

ȘCOALA SUPERIOARĂ COMERCIALĂ N. KRETZULESCU



CUMPĂR ONLINE ȘI ȘTIU CE DREPTURI AM!

PROF. DR. MANUELA MOCANU JABER

CUPRINS



I . Ce este comerțul online?

II . Drepturile consumtorului

III. Experiența personală

IV. SITEOLOGIE

CE ESTE COMERȚUL ONLINE?



- Comerțul online reprezintă activitatea de cumpărare sau vânzare prin intermediul transmiterii de date la distanță, activitate specifică politicii expansive a marketingului companiilor comerciale. Prin intermediul Internetului se dezvoltă o relație de servicii și schimb de mărfuri între ofertant și viitorul cumpărător.



DREPTURILE CONSUMTORILOR



- afișarea pe site a informațiilor legate de produs

The screenshot displays the eMAG website interface for a Daewoo washing machine. The browser address bar shows the URL: www.emag.ro/masina-de-spalat-rufe-cu-uscator-daewoo-spalare-10-kg-uscare-7-kg-1400-rpm-clasa-a-dwc-ld1432. The product title is "Masina de spalat rufe cu uscator Daewoo DWC-LD1432, Spalare 10 kg/Uscare 7 kg, 1400 RPM, Clasa A". The product code is "DWC-LD1432". The price is listed as 2.779⁹⁹ Lei, with a 15% discount, resulting in 2.362⁹⁹ Lei. The product has a 4.20 rating from 5 reviews. The estimated delivery date is Wednesday, March 8th. The seller is eMAG. The page includes a large image of the washing machine, a "Distribuie" button, a "Compara" button, and a "Stoc limitat" badge. The bottom navigation bar contains links for "Descriere", "Accesorii compatibile", "Specificatii", "Review-uri (5)", and "Intrebari si raspunsuri (1)". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 05/03/2017 and the time as 19:18.

Masina de spalat cu uscat... x Masina de spalat rufe cu u... x +

www.emag.ro/masina-de-spalat-rufe-cu-uscator-daewoo-spalare-10-kg-uscare-7-kg-1400-rpm-clasa-a-dwc-ld1432

Electrocasnice & Climatizare / Masini spalat rufe / Masini de spalat rufe / Masini de spalat rufe si Uscatoare / Masini de spalat rufe si Uscatoare Daewoo

Masina de spalat rufe cu uscator Daewoo DWC-LD1432, Spalare 10 kg/Uscare 7 kg, 1400 RPM, Clasa A

Cod produs: DWC-LD1432

[Distribuie](#) [Compara](#)

Opinia clientilor:
★★★★☆ 4.20
5 review-uri | 1 intrebare

Estimat de livrare:

Ajunge in **Bucuresti**
Prin curier: **Marti, 7 Mar.** – **Miercuri, 8 Mar.**

[Modifica locatie](#)

Vandut de:
eMAG

[Deschiderea coletului la livrare](#)

2.779⁹⁹ Lei
Economisesti 15%
2.362⁹⁹ Lei
Stoc limitat

Garantie inclusa: [detalii](#)
Persoane fizice: 60 luni

Ridicare gratuita: [detalii](#)
☐ Doresc ridicarea gratuita a produsului vechi

[Adauga in Cos](#)

[Cumpara in Rate](#)
de la 154⁹⁶ Lei / luna

[Adauga la Favorite](#)

Descriere Accesorii compatibile Specificatii Review-uri (5) Intrebari si raspunsuri (1)

19:18 05/03/2017

- - afișarea pe site a datelor pentru a contacta comerciantul

The screenshot displays the eMAG.ro website interface. At the top, there's a navigation bar with the eMAG logo, a search bar containing the text "Ce vrei sa cauti azi?", and links for "Contul meu", "Favorite", and "Cosul meu". Below the navigation bar, a large banner promotes the newsletter sign-up, stating "Aboneaza-te la newsletter-ul eMAG si bucura-te de avantaje!" and "Intri automat in extragerea saptamanala pentru un Card Cadou de 2.000 lei." The sign-up form includes fields for "Nume" and "Email", and a blue "Aboneaza-ma!" button. To the right of the form is a graphic of an eMAG gift card. Below the banner, there's a section for downloading the eMAG app, with a text input field for a phone number (07xxxxxxx) and a "Trimite SMS" button. To the right are buttons for "ANDROID APP ON Google play" and "Available on the App Store". The footer area is divided into five columns: "Servicii pentru clienti" (Deschiderea coletului la livrare, 30 de zile drept de retur, etc.), "Comenzi si livrare" (Contul meu la eMAG, Cum comand online, etc.), "Suport clienti" (Suport 24/7, Formular reparatie produs, etc.), "eMAG.ro" (eMAG Marketplace, Termeni si conditii, etc.), and "Afla Despre" (eMAG Cariere, Showroom-uri, etc.). At the bottom, there are logos for eMAG in different languages (emag.bg, emag.hu), Visa, and MasterCard. The Windows taskbar at the very bottom shows the date and time as 05/03/2017, 19:22.

Masina de spalat cu uscat... x eMAG.ro - cea mai variata... x +

www.emag.ro

Search

☰ eMAG Ce vrei sa cauti azi? 🔍

👤 Contul meu ♥ Favorite 🛒 Cosul meu

Aboneaza-te la newsletter-ul eMAG si bucura-te de avantaje!
Intri automat in extragerea saptamanala pentru un Card Cadou de 2.000 lei.

Nume Email Aboneaza-ma!

Descarca aplicatia eMAG

Lasa-ne numarul tau de telefon si iti vom trimite link-ul de download.

07xxxxxxx Trimite SMS

ANDROID APP ON Google play Available on the App Store

Servicii pentru clienti

- Deschiderea coletului la livrare
- 30 de zile drept de retur
- Garantii si service
- Suport 24/7
- Plata cu cardul in rate fara dobanda
- Finantare in rate prin eCREDIT

Comenzi si livrare

- Contul meu la eMAG
- Cum comand online
- Livrarea comenzilor
- Cele mai noi produse
- Vanzari corporate

Suport clienti

- Suport 24/7
- Formular reparatie produs
- Formular returnare produs
- Formular reclamatiei si sesizari
- Intrebari frecvente
- Con

eMAG.ro

- eMAG Marketplace
- Termeni si conditii
- Prelucrarea datelor cu caracter personal
- Politica de utilizare Cookie-uri
- ANPC
- Vreau sa vand pe eMAG

Afla Despre

- eMAG Cariere
- Showroom-uri
- Fundatia eMAG
- Blog
- Program afiliere

📧 📧 📧

Copyright 2001-2017 Dante International, CUI: 14399840, Reg. Com. J40/372/2002

emag.bg emag.hu VISA MasterCard

www.emag.ro/info/topic/intrebari-frecvente

19:22 05/03/2017

-afișarea unei garanții de produs valabile

The screenshot displays the eMAG website's product warranty page. The browser's address bar shows the URL www.emag.ro/info/garantia-produselor. The page features a left sidebar with navigation links: 'Info', 'Comenzi si livrare', 'Servicii', 'Garantii si service', 'Contul meu', 'Informatii generale', 'Intrebari frecvente', and 'Servicii Mobile'. Below these is a 'Suport 24/7' section with contact details: 'Telefon fix*: 021 200.52.00', 'Telefon mobil*: 0722.25.00.00', and 'Program: L-D: 24/24'. A 'Contact service' section follows with 'Telefon mobil*: 0742.726.843' and 'Program: L-V: 08-20'. The main content area is titled 'Garantia produselor' and includes a breadcrumb trail: 'eMAG > Info Center > Garantii si service > Garantia produselor'. The section 'Garantia produselor vandute de eMAG' explains that all products sold and delivered by eMAG come with a warranty certificate. It details two types of warranties: 'Produse cu certificat de garantie emis de Depanero' (for service access) and 'Produse cu certificat de garantie emis de producator' (for manufacturer/distributor). It also states that products defecting during the warranty period will be repaired by the authorized service network. The page footer shows the Windows taskbar with the time 19:46 and date 05/03/2017.

ANPC - Autoritatea pentru... | AM Your Shopping Bag | H&... | Frigider cu doua usi Indesi... | Garantia produselor

www.emag.ro/info/garantia-produselor

Info

Cauta in info

Comenzi si livrare

Servicii

Garantii si service

Contul meu

Informatii generale

Intrebari frecvente

Servicii Mobile

Suport 24/7

Telefon fix*: 021 200.52.00

Telefon mobil*: 0722.25.00.00

Program: L-D: 24/24

Contact service

Telefon mobil*: 0742.726.843

Program: L-V: 08-20

Garantia produselor

eMAG > Info Center > Garantii si service > Garantia produselor

Garantia produselor vandute de eMAG

Pentru toate produsele vandute si livrate de catre eMAG beneficiezi de certificate de garantie conform legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorilor.

Produse cu certificat de garantie emis de Depanero

Pentru a-ti facilita accesul la service in cazul unei eventuale defectari a produsului in perioada de garantie, am incheiat parteneriate cu marii producatori astfel incat sa-ti putem oferi reparatia prin Depanero, partenerul nostru de service.

Asadar, pentru o parte dintre produsele vandute de eMAG vei primi certificat de garantie emis de Depanero in format electronic. Certificatul il vei primi pe email, dar il poti descarca si din contul tau de client, sectiunea Garantieile mele.

In acest caz, daca produsul se defecteaza in perioada de garantie iti asiguram reparatia prin serviciul Pick-up & return: completezi formularul de reparatie produs, trimitem curierul la tine sa ridice produsul, gratuit, si dupa ce il reparam ti-l inapoiem tot prin curier, gratuit.

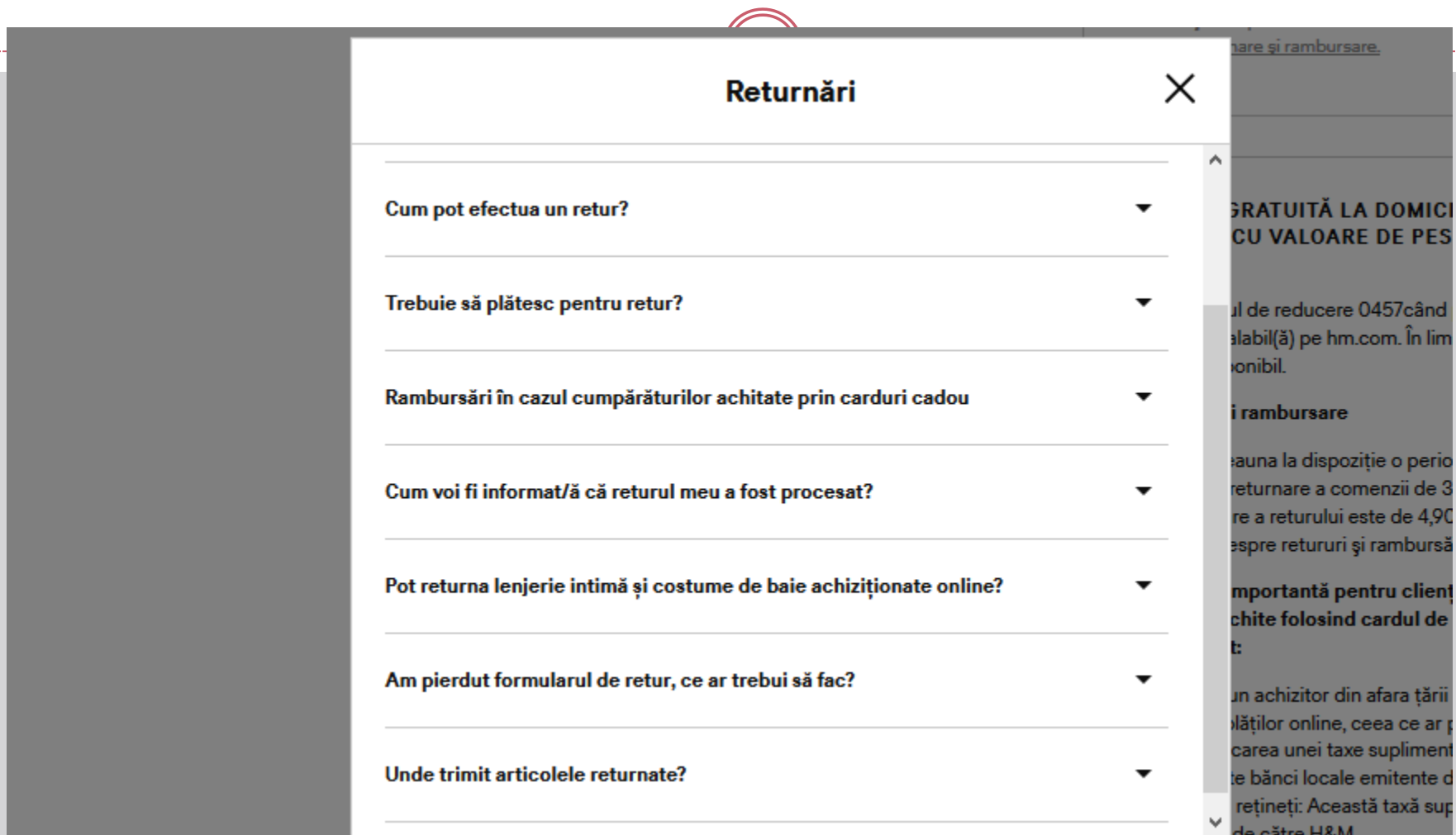
Produse cu certificat de garantie emis de producator

Pentru o parte dintre produsele vandute de eMAG vei primi certificat de garantie emis de producator sau distribuitor in format tiparit. Il gasesti in cutia produsului sau lipit pe exteriorul cutiei. Pastreaza certificatul ca sa poti beneficia de garantie, daca va fi nevoie.

Daca produsul se defecteaza in perioada de garantie, reparatia iti este asigurata de reseaua de service autorizat a producatorului/ distribuitorului, in centrele specificate in certificat. Trebuie doar sa duci produsul defectat la cel mai apropiat centru de service mentionat in certificat, care va prelua intreaga responsabilitate a rezolvarii garantiei.

Conditile de acordare a garantiilor pot varia in functie de producator si sunt stabilite in politicile comerciale ale fiecarui producator, la nivel national.

- - afișarea modalităților de returnare



1

TOTAL

14

FINALIZAȚI COMANDA

sturile de livrare nu sunt confir
ajungeți la pagina de finalizare

returnarea în termen de 30 zile
ca pentru coletele neridicate. C
nare și rambursare.

GRATUITĂ LA DOMICILI
CU VALOARE DE PESTE

ul de reducere 0457când pla
alabil(ă) pe hm.com. În limita
onibil.

și rambursare

eauna la dispoziție o perioadă
returnare a comenzii de 30 c
re a returului este de 4,90 LE
espre retururi și rambursări g

importantă pentru clienții c
dare cu achite folosind cardul de
credit/debit:

H&M a ales un achizitor din afara țării pe

Returnări

×

- numele titularului contului iban turnizat sa fie același cu numele titularului contului H&M (numele înregistrat).
- putem rambursa numai într-un cont bancar românesc.
- vom rambursa în LEI.

Pot returna lenjerie intimă și costume de baie achiziționate online? ▲

Ca și în cazul celorlalte articole, puteți returna lenjerie intimă și costume de baie, cu condiția ca aceste articole să nu fie purtate și să se afle în starea inițială.

Am pierdut formularul de retur, ce ar trebui să fac? ▲

Dacă ați pierdut formularul de retur, îl puteți tipări [aici](#) sau puteți contacta Serviciul pentru clienți ca să vă ajute.

Unde trimit articolele returnate? ▲

IMPORTANT!



- Trebuie să ținem cont că avem dreptul ca bunurile defecte să fie reparate sau înlocuite în termen de doi ani de la cumpărare în întreaga Uniune Europeană. Dacă repararea sau înlocuirea nu este posibilă, avem dreptul la o rambursare sau o reducere de preț.
- Pe lângă acest lucru, consumatorii trebuie să știe faptul că produsele personalizate nu se pot returna.

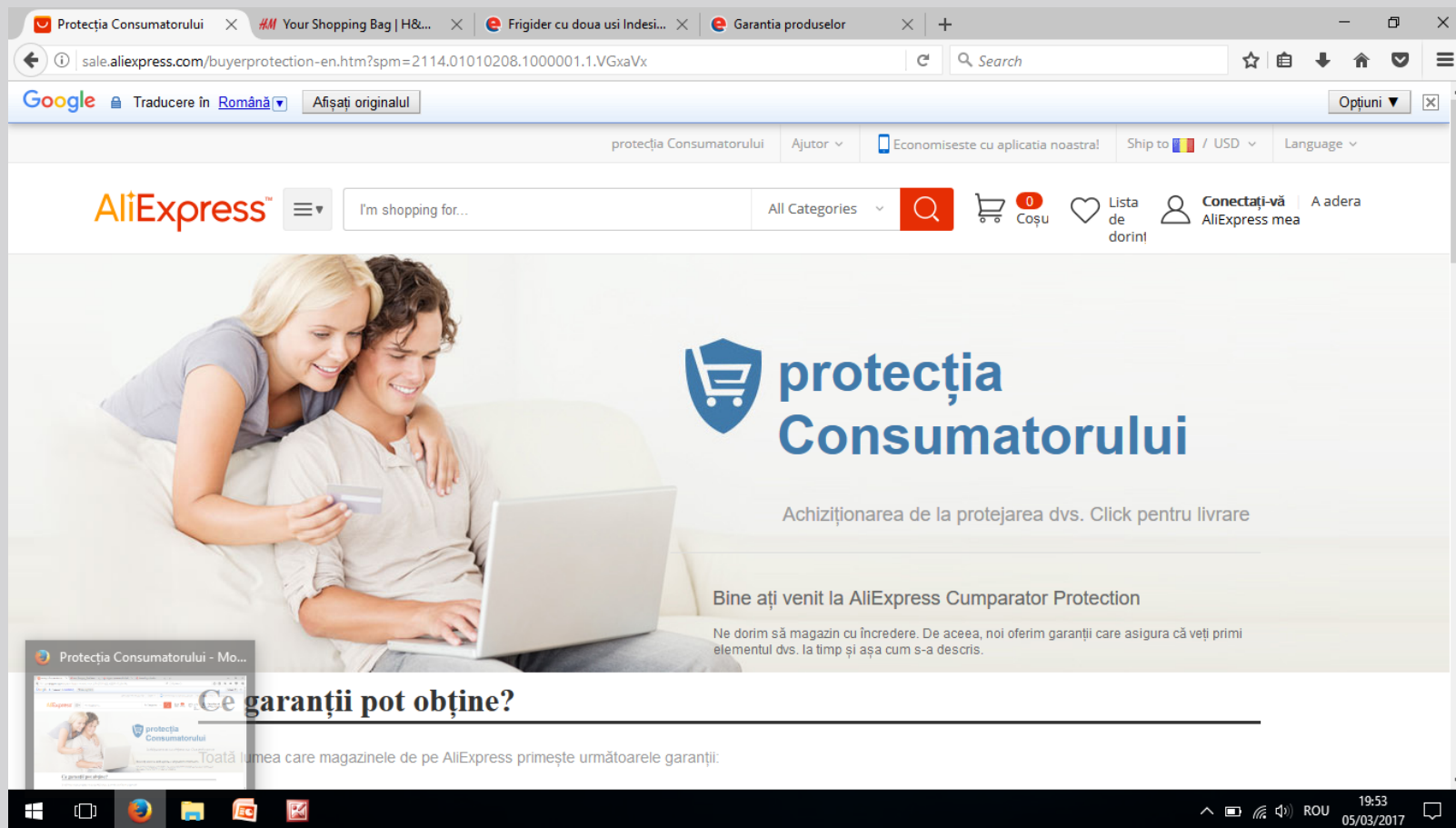
EXPERIENȚĂ PERSONALĂ



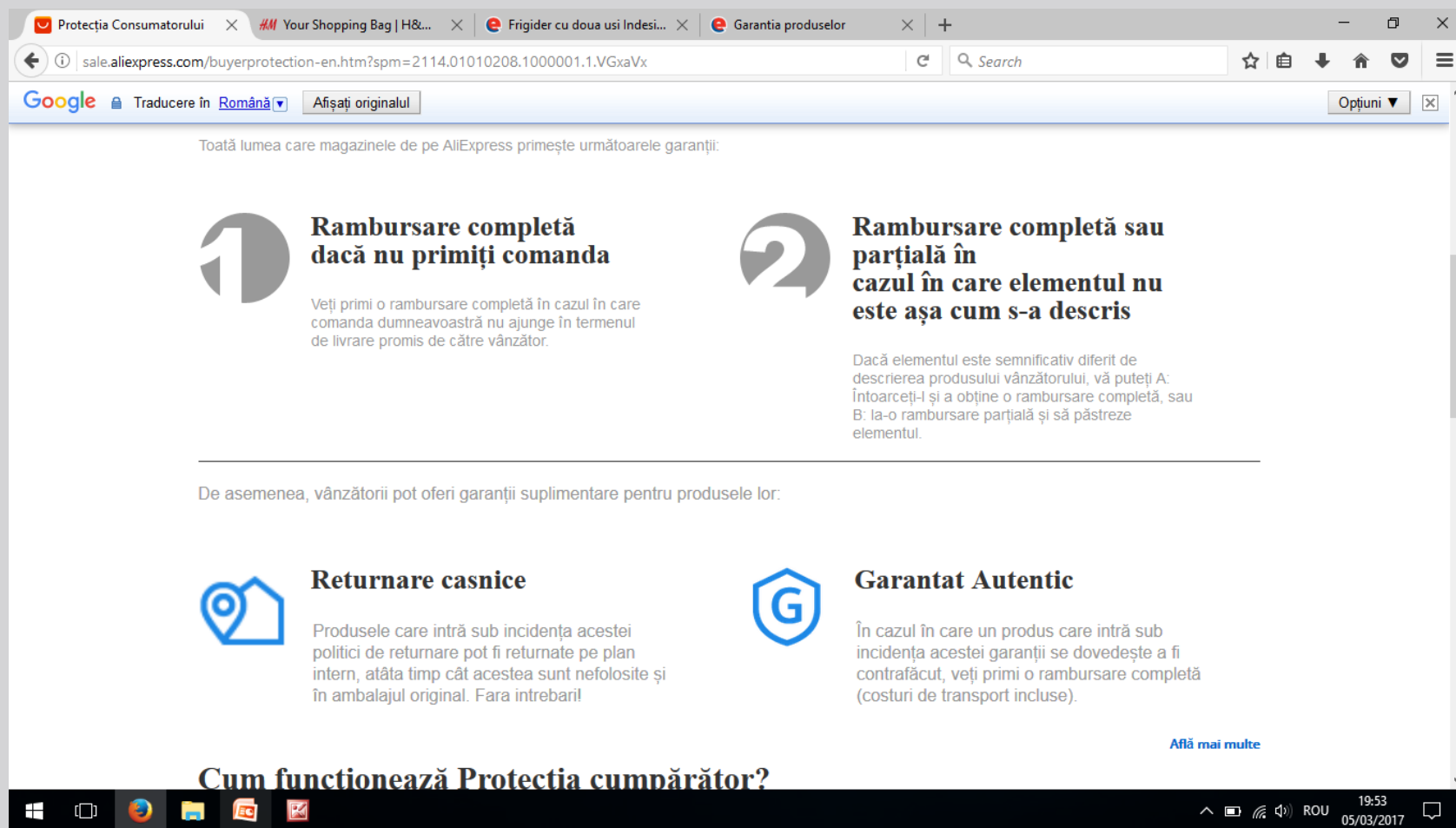
- În noiembrie 2016 am achiziționat de pe site-ul <https://www.aliexpress.com/> husă de telefon. Fiind un site străin, cu produse din afara Uniunii Europene, comanda vine între 30-60 de zile.
- Pentru a putea achiziționa de pe acest site trebuie ca produsul ales să îl plătim pe baza unui card ce conține funcția plății online.



- Trecând cele 60 de zile, am intrat pe site la rubrica –Protecția Consumatorului–



- Și am urmat toți pașii pentru a-mi recupera banii, aceștia fiind virați pe card în maxim două săptămâni de la sesizare.



The screenshot shows the AliExpress Buyer Protection page. At the top, there's a browser window with multiple tabs and the address bar showing a URL. Below the browser, the page title is 'Toată lumea care magazinele de pe AliExpress primește următoarele garanții:'. The main content is divided into four sections, each with a large number in a circle and a title:

- 1 Rambursare completă dacă nu primiți comanda**
Veți primi o rambursare completă în cazul în care comanda dumneavoastră nu ajunge în termenul de livrare promis de către vânzător.
- 2 Rambursare completă sau parțială în cazul în care elementul nu este așa cum s-a descris**
Dacă elementul este semnificativ diferit de descrierea produsului vânzătorului, vă puteți A: Întoarceți-l și a obține o rambursare completă, sau B: la o rambursare parțială și să păstreze elementul.
- Returnare casnice**
Produsele care intră sub incidența acestei politici de returnare pot fi returnate pe plan intern, atâta timp cât acestea sunt nefolosite și în ambalajul original. Fara intrebări!
- Garantat Autentic**
În cazul în care un produs care intră sub incidența acestei garanții se dovedește a fi contrafăcut, veți primi o rambursare completă (costuri de transport incluse).

At the bottom right, there is a link 'Află mai multe'. At the very bottom, there is a black bar with the text 'Cum funcționează Protecția cumpărător?' and a Windows taskbar with the date '05/03/2017' and time '19:53'.

SITEOLOGIE



- <http://www.anpc.gov.ro/articol/746/pe-scurt-despre-drepturile-consumatorilor-la-achizi-iile-online>
- http://www.avocatnet.ro/content/articles/id_26226/Cumparaturile-online-Stii-care-iti-sunt-drepturile.html



VĂ MULȚUMESC
PENTRU
ATENȚIE!