legi-internet.ro/'. The website's header includes the site's logo and a search bar. The main content area features a sidebar with a navigation menu and a central article. The article text is partially visible, discussing the site's purpose and recent updates.

Citeva idei importante înainte de a începe pentru a pune lucrurile la punct în ceea ce privește legislația în acest domeniu (și nu numai):

a) **Nu exista o lege specifica care sa se refere numai la comertul electronic** si unde sa gasiti toate dispozitiile legislative care va sunt aplicabile. Veti gasi dispozitii care vi se aplica si in legislatia privind comertul electronic, contractele la distanta, protectia datelor cu caracter personal, legea dreptului de autor si in alte domenii cu care aveti de a face. Pentru a face lucrurile si mai complicate NU veti gasi exact un articolul in lege pe care il cautati despre SPAM sau Hosting ca sa vedeti ca e ilegal sau nu. Asta pentru ca SPAM-ul se numeste mesaje comerciale nesolicitate, pe care le gasiti in vreo 3 acte normative, iar Hostingul este inclus in categoria serviciilor societatii informatinale la care se refera o lege intrega, existind si dispozitii specifice in sa raspunderii gazduitorilor de pagini web. De aceea interpretarea legislativa si legislatia-cadru sunt instrumente foarte importante pe care trebuie sa le intelegeti si sa le manuiti, daca doriti sa profundati probleme.

b) **Legislatia se schimba.** Din pacate chiar mult prea des. Asta face ca actele normative sau anumite articole din ele la care fac referire in acest text s-ar putea sa nu mai fie in vigoare sau sa se fi schimbat la ora cind cititi acest text. De aceea referirile pe care le fac sunt la legislatia in vigoare in august 2007. Daca cititi aceasta carte la 1-2 luni distanta sunt sanse foarte mari ca sa fie totul in regula, daca cititi peste 1 an sau 2 atunci este posibil sa se fi schimbat ceva, iar peste 5-6 ani puteti fi siguri ca sunt multe chestiuni modificate. Totusi, incerc ca pe [site-ul Legile Internetului](http://legi-internet.ro) sa pastrez versiunea lor actualizata, asa ca va invit sa-l vizitati.

c) Pe linga actele normative care sunt destinate in mod specific domeniului de comert electronic, va **vor fi aplicabile si celelalte acte normative referitoare la comert** in general – adica practic intreg dreptul comercial. Altfel spus, daca vreti sa vindeti vopseluri printr-un magazin online, cititi si legislatia “clasica” care ar reglementea vinzarea de vopseluri.

d) Comertul electronic mai are inca o trasatura care il face deosebit – faptul ca nu se adreseaza intotdeauna doar unui anumit public din granitele bine stabilite ale unei tari. Asta complica enorm lucrurile din punct de vedere juridic. Daca in cazul statelor-membre din Uniunea Europeana problema este simplificata existind cam aceleasi reguli peste tot, in cazul altor state se pot ivi probleme juridice si de fiscalitate deosebite pentru care trebuie cercetata legislatia ambelor state (sau mai multor state, daca e cazul). Dar, in situatia in care aveti un site in limba romana si clar dedicat publicului din Romania, atunci nu trebuie sa va faceti griji chiar daca din cind in cind aveti si un client din Brunei care cumpara de pe siteul dvs. Oricum **prezentarea de fata se refera la situatia unui magazin online din Romania si care vinde in principal in Romania.**

Tocmai datorita celor prezentate mai sus in cele ce urmeaza voi incerca sa prezint mai mult principii si idei (le-am numit 10 sfaturi juridice) care se regasesc in legislatie, pigmentate cu articolele relevante din legislatia actuala. Cred ca este o abordare mai utila si mai practica pentru toata lumea.

1. Fii comerciant !

Deci vrem sa vindem ceva online. Pentru ca va fi o activitate comerciala pe care o facem, este clar ca trebuie sa devenim comerciant. Adica trebuie sa ne facem o firma, o asociatie familiala sau o persoana fizica autorizata care sa aiba dreptul de a vinde. E bine de precizat acest lucru din capul locului, pentru ca am intilnit multe cazuri de persoana care vroiau sa faca afaceri online, fara a avea o forma juridica in spate. La infiintarea acestor forme se aplica regulile comune in domeniu si deci nu detaliez. Doar 2 precizari ar merita enuntate aici :

1 Am detaliat aceasta chestiune intr-o insemnare pe Blogul personal - Interpretarea Dreptului IT – 2. Februarie 2006: http://legi-internet.ro/blogs/index.php?title=interpretarea_dreptului_it&more=1&c=1&tb=1&pb=1

1. Nu va trebuie un cod CAEN specific pentru ca vindeti online. Daca aveti deja un magazin clasic de palarii si, evident, aveti acest cod CAEN in obiectul de activitate al firmei, atunci acesta este suficient pentru a deschide si magazinul online. Mai precis – nu exista un cod CAEN pentru vnzarea prin Internet, in schimb exista coduri specifice daca vreti sa va ocupati numai de administrarea de astfel de pagini web.
2. Unul din principiile de baza ale domeniului comertului electronic este principiul libertatii de functionare.² Altfel spus, nu trebuie sa obtineti nici o autorizare speciala de la o entitate statala pentru a infiinta firma sau demara activitatile in comertul electronic.

Citeva principii importante (urmatoarele 6 sfaturi prezentate) pe care trebuie sa le aveti in vedere rezulta din legislatia privind comertul electronic³ si cea privind contractele la distanta⁴. Legislatia in domeniu a fost deseori prezentata ca o legislatie care are foarte multe dispozitii care privesc doar protectia consumatorului – ceea ce nu e prea departe de adevar.

2. Informarea consumatorului

Este unul din principalele elemente pe care se pune baza in atit in legislatia privind comertul electronic, precum si in cea privind contractele la distanta. (vezi art 5, art 6 alin 2 lit b, art.8 din Legea comertului electronic). In principiu consumatorul (in cazul nostru cel ce vrea sa cumpere de pe site) trebuie sa afle in mod clar si direct principalele informatii cu privire la ce vede online.

Adica nu doar numele firmei care administreaza o pagina (atentie, nu care o gazduieste!), ci si datele de contact, inclusiv telefon, fax si e-mail, codul unic de inregistrare si alte date publice. De ce ? Pentru ca spre deosebire de mediul offline, unde magazinul din colt va fi intotdeauna acolo (pina cind da faliment), in mediul online un magazin poate astazi sa fie, iar maine sa nu-l gasesti. Pur si simplu este o masura creata pentru a creste increderea in cei care vind diverse servicii online.

Cum se indeplineste obligatia ? Cred ca simpla mentionare a acestor informatii minime pe pagina de contact ar fi suficienta, atita vreme cit pagina de contact este direct accesibila de pe orice pagina a unui site. A! Si nu scrisa cu font alb pe background alb :-)

DESPRE NOI

Site-ul **LIBRARIE.net** este dezvoltat de S.C. "Anticariat Online" S.R.L. Craiova. Datele de identificare ale firmei noastre sunt:

Anticariat Online SRL
Bld. Decebal, bl22, ap7, Craiova 200459, jud. Dolj
Cod Unic de Inregistrare: 13784260
Atribut fiscal: R
Nr. de ordine in registrul comertului: J16/181/2001

Site-ul de prezentare a firmei noastre este: www.anticariatonline.ro.

Pentru a ne contacta, va rugam folositi formularul sau numerele de telefon afisate in pagina [contact](#).

Model de date de contact complete necesare pentru un site de comert electronic

In plus legea contractelor la distanta pluseaza in ceea ce priveste informarea cerind ca si alte

2 Legea comertului electronic – art 4 alin 1 Furnizarea de servicii ale societății informativale de către persoanele fizice sau juridice nu este supusă nici unei autorizări prealabile - <http://legi-internet.ro/index.php?id=237>

3 Legea 365/2002 privind comertul electroniccu modificarile aduse prin legea 121/2006 -<http://legi-internet.ro/index.php?id=237>

4 Ordonanta 130/2000 cu modificarile aduse prin legea 51/2003 - <http://legi-internet.ro/index.php?id=59>

informatii (deloc greu de produs) sa fie puse la dispozitia publicului. (vezi art. 3-4 din Ordonanta Guvernului 130/2000 privind contractele la distanta).

Legea comertului electronic – Art 5

Art. 5: Informatii generale

(1) Furnizorul de servicii are obligatia de a pune la dispozitie destinatarilor si autoritatilor publice mijloace care sa permita accesul facil, direct, permanent si gratuit cel putin la urmatoarele informatii:

- a) numele sau denumirea furnizorului de servicii;**
- b) domiciliul sau sediul furnizorului de servicii;**
- c) numerele de telefon, fax, adresa de posta electronica si orice alte date necesare contactarii furnizorului de servicii in mod direct si efectiv;**
- d) numarul de inmatriculare sau alte mijloace similare de identificare, in cazul in care furnizorul de servicii este inregistrat in registrul comertului sau in alt registru public similar;**
- e) codul de inregistrare fiscală;**
- f) datele de identificare ale autoritatii competente, in cazul in care activitatea furnizorului de servicii este supusa unui regim de autorizare;**
- g) titlul profesional si statul in care a fost acordat, corpul profesional sau orice alt organism similar din care face parte, indicarea reglementarilor aplicabile profesiei respective in statul in care furnizorul de servicii este stabilit, precum si a mijloacelor de acces la acestea, in cazul in care furnizorul de servicii desfasoara o activitate profesionala reglementata;**
- h) tarifele aferente serviciilor oferite, care trebuie indicate cu respectarea normelor privind comercializarea produselor si serviciilor de piata, cu precizarea scutirii, includerii sau neincluzerii taxei pe valoarea adaugata, precum si a cuantumului acesteia;**
- i) includerea sau neincluzerea in pret a cheltuielilor de livrare, precum si valoarea acestora, daca este cazul;**
- j) orice alte informatii pe care furnizorul de servicii este obligat sa le puna la dispozitie destinatarilor, in conformitate cu prevederile legale in vigoare.**

3. Nu trimite mesaje comerciale nesolicitate

Mesajele comerciale trimise prin e-mail sunt interzise, atata vreme nu exista acordul explicit al destinatarului. Legea comertului electronic, dar si Legea privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice - Numarul 506/2004⁵ interzic in mod explicit astfel de mesaje, incalcarea acestei dispozitii reprezentind o contraventie.

Dincolo de aspectul legal al problemei, trebuie sa remarcam ca desi reprezinta o metoda destul de eficienta de reclama cu costuri mici, reactia din partea celor ce primesc mesajele si a industriei in general este negativa in cea mai mare parte. Altfel spus – aveti toate sansele sa va pozitionati in postura de “baieti rai “ inca de la inceputul cursei – ce va va incurca pe termen lung, daca vreti sa faceti o afacere serioasa. Este important de precizat ca in toate cazurile este interzisa trimiterea de mesaje comerciale “ in care identitatea reala a persoanei in numele si pe seama careia sunt facute este ascunsa sau in care nu se specifica o adresa valabila la care destinatarul sa poata transmite solicitarea sa referitoare la incetarea efectuării unor asemenea comunicari. “

Poate ati intilnit la unele mesaje nesolicitate pe care le-ati primit o fraza care incearca sa discolpe expeditorul precizandu-se ca “ Acest email v-a fost trimis pentru ca adresa dvs. de email apare listata intr-un catalog comercial sau intr-o revista de specialitate sau pe un site public.” sau ca “ acest mesaj a fost trimis conform legislatiei internationale privind SPAM-ul sau a legii CAN SPAM”.

5 <http://www.legi-internet.ro/index.php?id=81>

Acest mesaj este o cerere de accept pentru primirea de mesaje cu continut promotional. Daca nu mai doriti sa primiti din partea noastra astfel de mesaje va rugam sa trimiteti un reply cu subiect REMOVE.
This message is forwarded according to the new electronic mail legalization: Section 301, paragraph (a) (2) (c) from S.1618 under the title 3 of the S1618 decree, approved on the 105th SPAM international reg congress, this e-mail will NOT be considered as a SPAM while it includes a method to be removed. *** To be removed Reply to this email with subject: REMOVE. Please allow 24 hours for removal.

Mesajul promotional va este transmis de catre
Adresa dumneavoastra de e-mail a fost gasita pe un site public* sau a fost publicata intr-unul din numeroasele ghiduri de afaceri existente in Romania.
Acest mesaj va este adresat cu scopul de a va invita sa profitati de oportunitatile mentionate.
Nu poate fi considerat 'spam' deoarece contine toate informatiile de contact ale expeditorului precum si modalitati de dezabonare.
Pentru ca va intelegem si apreciem intimitatea ne cerem scuze daca acest mesaj a ajuns din greseala la dumneavoastra.
Va multumim.
Nota: un site public reprezinta site-uri ale camerelor de comert, cataloage online sau alte site-uri de interes general unde adresa dumneavoastra de e-mail era publicata.

Mesaje tip de "motivare a spam-ului"

Ambele afirmatii sunt false. Faptul ca o adresa este publica, nu inseamna ca persoana si-a dat acordul pentru a primi mesaje comerciale. Singura exceptie prevazuta de lege de la obtinerea acordului este Art 12 alin 2 legea 504/2004:

“daca o persoana fizica sau juridica obtine in mod direct adresa de posta electronica a unui client, cu ocazia vanzarii catre acesta a unui produs sau serviciu, in conformitate cu prevederile Legii nr.677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, persoana fizica sau juridica in cauza poate utiliza adresa respectiva, in scopul efectuarii de comunicari comerciale referitoare la produse sau servicii similare pe care acea persoana le comercializeaza, cu conditia de a oferi in mod clar si expres clientilor posibilitatea de a se opune printr-un mijloc simplu si gratuit unei asemenea utilizari, atat la obtinerea adresei de posta electronica, cat si cu ocazia fiecarui mesaj, in cazul in care clientul nu s-a opus initial. “

Afirmatia referitoare la legislatia aplicabila este de asemenea gresita. Nu exista nici o legislatie internationala in domeniul spam-ului. De asemenea nu se va aplica legea americana (CAN SPAM Act) unor mesaje trimise avind ca public tinta cel din Romania si, de cele mai multe ori, chiar trimise de persoane fizice sau juridice romane. Se va aplica legea romana care interzice mesajele comerciale nesolicitate. Vezi si definitia legala a “comunicarilor comerciale” (Art 1. pct 8 Legea comertului electronic)

comunicare comercială - orice formă de comunicare destinată să promoveze, direct sau indirect, produsele, serviciile, imaginea, numele ori denumirea, firma sau emblema unui comerciant ori membru al unei profesii reglementate; nu constituie prin ele însele comunicări comerciale următoarele: informatiile permitând accesul direct la activitatea unei persoane fizice sau juridice, în special pe nume de domeniu sau o adresă de postă electronică, comunicările legate de produsele, serviciile, imaginea, numele ori mărcile unei persoane fizice sau juridice, efectuate de un tert independent față de persoana în cauză, mai ales atunci când sunt realizate cu titlu gratuit;

Referindu-ne la domeniul mai larg al publicitatii pe Internet, trebuie sa luati in considerare si aspectele generale care se regasesc in legea publicitatii⁶ (vezi de ex. Dispozitiile referitoare la publicitatea comparativa sau publicitatea inselatoare). In plus, pentru ca si cutuma joaca un rol important in zona normativa, trebuie luate in considerare si recomandarile IAB (Interactive Advertising Bureau)⁷ sau IAB Romania⁸ pentru tipul de reclama pe care doriti sa-l utilizati fie pe site-ul vostru, fie pe alte site-uri.

4. Contractele incheiate online sunt recunoscute de legea romana

Interpretarea articolelor din capitolul III din legea comertului electronic ne demonstreaza ca un contract de tip click-wrap⁹ (adica acel buton de “Sunt de acord cu termenii “ pe care il apasam sau

6 Legea 148/2000

7 Vezi detalii la <http://www.iab.net/>

8 Vezi detalii la <http://www.iab-romania.ro/>

9 Vezi si articolul Un click... si gata contractul! (I) pentru definirea contractului in general si a contractelor de pe

acea casuta bifata atunci cind suntem de acord cu niste termeni si conditii generale) este legal valabil si in Romania, atunci cind se respecta conditiile impuse de lege – chiar daca nu avem din pacate suficienta jurisprudenta pentru a trage mai multe concluzii despre acest nou tip de contracte.

Art. 9 din aceasta lege numit „ Incheierea contractului prin mijloace electronice” spune in primul alineat :

„(1) Dacă părțile nu au convenit altfel, contractul se consideră încheiat în momentul în care acceptarea ofertei de a contracta a ajuns la cunoștința ofertantului.”

Sa aplicam acest articol la un contract de tip “click-wrap” – sa spunem un contract pe Internet prin care suntem de acord cu termenii ce guverneaza cumpararea online. Practic, textul contractului pus la dispozitie prin Internet de catre firma care ofera posibilitatea de a cumpara (Ofertant) este o oferta de a contracta (uneori titlul acestei sectiuni se numeste si Termeni si Servicii sau Conventie intre parti – acest lucru practic nu are importanta). Orice persoana care doreste sa aiba acces la serviciile respective trebuie sa “accepte oferta de a contracta” .

Legea comertului electronic nu precizeaza ce inseamna aceasta “acceptare”. Nici nu trebuie sa o faca – legea trebuie sa suficient de neexhaustiva pentru a incorpora nu numai prezentele modalitati de a face aceasta acceptare, dar si orice alte modalitati care s-ar putea crea in viitor.

In principiu acceptarea inseamna o actiune din partea cumparatorului (debitor – asa cum il precizeaza legea) – asa cum am precizat si in prima parte a articolului. Actiunea poate sa fie apasarea butonul de “ Accept contractul”, poate sa fie bifarea unei casute linga care este scris “Accept termenii si conditiile” sau orice alta forma care inregistreaza o actiune neechivoca din partea cumparatorului.

Sunt de acord cu Termenii si conditiile

Treci la Pasul 2

Pentru a avea un contract valabil legea cere doar ca aceasta acceptare – sa ajunga la cunostinta ofertantului. Aceasta se poate realiza printr-o anumita insemnare care sa apara intr-o baza de date a ofertantului, un e-mail automat care il primeste ofertantul sau chiar un telefon sau fax primit de ofertant. (ultima optiune este posibila, dar improbabila)

Mai exista o obligatie pe care legea romana o cere in cazul incheierii acestor contracte. Tot art.9 – alin 3 si 4 ne spun ca :

- (3) *În cazul în care destinatarul trimite prin mijloace electronice oferta de a contracta sau acceptarea ofertei ferme de a contracta făcute de furnizorul de servicii, furnizorul de servicii are obligația de a confirma primirea ofertei sau, după caz, a acceptării acesteia, în unul dintre următoarele moduri:*
 - a) *trimiterea unei dovezi de primire prin poșta electronică sau printr-un alt mijloc de comunicare individuală echivalent, la adresa indicată de către destinatar, în termen de 24 de ore de la primirea ofertei sau acceptării;*
 - b) *confirmarea primirii ofertei sau a acceptării ofertei, printr-un mijloc echivalent celui utilizat pentru trimiterea ofertei sau a acceptării ofertei, de îndată ce oferta sau acceptarea a fost primită de furnizorul de servicii, cu condiția ca această confirmare să poată fi stocată și reprodușă de către destinatar.*
- (4) *Oferta sau acceptarea ofertei, precum și confirmarea primirii ofertei sau a acceptării ofertei, efectuate în unul dintre modurile prevăzute la alin. (3), se consideră primite atunci când părțile cărora le sunt adresate pot să le acceseze.*

Internet – articol disponibil la http://legi-internet.ro/blogs/index.php?title=legatura_dintre_click_si_contract&more=1&c=1&tb=1&pb=1

Pe scurt – dacă se încheie contractul pe Internet, Ofertantul are și obligația de a-i confirma primirea acceptării ofertei Cumparatorului în 24 de ore de când s-a primit aceasta. Cum practic aceasta confirmare se face în mod automat – acest termen nu ar trebui să reprezinte o problemă. Aceasta se poate realiza prin trimiterea unui e-mail, alt mijloc de comunicare individuală (eu aș încadra aici și o notificare pe un serviciu de Instant Messaging sau primirea unui SMS) – Alin 3 a) - sau pur și simplu afișarea unei pagini web prin care ești înștiințat că acel contract a fost încheiat și că ar fi bine să salvezi și să printezi pagina respectivă (Alin 3 b) – în cazul în care vorbim de un contract acceptat pe o pagină web.

Încă 2 precizări utile ar mai trebui făcute referitor la încheierea contractelor pe Internet :

a) Alin.1 al art.9 ne precizează la început “Dacă părțile nu au convenit altfel”. Aceasta ar putea duce la concluzia că un Ofertant ar putea să impună condiții diferite de încheiere a contractului. Credem însă că avem de a face cu o „traducere” imprecisă a Art. 11 al Directivei europene privind comerțul electronic care vorbește de „except when otherwise agreed by parties who are not consumers” (exceptând situația când părțile – care nu sunt consumatori – au convenit altfel). Ca atare considerăm că și legea română ar trebui interpretată în sensul că părțile ar putea schimba condițiile stipulate de lege, numai în cazul în care nu avem de a face cu contracte în care să fie implicate persoane fizice.

b) Alin 2 Art 9. face mai ușoară însă toată această procedură și precizează că avem de a face cu un contract încheiat în mod legal atunci când Cumparatorul (Debitorul) începe să execute contractul. De exemplu în cazul unui contract de gazduire, dacă s-a acceptat contractul pe web și cumparatorul a început deja să folosească spațiul pus la dispoziție – se consideră că acel contract a fost încheiat chiar dacă debitorul sau ofertantul încă nu și-au verificat e-mail-ul pentru primirea confirmării. Această precizare este absolut normală în condițiile afacerilor pe Internet în care rapiditatea desfășurării relațiilor contractuale ar face practic inutile prea multe obligații legale – atâta vreme cât părțile au ajuns la un acord.

(2) *Contractul care, prin natura sa ori la cererea beneficiarului, impune o executare imediată a prestației caracteristice se consideră încheiat în momentul în care debitorul acesteia a început executarea, în afară de cazul în care ofertantul a cerut ca în prealabil să i se comunice acceptarea. În acest ultim caz se aplică prevederile alin. (1).*

Nu voi vorbi mult mai în detaliu despre ceea ce trebuie să conțină contractul de comerț electronic – sau mai bine spus acei Termeni și Condiții cu care cel care cumpără trebuie să fie de acord.

Important este ca el să conțină toate elementele esențiale ale unui contract, toate dispozițiile pe care legile speciale (legea comerțului electronic și legea contractelor la distanță) le impun (de exemplu informații dacă prețul include toate taxele, precum și modalitățile de primire a bunului). În afară de aceste obligații generale impuse de lege, comerciantul are o destul de mare libertate în a specifica termenii contractelor, trebuind însă să țină seama și de prevederile legislative privind clauzele abuzive.¹⁰ Cum însă și în afară de aceste elemente, în funcție de obiectul și caracteristicile specifice fiecărei activități, contractul respectiv va trebui să aibă anumite dispoziții, este bine să apelați la un avocat sau consilier juridic care să vă ajute în redactarea acestuia în funcție de obiectul vostru de activitate.

5. Limitarea răspunderii furnizorilor de servicii

Capitolul IV din legea comerțului electronic stipulează condițiile de exonerare a răspunderii furnizorilor de servicii ai societății informaționale, tocmai datorită caracterului specific al acestor activități. Acestea nu sunt direct aplicabile în cazul unui site de comerț electronic, dar vă pot fi utile în cazul în care aveți activități adiacente care pot atrage răspunderea voastră – de ex. administrarea unui forum, posibilitatea de comentarii din partea utilizatorilor la produsele afișate, linkuri către alte

¹⁰ Vezi legea nr.193 din 6 noiembrie 2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori cu modificările aduse prin legea 65/2002

pagini web, etc.

6. Cumparatorul are dreptul sa va trimita bunul inapoi in termen de 10 zile (dreptul de denuntare unilaterala)

Dreptul de denuntare unilaterala al contractului de catre consumator este prevazut in legea contractelor la distanta -articolul 7 alineatul 1.

Consumatorul are dreptul de a denunta unilateral contractul la distanta, in termen de 10 zile lucratoare, fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv. Singurele costuri care pot cadea in sarcina consumatorului sunt cheltuielile directe de returnare a produselor.

Fara riscuri

- ◆ Produsele neperisabile comandate pot fi returnate in termen de maxim 10 zile lucratoare. Dupa returnarea produselor clientii primesc banii inapoi, fara sa li se ceara explicatii sau sa trebuiasca sa aleaga un produs similar

Model de mentionare a dreptului de denuntare unilaterala intilnit pe un site romanesc.

Adica - mai pe intelesul tuturor, legea zice ca acel "30-days money back Guarantee" (Primiti banii inpoi in 30 de zile - garantat) pe care poate l-ati auzit la unele magazine sau in filmele americane exista si in Romania! Numai ca aici termenul este de 10 zile. Nu numai ca acest drept exista, dar magazinul are obligatia de a-l aduce la cunostiinta consumatorului, altfel penalizarile putind fi destul de serioase.

Art. 7 alin 2

In cazul in care comerciantul a omis sa transmita consumatorului informatiile prevazute la art. 4, termenul pentru denuntarea unilaterala a contractului este de 90 de zile

Iar informatiile din articolul 4 sunt, pe langa cele de informare – deja mentionate pe punctul 1, si unele care te obliga sa scrii aceasta clauza cu litere ingrosate:

Art. 4. (1) Comerciantul trebuie sa transmita consumatorului, in scris sau pe un alt suport de informatii durabil, la dispozitia sau accesibil acestuia, in timp util, in perioada executarii contractului, urmatoarele:

... b) conditiile si modalitatile de exercitare a dreptului de ienuntare unilaterala, pentru cazurile prevazute in prezenta ordonanta, sub forma clauzei urmatoare: "Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului sau, in cazul prestarilor de servicii, de la incheierea contractului", redactata cu caractere ingrosate. In cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fara cerere de comanda din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;

Si ca sa punem cireasa de pe tort sa ne referim si la art 14 la care se face referire in art 4:

Art. 14.

Este interzisa livrarea de produse sau prestarea de servicii fara o comanda prealabila din partea consumatorului, daca aceasta livrare implica solicitarea efectuarii unei plati. In cazul livrarilor pentru care nu exista o comanda prealabila, consumatorul este exonerat de orice contraprestatie, lipsa raspunsului neavand valoare de consimtamant.

Ca sa rezum intreaga argumentatie: Daca nu puneti pe site (sau intr-un email trimis consumatorului) toate informatiile cerute de lege, inclusiv acea clauza scrisa cu litere ingrosate, atunci oricine va va putea da bunurile inapoi in termen de 90 de zile!! Si dvs va trebui sa ii dati banii inapoi! Ba si mai grav, pentru ca se considera ca nu v-a facut o comanda s-ar putea sa faceti o livrare si sa va fie foarte greu sa recuperati banii pe acel produs, pentru ca art.14 exonereaza consumatorul de orice contraprestatie in cazul in care nu exista o comanda ferma.¹¹

7. Dispozitii privind executarea contractului

Legea privind contractele la distanta are si citeva dispozitii specifice pentru executarea contractului

¹¹ Vezi si articolul : "Cumparati ceva de pe net ? In 10 zile puteti sa-l trimiteti si va primiti banii inapoi ! - publicat in revista Link2eCommerce

– în cazul unui site de comerț electronic fiind vorba fie livrarea bunului, fie prestarea serviciului. Termenul prevăzut de lege pentru executarea contractului este de 30 de zile (evident este vorba de zile calendaristice) – timp suficient pentru orice magazin online. Totuși, dacă acest lucru nu se poate întâmpla, atunci magazinul trebuie să-l informeze pe consumator de această lucruri precum și să returneze banii, dacă este cazul. Legea română mai prevede însă o dispoziție care poate fi utilă pentru comercianți – în cazul neexecutării produsul poate fi înlocuit de unul similar, în condițiile în care acest lucru este prevăzut în mod expres în contract :

(3) Comerciantul poate livra consumatorului un produs sau serviciu de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate numai dacă acest lucru a fost prevăzut înainte de încheierea contractului și/sau în contract, astfel încât consumatorul să fie informat în mod clar despre această posibilitate. În caz contrar furnizarea unor produse sau servicii similare celor solicitate va fi asimilată cu livrarea fără comandă, astfel cum se prevede la art. 14. Cheltuielile de returnare a produselor, în situația exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului, sunt în acest caz în sarcina comerciantului, element asupra căruia consumatorul trebuie să fie informat.

8. Protecția datelor cu caracter personal – esențială pentru un comerciant online

Orice site de comerț electronic este implicat în mod direct în prelucrarea unor date cu caracter personal. Fie că se cer în mod obligatoriu date cu caracter personal pentru înregistrarea utilizatorilor înainte de procesul de cumpărare, fie că se cer datele doar pentru a permite plata sau pentru a trimite bunurile sau serviciile – practic nu există nici o situație în care un site de comerț electronic să nu colecteze date cu caracter personal.

În domeniul datelor cu caracter personal, mai puțin cunoscut în România la ora actuală, există și un act normativ - Lege nr. 677 din 21 noiembrie 2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date¹² - care stabilește condițiile generale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, ce date pot fi prelucrate și ce obligații au cei care le prelucrează (operatorii). Pentru că e un domeniu nou, credem că este util să prezentăm și aici ce definește legea ca “date cu caracter personal” și “prelucrarea” lor – Art 3.

- a) date cu caracter personal - orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau la mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;**
- b) prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea;**

Să subliniem că definiția de la punctul a) se referă doar la persoanele fizice. Ca atare datele referitoare la persoanele juridice (denumire, sediu, CUI, etc.) nu fac obiectul legii și pot să fie prelucrate în mod liber, fără vreo obligație. Ce sunt practic datele cu caracter personal? Ele pot să fie de la nume, adresă, serie de buletin, CNP până la numărul cartii de credit, contul bancar sau chiar o adresă de e-mail. De asemenea există discuții dacă și o simplă adresă de IP poate fi considerată o dată cu caracter personal¹³, iar în unele state membre ale Uniunii Europene chiar s-au exprimat opinii care să confirme această ipoteză.

¹² Vezi legea la <http://www.legi-internet.ro/index.php?id=80>

¹³ Vezi Este adresa de IP dată cu caracter personal? - http://legi-internet.ro/blogs/index.php?title=este_adresa_de_ip_data_cu_caracter_perso&more=1&c=1&tb=1&pb=1

Sa mai precizam faptul ca institutia competenta in Romania sa verifice modul cum aceasta lege este pusa in aplicare este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - ANSPDCP¹⁴

Sa incercam sa sumarizam obligatiile legale prevazute in legislatia romaneasca, in acelasi timp recomandam insa ca intreaga legislatie prevazute in [site-ul Legile Internetului](#) sa fie parcursa pentru exista si exceptii de la ideile prezentate :

- Sa obtineti acordul persoanelor ale caror date sunt procesate, sa le informati cu privire la datele procesate si cum pot sa-si exercite drepturile legale (acces, interventie, opozitie - vezi capitolul IV din legea 677/2001)
- Sa va notificati catre ANSPDCP. Notificarea este gratuita incepind dinmai 2007. Notificarea presupune practic completarea unui formular prin care descrieti ce tipuri de prelucrari de date cu caracter personal realizati si alte obligatii legale (vezi art 22 din legea 677/2001). Formularele, ca si un ghid detaliate de completare a acestora se gasesc pe site-ul Autoritatii - www.dataprotection.ro
- La realizarea sistemului informatic prin care se vor procesa datele cu caracter personal sa aveti in vedere respectarea cerintelor minime de securitate asa cum sunt ele prevazute de Ordinul Avocatului Poporului nr. 52 din 18 aprilie 2002 privind aprobarea Cerințelor minime de securitate a prelucrării de date cu caracter personal¹⁵

Mai multe detalii puteti gasi cititind legislatia in domeniu, precum si informatiile de pe site-ul Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

Prelucrarea datelor personale

Organizatorul concursului, inregistrat ca operator la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu numarul 2946 pentru trimiterea datelor in strainatate si 2892 pentru folosirea lor pe teritoriul Romaniei, se obliga sa respecte drepturile tuturor participantilor, in conformitate cu prevederile Legii 677/2001 cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. La cererea scrisa a participantului, trimisa la adresa [www.dataprotection.ro](#), Sector 2, Bucuresti, SRL se obliga ca in termen de 15 zile sa actualizeze, sa stearga sau sa intorneze participantii asupra datelor lor personale

Model de nota de pe un site romanesc privind inregistrarea la ANSPDCP

9. Atentie la numele de domeniu si conflictul cu marca inregistrata

Alegerea numelui de domeniu care sa apartina site-ului de comert electronic are o importanta deosebita, mai ales ca intreaga promovare a magazinului se va lega de aceasta adresa de pagina web. De aceea consideram ca este extrem de necesar ca, o data ales numele de domeniu, sa nu existe in viitor nici o problema juridica in legatura cu folosirea lui. Pentru aceasta, inca inainte de realizarea magazinului si inceperea promovarii este extrem de util ca sa facem citeva demersuri :

- O cercetare documentara cu privire la existenta unei marci protejate in Romania similare sau identice cu numele de domeniu ales de noi. Aceasta cercetare documentara se poate face de catre Oficiul de Stat pentru Inventii si Marci (OSIM)¹⁶. In plus, in functie de publicul tinta avut in vedere poate fi utila si o cercetare in baza de date a marcilor comunitare.¹⁷ In momentul in care o astfel de cercetare ar arata ca exista o marca similara existenta, cel mai simplu lucru este sa alegem alt nume de domeniu pe care sa dezvoltam afacerea online.
- Este bine de verificat si daca numele de domeniu ales (sa zicem in .ro) nu exista cumva in

14 Vezi site-ul autoritatii la <http://www.dataprotection.ro>

15 Disponibil la <http://www.dataprotection.ro/images/PDF/3.4.1.pdf>

16 Mai multe detalii despre procedura si preturi gasiti la www.osim.ro

17 Cercetarea se poate face gratuit in baza de date a Oficiului European de Marci si Desene si Modele Industriale - <http://oami.europa.eu/> - baza de date CTM – Community TradeMark

.com sau .net si daca chiar nu este si utilizat pentru un magazin online. Daca acesta exista, se pot ivi probleme ulterioare din partea magazinului in .com bazate pe concurenta neleala sau chiar incalcarea dreptului la marca. Daca acele domenii sunt libere, este bine ca si ele sa fie inregistrate – pentru a fi in afara oricarui pericol.

- Recomandam ca numele de domeniu inregistrat si/sau numele magazinului care va fi folosit pentru promovarea pe Internet sa fie inregistrat ca marca in Romania. Procedura, care se desfasoara la OSIM nu este complicata, nici scumpa si poate sa va aduca pe termen mediu si lung avantaje deosebite – mai ales in conditiile in care marca pe care o promovati va deveni una foarte cunoscuta. Inregistrarea marcii are si o functie de prevenire a oricarui concurent sa va blocheze activitatea prin inregistrarea unei marci similare cu cea a site-ului dezvoltat.

Marca inregistrata
desprecopii - este marca inregistrata OSIM Romania. Ne rezervam dreptul de a interzice folosirea acestei marci fara acordul scris al proprietarilor.

Unele site-uri romanesti au deja denumirea inregistrata ca marca

- Daca dezvoltati propriile produse sau servicii, este bine sa inregistrati si numele lor comercial ca marci.

Exista suficiente exemple in Romania de persoane care au inceput o afacere si au neglijat aceasta parte de protejare a marcilor, iar in timp – dupa ce s-au investit bani seriosi in promovare si publicitate, sa apara o problema legata de una din denumirile folosite – probleme care pot efectiv sa te scoata din afaceri, doar pentru ca s-a uitat sa se parcurga un pas necesar. Doar ginditi-va la o situatie in care peste 5 ani, cind ati devenit numarul unu in nisa pe care vreti sa o exploatați, primiti o notificare prin care aflati ca alta persoana a inregistrat intre timp numele magazinului vostru ca marca si, ca atare, trebuie sa va schimbati numele. Partea buna este ca se pot evita asemenea situatii daca se actioneaza la momentul potrivit. Pentru situatia contrara cind dvs. sunteti titularul unei marci si cineva v-a inregistrat cu rea-credinta domeniul, exista citeva metode pentru a obtine domeniul, dar vor trebui cheltuiti bani sau timp pentru aceasta¹⁸.

10. Dreptul de autor asupra elementelor din magazin.

Puteti intreba ce legatura are dreptul de autor cu comertul electronic ? Pai cam are. Magazinul online (partea de software) este protejat de dreptul de autor. Layout-ul (design-ul sau look&feel-ul) siteului este o opera de creatie care face obiectul dreptului de autor. Imaginile puse pe site, deasemenea. Chiar si descrierea produselor sau alte texte realizate pentru promovarea magazinului pot sa faca obiectul protectiei daca sunt originale.¹⁹ Iata ca avem deja citeva elemente care pot sa ne faca probleme, sau pot sa ne aduca avantaje. Depinde cum le negociem sau cum le gindim inca de la inceputul afacerii.

Ideea de baza este ca trebuie sa ne asiguram ca toate operele care sunt protejate de drept de autor care intra in site-ul nostru sunt in proprietatea firmei care gestioneaza magazinul, sau pot fi utilizate de firma fara restrictii. De obicei modalitatile practice de realizare a acestui lucru sunt destul de diferite, dar citeva sugestii pot fi binevenite :

- Cu siguranta o parte a creatiilor realizate, se vor face de unii angajati in cadrul firmei. Pentru ca dreptul de autor sa apartina firmei, acest lucru trebuie specificat in mod expres in cadrul contractului de munca incheiat cu fiecare din ei.
- In cazul operelor a caror creatie se face in afara firmei, este deosebit de important ca acea

18 Vezi o lista a cazurilor de domenii .ro recuperate de titularii marcilor la - http://www.legi-internet.ro/index.php/Jurisprudenta_IT_Romania/27/0/#328

19 Vezi mai pe larg despre aceste idei in textul Drept de autor, texte copiate si SEO http://legi-internet.ro/blogs/index.php?title=drept_de_autor_texte_copiate_si_seo&more=1&c=1&tb=1&pb=1

bucata de hirtie(numita cel mai des contract) intre firma voastra si cea care face fie magazinul electronic, fie layout-ul sa cuprinda informatii precise referitoare la cesionarea tuturor drepturilor de autor a noii creatii catre firma voastra. In plus este util a se include si o garantie din partea creatorului ca toata opera pusa la dispozitie este una originala. In afara de aceste elemente minimale, in practica contractul poate sa fie extrem de complex in functie de ce doreste o parte sau celalalta, de cerintele tehnice impuse proiectului, de posibilitatile de upgrade sau intretinere – astfel incit si in acest caz apelarea la un specialist poate sa fie utila.

- Din ce in ce mai des se folosesc in creatiile pe web fie programe de calculator, template-uri sau alte opere protejate de drept de autor (imagini, text, sunete, etc.) care sunt puse la dispozitie pe Internet prin licente speciale, care permit re-utilizarea acestora in anumite conditii. Fie ca vorbim de opere sub licente tip General Public License²⁰, fie licente Creative Commons²¹, este foarte importanta citirea cu atentie a licentelor, a drepturilor si obligatiilor avute ca urmare a utilizarii acelor opere si, evident, respectarea acestora. Faptul ca o anumita opera are un regim mai permisiv lasat de autorii sai nu inseamna ca ea este gratuita si poate fi folosit in orice conditii - chiar daca este vorba numai de mentionarea autorului sau a softului folosit, aceste obligatii trebuie indeplinite.

In fine, chestiunile legate de dreptul de autor pot crea si alte probleme, insa aceasta depinde de activitatea practica pe care o desfasurati.

DREPTURI DE AUTOR

Continutul acestui website (text, grafica, logo, iconuri, imagini) sunt proprietatea

e.ro si cad sub incidenta dreptului de autor prevazut de legea romana.

Dreptul de autor pentru anumite texte (articole) sunt reproduse sau adaptate de noi cu acceptul autorilor mentionati la sfarsitul acelu text. Dreptul de autor pentru siglele si sloganele partenerilor si colaboratorilor nostri le apartin acestora, si sunt reproduse cu acceptul lor.

Motorul folosit pentru dezvoltarea acestui magazin este Open Source E-Commerce Solutions, (Copyright (c) 2002 OsCommerce , released under the GNU General Public License), modificat si revizuit de programatorii nostrii.

Puteti vizita OsCommerce la adresa <http://www.oscommerce.com>.

Model de nota cu privire la dreptul de autor asupra diverselor opere prezente in site gasita la magazin online

Scurta concluzie

Evident, sfaturile de mai sus nu reprezinta o analiza juridica exhaustiva si nici un fel de consultanta de specialitate complexa. Ele trebuie citite si intelese ca o introducere primara in ceea ce va asteapta din punct de vedere juridic in momentul in care va ganditi la realizarea unui site web. In plus am incercat sa fiu suficient de general pentru ca cele prezentate sa cuprinda cit mai multe situatii intilnite in practica. Trebuie sa remarcam totusi ca, din punct de vedere practic, uneori problemele sunt mai complexe si apar si alte chestiuni juridice care trebuie privite din perspectiva fiecarui caz in parte.



Acesta opera este licentiata sub

Licenta Creative Commons Attribution-Noncommercial-Share Alike 3.0

Sunteti liber sa copiat, distribuiti, aratati opera sau sa creati opere derivate, dar

- Trebuie sa dati credit autorului original

- Nu puteti utiliza aceasta opera in scop comercial

20 Vezi detalii la <http://en.wikipedia.org/wiki/Gpl>

21 Vezi <http://creativecommons.org/>

