

MAGAZIN CERTIFICAT

Standarde de certificare pentru magazine online

BADGE ACORDAT DOAR DUPĂ VERIFICARE

Scop: criterii clare, verificabile și aplicabile pentru orice magazin online care dorește să afișeze badge-ul „Magazin Certificat”.

Data documentului: 01.07.2026

Cuprins

- 1. Scopul documentului
- 2. Principii generale de certificare
- 3. Niveluri de standarde: obligatoriu, condiționat, recomandat
- 4. Standardele Magazin Certificat
- 5. Checklist de audit rapid
- 6. Reguli pentru acordarea, folosirea și retragerea badge-ului
- 7. Documente obligatorii pe site-ul magazinului
- 8. Surse și documentare

1. Scopul documentului

Acest document stabilește standardele pe care trebuie să le îndeplinească un magazin online pentru a putea primi și afișa badge-ul „Magazin Certificat”. Standardele sunt gândite pentru a verifica dacă magazinul este transparent, legal, sigur pentru cumpărători și responsabil în relația cu clienții.

Documentul este inspirat din modelul serviciilor de certificare existente pe piață, inclusiv din standardele TRUSTED.ro analizate în documentarea proiectului, dar propune o structură proprie, mai extinsă și adaptată serviciului „Magazin Certificat”.

Important: documentul este o propunere de lucru pentru proiect. Pentru lansarea reală a serviciului, standardele trebuie validate de un jurist specializat în comerț electronic, protecția consumatorului și protecția datelor personale.

2. Principii generale de certificare

Certificarea nu trebuie să fie doar un element vizual. Badge-ul trebuie să demonstreze că magazinul a fost verificat pe baza unor criterii clare și că respectă reguli minime de siguranță pentru cumpărători.

- **Transparență:** clientul trebuie să știe exact de la cine cumpără, ce cumpără, cât plătește și ce drepturi are.
- **Legalitate:** magazinul trebuie să respecte legislația aplicabilă comerțului online, protecției consumatorului și protecției datelor personale.
- **Siguranță:** site-ul trebuie să ofere un proces de comandă funcțional, metode de plată sigure și protecție tehnică de bază.
- **Corectitudine comercială:** produsele, prețurile, promoțiile, stocurile și recenziile trebuie prezentate corect, fără practici înșelătoare.
- **Responsabilitate:** magazinul trebuie să aibă o procedură reală de reclamații și să răspundă clienților într-un termen rezonabil.
- **Verificabilitate:** badge-ul trebuie să poată fi verificat prin click, pentru a evita copierea falsă a imaginii de către magazine necertificate.

3. Niveluri de standarde

Pentru o verificare clară, standardele pot fi împărțite în trei niveluri:

- **Obligativ:** criteriu fără de care badge-ul nu poate fi acordat.
- **Condiționat:** criteriu aplicabil doar anumitor magazine, în funcție de produse, servicii, public țintă sau model de business.
- **Recomandat:** criteriu care îmbunătățește încrederea și experiența utilizatorului, dar nu blochează automat certificarea.

4. Standardele Magazin Certificat

Mai jos sunt propuse standardele principale. Ele pot fi transformate ulterior într-un formular de verificare sau într-un audit automat + manual.

Cod	Standard	Ce trebuie verificat	Nivel
MC-01	Identitatea comerciantului	Site-ul afișează clar denumirea firmei, forma juridică, CUI/CIF, numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, sediul social, punctul de lucru dacă există, email, telefon și program de lucru. Informațiile trebuie să fie vizibile din homepage prin link direct, de obicei în pagina Contact sau Despre noi.	Obligativ
MC-02	Date de contact reale	Magazinul oferă cel puțin două metode reale de contact: email sau formular, plus telefon sau chat. Datele trebuie să funcționeze, iar mesajele clienților trebuie să primească răspuns într-un termen afișat pe site.	Obligativ
MC-03	Termeni și condiții	Site-ul are o pagină completă de Termeni și condiții, scrisă clar, în limba română, care explică încheierea contractului, procesul de comandă, plata, livrarea, returul, garanția, reclamațiile și obligațiile părților.	Obligativ
MC-04	Informații despre produse	Fiecare produs/serviciu are descriere corectă, caracteristici esențiale, imagini relevante, disponibilitate/stoc,	Obligativ

		condiții speciale de utilizare și eventuale limitări. Descrierea nu trebuie să inducă în eroare cumpărătorul.	
MC-05	Preț total transparent	Prețul este afișat clar, cu toate taxele incluse. Înainte de finalizarea comenzii, clientul vede costul total: produse, TVA dacă este cazul, livrare, taxe suplimentare, comisioane sau costuri recurente.	Obligativ
MC-06	Promoții și reduceri corecte	Reducerile trebuie prezentate corect, cu preț anterior și preț redus, perioadă de valabilitate și condiții. Sunt interzise reducerile false, presiunea artificială sau mesajele înșelătoare despre stocuri și disponibilitate.	Obligativ
MC-07	Flux de comandă funcțional	Clientul poate adăuga produse în coș, poate verifica detaliile, poate corecta erorile înainte de trimitere și primește confirmare prin e-mail sau ecran de confirmare. Butonul final trebuie să arate clar că se plasează o comandă cu obligație de plată.	Obligativ
MC-08	Acceptare validă a contractului	Termenii și condițiile nu trebuie să fie bifate automat. Clientul trebuie să accepte în mod activ termenii înainte de finalizarea comenzii, iar magazinul trebuie să păstreze dovada comenzii.	Obligativ
MC-09	Drept de retragere și retur	Magazinul informează clar consumatorii despre dreptul de retragere, termenul de 14 zile, excepțiile aplicabile, pașii pentru retur, costurile de retur și pune la dispoziție formular de retragere.	Obligativ
MC-10	Garanții și conformitate	Site-ul menționează garanția legală de conformitate și, dacă	Obligativ

		există, garanțiile comerciale, service-ul, procedura de reparare/înlocuire/rambursare și condițiile de asistență post-vânzare.	
MC-11	Livrare transparentă	Magazinul afișează zona de livrare, firmele de curierat sau metodele disponibile, costurile, termenele estimate, condițiile de livrare internațională și procedura în caz de colet pierdut, întârziat sau deteriorat.	Obligativ
MC-12	Metode de plată sigure	Site-ul afișează metodele de plată acceptate: card, ramburs, transfer bancar, wallet etc. Dacă se acceptă plata online, procesatorul de plăți trebuie menționat, iar pagina de plată trebuie să fie securizată.	Obligativ
MC-13	Securitate tehnică de bază	Site-ul trebuie să folosească HTTPS, să nu aibă erori critice vizibile, să nu colecteze date prin formulare nesecurizate și să aibă măsuri de protecție împotriva accesului neautorizat.	Obligativ
MC-14	Politică de confidențialitate / GDPR	Site-ul are o politică de confidențialitate accesibilă din homepage, care explică operatorul, datele colectate, scopurile, temeiurile legale, destinatarii, perioada de stocare, drepturile persoanelor vizate și modalitatea de exercitare a drepturilor.	Obligativ
MC-15	Cookie banner și politică cookies	Site-ul are un cookie banner corect, mai ales dacă folosește cookie-uri neesențiale, analytics, marketing sau tracking. Utilizatorul trebuie să poată accepta, refuza și modifica preferințele, fără opțiuni prebifate sau presiune vizuală înșelătoare.	Obligativ

MC-16	Newsletter și comunicări comerciale	Magazinul nu trimite mesaje comerciale fără temei legal. Newsletterul trebuie să includă identitatea expeditorului și un mecanism simplu de dezabonare. Consimțământul pentru newsletter nu trebuie să fie ascuns sau bifat automat.	Obligativ
MC-17	Recenzii reale și transparente	Review-urile trebuie să provină de la clienți reali sau să fie marcate corect. Site-ul nu trebuie să publice recenzii false, să ascundă sistematic recenziile negative sau să manipuleze ratingurile.	Obligativ
MC-18	Procedură de reclamații	Magazinul are o procedură internă de soluționare a reclamațiilor, cu adresă de contact dedicată sau formular. Clientul primește confirmare și răspuns într-un termen afișat, recomandat maximum 14 zile calendaristice.	Obligativ
MC-19	Soluționarea alternativă a litigiilor	Site-ul trebuie să informeze consumatorii despre posibilitatea de a apela la ANPC/SAL sau la mecanismele europene actuale de redresare a consumatorilor. Referințele către platforme dezactivate trebuie actualizate.	Obligativ
MC-20	Link către ANPC	Site-ul afișează vizibil link către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, conform practicilor de informare a consumatorilor.	Obligativ
MC-21	Produse legale și necontrafăcute	Magazinul nu comercializează produse contrafăcute, furate, ilegale sau care încalcă drepturi de marcă. Pentru branduri, licențe sau produse originale, magazinul trebuie să	Obligativ

		poată prezenta documente justificative dacă i se solicită.	
MC-22	Autorizări speciale	Dacă magazinul vinde produse reglementate, trebuie să afișeze și să poată dovedi autorizațiile necesare: alimente, suplimente, cosmetice, medicamente, bijuterii, produse pentru copii, turism, servicii financiare etc.	Condiționat
MC-23	Protecția minorilor și conținut 18+	Dacă magazinul vinde produse destinate adulților sau conține materiale nepotrivite minorilor, trebuie să existe avertizare clară, control de acces și limitări de vârstă.	Condiționat
MC-24	Conținut original și drepturi de autor	Textele, imaginile, logo-urile, descrierile și materialele media trebuie să fie originale, licențiate, preluate legal sau aflate în domeniul public. Magazinul trebuie să aibă o adresă pentru raportarea încălcării drepturilor de autor.	Obligativ
MC-25	Politică anti-fraudă și raportare abuzuri	Magazinul oferă o metodă prin care utilizatorii pot raporta produse false, activități ilegale, încălcări de marcă, conținut copiat sau tentative de fraudă. Sesizările trebuie analizate rapid.	Obligativ
MC-26	Marketplace / vânzători terți	Dacă site-ul funcționează ca marketplace, trebuie să explice clar cine este vânzătorul real, cine livrează, cine răspunde pentru retur și garanție, cum sunt verificați vânzătorii și cum sunt afișate produsele sponsorizate sau rezultatele de căutare.	Condiționat
MC-27	Servicii digitale și abonamente	Dacă magazinul vinde servicii digitale sau abonamente, trebuie să explice durata, reînnoirea, anularea,	Condiționat

		taxarea recurentă, accesul la conținut și condițiile de încetare.	
MC-28	Accesibilitate și utilizare corectă	Site-ul trebuie să fie ușor de folosit, să nu ascundă informații importante și să nu folosească dark patterns: opțiuni greu de găsit, butoane confuze, costuri ascunse sau dificultăți artificiale la retur/dezabonare.	Recomandat
MC-29	Performanță și funcționalitate	Site-ul trebuie să se încarce rezonabil, să funcționeze pe mobil și desktop, să nu aibă pagini esențiale nefuncționale și să permită finalizarea comenzii fără blocaje tehnice majore.	Recomandat
MC-30	Afișarea badge-ului	Badge-ul „Magazin Certificat” se afișează doar după aprobare, prin script oficial sau link verificabil. Imaginea nu poate fi modificată, copiată local sau folosită după expirarea certificării.	Obligatori
MC-31	Verificare periodică	Magazinul acceptă verificări periodice, cel puțin anual sau ori de câte ori apar sesizări serioase. Certificarea poate fi suspendată dacă standardele nu mai sunt respectate.	Obligatori
MC-32	Obligația de notificare	Magazinul trebuie să anunțe „Magazin Certificat” când schimbă firma, domeniul, politica de retur, procesatorul de plăți, modelul de business sau categoria principală de produse.	Obligatori

5. Checklist de audit rapid

Acest checklist poate fi folosit de echipa „Magazin Certificat” înainte de acordarea badge-ului.

1. Există pagină Contact cu firmă, CUI, Registrul Comerțului, adresă, email, telefon și program?
2. Există Termeni și condiții compleți și ușor de găsit?
3. Există Politică de retur cu termen de 14 zile și formular de retragere?

4. Există Politică de confidențialitate GDPR și Politică de cookies?
5. Cookie bannerul permite acceptare, refuz și modificarea preferințelor?
6. Prețul final este vizibil înainte de plasarea comenzii?
7. Fluxul de comandă funcționează complet și trimite confirmare?
8. Termenii și condițiile sunt acceptați activ, fără bifă automată?
9. Sunt afișate clar metodele de plată, livrare și procesatorul de plăți?
10. Există informații despre garanția legală și service/post-vânzare?
11. Există procedură de reclamații și informații despre ANPC/SAL?
12. Produsele sunt legale, originale și prezentate corect?
13. Review-urile sunt reale și nu induc în eroare?
14. Site-ul este securizat HTTPS și funcționează pe mobil?
15. Dacă există produse speciale, sunt afișate autorizațiile necesare?
16. Badge-ul va fi implementat prin script/link verificabil, nu ca simplă imagine copiată?

6. Reguli pentru acordarea, folosirea și retragerea badge-ului

6.1 Acordarea badge-ului

Badge-ul se acordă doar după verificarea documentelor și a site-ului. Verificarea poate fi automată pentru elemente tehnice simple și manuală pentru criteriile juridice, de conținut și de experiență a utilizatorului.

- Magazinul completează formularul de înscriere și oferă date reale despre companie.
- Echipa verifică paginile obligatorii, fluxul de comandă, politicile, securitatea și eventualele autorizații.
- Dacă există probleme, magazinul primește o listă de remedieri.
- Badge-ul se acordă doar după rezolvarea problemelor obligatorii.

6.2 Folosirea badge-ului

- Badge-ul trebuie să fie vizibil pe homepage și poate fi afișat și în coș, checkout, footer sau pagina de produs.
- La click, badge-ul trebuie să ducă la o pagină de verificare a certificatului.
- Pagina de verificare trebuie să afișeze numele magazinului, domeniul verificat, statusul certificatului, data acordării și data expirării.
- Badge-ul nu poate fi alterat, recolorat sau folosit pentru alte domenii decât cele aprobate.

6.3 Suspendare sau retragere

Certificarea poate fi suspendată sau retrasă dacă magazinul nu mai respectă standardele, nu răspunde reclamațiilor, folosește date false, manipulează recenzii, comercializează produse ilegale sau refuză remedierea unor probleme grave.

7. Documente obligatorii pe site-ul magazinului

Document / pagină	Conținut minim
Contact / Date firmă	Denumire firmă, CUI, J, adresă, email, telefon, program, punct de lucru dacă există.
Termeni și condiții	Reguli de cumpărare, contract, comandă, plată, livrare, retur, garanție, reclamații.
Politica de retur	Drept de retragere, termen, pași, formular, costuri, excepții.
Politica de confidențialitate	Operator, date prelucrate, scopuri, temeiuri, destinatari, stocare, drepturi GDPR.
Politica de cookies	Tipuri de cookie-uri, scopuri, durată, terți, mecanism de consimțământ.
Garanții și service	Garanția legală, garanții comerciale, service, post-vânzare.
Livrare și plată	Zone de livrare, costuri, termene, curieri, procesatori de plată.
Reclamații / SAL / ANPC	Procedură internă, termen de răspuns, link ANPC/SAL și informații actuale pentru litigii.

8. Surse și documentare

Pentru redactarea standardelor au fost folosite ca punct de plecare standardele TRUSTED.ro transmise în documentul atașat, iar lista a fost completată cu cerințe și bune practici actuale pentru comerț online, protecția consumatorului, date personale, cookies, reclamații și badge verificabil.

- Standarde TRUSTED.ro, versiunea 1.4, valabilă de la 15.03.2021 – document de referință primit în cadrul temei.
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor la distanță: https://anpc.ro/anpcftp/legislatie/oug_34_140616.pdf
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic – obligații generale de informare ale furnizorilor de servicii online.
- Regulamentul (UE) 2016/679 – GDPR, art. 13 privind informațiile oferite persoanei vizate la colectarea datelor: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02016R0679-20160504>
- ANPC – Soluționarea Alternativă a Litigiilor (SAL): <https://anpc.ro/sal/>
- Comisia Europeană – Consumer Redress in the EU și informarea privind dezactivarea platformei ODR/SOL începând cu 20.07.2025: https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation_en
- Regulamentul (UE) 2019/1150 privind transparența pentru servicii de intermediere online, util pentru cazurile de marketplace: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32019R1150>

Notă finală

Standardele „Magazin Certificat” trebuie comunicate public, într-o pagină dedicată, pentru ca magazinele să știe exact ce li se verifică, iar cumpărătorii să înțeleagă ce înseamnă badge-ul.

Recomandarea este ca fiecare criteriu să aibă status: îndeplinit, parțial îndeplinit, neîndeplinit sau neaplicabil.

Pentru un serviciu real, este recomandată combinarea verificării automate cu verificarea manuală și păstrarea unei arhive a fiecărei certificări: capturi de ecran, pagini verificate, data verificării, persoana care a verificat și lista de remedieri transmise magazinului.