SITE SOS

GHID EXPLICATIV: CE ÎNSEAMNĂ ȘI CE PREVĂD NOUL GHID ANPC 2026 ȘI ORDONANȚA 18/2026

Un material oferit de echipa SiteSOS.ro

CE VEI GĂSI ÎN ACEST GHID?

Acest material explică pe înțelesul tuturor regulile care guvernează comerțul online din România, bazându-se pe **două documente fundamentale**:

01

GHIDUL ANPC 2026

Un manual practic creat pentru a detalia bunele practici, drepturile consumatorilor și normele de securitate cibernetică în mediul digital.

02

ORDONANȚA DE URGENȚĂ 18/2026 (OUG 18)

Un act normativ strict care modifică legislația națională (transpunând directive europene) pentru a combate „greenwashing-ul”, pentru a spori transparența și a reglementa contractele financiare la distanță.

Scopul acestui ghid este **să te informeze, să te protejeze** și **să te ajute** să faci alegeri corecte și sigure în mediul online.

PARTEA I:
REGLEMENTĂRI COMUNE

(Cum se completează cele două documente)

01 1. COMBATEREA INTERFEȚELOR ÎNȘELĂTOARE ȘI A „MODELELOR ÎNTUNECATE" (DARK PATTERNS)

CE ÎNSEAMNĂ:

Dark patterns sunt practici de design digital menite să manipuleze consumatorii să ia decizii pe care altfel nu le-ar lua (ex: abonări forțate, ascunderea costurilor)

CE PREVĂD DOCUMENTELE:

GHID ANPC 2026

Ghidul ANPC oferă exemple clare de evitat, cum ar fi crearea unei urgențe false (cronometre mincinoase de tipul „doar astăzi;;) sau îngreunarea anulării unui serviciu

00:59:00
DOAR ASTĂZI!

OUG 18/2026

OUG 18 interzice strict prin lege proiectarea interfețelor într-un mod care distorsionează deciziile, sancționând solicitările repetate (ferestre pop-up insistente) și procedurile de anulare a abonamentelor mai complicate decât cele de înscriere

ANULARE ABONAMENT
PREA COMPLICAT

02 2. FACILITAREA TEHNICĂ A DREPTULUI DE RETRAGERE

CE ÎNSEAMNĂ:

Consumatorii au dreptul legal de a returna produsele cumpărate online în termen de 14 zile calendaristice, fără justificare

CE PREVĂD DOCUMENTELE:

Ghidul detaliază modul de calcul al acestor zile și excepțiile (ex: produse desigilate de igienă)

OUG 18 vine cu o inovație tehnică majoră: obligă toți comercianții să implementeze o „funcție de retragere” direct pe site. Acesta trebuie să fie un buton vizibil și permanent etichetat **„retrageți-vă din contract aici”**, permițând anularea online rapidă, iar formularele PDF sau solicitarea de cereri de retur pe email sunt **STRICT INTERZISE.**

Formularele PDF și solicitarea de cereri de retur pe email sunt STRICT INTERZISE.

03 3. EXTINDEREA ȘI CLARIFICAREA INFORMAȚIILOR PRECONTRACTUALE

CE ÎNSEAMNĂ:

Datele pe care clientul trebuie să le vadă clar înainte de a apăsa butonul de plată.

CE PREVĂD DOCUMENTELE:

GHID ANPC 2026

Ghidul ANPC obligă comercianții să afișeze caracteristicile produsului, identitatea reală a vânzătorului și prețul total (inclusiv taxele) chiar pe pagina de comandă

- CARACTERISTICILE PRODUSULUI
- IDENTITATEA REALĂ A VÂNZĂTORULUI
- PREȚUL TOTAL (INCLUSIV TAXELE)

OUG 18/2026

OUG 18 extinde această listă, obligând comercianții să afișeze și informații despre caracteristicile sociale sau de mediu ale produsului, circularitatea, durabilitatea și posibilitatea de reciclare

- CARACTERISTICI SOCIALE
- CARACTERISTICI DE MEDIU
- CIRCULARITATE
- DURABILITATE
- POSIBILITATEA DE RECICLARE

04 4. EVIDENȚIEREA CLARĂ A GARANȚIILOR (LEGALĂ VS. COMERCIALĂ)

CE ÎNSEAMNĂ:

Diferențierea clară între garanția de bază obligatorie și promisiunile suplimentare ale producătorului.

GARANȚIE LEGALĂ
- obligatorie

GARANȚIE COMERCIALĂ
- suplimentară

CE PREVĂD DOCUMENTELE:

GHID ANPC 2026

Ghidul ANPC explică faptul că garanția legală de conformitate este obligatorie (2 ani pentru produse noi) și gratuită, distinctă de orice garanție comercială

GARANȚIE LEGALĂ DE CONFORMITATE

2 ANI
- obligatorie
- gratuită

GARANȚIE COMERCIALĂ
- suplimentară

OUG 18/2026

OUG 18 standardizează vizual acest lucru: impune utilizarea unei „notificări armonizate" pentru garanția legală și a unei „etichete armonizate" pentru garanția comercială de durabilitate, la nivelul întregii Uniuni Europene, pentru a elimina confuziile

NOTIFICARE ARMONIZATĂ
GARANȚIE LEGALĂ

ETICHETĂ ARMONIZATĂ
GARANȚIE COMERCIALĂ DE DURABILITATE

05 5. PRODUSELE DIGITALE ȘI ACTUALIZĂRILE DE SOFTWARE

CE ÎNSEAMNĂ:

Reguli pentru conținutul descărcabil (ex: jocuri, filme) și serviciile digitale (ex: cloud, rețele sociale)

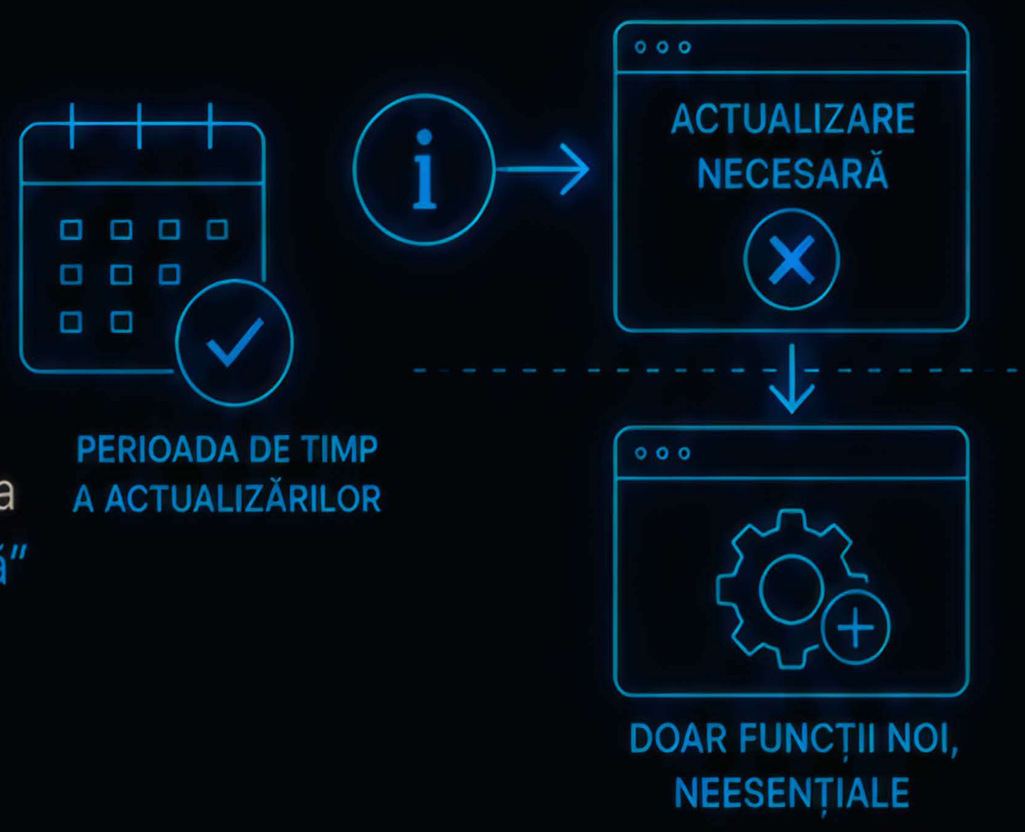
CE PREVĂD DOCUMENTELE:

GHID ANPC 2026

Ghidul ANPC precizează că, în cazul conținutului digital, consumatorul își pierde dreptul de retur odată ce a consimțit expres la începerea descărcării

OUG 18/2026

OUG 18 adaugă reguli stricte privind actualizările de software: comerciantul este obligat să informeze clientul perioada de timp în care vor fi furnizate actualizări și interzice prezentarea unei actualizări ca fiind „necesară" dacă ea doar adaugă funcții noi, neesențiale



II PARTEA A II-A: PREVEDERI SPECIFICE DOAR PENTRU GHIDUL ANPC

Ghidul funcționează ca un manual tehnic și de siguranță, intrând în detalii pe care legea generală nu le acoperă.

01 SECURITATEA CIBERNETICĂ ȘI ROLUL DNSC

CE ÎNSEAMNĂ:

Măsuri tehnice pe care magazinele online trebuie să le ia pentru a proteja datele și banii clienților, sub coordonarea Directoratului Național de Securitate Cibernetică (DNSC)

DNSC

MĂSURI PRACTICE CERUTE:

ACTUALIZĂRI CONSTATE:
Platformele și scripturile trebuie ținute la zi pentru a preveni atacurile informatice

PAROLE COMPLEXE ȘI MFA:
Magazinele trebuie să impună parole de minimum 8 caractere (cu litere mari, mici, cifre, simboluri) și să ofere Autentificarea Multifactor (MFA/2FA – logarea în doi pași)

2FA

CONEXIUNI SIGURE:
Folosirea obligatorie a protocolului SSL/TLS, adresa web trebuind să înceapă cu „https://" pentru a cripta informațiile

https://

DIVULGAREA COORDONATĂ A VULNERABILITĂȚILOR (CVD):
Comercianții sunt instruiți să aibă un punct de contact public unde experții în securitate pot raporta erorile site-ului înainte de a fi exploatate de hackeri

III PARTEA A III-A: PREVEDERI SPECIFICE DOAR PENTRU ORDONANȚA 18/2026

OUG 18 transpune noi directive UE, axându-se pe ecologie, reparabilitate și corectitudine financiară.

OUG 18/2026

01 NOȚIUNI ȘI SANCȚIUNI CONTRA "DEZINFORMĂRII ECOLOGICE" (GREENWASHING)

CE ÎNSEAMNĂ:

Prevenirea situațiilor în care un produs este promovat fals ca fiind „prietenos cu mediul".

REGULA NOUĂ:

Este interzisă utilizarea de „afirmații generice legate de mediu" (ex: produs „verde", „eco") dacă producătorul nu poate demonstra o performanța de mediu excelentă, oficial recunoscută

Orice „etichetă de durabilitate" afișată trebuie să fie bazată pe un sistem oficial de certificare emis de o parte terță independentă sau de o autoritate publică

02 2. PUNCTAJUL POSIBILITĂȚII DE REPARARE ȘI COMBATEREA OBSOLESCENȚEI PROGRAMATE

CE ÎNSEAMNĂ:

Dreptul consumatorului de a ști cât de ușor se poate repara un produs și interdicția de a programa defectarea acestuia.

REGULA NOUĂ:

Comercianții trebuie să afișeze „punctajul posibilității de reparare" și informații despre disponibilitatea și costul pieselor de schimb.

PUNCTAJUL POSIBILITĂȚII DE REPARARE

7,8 / 10

- PIESE DE SCHIMB DISPONIBILE
- COST PIESE ACCESIBIL
- DISPONIBILITATE 5 ANI

REGULĂ NOUĂ:

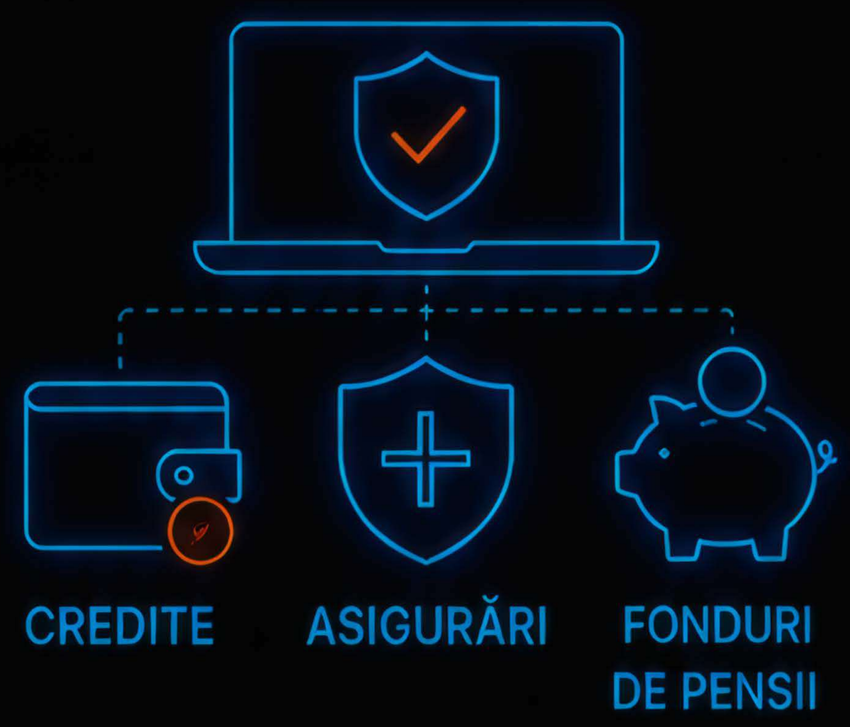
Se interzice strict îndemnarea consumatorului să schimbe consumabilele mai devreme decât este tehnic necesar și este ilegal să se ascundă faptul că funcționarea dispozitivului se va deprecia dacă se folosesc accesorii neoriginale.

NU SCHIMBA MAI DEVREME → FĂRĂ RESTRICȚII ASCUNSE → ACCESORII NEORIGINALE INTERZISE

03 3. REGLEMENTĂRI DETALIATE PENTRU SERVICIILE FINANCIARE LA DISTANȚĂ

CE ÎNSEAMNĂ:

Reguli pentru credite, asigurări sau fonduri de pensii contractate pe internet.



REGULA NOUĂ:

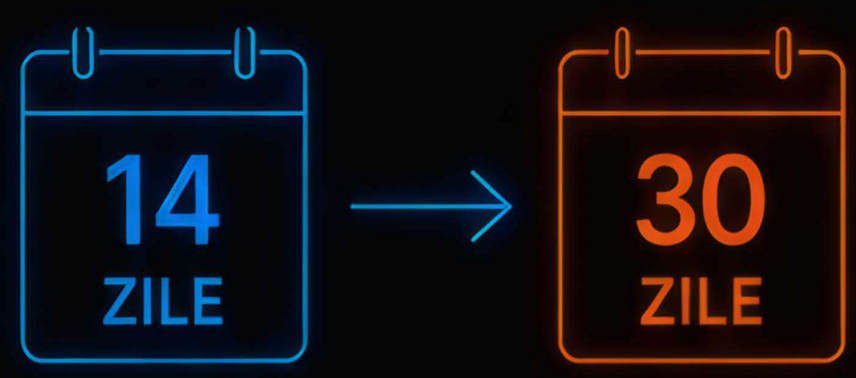
Comercianții din zona financiară sunt obligați să ofere consumatorilor „explicații adecvate" înainte de semnarea contractului, prezentând transparent consecințele neplății sau riscurile.

EXPLICAȚII ADECVATE

- Consecințele neplății
- Riscurile asociate
- Informații prezentate transparent

Dacă folosesc roboți (chatbots) pentru a vinde aceste servicii, clientul are dreptul să solicite oricând intervenția unei persoane umane.

De asemenea, termenul de retragere pentru contractele aferente pensiilor personale a fost extins la 30 de zile calendaristice.

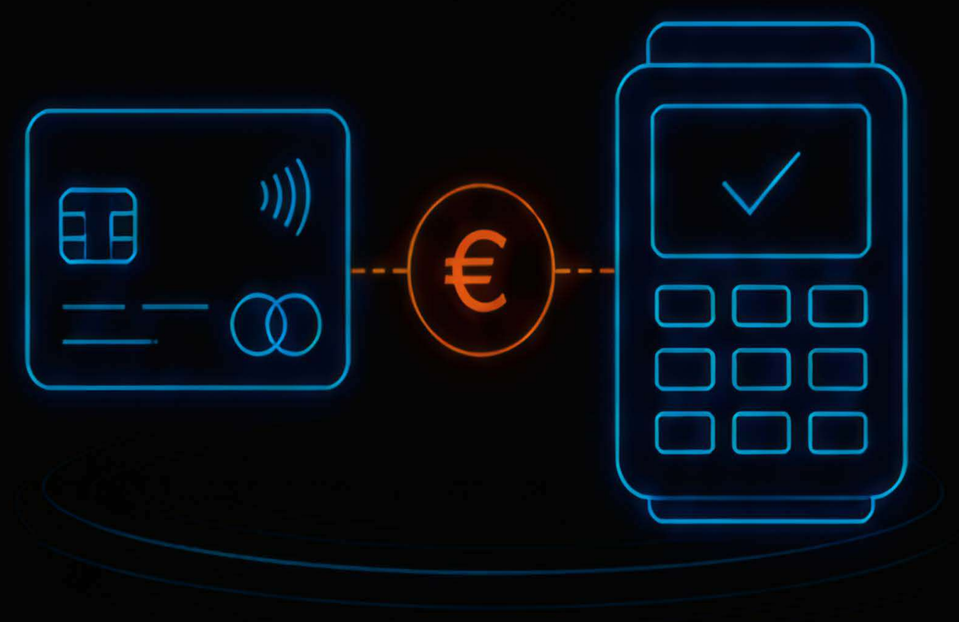


PENSII PERSONALE

04 4. INTERZICEREA COMISIOANELOR ABUZIVE LA PLATĂ

CE ÎNSEAMNĂ:

Oprește practica de a taxa clienții suplimentar, în mod nejustificat, la momentul plății.



REGULA NOUĂ:

Profesioniștilor le este strict interzis să perceapă de la clienți comisioane pentru utilizarea unui anumit mijloc de plată (cum ar fi plata cu cardul) care să depășească costul real pe care ei înșiși îl suportă pentru acea tranzacție.

COMISION PERMIS

COST REAL AL TRANZACȚIEI = COMISION PERMIS

COMISION INTERZIS

COMISION PERCEPUT > COST REAL AL TRANZACȚIEI

05 5. SANCȚIUNI ȘI AMENZI SPECIFICE

CE ÎNSEAMNĂ:

Fără aplicarea legii, aceste drepturi nu ar avea forță, prin urmare ordonanța impune praguri financiare clare pentru abateri.

REGULA NOUĂ:

Pentru nerespectarea noilor prevederi (neafișarea butonului de retragere, comisioane abuzive de plată, ascunderea informațiilor despre produsele financiare sau folosirea de interfețe/ dark patterns care manipulează), sancțiunile contravenționale sunt cuprinse între 5.000 lei și 15.000 lei.

- Neafișarea butonului de retragere
- Comisioane abuzive de plată
- Ascunderea informațiilor despre produsele financiare
- Folosirea de interfețe / dark patterns care manipulează

SITE SOS

SCUTUL TĂU DIGITAL: AUDIT, IMPLEMENTARE ȘI MENTENANȚĂ CONTINUĂ

Nu aștepta până când vei primi o notificare de control pentru a acționa. Consultanța juridică îți poate oferi liniile directoare, însă este nevoie de specialiști în arhitectură web pentru a asigura funcționalitatea legală a platformei. Echipa de la SiteSOS lucrează direct în profunzimea codului tău pentru a elimina vulnerabilitățile și a te feri de sancțiuni.

Serviciul nostru complet pentru alinierea la **OUG 18** și **normele ANPC** implică **digitalizarea fluxurilor de retur**, înlăturarea tacticilor manipulatorii **(Dark Patterns)** și, mai presus de toate, garantarea securității site-ului tău prin serviciul dedicat de **Mentenanță E-commerce**.

1. AUDIT TEHNIC GRATUIT

Examinăm detaliat arhitectura site-ului tău, scoțând la lumină hibele de securitate și deficiențele UX vizate de lege.

2. INTERVENȚIE CU ZERO DOWNTIME

24/7

Procesul de conformare se realizează pe un server de staging securizat, garantând că funcționarea magazinului tău nu este întreruptă.

3. PROTECȚIE PE TERMEN LUNG

Prin intermediul pachetelor noastre de mentenanță, menținem sistemul actualizat și protejat împotriva oricăror vulnerabilități, oferindu-ți conformitate continuă.

FĂ PRIMUL PAS PENTRU A ELIMINA RISCUL AMENZILOR ȘI AL SUSPENDĂRII SITE-ULUI TĂU.

PROGRAMEAZĂ ACUM o ANALIZĂ TEHNICĂ A MAGAZINULUI ACCESÂND SiteSOS.ro

SITE SOS

ÎMPREUNĂ PENTRU UN E-COMMERCE SIGUR ȘI CONFORM

WEBSITE
www.sitesos.ro

EMAIL
ajutor@sitesos.ro

TELEFON
0750 28 77 99

We Fix. We Optimize. We keep you online.