



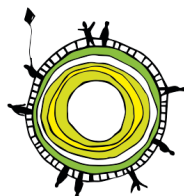
**Asociația pentru Protecția
Vieții Private**

GHID

PRIVIND PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CADRUL COMERȚULUI ELECTRONIC



Finanțat de
Uniunea Europeană





I. CE TREBUIE SĂ ȘTIM DESPRE COMERȚUL ELECTRONIC ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Comerțul electronic este aceeași activitate de antreprenor care este realizată prin orice activități indiferent dacă sunt sau nu licențiate sau autorizate.

Atunci când sau executăm servicii, lucrări sau vindem produse, prin intermediul paginii web, platformelor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, Instagram, Tik-Tok etc.), mijloacelor de comunicare electronică (viber, skype, telegram, signal etc.) sau altor mijloace de comunicații electronice - reprezintă comerț electronic. Excepție de la această regulă fac situațiile realizate în scop personal (ne-comercial).

Pentru desfășurarea activității de comerț electronic, nu se necesită alte acte permissive decât cele care sunt prevăzute pentru activitatea ordinară.

În cazul oferirii serviciilor și vânzarea bunurilor către consumatorii care sunt localizați în Uniunea Europeană, este necesar de a respecta și Regulamentul General privind protecția datelor (nr. 679/2016 – GDPR).

II. CE SUNT DATELE CU CARACTER PERSONAL

Datele personale sunt orice informații ce se referă la o persoană fizică, prin intermediul căreia putem identifica acea persoană sau să stabilim că informațiile se referă la aceasta, cum ar fi: datele din actele de identitate precum numele, prenumele, IDNP, adresa de domiciliu, fotografia, semnătura, sau datele bancare, numărul de telefon, de email, datele privind mijloacele de comunicare, platformele de socializare etc.





III. CINE ESTE SUBIECTUL DE DATE

Subiectul de date este persoana fizică - consumatorul sau reprezentantul persoanei juridice, ale căror date cu caracter personal le colectăm, stocăm și utilizăm atunci când livrăm servicii și bunuri.

IV. CÂND SE CONSIDERĂ CĂ PRELUCRĂM DATE CU CARACTER PERSONAL

Prelucrarea datelor cu caracter personal, ar însemna acțiunile de a colecta, stoca, utiliza, dezvălui, alătura, distruge, sau oricare alte activități de manipulare a datelor cu caracter personal. De regulă, colectăm datele subiecților de date atunci când intrăm în relații de afaceri cu acesta prin intermediul mijloacelor electronice (completarea unei anchete pe pagina web sau telefon, expedierea mesajelor promoționale la adresa de email sau platformele de socializare etc.), le stocăm în evidența internă (baze de date, registre CRM-uri) și le utilizăm pentru livrarea comenzii, oferirea serviciilor sau expedierea mesajelor promoționale.

V. CINE SE FACE RESPONSABIL ÎN CAZUL COMERȚULUI ELECTRONIC

Antreprenorul care a decis să desfășoare activitatea de comerț electronic – reprezintă un operator de date care se face responsabil de activitate și datele pe care le prelucrează în legătură cu aceste servicii.

VI. CE ESTE CONTRACTUL ELECTRONIC

Contractul electronic reprezintă voința părților documentată fie prin:

- semnarea de către părți a documentului cu semnătura electronică.
- acceptarea de către consumator a ofertei (bunului sau serviciului selectat prin pagina web sau prin alte modalități la distanță).





VII. ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR CU CONSUMATORII CARE NU SE AFLĂ ÎN ȚARĂ

Contractul electronic poate fi încheiat prin:

- Semnarea formatului electronic al proiectului de contract cu aplicarea semnăturii electronice;
- Prin acceptarea ofertei de către subiectul de date printr-o acțiune fără echivoc, care de regulă trebuie să fie confirmată spre exemplu prin efectuarea plății prin monedă electronică, confirmare prin sms sau email sau prin alte modalități sigure.

Contractele electronice au aceeași forță doveditoare (juridică) ca și contractele ordinare încheiate pe suport de hârtie.

VIII. CE ÎNSEMNĂ MARKETING-UL DIRECT SAU COMUNICARE COMERCIALĂ

Atunci când colectăm și utilizăm informațiile despre clienți în scopul de a transmite noi servicii și oferte personalizate, sau atunci când spre exemplu expediem informații promoționale prin email, platformele de socializare Facebook, Odnoklassniki Instagram etc., prin email, viber, skype etc.



IX. ÎN CE CONDIȚII PUTEM EFECTUA COMUNICAREA COMERCIALĂ SAU MARKETING DIRECT

Comunicarea comercială o putem efectua atunci când am obținut în prealabil consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal sau avem la bază contractul. În cazul consimțământului, acesta pentru ca să fie valabil, trebuie acordat liber, specifică (cât mai multe detalii) și informat (indicarea scopului, categoriilor de date, termenului de utilizare și consecințele unei astfel de prelucrări) și dreptul de a fi retras la orice etapă însă fără a avea efecte pentru perioada anterioară. Contractul presupune inclusiv cazurile de participare spre exemplu la tombole, promoții, concursuri pentru participarea la care, antreprenorul trebuie să publice în prealabil termenii și condițiile de participare, unde se va include cel puțin: bunurile/serviciile sau quantumul bănesc, condițiile de eligibilitate, perioada concursului, modalitatea de selectare a câștigătorilor, eventualele obligații ale câștigătorilor de a oferi interviuri cu înregistrarea foto/video/audio și diseminarea în mass-media, aspecte cu privire la dreptul al imagine și perioada de valabilitate a concursului.

X. CÂT TIMP TREBUIE SĂ STOCĂM INFORMAȚIILE PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC

Termenul de stocare a informațiilor utilizate în cadrul comerțului electronic este similar celui pentru informațiile păstrate pe suport de hârtie. În acest sens, termenul de stocare a documentelor și informațiilor privind executarea serviciilor sau vânzarea de bunuri este de 5 ani. Pentru celelalte tipuri de date precum: corespondența cu clienții, datele tehnice cu privire la pagina web, datele cu privire la livrare și alte aspecte, se stabilește de către antreprenor, dacă legea nu prevede altfel.



XI. CUM FACEM DOVADA ÎN FAȚA ORGANELOR DE CONTROL PRIVIND DOCUMENTAȚIA

Înregistrările de audit păstrate în evidența paginii web, conturilor de pe platformele de socializare, corespondența prin email sau viber, skype, telegram etc., extrasele din conturile bancare în caz de achitare cu monedă electronică – constituie informația doveditoare care demonstrează realizarea comerțului electronic.

XII. CE TREBUIE SĂ CONȚINĂ O PAGINĂ WEB

Pagina web trebuie să conțină:

a) *Notificarea privind cookie va conține:*

- Denumirea, descrierea scopului în care este utilizat, țara în care se află deținătorul, termenul de stocare;
- Funcțional de setare a tipurilor de cookie;
- Nu trebuie să conțină bife prestabilite cu privire la tipurile de cookie cu excepția celor tehnice;
- Nu trebuie să blocheze navigarea pe site.

b) *Politica de protecție a datelor va conține:*

- Identitatea operatorului (denumire, IDNO, adresa juridică, nume administrator, adresa de email și numărul de telefon);

- Categoriile de date cu caracter personal care sunt necesare pentru oferirea bunurilor/serviciilor, cu indicarea care din acestea sunt obligatorii și care sunt facultative;

- Scopurile în care vor fi utilizate datele;

- Indicarea drepturilor de acces, intervenție și de opoziție, precum și modul în care pot fi indicate (spre exemplu: email, telefon sau prin expedierea unei cereri la adresa juridică);

- Indicarea destinatarilor acestor date;

- Datele de contact ale:

- a) Agenției pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței;

- b) Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;

- c) Persoanei responsabile cu protecția datelor.

- Se vor indica măsurile generale de protecție a datelor cu caracter personal asigurate.

c) *Termeni și condiții de utilizare a paginii web:*

- Oferta (se vor descrie serviciile/produsele, caracteristicile și prețul (sau modul de formare a prețului));

- Acceptanța (se va indica modalitatea de solicitare/acceptare de către client a acestor servicii/bunuri);

- Prețul serviciilor/bunurilor, inclusiv orice preț adițional cu privire la livrare;

- Modalitatea de livrare și de refuz/returnare a serviciilor și bunurilor, inclusiv costurile în caz de neacceptare și/sau returnare.



Asociația pentru Protecția Vieții Private



Această publicație a fost produsă cu suportul financiar al Uniunii Europene. Conținutul acesteia reprezintă responsabilitatea exclusivă a programului „Măsuri de Promovare a Încrederii” implementat de PNUD Moldova și finanțat de Uniunea Europeană. Conținutul publicației aparține autorilor și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.