

# UDHËZUES

# TREGTIA ELEKTRONIKE

# DHE PAGESAT DIGJITALE

## KËNDVËSHTRIMI I KONSUMATORIT



*Ky dokument është prodhuar nga RisiAlbania. Risi është një projekt punësimi për të rinjtë i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC, i zbatuar nga Helvetas dhe Partnerët Shqipëri për Ndryshim dhe Zhvillim. Pikëpamjet dhe konkluzionet e përfshira këtu nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht ato të Qeverisë Zvicerane, as të Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.*

# TREGTIA ELEKTRONIKE DHE PAGESAT DIGJITALE

## KËNDVËSHTRIMI I KONSUMATORIT

### UDHËZUES

Përgatitur nga:

**NIALL CONDON**

*Konsulent i Pavarur*



Helvetas dhe Partnerët Shqipëri për Ndryshim dhe Zhvillim zbatojnë projektin inovativ të punësimit për të rinjtë, i mbështetur nga Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC), RisiAlbania; në bashkëpunim me Ministrinë e Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit.

RisiAlbania mbështet krijimin e vendeve cilësore të punës në sektorin lokal të TIK-ut. Projekti synon të transformojë sektorin e TIK-ut në Shqipëri nëpërmjet promovimit të transformimit digjital, përmirësimit të sigurisë kibernetike dhe adoptimit të standardeve përkatëse ndërkombëtare. Kjo do të çonte në krijimin e një tregu pune më konkurrues për të rinjtë. Gjithashtu, kjo përpjekje synon kalimin nga shërbimet bazë në oferta me vlerë të lartë si Transferimi i Teknologjisë së Informacionit (ITO), siguria kibernetike dhe zgjidhjet digjitale, duke forcuar kështu sektorët kyç si tregtia elektronike, financat dhe turizmi.

# TABELA E PËRMBAJTJES

## PJESA 1 - BAZAT

Çfarë është tregtia elektronike?.....04

Pse duhet tregtia elektronike?..... 04

Çfarë është pagesa digjitale?..... 05

A është e sigurt blerja në internet? Çfarë të drejtash dhe mbrojtjesh kam? 06

**PJESA 2 - KËSHILLA PËR BLERJE TË SIGURTA NË INTERNET..... 07**

**PJESA 3 – PRAKTIKAT E MIRA..... 08**

@risisalbania



## PJESA 1 - BAZAT

### Çfarë është tregtia elektronike?

**Tregtia elektronike** (e-commerce) është blerja dhe shitja e mallrave dhe shërbimeve nëpërmjet internetit. Blerjet me pakicë, çdo gjë nga veshjet deri tek artikujt elektronikë, janë forma më e zakonshme e tregtisë elektronike në nivel global dhe në Shqipëri.

Numri i bizneseve dhe konsumatorëve shqiptarë që kryejnë transaksione në internet po vjen gjithnjë duke u rritur. Në vitin 2023, rreth 40% e popullsisë në Shqipëri kishte bërë të paktën një blerje në internet, ku blerjet më të zakonshme kanë qenë veshmbathjet, ushqimet dhe produktet kozmetike<sup>[1]</sup>.



### Pse duhet tregtia elektronike?

**Tregtia elektronike ofron një sërë përfitimesh të rëndësishme për konsumatorët.**

Përfitimet që burojnë nga tregtia elektronike	
<b>Komoditeti</b>	Blini në çdo kohë, kudo, pa pasur nevojë të shkoni në një dyqan fizik.
<b>Përzgjedhja e Gjerë</b>	Faqet e tregtisë elektronike ofrojnë qasje të një gamë të gjerë produktesh, shpesh më të shumëllojshme sesa produktet që ofrohen në dyqanet fizike.
<b>Krahasimi i Çmimeve</b>	Platformat e tregtisë elektronike si Amazon dhe Alibaba e bëjnë të lehtë krahasimin e çmimeve të ofruara nga shitës të ndryshëm, gjë që i ndihmon konsumatorët për të gjetur oferta më të mira dhe për të kursyer para.
<b>Dorëzimi në Shtëpi</b>	Blerjet në internet dërgohen direkt në derën e konsumatorit, duke kursyer kështu kohën dhe mundin e tyre.
<b>Kthimi dhe Rimbursimi i Lehtë</b>	Shumë faqe të tregtisë elektronike ofrojnë politika të thjeshta për kthimin dhe rimbursimin e produkteve, duke e bërë më të lehtë për konsumatorët kthimin e artikujve që nuk përmbushin pritshmëritë e tyre. Me ligj, konsumatorët në Shqipëri kanë të drejtë të kthejnë produktet e blera në internet dhe të marrin rimbursim të plotë.

[1] Burimi: Anketa e INSTAT mbi Përdorimin e TIK-ut në Familje dhe nga Individët.

## Çfarë është pagesa digjitale?

Pagesa digjitale është një transaksion financiar i kryer në mënyrë elektronike duke përdorur një kompjuter ose telefon celular, pa shkëmbyer para në dorë. Pagesat digjitale përdorin rrjetet kompjuterike, internetin dhe pajisjet elektronike si telefonat inteligjentë, tabletët ose kompjuterët për të lehtësuar transferimin e fondeve. Disa mënyra të pagesës digjitale përfshijnë portofolin digjital, transfertat bankare në internet dhe transaksionet me kartë krediti ose debiti (shih më poshtë). Pagesat digjitale e bëjnë blerjen në internet të lehtë, të shpejtë dhe të sigurt. Ato iu japin mundësinë konsumatorëve për të bërë blerje të menjëhershme pa patur nevojën e përdorimit të parave fizike.



Mënyra e Pagesës Digjitale	Argumentet Pro & Kundër
<p><b>Kartat e Kreditit dhe Debitit</b></p> <p>Mënyra më e pranuar dhe e përdorur gjerësisht e pagesës në tregtinë elektronike, e mundur nga kompanitë Visa, Mastercard dhe American Express.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mënyrë e pranuar gjerësisht; e shpejtë dhe e volitshme</li> <li>✗ tarifat e transaksionit për tregtarët, rreziku i mashtrimit</li> </ul>
<p><b>Transfertat Bankare në Internet</b></p> <p>përfshin hyrjen e klientit në aplikacionin e tyre bankar në internet dhe kryerjen manuale të pagesës.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mënyrë e sigurt dhe e besueshme; e përshtatshme për transaksione të mëdha</li> <li>✗ kërkon që klienti të ketë llogari bankare (të aksesueshme në internet); mund të ketë tarifa të larta për transaksionet</li> </ul>
<p><b>Portofolët Digjitalë</b></p> <p>shërbime si PayPal, Apple Pay, Google Pay dhe Samsung Pay të cilat bëjnë të mundur që klientët të ruajnë (dhe të paguajnë me) opsione të shumta pagese (përfshirë kartat dhe transfertën bankare).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ transaksione të shpejta; të volitshme (telefono dyqanin dhe paguaj me karta të ndryshme); funksionalitete të avancuara të sigurisë</li> <li>✗ varësia nga pajisja celulare; tarifat e transaksionit mund të jenë të larta</li> </ul>
<p><b>Pagesat me Celular</b></p> <p>Metodat specifike të pagesës nëpërmjet celularit, si p.sh. pagesat me kodin QR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mënyrë e shpejtë dhe e lehtë; pagesë e menjëhershme; klienti nuk ka nevojë të aksesojë kartën e kreditit/debitit</li> <li>✗ siguria mund të përbëjë problem; kërkon pajisje celulare të përshtatshme dhe akses në internet</li> </ul>

# A është e sigurt blerja në internet? Çfarë të drejtash dhe mbrojtjesh kam?

Konsumatorët që kryejnë transaksione në internet në Shqipëri përfitojnë nga disa nivele të mbrojtjes së konsumatorit si e drejta për të patur informacion të qartë në lidhje me çmimet, kostot e transportit dhe dorëzimit, e drejta për të hequr dorë nga një kontratë blerjeje në internet dhe procedurat që duhen ndjekur në rast problemesh. Masat dhe rregulloret e ndryshme në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit garantojnë ruajtjen e këtyre të drejtave gjatë kryerjes së blerjeve në internet. Këto masa janë në një linjë me standardet më të gjera të BE-së për mbrojtjen e konsumatorëve, privatësinë e të dhënave dhe sigurinë kibernetike.

Pjesa kryesore e legjislacionit është **Ligji i ri për Mbrojtjen e Konsumatorit i vitit 2018 (Ligj nr. 71/2018 datë 18.10.2018)**. Ky ligj zbatohet për transaksionet në internet, duke garantuar që konsumatorët të kenë të njëjtat të drejta si në tregtinë tradicionale. Ai përcakton të drejtat e konsumatorëve që përfshin të drejtën për t'u informuar, të drejtën për siguri dhe të drejtën për të kërkuar dëmshpërbim.

Meqenëse klientët në internet nuk janë në gjendje të inspektojnë një produkt përpara se ta blejnë atë, e drejta e tërheqjes nga transaksioni është veçanërisht e rëndësishme. Konsumatorët në Shqipëri kanë të drejtë të tërhiqen nga një blerje e kryer në internet brenda 14 ditëve nga marrja e mallit pa dhënë asnjë arsye, dhe u jep konsumatorëve të drejtën e kthimit të produkteve dhe të marrjes së rimbursimit të plotë.

Mbrojtja para Blerjes Kërkesat për zbulimin e informacionit				Mbrojtja pas Blerjes		
Adresa e tregtarit	Specifikimet e produktit	Kushtet e dorëzimit dhe/ose procesi i pagesës	Procedurat e ankimimit	Tërheqja pa arsye	Opsionet për kompensim (përfshirë rimbursimin e plotë)	Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në internet
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Konsumatorët mund t'i paraqesin ankesat e tyre në **Komisionin për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK)** nëse mendojnë se janë shkelur të drejtat e tyre gjatë një transaksioni të kryer në internet. KMK mund të hetojë dhe të veprojë kundër bizneseve që shkelin ligjin për mbrojtjen e konsumatorit.

Gjithashtu, rregulloret kërkojnë që sistemet e pagesave në internet të përdorura nga platformat e tregtisë elektronike në Shqipëri të jenë në përputhje me standardet e sigurisë për të mbrojtur informacionin financiar të konsumatorëve dhe për të zvogëluar rrezikun e mashtrimit.

Konsumatorët janë gjithnjë e më të vetëdijshëm për vlerën e të dhënave të tyre personale. Shqipëria ka një kuadër rregullator dhe institucional gjithëpërfshirës për të garantuar privatësinë e të dhënave të qytetarëve shqiptarë. **Ligji i Shqipërisë i vitit 2024 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale** (Ligji nr. 124/2024) është në përputhje me legjislacionin e BE-së për **Rregulloren e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave (GDPR)** dhe garanton trajtimin në mënyrë të sigurt dhe konfidenciale të të dhënave të konsumatorit nga bizneset, përfshirë platformat e tregtisë elektronike. Për shembull, ky ligj kërkon që bizneset të marrin pëlqimin e konsumatorëve përpara se të mbledhin të dhënat e tyre personale dhe t'i përdorin ato të dhëna vetëm për arsye legjitime. Edhe konsumatorët kanë të drejtë të aksesojnë, korrigjojnë ose fshijnë të dhënat e tyre personale.

## PJESA 2 - KËSHILLA PËR BLERJE TË SIGURTA NË INTERNET



### PËRDORNI FAQE INTERNETI DHE APLIKACIONE TË SIGURTA

Sigurohuni që adresa e faqes së internetit të fillojë me "https://" dhe jo vetëm me "http://". Shkronja "s" tregon se në këtë faqe përdoret kodimi me qëllim mbrojtjen e të dhënave tuaja.

Instaloni vetëm aplikacione të besueshme nga dyqanet e aplikacioneve zyrtare.



### ZGJIDHNI ME KUJDES SHITËSIN

Komentet në internet mund t'ju ndihmojnë të vendosni se çfarë të blini dhe ku. Verifikoni burime të ndryshme dhe merrni parasysh se ku është postuar komenti, kush e ka shkruar atë dhe historinë e komentuesit për t'u siguruar që komenti është i vërtetë.

Tregohuni dyshues nëse nuk gjeni një adresë ose numër telefoni ku mund të telefononi, si dhe termat dhe kushtet e shitjes.



### MBRONI PAJISJET TUAJA DIGJITALE

Mbani të përditësuar programin antivirus dhe antispysware dhe mbani aktiv firewall.

Mos u lidhni me rrjete Wi-Fi publike ose të panjohura kur blini në internet.

Mos klikoni në linqe ose mos shkarkoni materiale nga burime të panjohura.



### MONITORONI LLOGARITË TUAJA TË PAGESAVE DIGJITALE

Kontrolloni rregullisht kartën tuaj të kreditit dhe pasqyrat bankare për ndonjë transaksion të paautorizuar të mundshëm.

Kontakttoni menjëherë bankën ose lëshuesin e kartës nëse vëreni ndonjë tarifë të dyshimtë ose të panjohur. Lëshuesit e kartave të kreditit në Shqipëri ofrojnë atë që quhet mbrojtje me përgjegjësi zero, që do të thotë se nëse karta e kreditit të një konsumatori përdoret nga dikush tjetër në internet, ata nuk mbajnë përgjegjësi për tarifa të paautorizuara.



### LEXONI TERMAT DHE KUSHTET

Kushtojini vëmendje të veçantë çdo kostoje të shtuar, si shpenzimet postare ose doganore, veçanërisht nëse dyqani në internet ndodhet jashtë Shqipërisë.

Verifikoni kushtet dhe kostot që zbatohen për kthimet ose shkëmbimet e produkteve. Ligji shqiptar parashikon një periudhë 14 ditore për të kthyer çdo produkt të blerë në internet.

## PJESA 3 – PRAKTIKAT E MIRA

**Gjirafa50**, shitësi më i madh në internet i produkteve me pakicë në rajon për pajisjet elektronike të konsumit, është rritur me 93% CAGR (shkalla e rritjes së përbërë vjetore) nga viti 2016 në vitin 2024, ndërsa **GjirafaMall**, tregu më i madh në internet i Kosovës, është zgjeruar me një CAGR edhe më mbresëlënëse prej 187% nga viti 2017 në vitin 2024. Kjo rritje është rezultat i drejtpërdrejtë i një strategjie të qartë, të bazuar në të dhëna dhe e përqendruar në aspekte të tilla si përvoja e klientit, përsosmëria operationale dhe udhëheqja e tregut. **GjirafaTravel** është një tjetër shërbim online për biletat në rajon.

SCAN HERE



GJIRAF50



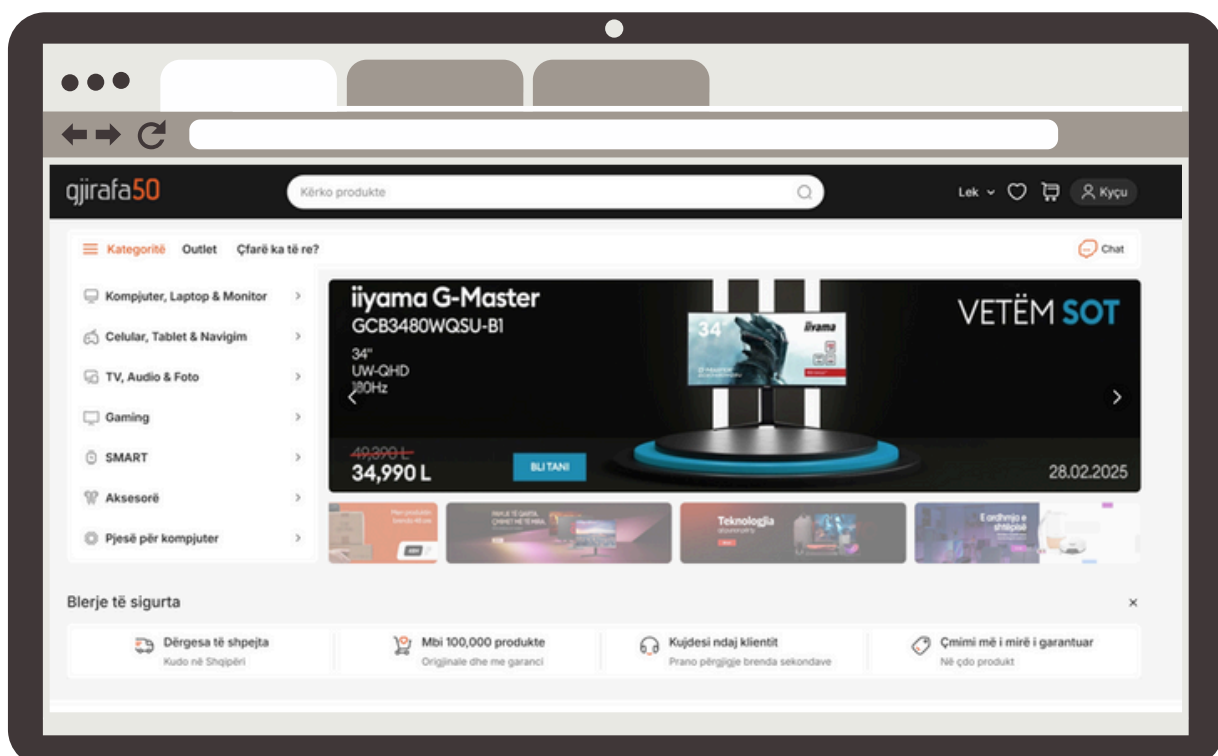
GJIRAFAMALL



GJIRAFATRAVEL

Pagesat digjitale luajnë rol vendimtar për përmirësimin e përvojës së blerjeve në platformën Gjirafa. Përparësitë e pagesave digjitale përfshijnë si më poshtë:

- **Shpejtësia dhe komoditeti:** Transaksionet digjitale bëjnë të mundur kryerjen e blerjeve të shpejta dhe pa probleme, duke përmirësuar ndjeshëm efikasitetin për klientët.
- **Siguria e shtuar:** Metodatat e sigurta të pagesës mbrojnë të dhënat e klientit dhe zbusin risqet që lidhen me përdorimin e parave fizike.
- **Fuqizimi i konsumatorit:** Ofrimi i opsioneve të shumta të pagesës nxit besimin dhe rrit kënaqësinë e klientit.



## Masat për mbrojtjen e konsumatorëve të përdorura nga platforma Gjirafa përfshijnë:

- Masat e avancuara të sigurisë si kriptimi solid dhe protokollet e sigurisë për të mbrojtur të dhënat e klientit.
- Protokollet rigoroze për sigurimin e cilësisë që garantojnë vetëm ofrimin e produkteve me cilësi të lartë për konsumatorët.
- Mbështetja e përkushtuar dhe e përgjegjshme ndaj klientëve për t'iu përgjigjur kërkesave të tyre dhe për të garantuar zgjidhjen sa më efikase të tyre.
- Politikat transparente të kthimit: Politikat e qarta dhe të drejta të kthimit rrisin besimin dhe kënaqësinë e konsumatorëve.

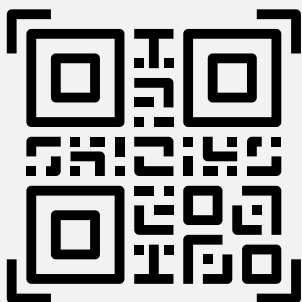
Gjirafa rekomandon që konsumatorët të ndjekin hapat e mëposhtëm për t'u mbrojtur sa herë kryejnë transaksione në internet:

- ✔ **Përdorni mënyra të sigurta pagese:** Zgjidhni kartat e kreditit ose portofolët e besuar digjitalë në vend të transaksioneve me para në dorë për siguri më të madhe.
- ✔ **Mbroni informacionin personal:** Shmangni regjistrimin e të dhënave personale të panevojshme gjatë kryerjes së pagesës.
- ✔ **Kontrolloni komentet dhe vlerësimet:** Vërtetoni cilësinë e produktit dhe besueshmërinë e shitësit duke shqyrtuar komentet përpara se të bëni një blerje.
- ✔ **Tregohuni të kujdesshëm dhe dyshues ndaj ofertave jorealiste:** Nëse një ofertë ju duket e pabesueshme, bëni kërkime për të konfirmuar legjitimitetin e saj përpara se të kryeni blerjen.



consumer  
protection





## NA KONTAKTONI



Rr. Ismail Qemali,  
P18, H.3, Apt. 15  
Tirana, Albania



+355 (0) 422 48 527



[info@risialbania.al](mailto:info@risialbania.al)