

Udhëzues

TË DREJTAT E MBROJTJES SË KONSUMATORIT NË SHQIPËRI?

ecommerce4all.eu

2022

	RRETH PLATFORMËS	1
I.	MBROJTJA E TE DHENAVE PERSONALE	2
	E DREJTA PËR TË BËRË NJË BLERJE TË SIGURT DHE TË BESUESHME	2
	GARANCIA E PRODUKTIT	3
	PERIUDHA MAKSIMALE E KTHIMIT	3
	MERRNI INFORMACION TË PERSONALIZUAR	4

RRETH PLATFORMËS ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu është një qendër burimesh dhe informacioni mbi aspektet kryesore të tregtisë elektronike për të gjitha tregjet e CEFTA-s (Shqipëria, Bosnja dhe Hercegovina, Maqedonia e Veriut, Moldavia, Mali i Zi, Serbia dhe Kosova*). Platforma e internetit përbëhet nga të dhëna dhe burime përkatëse të tregtisë elektronike, duke përfshirë të dhënat bazë të tregtisë elektronike, grafikët ndërveprues dhe të dhënat mbi zhvillimin e tregut të tregtisë elektronike CEFTA, si dhe të dhëna për aspektet kryesore të të bërit biznes në tregtinë elektronike.

Të dhënat mbi aspektet kryesore të të bërit biznes në tregtinë elektronike do të strukturohen në katër module: legjislacioni për tregtinë elektronike, pagesa, shpërndarja dhe historitë e suksesit të tregtisë elektronike në të gjitha tregjet e CEFTA-s. Secili prej këtyre moduleve do të përmbajë informacione përkatëse të tregut të CEFTA-s, udhëzime, manuale, dokumente të lidhura me temën dhe prezantime video. Përveç katër moduleve, është zhvilluar një modul i pestë shtesë që synon të paraqesë gjendjen e tregtisë elektronike përmes statistikave dhe të dhënave për zhvillimin e tregut të tregtisë elektronike (grafikë interaktivë të gjendjes së tregtisë elektronike në secilin treg dhe krahasimet p.sh. të klientëve, kartat e pagesave, aftësitë digjitale, indeksi i gatishmërisë për tregtinë elektronike UNCTAD B2C dhe të dhëna të tjera përkatëse të Eurostat-it). Të gjitha të dhënat do të paraqiten si në gjuhën lokale të secilit prej tregjeve të CEFTA-s ashtu edhe në gjuhën angleze.

Zhvillimi i platformës së internetit mbështetet nga projekti i Fondit të Hapur Rajonal për Evropën Juglindore - Tregtia e Jashtme, i zbatuar nga Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH në emër të Bashkimit Evropian dhe Ministrisë Federale Gjermane për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (BMZ).

*Ky përcaktim nuk sjell asnjë pasojë në qëndrimet mbi statusin dhe është në përputhje me RKSKB 1244 (Rezoluta e Këshillit të Sigurimit të Kombeve të Bashkuara) dhe Opinionin e GJND-së për shpalljen e pavarësisë së Kosovës.

MBROJTJA E TE DHENAVE PERSONALE

Konsumatorët kanë një sërë të drejtash për blerjet e tyre që duhet të rregullojnë këto procese biznesi. Në mënyrë që të mbronin interesat tuaja personale nga çdo blerje përmes internetit, ne do t'ju ofrojmë në një mënyrë të thjeshtë dhe praktike mjetet që duhet të garantojnë këto veprime në internet.

E DREJTA PËR TË BËRË NJË BLERJE TË SIGURT DHE TË BESUESHME

Një nga aspektet që gjeneron më shumë debate në shitjet online lidhet me mjetet e pagesës. Zakonisht dyqanet virtuale ofrojnë disa mënyra për të kryer këtë veprim. Ata nuk duhet t'ju imponojnë asgjë të veçantë, megjithatë legjislacioni aktual ju mbron në mënyrë të tillë që të zgjidhni metodën e pagesave që i përshtatet më së miri karakteristikave tuaja personale.

Procesi i pagesës, nga ana tjetër, duhet të ketë vigjilencë të veçantë në momentin e kryerjes së lëvizjes në llogari pasi nuk duhet të humbisni kurrë disa nga këto veprime nga faqja e internetit e kompanisë:

Duhet të siguroheni që dyqani online ku po blini të ketë një certifikate sigurie e cila konfirmon kryerjen e veprimit pa asnjë problem. Sepse fatkeqësisht mund të gjeni dyqane që nuk e ofrojnë këtë garanci.

Kontrolloni që faqja e internetit të ketë një Adblock të aktivizuar në shiritin e adresave. Është shumë e lehtë për t'u zbuluar dhe do të jetë shenja më e mirë se i gjithë procesi po shkon ashtu siç e keni pritur që në fillim.

Një truk i vogël për të treguar se keni të bëni me një domen të sigurt është adresa e faqes së internetit të dyqanit. Ajo duhet të fillojë me https: dhe kjo do të jetë mënyra më e mirë për ju që të dini se nuk jeni përballë një dyqani të paligjshëm ose mashtrues.

Nëse shihni se vendi ku do të blini ofron të gjitha këto sinjale, ju do të jeni në gjendje për të bërë blerjen pa asnjë lloj rreziku apo incidenti që mund të ndikojë në blerjen e çdo produkti tregtar.



GARANCIA E PRODUKTIT

Mund të mos e dini, por blerjet fizike dhe ato online ju ofrojnë një garanci tregtare për të gjitha llojet e produkteve ose shërbimeve që do të ekzekutohen automatikisht në skedarin e klientit. Në çdo rast, mund të ndodhë që disa dyqane t'ju japin mundësinë të mos e keni këtë garanci në këmbim të një zbritjeje të vogël në artikull.

Ky do të jetë një vendim që do të varet tërësisht nga interesat tuaja personale. megjithatë, nëse ndodh ndonjë incident teknik dhe logjistik, ky vendim nuk do t'ju ofrojë asnjë mbrojtje kundër incidenteve që mund të ndodhin gjatë blerjes.

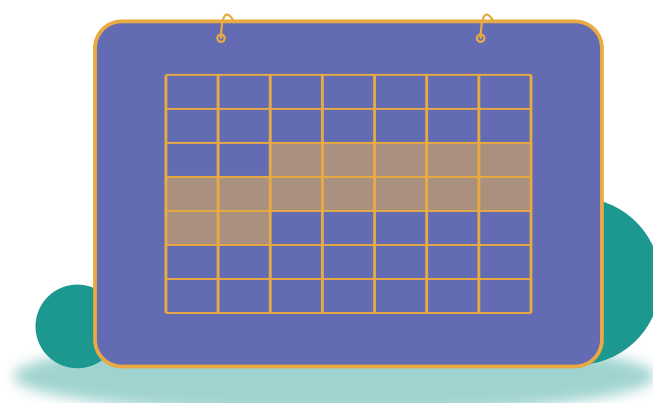
Është gjithmonë e përshtatshme të përfitoni nga kjo klauzolë për të shmangur situata të papritura nga ana e klientëve. Sidomos, për blerjet e produkteve jashtë vendit ose thjesht për shkak se ato janë shumë komplekse në riparimin e tyre. Është një e drejtë që parashikohet edhe nga legjislacioni aktual i konsumatorit.

PERIUDHA MAKSIMALE E KTHIMIT

Qeveria shqiptare është e angazhuar ndaj mbrojtjes së konsumatorit dhe ofrimin e shërbimeve sa më cilësore, si ato që ofrohen nga vetë qeveria, por edhe nga privati.



Ligji për tregtinë elektronike përfshin dhe mbrojtjen e konsumatorëve, me disa saktësime që duhet të kenë kontratat e këtij lloj tregtimi, me qëllim që konsumatori kur blen një produkt apo shërbim online të jetë i mbrojtur. Konkretisht, ka të bëjë me saktësimin e periudhës së kthimit të mallrave, e cila është 14 ditë nga dita që konsumatori merr mallin në shtëpi. Pra, konsumatori ka të drejtë 14 ditë që ta kthejë mbrapsht këtë produkt”

Me një ndryshim të vogël dhe ai është se nëse vjen si pasojë e ndonjë incidenti teknik ose mosfunksionimi të produktit, veprimi nuk do t'ju kushtojë asnjë vlerë monetare. As në kostot e transportit të krijuara nga ky ndryshim. Përveç nëse dyqani online specifikon një veprim tjetër në faqen e tij të internetit. Për të mos patur ndonjë surprizë negative, nuk do të keni zgjidhje tjetër veçse të kontrolloni kushtet e këtij veprimi tregtar.



MERRNI INFORMACION TË PERSONALIZUAR

Një tjetër e drejtë që kanë përdoruesit, megjithëse në këtë rast, me një kompleksitet më të madh në zbatimin e saj, është ajo që lidhet drejtpërdrejt me aftësinë për të marrë vëmendje të personalizuar. Në këtë kuptim, rregulloret aktuale në sektorin e e-commerce hapin mundësinë që klientët të kontaktojnë dyqanin digjital. Për këtë arsye, kjo klasë biznesi duhet të përfshijë një ose më shumë nga kontaktet e mëposhtme në faqet e tyre të internetit:

- ⇒  Email nga biznesi dhe asnjëherë nga një adresë private.
- ⇒  Numri i telefonit fiks ose celular brenda territorit kombëtar.

Forma të tjera të komunikimit personal: rrjetet sociale, takime në zyrë, etj.

Pra, ato mund të përdoren nga klientët për të krijuar komunikim të drejtpërdrejtë ose për të gjeneruar drejtpërdrejt një përgjigje më të shpejtë nga kompania.

Nëse për ndonjë arsye, ky informacion nuk është i pranishëm, do të duhet të jeni skeptik për qëllimet e tij. Ose të paktën për shkeljen e disa të drejtave që kanë konsumatorët.



commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



Ky publikim është krijuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian dhe Ministrisë Federale Gjermane të Bashkëpunimit dhe Zhvillimit Ekonomik (BMZ). Përmajtja e tij është përgjegjësi e vetme e DHTIT-së dhe Shoqatës Shqiptare të Tregtisë Elektronike dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e BE-së ose të Ministrisë Federale të Bashkëpunimit dhe Zhvillimit Ekonomik (BMZ).