



Организација на потрошувачите  
на Македонија



Министерство за Економија  
Ministria e Ekonomisë  
Ministry of Economy

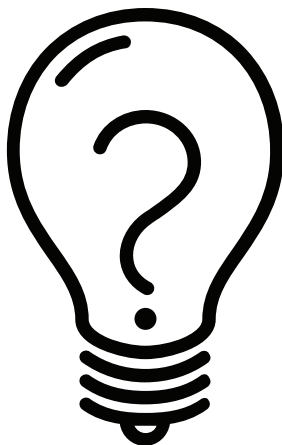
# UDHËZUES PËR BASHKËPUNIM NDËRMJET SHOQATAVE TË KONSUMATORËVE DHE INSTITUCIONEVE PËR MBROJTJE TË KONSUMATORËVE

---



## CILAT JANË TË DREJTAT THEMELORE TË KONSUMATORËVE?

Duke i marrë parasysh interesat e konsumatorëve, bashkësia Evropiane e miratoi programin e parë për mbrojtje të konsumatorëve në vitin 1975, nëpërmjet të cilit u identifikuan pesë të drejtat themelore të konsumatorëve, e ato janë:



- E drejta për mbrojtje të shëndetit dhe sigurisë;
- E drejta për mbrojtje të interesave ekonomike të konsumatorëve;
- E drejta për kompensim të dëmit;
- E drejta për informim dhe edukim;
- E drejta që të prezantohen interesat e konsumatorëve.

Prej atëherë e deri sot, këto të drejta të konsumatorëve e përbëjnë kornizën juridike dhe institucionale, si dhe politikën për mbrojtje të konsumatorëve në Bashkimin Evropian (BE), që nënkupton avancim të përhershëm të legjislacionit për mbrojtje të konsumatorëve, vendosje dhe avancim të masave dhe instrumenteve për zbatim të politikave në nivel të BE-së, si dhe shkëmbim përvojash ndërmjet institucioneve kompetente, bashkëpunimit të tyre të ndërsjellë dhe komunikimi me organizatat e konsumatorëve.

Këshilli i Përgjithshëm i OKB-ve në vitin 1985 i miratoi tetë të drejtat themelore të konsumatoreve të cilat edhe më tepër gjetën aplikim në rregullativën ligjore dhe politikat për mbrojtje të konsumatorëve në nivel botëror dhe evropian, e këta janë të drejtat në vijim:

1. **Sigurim i nevojave themelore të qytetarëve** për të pasë në dispozicion produktet dhe shërbimet më të nevojshme (ushqim, veshmbathje etj.);
2. **Kompensim i dëmit** (e drejta për kompensim të dëmit për produkte ose shërbime të cilat kanë kualitet (cilësi) të papërshtatshëm dhe nga të cilat është shkaktuar dëm);
3. **Siguri të produkteve dhe shërbimeve** (e drejta për tëblerë ose shfrytëzuar produkte të parrezikshme dhe të sigurta të cilat nuk do ta rrezikojnë shëndetin ose jetën e konsumatorëve gjatë përdorimit normal);
4. **Informimi** (e drejta për informim të saktë dhe me kohë nëpërmjet medieve, revistave për konsumatorët, broshurave etj.);
5. Krijim të mekanizmave për **pjesëmarrje të qytetarëve si konsumatorë në krijimin dhe zbatimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve** në të gjitha nivelet kur vendoset për interesat e tyre ekonomike;
6. **Arsimim** (edukim i konsumatorëve për të drejtat e tyre nëpërmjet procesit arsimor);
7. **Zgjedhje** (mundësi për zgjedhje ndërmjet më tepër produkteve me kualitet të garantuar dhe çmime të përballueshme) dhe
8. **Mjedish jetësor i shëndoshë** (e drejta për jetë dhe punë në mjedis i cili nuk paraqet rrezik për jetën dhe shëndetin e qytetarit).



## **BAZA JURIDIKE DHE KORNIZA LIGJORE PËR MBROJTJE TË TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË**

Bazë juridike për zhvillim të kornizës ligjore dhe politikës për mbrojtje të konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë paraqet Marrëveshja për stabilizim dhe asocim, me të cilën shteti obligohet të harmonizojë legjislacionin dhe të përshtatë mbrojtjen e konsumatorëve me legjislacionin dhe mbrojtjen e konsumatorëve në Bashkimin Evropian dhe të zhvillojë e zbatojë politikë të mbrojtjes aktive të konsumatorëve, duke përfshirë edhe informim të përforcuar edhe zhvillim të organizatave të pavarura, si dhe të themelojë mbrojtje juridike efektive të konsumatorëve për të përmirësuar kualitetin e mallrave për konsum të gjerë dhe të mirëmbahen standardet përkatëse të sigurisë.

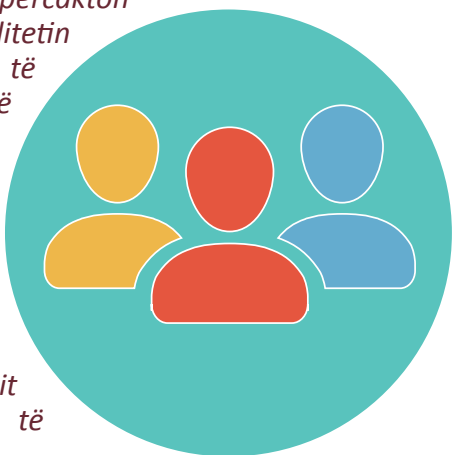
Në Kushtetutën e Republikës së Maqedonisë garantohet e drejta e pronës së qytetarëve, që paraqet edhe parakusht themelor për konsumin. Gjithashtu, me Kushtetutë garantohet liria e tregut dhe sipërmarrësisë, e njëkohësisht edhe pozitë e barabartë juridike e subjekteve në treg. Kushtetuta e garanton lirinë e bashkimit me qëllim të realizimit dhe mbrojtjes së të drejtave politike, ekonomike, sociale dhe të të drejtave tjera të konsumatorëve, që paraqet bazë për formimin e Shoqatës së konsumatorëve të Maqedonisë e cila u themelua në vitin 1996, por edhe të shoqatave tjera për mbrojtje të konsumatorëve.

Politika për mbrojtje të konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë është njohur qysh në Ligjin e parë për mbrojtje të konsumatorëve të vitit 2000, por me Ligjin e vitit 2004, ligji ky i cili disa herë ka pësuar ndryshime dhe është plotësuar, kjo politikë e fiton edhe dimensionin horizontal, gjegjësisht përfshin numër të madh ministrish, institucione shtetërore dhe publike dhe shoqata qytetarësh. Politika për mbrojtje të konsumatorëve e cila në masë të madhe realizohet nëpërmjet rregullativës përkatëse ligjore dhe programe në nivel kombëtar dhe lokal, paraqet mekanizëm për avancim të konkurrencës dhe sendërtim e përmbushje të kualitetit më të mirë të jetesës së rregullt të qytetarëve.

**Në bazë të Ligjit për mbrojtje të konsumatorëve, e me propozim të ministrit të ekonomisë, formohet Këshill për mbrojtje të konsumatorëve pranë Qeverisë së Republikës së Maqedonisë.**

**Mbrojtja e konsumatorëve në nivel të komunës, gjegjësisht Qytetit Shkup, gjithashtu, realizohet nëpërmjet formimit të këshillave për mbrojtje të konsumatorëve.**

- ***Këshilli për mbrojtje të konsumatorëve, i formuar nga Qeveria e Republikës së Maqedonisë, kujdeset për mbrojtje dhe realizim të të drejtave të konsumatorëve lidhur me mbrojtjen e shëndetit, sigurisë, interesave ekonomike dhe informim të rregullt të konsumatorëve për realizimin e të drejtave të tyre. Këshilli e studion rregullativën juridike ekzistuese dhe propozon ndryshime përkatëse në fushën e mbrojtjes juridike të konsumatorëve, ndërsa, gjithashtu propozon të ndërmerren masa përkatëse për mbrojtje të shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorëve. Këshilli propozon program për mbrojtje të konsumatorëve dhe e përcjellë realizimin e tij, për çka e informon Qeverinë e Republikës së Maqedonisë.***
- ***Këshilli për mbrojtje të konsumatorëve të Qytetit Shkup është formuar në shkurt të vitit 2014 dhe përbëhet prej përfaqësuesve të Këshillit të Qytetit Shkup, Inspektoratit shtetëror të tregut (IShT), shoqatave të qytetarëve, e gjithsesi e përfshin edhe Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë, sektorin e biznesit dhe ndërmarrjet publike. Këshilli shqyrton çështje dhe përcakton propozime që kanë të bëjnë me kualitetin e shërbimeve në shërbimet publike të Qytetit Shkup, e në veçanti, e përcjellë situatën me dhënien e shërbimeve nga shërbimet publike, kujdeset për zgjidhje të problemeve që i kanë qytetarët gjatë shfrytëzimit të shërbimeve të ndërmarrjeve dhe institucioneve që kryejnë shërbime publike, kujdeset për përmirësimin e sjelljes së të punësuarve të dhënësit e shërbimeve ndaj shfrytëzuesve të***



*shërbimeve dhe organizon tribuna publike e forma të tjera për pjesëmarrje të qytetarëve, ku diskutohet për avancim të mbrojtjes së konsumatorëve. Këshilli propozon Program për mbrojtje të konsumatorëve dhe kujdeset për zbatimin e tij.*

Gjatë punës së vet dhe zbatimit të politikës për mbrojtje të konsumatorëve, organet dhe institucionet kompetente shtetërore janë të orientuara në bashkëpunim të ndërsjellë me organizatat për mbrojtje të konsumatorëve dhe shoqata të tjera të qytetarëve në sferën e mbrojtjes së konsumatorëve.

## **CILI ËSHTË ROLI I SHOQATAVE TË QYTETARËVE?**

Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë - OKM është formuar në vitin 1996 në Shkup, Republika e Maqedonisë, si shoqatë e qytetarëve. **OKM-ja është anëtarë fuqiptotë e Organizatës Ndërkombëtare të konsumatorëve - Consumers International me seli në Londër, Organizatës Evropiane të konsumatorëve BEUS dhe organizatës ANEC-Zëri evropian për standardizim, që të dyja me seli në Bruksel.**

Anëtare të OKM-së janë organizatat e konsumatorëve prej: Manastirit, Shtipit, Tetovës, Ohrit dhe Koçanit. OKM-ja ka këshillimore në Shkup nëpërmjet cilës iu jep konsumatorëve këshilla personalisht, me shkrim dhe nëpërmjet telefonit (që paraqet mbështetje edhe për organizatat tjera të konsumatorëve në rolin e tyre këshilldhënës në nivel lokal).

OKM-ja realizon bashkëpunim me vetëqeverisjen lokale me ç'rast inicon dhe angazhohet për themelim të këshillave për mbrojtje të konsumatorëve pranë këshillave komunalë, kështu që janë themeluar këshilla për mbrojtje të konsumatorëve në Qytetin Shkup dhe komuna të tjera në territorin e Qytetit Shkup, si dhe në qytete tjera në RM.

OKM-ja iu ndihmon komunave në përgatitjen dhe miratimin e programit për mbrojtje të konsumatorëve në nivel lokal, me mbështetje të vetëqeverisjes lokale, organizon trajnime për anëtarët e këshillave për mbrojtjen e konsumatorëve pranë komunave dhe Qytetit Shkup të cilat kanë të bëjnë me politikën e konsumit dhe legjislacionin.

## **INSTITUCIONE TË CILAT I MBROJNË TË DREJTAT E KONSUMATORËVE (me të cilat bashkëpunojnë organizatat e konsumatorëve)**

- **MINISTRIA E EKONOMISË ([www.economy.gov.mk](http://www.economy.gov.mk))**

Ministria e ekonomisë është drejtëpërdrejt përgjegjëse për zbatimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve, e propozon Programin për mbrojtje të konsumatorëve dhe zbaton masa e aktivitete në sferën e implementimit të politikës së konsumit. Në kuadër të Ministrisë së ekonomisë vepron Sektori për tregun e brendshëm në përbërje të të cilit është Njësia për mbrojtjen e konsumatorëve.

- **INSPEKTORATI SHETETËROR I TREGUT (ISHT)**

ISHT bën inspektim dhe mbikëqyrje të zbatimit të ligjeve që më së shpeshti kanë të bëjnë me sigurinë e produkteve, mbrojtjen e konsumatorëve, veprimtari në sferën e tregtisë, hotelierisë, turizmit, zejtarisë, mbrojtjen e drejtave të pronës industriale dhe punë të tjera të përcaktuara me ligj.

Nëse konsumatorët kanë probleme të caktuara në realizimin e të drejtave të tyre, ata mundën të parashtrorjnë denoncim deri te Inspektorati Shtetëror i tregut (ISHT) çdo ditë pune në tel. (02) 3 220 547 ose nëpërmjet ueb-faqes së ISHT-së ([www.dpi.gov.mk](http://www.dpi.gov.mk)) duke parashtruar fletparaqitje në formë elektronike.

- **INSPEKTORATI SHETETËROR PËR INSPEKTIM TEKNIK (ISHIT)**

ISHIT kryen inspektimin dhe mbikëqyrjen e mënyrës së kryerjes së inspektimit teknik gjatë shfrytëzimit të pajisjeve teknike. ISHIT është kompetent për realizim të inspektimit dhe mbikëqyrjen në këto fusha: pajisjet nën presion, pajisje që transferohet nën presion, ashensorë, teleferikë, vinça dhe transporutes; produkte dhe maqineri (instalime) të projektuara për punë në atmosferë eksplozive; maqineri elektroenergjetike, produkte dhe pajisje elektrike, eksploatim të lëndëve minerare dhe kontroll të kushteve të cilat duhet t'i plotësojnë personat e pavarur juridikë për kryerjen e kontrolleve teknike dhe testeve periodike, si dhe për mënyrën e përcaktimit të rregullave teknike për pajisje teknike.

- Nëqoftëse konsumatori dyshon në kualitetin e energjisë elektrike të livruar (dorëzuar) dhe vlerëson se iu ka shkaktuar dëm në aparate të caktuara të amvisërisë, korrektësinë dhe sigurinë e ashensorëve, teleferikëve,

pajisjeve të cilat punojnë nën presion dhe ngjashëm, mund të drejtohet deri te ISHIT në numrat e tel. 02/ 3 118 289 ose 02/ 3 224 936.

- **INSPEKTORATI SHTETËROR SANITAR DHE SHËNDETËSOR (ISHSSH)**

ISHSSH kryen mbikëqyrjen e zbatimit të ligjeve dhe dispozitave të miratuara në bazë të ligjeve në sferën e mbrojtjes sanitare-higjenike dhe epidemiologjike. Në sferën e mbrojtjes së konsumatorëve, ISHSSH bën mbikëqyrjen e lodrave për fëmijë, ndërsa ka kompetenca edhe në realizimin e të drejtave të pacientëve.

- të mbrojtjes shëndetësore, si pacient, nëse dyshon në kualitetin e disa lodrave ose produkteve kozmetike, nëse vëren shërbime jo të përshtatshme higjenike në vende të caktuara ku shërbehet ushqim, duhet ta paraqes rastin në Inspektroatin shtetëror sanitar dhe shëndetësor në tel. 3 112 500 lok. 22.

- **AGJENCIA PËR USHQIM DHE VETERINARI (AUV)**

Agjencia është organ i pavarur i administratës shtetërore në cilësi të personit juridik. AUV është kompetent për mbrojtjen e shëndetit të konsumtarëve dhe mbrojtje të interesave të konsumatorëve, me periudhë të integruar të kontrollit të sigurisë së ushqimit sipas parimit “prej are deri në tryezë” gjegjësisht kontroll në të gjitha fazat e prodhimit dhe qarkullimit (shitblerjes) të ushqimit.

- AUV ka numër telefoni falas 0800 3 22 22 pranë Njesisë për mbrojtje të konsumatorëve.

- **AGJENCIA PËR KOMUNIKIME ELEKTRONIKE (AKE)**

Agjencia për komunikime elektronike ka për detyrë të krijojë kushte të volitshme për konkurrencë efektive dhe të qëndrueshme në tregun e komunikimeve elektronike që t’ju shërbejë interesave të shfrytëzuesve/konsumatorëve, ekonomisë dhe industrisë. Në kuadër të AKE-së vepron edhe Njësia e Inspektimit dhe mbikëqyrjes si dhe Njësia për kujdes për shfrytëzuesit që e zbaton Ligjin për komunikime elektronike dhe aktet nënligjore nëpërmjet inspektorëve për komunikime elektronike nga



gendrat kontrolluese-matëse në Shkup, Manastir dhe Shtip. Në rast se gjatë kryerjes së kontrollit inspektues vërtetohen parregullsi, inspektorët për komunikime elektronike veprojnë në pajtim me autorizimet të cilat ua jep Ligji për komunikime elektronike.

- Në të gjitha rastet kur konsumatori ka problem me shërbimet në fushën e telekomunikimeve, duhet të drejtohet deri të dhënësi i shërbimit me të cilin ka lidhur marrëveshje (kontratë), e pastaj, nëse nuk është i kënaqur, ka mundësi të drejtohet deri te Agjencia për komunikime elektronike në telefonin për klientët 190, ose të plotësojë kërkesë për zgjidhje të kontestit dhe ta parashtrojë atë në formë elektronike.

#### ● **AGJENCIA PËR BARËRA**

Agjencia e përcjellë gjendjen me furnizimin me barëra, mjete shëruese ndihmëse, pajisje medicinale, drogave narkotike dhe toksineve, si dhe prodhimtarinë e qarkullimin me toksine dhe droga narkotike. Gjithashtu, Agjencia e përcjellë lëshimin në qarkullim të barërave, mjeteve shëruese ndihmëse, pajisjeve medicinale, drogave narkotike dhe toksinave dhe udhëheq me procedurat për regjistrim. Në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve, Njësia për qarkullim me toksina dhe kimikate është shumë e rëndësishme për shkak se i përcjellë rregullore në fushën e toksinave dhe kimikateve në lidhje me prodhimtarinë, qarkullimin, vendosjen në një grup përkatës, transportin dhe shënimin, harton akte nënligjore, programe, raporte, analiza, informata dhe mendime nga fusha e toksinave dhe kimikateve, ndërsa është kompetente të përcjellë gjendjen me prodhimtarinë dhe qarkullimin e toksinave dhe kimikateve dhe ndërmerr masa për përmirësimin e gjendjes.

- Në rast se vërehet ndonjë lloj parregullsie gjatë blerjes së barërave, ose ka dyshim për kualitetin e tyre, këto duhet të paraqiten në Agjencinë për barëra në telefonat 3298 435 ose 3112 500, lok 107.

#### ● **AGJENCIA PËR POSTA**

Agjencia për posta, në kuadër të veprimtarisë së vet në planin e informimit dhe mbrojtjes së qytetarëve që kanë të bëjnë me të drejtat

e tyre në lidhje me të gjitha llojet e shërbimeve postare në Republikën e Maqedonisë, ka hapur Qendër informative që funksionon në një pjesë posaçërisht të pajisur, me shërbim të veçantë, në zyrat e Agjencisë. Njëkohësisht, Qendra informative duhet të përafrojë dhe afirmojë punën e Agjencisë para shfrytëzuesve të shërbimeve postare dhe para publikut më të gjerë.

- Kur ka probleme me dërgesat postare, letrat, dorëzim jo të rregullt të tyre dhe ngjashëm, konsumatori duhet të drejtohet deri te Agjencia për posta në numrin e telefonit 3 212 107.

## ● DREJTORIA PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE

Drejtoria për mbrojtjen e të dhënave personale është kompetente për mbikëqyrje të legalitetit të aktiviteteve të ndërmarra gjatë përpunimit të të dhënave personale dhe mbrojtjen e tyre, në territorin e Republikës së Maqedonisë.

- Nëse si konsumator mendoni se ju marrin më shumë të dhëna personale se sa është e nevojshme gjatë nënshkrimit të ndonjë marrëveshjeje ose konsideroni se të dhënat tuaja personale janë keqpërdorur, drejtohuni në Drejtorinë për mbrojtjen e të dhënave personale në tel. 3 230 617 dhe 3 230 790 ose në [info@dzlp.mk](mailto:info@dzlp.mk).

## ● AVOKATI I POPULLIT I RM-së

Avokati i popullit është organ i veçantë, profesional dhe i pavarur me autorizime për mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve. Rëndësia e tij dhe specifika e funksionit është pikërisht në mënyrën e veprimit dhe sjelljes së avokatit të popullit. Metoda dhe mënyra e veprimit bazohet në propozime, këshilla, sugjerime, bashkëpunim, udhëzim në drejtim të realizimit të të drejtave të qytetarëve. Me qëllim të mbrojtjes më efikase dhe më cilësore të të drejtave të qytetarëve si konsumatorë, Avokati i Popullit, krahas komunikimit me shkrim me ndërmarrjet dhe organizatat publike, realizon edhe inspektime të drejtpërdrejta dhe kontakte të drejtpërdrejta me personat zyrtarë për të konstatuar mirëfilli gjendjen faktike dhe për gjetje të zgjidhjes për realizimin e të drejtave të konsumatorëve.

Nëse nuk mund ta zgjidhni problemin me cilin do prej dhënësve të shërbimeve publike, mund të dërgoni parashtresë te Avokati i Popullit në tel. 3 129 335 ose [contact@ombudsman.mk](mailto:contact@ombudsman.mk).

## INFORMATA TË RËNDËSISHME PËR KONSUMATORËT NË BAZË LIGJIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE!

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve i rregullon të drejtat dhe procedurat gjatë mbrojtjes së këtyre të drejtave, kurse kur referohemi në të drejtat tona nga ky Ligj, gjithsesi duhet të dijmë se:

- ✓ Gjatë blerjes së një produkti teknik (aparati për amvisëri, makina, motor dhe ngjashëm), tregtari duhet t'ua jep dokumentet për përdorim më të lehtë dhe më të sigurt të produktit: deklarata, garanci, fletë-garancëni udhëzim për përdorimin e produktit, udhëzim për montim, listë të serviserëve të autorizuar dhe ngjashëm, kurse të gjitha këto dokumente duhet të jenë të shkruara në gjuhën maqedonishte dhe në shkrimin qirilik, që nuk e përjashton mundësinë për përdorim të njëkohshëm edhe të gjuhëve dhe shenjave tjera.
- ✓ Nëse produktin e keni dhënë në servis në suazat e afatit të garancisë më shumë se tre herë dhe për këtë keni provë adekuate (vërtetim, protokoll servisi dhe ngjashëm), dhe produkti nuk rregullohet, keni të drejtë të kërkonti ndërrim me produkt të ri funksional ose të kërkonti t'ju kthehet shuma që keni paguar për produktin e blerë.
- ✓ Nëse si konsumator merrni pjesë në lojë shpërblyese dhe fitoni, sipas Ligjit keni të drejtë shpërblimin tuaj ta merrni në afat prej tetë ditëve pas përfundimit lojës shpërblyese.
- ✓ Çmimi i shitjes së produkteve dhe shërbimeve duhet të vendoset në vend të dukshëm në vendet e shitjes në të cilat janë ekspozuar produktet. Çmimi i vendosur duhet të jetë çmimi përfundimtar në denarë me TVSH-në të përfshirë. Për produktin e shitur, përkatësisht shërbimin e kryer, duhet t'ju jepet llogari fiskale.
- ✓ Nëse keni blerë produkt i cili nuk ju përshtatet për nga ngjyra, forma, madhësia, modeli ose ndonjë arsye tjetër, keni të drejtë ta ndërtoni produktin nëse nuk e keni përdorur, i ka etiketat e fabrikës, nëse është ruajtur edhe pamja e produktit, vulat dhe e keni llogarinë fiskale. Këtë



të drejtë mund ta realizoni në afat prej 15 ditësh nga dita e blerjes së produktit. Nëse në dyqan nuk ka produkt të përshtatshëm, mund të kërkonte të prishje të marrëveshjes dhe të kërkonte t'ju kthehen të hollat.

- ✓ Nëse keni blerë produkt me mangësi, keni të drejtë të kërkonte sipas zgjedhjes suaj: mangësia e produktit të mënjanohet pa pagesë ose kompensim të shpenzimeve për mënjanimin e mangësisë, zvogëlim proporcional të çmimit të shitjes, zëvendësim të produktit me produkt përkatës të markës së njëjtë tregtare, tip, dizajn industrial, zëvendësim me produkt përkatës me markë tjetër tregtare, tip, dizajn industrial, prishje të marrëveshjes së nënshkruar, kthim të shumës së paguar dhe kompensim të dëmit të pësuar.
- ✓ Në rast të nënshkrimit të marrëveshjes ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit jashtë hapësirave afariste të tregtarit, tregtari është i obliguar në formë të shkruar ta informojë konsumatorin për të drejtën e vet që në mënyrë të njëanshme ta ndërpret marrëveshjen me deklaratë, në afat që nuk mund të jetë më i shkurtër se shtatë ditë pune nga dita e nënshkrimit të marrëveshjes.
- ✓ Çdo marrëveshje e nënshkruar me mjetet për komunikim në distancë (p.sh. onlajn internet-tregti, teleshop dhe ngjashëm), konsumatori mund ta ndërpret pa kërkuar të plotësohet dhe pa përcaktuar arsye për atë, në afat prej tetë ditë pune.

**Nëse keni probleme me realizimin e të drejtave tuaja, mund të parashtroni paraqitje në Inspektoratin Shtetëror të Tregut (ISHT) çdo ditë pune, në tel 3 220 547 ose nëpërmjet ueb faqes së ISHT-së ([www.dpi.gov.mk](http://www.dpi.gov.mk)) duke parashtruar fletparaqitje në formë elektronike.**

**Për më shumë këshilla për të drejtat tuaja si konsumator, mund të drejtoheni edhe në Organizatën e Konsumatorëve të Maqedonisë, OKM – Shkup, tel. 3 179 592 ose nëpërmjet ueb-faqes: [www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk); e-posta: [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk).**