



## Solicitare de presă Public Record eMAG

### **1. Ce proceduri de verificare aplică eMAG pentru produsele listate în marketplace care fac afirmații tehnice, precum reducerea consumului de energie electrică?**

Platforma eMAG Marketplace reunește o comunitate de peste 64.000 de antreprenori, iar gama de produse pusă la dispoziția clienților împreună cu aceștia este în continuă creștere. Prin prezența în eMAG Marketplace, comercianții au acces la infrastructura de ecommerce, precum și la programele și serviciile dezvoltate de eMAG, iar conform legislației în vigoare și reglementărilor platformei, responsabilitatea pentru ofertele listate, inclusiv în ceea ce privește acuratețea informațiilor din descrieri, revine exclusiv sellerilor.

În același timp, avem un set de proceduri interne și indicatori pe care îi urmărim, iar prin verificări periodice se intervine punctual în cazurile unde sunt identificate potențiale neconformități, pentru a asigura clienților o experiență de cumpărare bună și sigură.

Totodată, feedbackul clienților este extrem de important și echipele eMAG acționează rapid pentru a verifica sesizările primite. Orice suspiciune este tratată cu prioritate și produsul este suspendat până la corectarea sau clarificarea situației. Clienții sunt încurajați să ne contacteze direct în chat, unde echipele noastre pot face verificările necesare și pot interveni în timp real.

### **2. Solicitați vânzătorilor documentație tehnică sau certificări atunci când produsele comercializate fac astfel de promisiuni?**

În mod standard, listarea produselor pe Marketplace nu implică transmiterea prealabilă de documentație tehnică, responsabilitatea pentru documentarea corectă revenind sellerilor. Există însă situații în care, în urma verificărilor interne sau a sesizărilor primite, sunt identificate potențiale riscuri de conformitate. În aceste cazuri, echipele dedicate solicită sellerilor să transmită documentele și informațiile necesare, iar ofertele pot fi activate doar după validarea acestora.

### **3. A primit eMAG reclamații de la clienți cu privire la acest tip de dispozitiv comercializat pe platformă?**

În prezent, suntem în curs de analiză a ofertelor similare celor menționate. Nu au fost identificate reclamații cu privire la acest tip de dispozitiv dar, în momentul în care ni se aduc în atenție astfel de situații, indiferent de canal, toate aceste semnale sunt analizate și, dacă este cazul, se inițiază procedura de suspendare de la vânzare.



**4. Ce măsuri ia eMAG în situația în care un produs listat pe marketplace face afirmații care pot fi considerate înșelătoare?**

Atunci când primim o sesizare, activăm un proces intern de verificare, care include identificarea ofertelor vizate și analizarea eventualelor reclamații existente. Ofertele sunt blocate temporar, iar partenerii sunt notificați să transmită documentele și dovezile necesare pentru verificarea conformității produselor și corectitudinea informațiilor afișate. În funcție de rezultate, ofertele pot rămâne blocate, iar măsurile pot merge până la suspendarea sau încetarea colaborării cu sellerii.

**5. În cazul produsului identificat, ați solicitat vânzătorului dovezi privind certificarea sau conformitatea dispozitivului?**

În urma semnalării, am inițiat procesul de verificare pentru ofertele indicate și, suplimentar, am notificat toți partenerii care au listate oferte similare, solicitând documentele necesare pentru a evalua conformitatea acestora. Mai mult, toate produsele semnalate au fost blocate până la finalizarea verificărilor.