

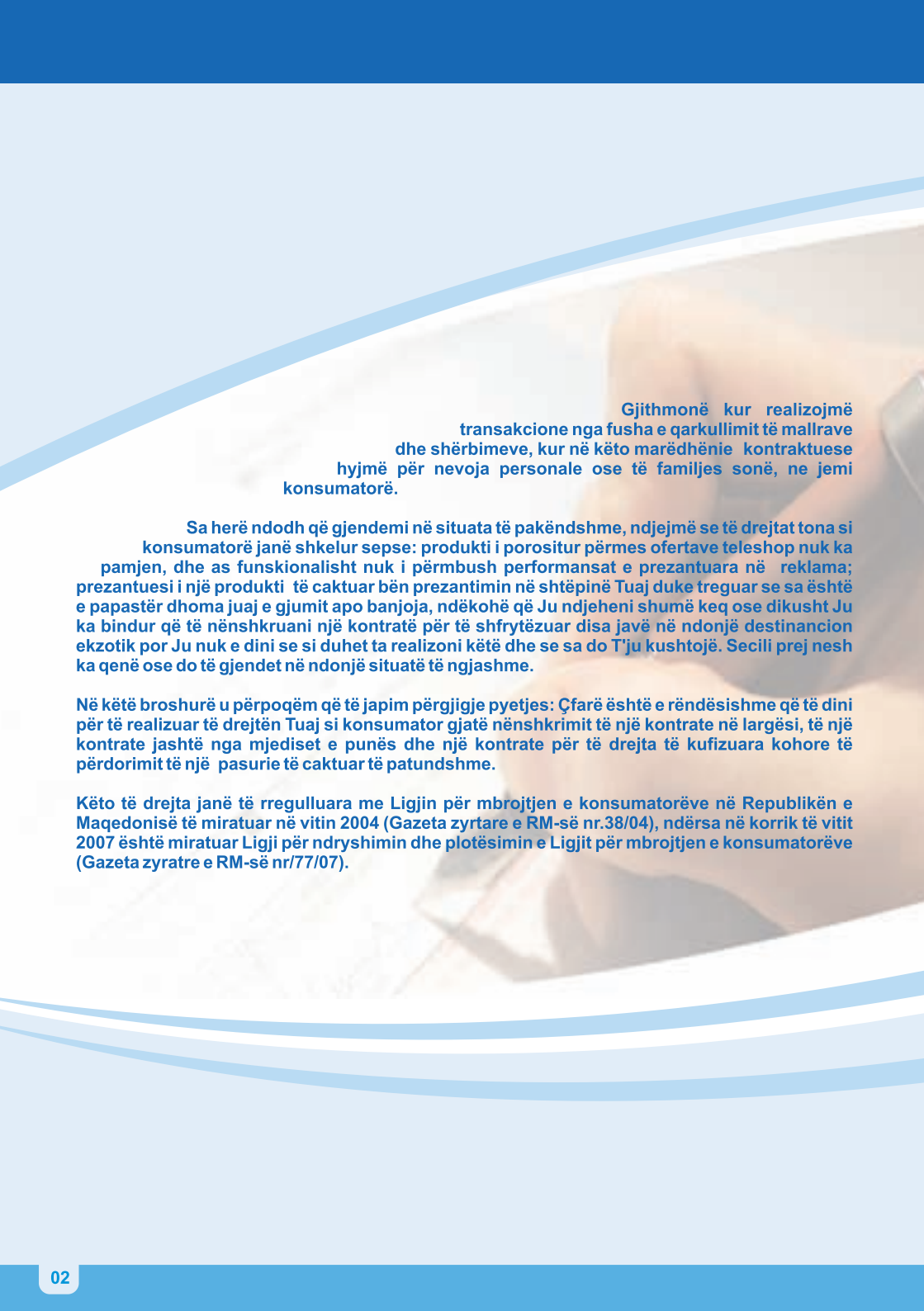


gtz

Partner for the Future.
Worldwide.



BROSHURA PËR TË DREJTAT E KONSUMATORËVE QË RRJEDHIN NGA KONTRATAT SPECIFIKE



Gjithmonë kur realizojmë transaksione nga fusha e qarkullimit të mallrave dhe shërbimeve, kur në këto marrëdhënie kontraktuese hyjmë për nevoja personale ose të familjes sonë, ne jemi konsumatorë.

Sa herë ndodh që gjendemi në situata të pakëndshme, ndjejmë se të drejtat tona si konsumatorë janë shkelur sepse: produkti i porositur përmes ofertave teleshop nuk ka pamjen, dhe as funksionalisht nuk i përmbush performansat e prezantuara në reklama; prezantuesi i një produkti të caktuar bën prezantimin në shtëpinë Tuaj duke treguar se sa është e papastër dhoma juaj e gjumit apo banjoja, ndëkohë që Ju ndjeheni shumë keq ose dikush Ju ka bindur që të nënshkruani një kontratë për të shfrytëzuar disa javë në ndonjë destinacion ekzotik por Ju nuk e dini se si duhet ta realizoni këtë dhe se sa do T'ju kushtojë. Secili prej nesh ka qenë ose do të gjendet në ndonjë situatë të ngjashme.

Në këtë broshurë u përpoqëm që të japim përgjigje pyetjes: Çfarë është e rëndësishme që të dini për të realizuar të drejtën Tuaj si konsumator gjatë nënshkrimit të një kontrate në largësi, të një kontrate jashtë nga mjediset e punës dhe një kontrate për të drejta të kufizuara kohore të përdorimit të një pasurie të caktuar të patundshme.

Këto të drejta janë të rregulluara me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë të miratuar në vitin 2004 (Gazeta zyrtare e RM-së nr.38/04), ndërsa në korrik të vitit 2007 është miratuar Ligji për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve (Gazeta zyrtare e RM-së nr/77/07).

KONTRATË E LIDHUR NË LARGËSI

Keni porositur ndonjë produkt nga TV-shop. Postieri i bie ziles dhe produkti është në duart Tuaja. Me padurim e hapni pakon, por ajo aspak nuk i përgjigjet pritjeve tuaja. Paguat kesh dhe nuk dini si ta ktheni produktin.

Një numër i madh i konsumatorëve vendosin që të blejnë në këtë mënyrë sepse nuk kanë kohë të shëtisin dhe të zgjedhin nëpër dyqane ose të negociojnë personalisht me ofruesit e shërbimeve. Përparësia është kursimi i kohës, por blerja përmes porosive sjell reziqe sepse produktet të cilat i shohim në ekranin e televizionit, në katalog apo në monitorin e kompjuterit, të përshkruara nëpër gazetatat ditore etj nuk i kanë ato veçori dhe karakteristika të cilat blerësit i presin dhe të cilat mund ti njohin kur i shohin sendet në ndonjë dyqan.

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve përmban rregulla të veçanta përsa i përket kontratave të lidhura në këtë mënyrë midis personave të tjerë ose kontratave në largësi.

Cilat kontrata janë kontrata midis personave të tjerë apo kontrata në largësi?

Kontrata e lidhur në largësi është një kontratë e lidhur midis tregtarit dhe konsumatorit në kuadër të shitjes së organizuar të produkteve ose kryerjen e organizuar të shërbimeve nga tregtari i cili, gjatë lidhjes së kontratës, patjetër përdor një ose më shumë mjete për komunikim në largësi.

Këto janë kontratat të cilat Ju porositini mall apo shërbime me porosi përmes telefonit, faksit, letrave, postës elektronike mbi bazën e ofertës me katalog nëpërmjet publikimeve në TV-shop, gazeta faqe interneti etj.

Për cilat produkte nuk lejohet lidhja e kontratës në largësi?

Nuk lejohet lidhja e kontratës në largësi për shitjen e: medikamenteve, produkteve mjekësore e veterinare dhe lëndëve eksplozive dhe djegëse.

Cilat janë të drejtat e konsumatorëve në raste të kontratave në largësi?

Një nga të drejtat e konsumatorit në raste të lidhjes së kontratave të tilla është e drejta që të jesh i informuar veçanërisht për: identitetin e shitësit dhe adresën e tij, karakteristikat kryesore të produktit dhe shërbimit, çmimin e produktit dhe shërbimit, shpenzimet e transportit, mënyrën e pagimit, mënyrën e kthimit dhe shpenzimet eventuale, afatin e ofertës ose çmimin e ofruar, afatin minimal të validitetit të kontratës, shpenzimet e komunikimit.

Sa gjatë duhet të prisni që t'ju arrijë porosia?

Tregtari është i detyruar që të përmbushë kushtet e kontratës për shitje të produkteve ose realizimin e shërbimit të kontraktuar në largësi, brenda 30 ditëve nga dita kur konsumatori ka bërë porosinë.

A duhet të merrni produkti cili paraqet zëvendësim të produktit të porositur?

Sigurisht që jo. Megjithatë mund ta merrni nëse dëshironi. Njëkohësisht mund të negociohi për uljen e çmimit. Firmat që punojnë në këtë mënyrë, sidomos përmes e-mail porosive, preokupohen veçanërisht për zërin e mirë, prandaj në këtë rast merrni telefonin ose stilolapsin dhe negociohi, mund të jetë e favorshme.

Çfarë do të ndodhë nëse tregtari nuk mund ta realizojë porosinë?

Në këtë rast kur shitësi nuk mund ta plotësojë detyrimin nga marrëveshja, për shkak se mallrat dhe shërbimet që janë porositur nga ana e konsumatorit nuk i ka në dispozicion, konsumatori duhet të njoftohet menjëherë.

Në çfarë afati kohor duhet t'i kthehet konsumatorit shuma e paguar?

Jo më shumë se 30 ditë, nga dita kur është njoftuar për pamundësinë e realizimit të porosisë.

Konsumatorit i është dërguar pako të cilën nuk e ka porositur. A është i detyruar që ta pranojë dhe të paguajë çmimin e kërkuar?

Kur porosia është e lidhur me kërkesën për pagesë, është e ndaluar marrja e porosisë së mallrave dhe shërbimeve që konsumatori nuk e ka paguar. Në këtë mënyrë mund të dërgohen dhurata, eksponate dhe materiale të tjera propagande.

Nëse megjithatë Ju është sjellë mall pa pëlqimin tuaj konsiderojeni si dhuratë . Në rast se krijohet ndonjë mosmarrëveshje, të gjitha detyrimet rreth verifikimeve të kontratave të tilla janë në ngarkim të shitësit.



A ka të drejtë konsumatori që ta ndërpresë kontratën e lidhur me mjete për komunikim në largësi?

Çdo kontratë e lidhur me mjete për komunikim në largësi konsumatori ka të drejtë ta ndërpresë pa kërkuar plotësim të së njëjtës dhe pa parashtruar arsye për këtë brenda tetë ditëve të punës nga dita kur konsumatori e ka marrë produktin.

Në cilën mënyrë shkëputen kontratat në largësi?

Kontrata shkëputet me anë të një raporti me shkrim për shkëputjen e kontratës së dërguar në adresë të tregtarit. Kontrata shkëputet në momentin kur tregtari e ka marrë njoftimin për shkëputje të kontratës.

Në rast të shkëputjes së kontratës, konsumatori është i detyruar që me shpenzimet e tij t'ia kthejë produktin tregtarit.

A është i detyruar tregtari që t'ia kthejë konsumatorit mjetet financiare?

Tregtari është i detyruar që në një afat prej 30 ditësh pas marrjes së njoftimit me shkrim për shkëputje të kontratës, t'ia kthejë konsumatorit shumën e përgjithshme të parave, të cilat konsumatori i ka paguar deri në momentin e shkëputjes së kontratës në largësi.

KONTRATA TË LIDHURA JASHTË MJEDISEVE AFARISTE TË TREGTARIT

Morët një vendim të shpejtë që të blini fshesë korenti për pastrim. Prezantuesit të cilët erdhën në shtëpinë tuaj, pastruan një pjesë të tapetit, e shkundën dyshekun e dhomës Tuaj të gjumit, i kthyhen jastëkët e kolltuqeve tuaja dhe Ju bindën se duhet që ta keni këtë fshesë korenti ose shtëpia Juaj gjithmonë do të jetë e mbushur plot me bakterie dhe me pluhur. Të tmerruar nga kjo gjendje e mos-higjenës në shtëpinë Tuaj, të frikësuar dhatë kapar, nënshkruat një pjesë të kontratës dhe e morët "fshesën e korentit - makinerinë shpëtimtare". Të nesërmen, ditën e re, konkluduat se produkti është shumë i shtrenjtë, se nuk do të keni mundësi që ta pagani me këste, dhe se fshesa e korentit nuk ju nevojitet aspak. Çfarë do të bëni tani? Prezantuesit u larguan, nuk dini se ku mund ta ktheni produktin dhe se si mund ta shkëpusni kontratën.

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve përmban dispozita me të cilat rregullohet e drejta e konsumatorit mbi kontratat e lidhura jashtë nga mjediset afariste të tregtarit.

Cilat kontrata janë lidhur jashtë nga mjediset afariste të tregtarit?

Ato janë kontratat e nënshkruara në:

- Shtëpinë e konsumatorit, në shtëpinë e ndonjë konsumatori tjetër ose në vendin e punës të konsumatorit, kur vizita e tregtarit nuk ka të bëjë vetëm me ftesën e konsumatorit
- Gjatë udhëtimit ose eskursionit të organizuar nga ana e tregtarit ose në emrin e tij dhe
- Në sallonet e shitjes, në panairie, përveç rasteve kur çmimi i përgjithshëm nuk e tejkalon shumën prej 2.500 euro në kundërvlerë në denarë.

Tregtari para lidhjes së kontratës jashtë nga mjediset afariste, duhet që të legjitimohet para konsumatorit me kartë identifikimi.

Në cilën afat konsumatori mund ta shkëpusë kontratën e lidhur jashtë nga mjediset afariste?

Afati për shkëputjen e kontratës së lidhur jashtë nga mjediset afariste nuk mund të jetë më i shkurtër se shtatë ditë pune nga dita e lidhjes së kontratës.

Tregtari është i detyruar që në momentin e lidhjes së kontratës me shkrim ta NJOFTOJË KONSUMATORIN për të drejtën e tij të njëanshme për të shkëputur kontratën nëpërmjet një deklaratë. Në këtë njoftim tregtari është i detyruar që të përmendë edhe adresën në të cilën konsumatori mund ta dërgojë njoftimin për shkëputjen e kontratës.

A është i detyruar konsumatori që ta kthejë produktin në rast të shkëputjes së kontratës?

Në rast të shkëputjes së kontratës së lidhur jashtë mjediseve afariste, konsumatori është i detyruar që t'ia kthejë tregtarit produktin me harxhimet e tij.

A është i detyruar tregtari që t'ia kthejë konsumatorit shumën e paguar?

Tregtari është i detyruar që menjëherë pas shkëputjes së kontratës t'ia kthejë konsumatorit shumën e përgjithshme të cilën deri në momentin e shkëputjes së kontratës konsumatori e ka paguar në bazë të kontratës.



KONTRATAT KONSUMATORE PËR TË DREJTË TË KUFIZUAR KOHORE TË PËRDORIMIT TË NJË PASURIE TË CAKTUAR TË PATUNDSHME – TIME SHARING

Jeni të informuar se jeni fitues i një çmimi për udhëtim në ndojë destinacion ekzotik? Jeni të habitur që pikërisht Ju jeni fituesi fatlum. Fotografitë në katalog duken tërheqëse, ndërsa Ju jeni të befapsur nga mundësia e dhënë që të udhëtoni në vendin e caktuar të pushimit. Gjithçka që ju duhet të bëni është që të merrni pjesë në një prezantim në ndonjë hotel ekskluziv të qytetit së bashku me partnerin Tuaj. Në prezantim mësoni se për ta fituar çmimin duhet që të nënshkruani një kontratë për përdorimin e përkohshëm të një pasurie të patundshme dhe të paguani një sasi të caktuar parash. Nuk jeni shumë të sigurt se a e keni të qartë se për çfarë Ju paguani, por destinacionet me mundësitë që Ju ofrohen ju duken tërheqëse. A e dini se çfarë kontrate nënshkruat dhe se si mund ta shkëputni nëse dëshironi.

Çfarë paraqet kontrata për të drejtë të kufizuar të përdorimit të një pasurie të caktuar të patundshme?

Me kontratën për të drejtë të kufizuar të përdorimit të një pasurie të caktuar të patundshme, tregtari obligohet që për periudhën e cila nuk mund të jetë më e shkurtër se tre vjetë, konsumatorit do t'i sigurohet e drejta që ta përdorë këtë ose disa pasuri të patundshme të caktuara, në periudhat e caktuara të dakorduara gjatë një viti ose për të gjithë kohëzgjatjen e kontratës, në mënyrë të caktuar në kontratë. Konsumatori obligohet që t'i paguajë tregtarit një kompensim të caktuar.

Kontrata lidhet në formë të shkruar në gjuhën e shtetit ku banon ose qëndron konsumatori.

Çfarë duhet të përmbajë kontrata për të drejtë të caktuar të përdorimit të pasurive të caktuara të patundshme?

Kontrata për të drejtë të kufizuar të pasurive të patundshme duhet të përmbajë: emërtimin dhe selinë e klientit, bazën mbi cilën tregtari është i autorizuar që të disponojë me pasurinë e patundshme, autorizime të cilat i ka konsumatori mbi bazën e të drejtës së fituar, supozime të cilat duhet që të plotësohen që të fitohen e drejta e pasurive të përkohshme të patundshme, përshkrim dhe lokacionin e pasurisë së patundshme, ambjentet e përbashkëta që konsumatori do të PËRDORË, (PISHINË, SAUNA, bodrum, tavan etj), rregulla për mirëmbajtjen dhe përdorimin e pasurisë së patundshme, datën nga e cila konsumatorit mund ta përdorë pasurinë e patundshme, çmimi i dakorduar, dispozita me të cilat tregtari deklaron se përdorimi i pasurisë së patundshme nuk është i kushtëzuar me shpenzime plotësuese, njoftim për të drejtën e konsumatorit për shkëputje të njëanshme të kontratës, datën dhe vendin e nënshkrimit të kontratës.

A mundet konsumatori që ta shkëpusë kontratën për të drejtë të caktuar kohore të përdorimit të përkohshëm të pasurisë së patundshme?

Konsumatori mundet brenda dhjetë ditëve, për çfarëdo lloj arsyeje ta ndërpresë kontratën për të drejtë të kufizuar kohore në përdorimin e pasurisë së patundshme nëpërmjet një njoftimi me shkrim personit përgjegjës të përmendur në kontratë.

Në rast të shkëputjes së kontratës konsumatori është i detyruar që ti kompensojë tregtarit vetëm shpenzimet për vërtetimin e kontratës.

KU MUND TË DREJTOHENI?

Në rast kur të drejtat Tuaja gë rrjedhin nga marrëveshjet e lidhura jashtë nga ambientet kohore, marrëveshjet në largësi dhe Time sharing — marrëveshjet, janë shkelur, mund të drejtoheni, respektivisht të parashtroni ankesë në Inspektoriatin shtetëror të tregut ose:

MUND TË DREJTOHENI NË:

Organizatën e konsumatorëve në Maqedoni

Rruga "Vodnjanska". P.n fax 150.100 Shkup
tel.02 / 3220 440; tel./faks: 02/3179 592;
e-mail: opm@opm.org.mk
www.opm.org.mk;

Organizata e konsumatorëve në Manastir

rruga „Vëllezërit Mingov” nr.5, 7000 Manastir
tel./faks: 047/228 246

Organizata e konsumatorëve në Shtip

rruga „Vasil Glavinov” p.n, 2000 Shtip
tel./faks: 032/385 592

Organizata e konsumatorëve në Ohër

Rruga "Dimitar Vllahov", nr.48,6000 Ohër
Tel./faks: 046/252 833

Organizata e konsumatorëve në Koçanë

rruga." Rade Katovçe", nr 1.2300 Koçanë
tek.faks: 033/277 209

Organizata e konsumatorëve në Tetovë

rruga "JNA" 1200 Tetovë
Komuna e Tetovës, baraka nr 5
Tel.faks: 044/800 309

Dhe në vendet vijuese këshillëdhënëse:

Komuna Kërçovë

045/223 001, lok.15

Komuna Strugë

046/782 015, lok. 140

Komuna Kavadarc

043/416 107, lok.19

Komuna Gostivar

042/213 511, lok.17

Komuna Veles

043/232 406, lok. 226

Komuna Strumicë

034/345 274

Komuna Kumanovë

031/432 650

Komuna Koçanë

033/277 209

Botimi i "Broshura për të drejtat e konsumatorëve që rrjedhin nga kontratat specifike" është mundësuar me mbështetje financiare nga Ministria federale për bashkëpunim ekonomik dhe zhvillim të Gjermanisë, e implementuar nëpërmjet projektit për reforma ekonomiko-juridike të shogatës gjermane për bashkëpunim teknik GTZ.