

KONSUMATORI DHE TË DREJTAT KUR BLEN PRODUKTE



**PËR VETE OSE PËR FAMILJEN E TIJ, PRODUKTE QË NUK
HARXHOHEN GJATË PËRDORIMIT TË PARË POR PËRDOREN
NJË PERIUDHË MË TË GJATË KOHORE**

Produkte të cilat nuk harxhohen gjatë përdorimit të parë janë, për shembull: këpucë, veshje, stoli, shtroje, qilima, perde, pajisje shtëpiake, mobile etj.

Prej nga duhet të fillojë konsumatori gjatë blerjes së këtyre produkteve?

Nga nevojat e tij, mjetet financiare, të shqyrtojë ofertën, të lexojë deklaratat e produkteve (përbërja, dedikimi etj, për shembull këpucë për shi ose për mot të thatë) me ç'rast mund të përdorë internetin për të parë si janë vlerësuar produkte të caktuara në forume të ndryshme të pavarura. Të këshillohet me ekspertë të caktuar (nëse blen produkte më të shtrenjta elektronike); të krahasojë çmimin e ndonjë produkti të caktuar me produkte tjera të ngjashme; vallë ka pjesë rezervë të cilat ndërrohen gjatë përdorimit të rregullt dhe të krahasojë çmimin e pajisjes me këto pjesë rezervë që konsumohen (për shembull, filtra të fshesës me korrent, tonerë për printerë; bateri që mund të rimbushen ose jo etj.); të informohet nëse pajisja duhet të instalohet nga ndonjë ekspert; të lexojë udhëzimin për përdorim; të informohet për ndikimin e produktit mbi natyrën; nëse produktet janë testuar në kafshë etj.

Me cilat nocione të rregullave ligjore përballet konsumatori?

Më së shpeshti ato janë nocionet: produkt, produkt me mangësi ose me gabim, produkt me afat të skaduar, produkt i rrezikshëm, produkt i sigurt, produkt i dëmtuar, deklarata, garanci, udhëzim teknik, përgjegjësi për produktet, mangësi, mangësi në përputhshmëri, mangësi materiale, mangësi të fshehura, mos përmbushje e afatit të paraparë (shoh nenin 5 të Ligjit për mbrojtje të konsumatorëve, në tekstin e mëtejshëm - LMK)

Për cilat norma ligjore lidhur me cilësitë teknike duhet të jetë i kujdesshëm?

Në normat ligjore që kanë të bëjnë me punën e prodhuesve, importuesve dhe tregtarëve, shenjat për siguri, për shkak se produktet të cilat lëshohen në qarkullim **duhet të jenë të sigurta**, ndërsa nëse lëshojnë **produkt të dëmtuar ose të rrezikshëm**, atëherë prodhuesit, importuesit dhe tregtarët bartin përgjegjësi.

Për çka tjetër duhet të ketë kujdes konsumatori?

Në vendin ku blen ai duhet:

1. Të kontrollojë produktin dhe pjesët përbërëse në momentin kur e blen. T'ia thotë shitësit (tregtarit) të gjitha mangësitë. Të informohet për të gjitha cilësitë e produktit të shitësit (tregtarit). Të konsultohet për qëllimin se për çka dhe si do ta përdorë produktin.
2. Të pyes nëse ka udhëzim për përdorim të produktit.
3. Nëse pajisjen/ mobilien/pajisjen elektronike duhet ta kyçë, instalojë person i autorizuar ose mund ta bëjë vetëm person i vetëm i kualifikuar, ose atë mund ta bëjë vetë konsumatori dhe njëkohësisht duhet të pyet nëse shpenzimet për atë shërbim i bartë vet.
4. Kur blen produkte të rënda dhe të mëdha, duhet të informohet për transportin deri në banesë, në çfarë mënyre bëhet transporti, cilat ditë dhe deri ku saktë: në trotuar, para dere, deri në vendin e duhur në banesë, gjegjësisht deri atje ku duhet të vendoset. Gjithashtu duhet të pyet se kush i bartë shpenzimet.
5. Të informohet nëse ekzistojnë garanci plotësuese me produktin, për çka janë ato garanci dhe sa zgjasin.



PRODUKTE ME AFAT TË SKADUAR NUK GUXOJNË TË SHITEN

Për **produktet me mangësi ose të dëmtuara**, produkte të cilat shiten me aksione për shitje. Shitësi nuk ka përgjegjësi vetëm për mangësinë për të cilën produkti është në aksion për shitje ose kur ai shitës e ka theksuar mangësinë ose dëmtimin. Në rast të kontestit shitësi ose tregtari duhet të vërtetojë se ai ia ka tërhequr blerësit vëmendjen për mangësinë ose dëmtimin. Për të gjitha mangësitë dhe dëmtimet tjera, nëse paraqiten, konsumatori i ka të drejtat e njëjta sikur kur blen produkt të rregullt (pa dëmtime)!

Të drejtat e konsumatorit në rastet kur iu shitet produkt me mangësi janë të rregulluara me dy ligje, LMO në pjesën që ka të bëjë me obligimin e shitësit të përgjigjet për mangësitë materiale të produktit dhe për të drejtat e konsumatorit kur produkti ka mangësi materiale (nenet 466-488) dhe LMK në pjesën "Përgjegjësi për produktet dhe të drejtat e konsumatorëve për mangësi të përshtatshme"(nenet 41- 52).

TË DREJTAT DHE OBLIGIMET E KONSUMATORIT KUR PRODUKTI KA MANGËSI:

- Të ketë llogari fiskale ose fletëshoqërim si vërtetim për atë se ku dhe kur e ka blerë produktin;
- Reklamimin, gjegjësisht kërkesën sipas LMK, konsumatori mund ta parashtojë sipas zgjidhjes tij para organit kompetent inspektuar ose deri te tregtari ose deri te distribuuesi, në vendin ku e ka blerë prodhimin ose në vendin e banimit të tij;
- Më së miri është që konsumatori me reklamimin, kërkesën për mangësi ose papërshtatshmëri t'i drejtohet tregtarit ku e ka blerë produktin!
- Konsumatori ka mundësi që prej shitësit (tregtarit) të kërkojë:

1. Mënjanim të mangësive të produktit falas ose kompensim të shpenzimeve të bëra për mënjanim të mangësisë;

2. Reduktim proporcional i çmimit të shitjes;

3. Zëvendësim të produktit me produkt adekuat me të njëjtën markë tregtare, lloj, dizajn industrial ose vulë për origjinën dhe shenjën gjeografike të produktit;

4. Zëvendësim të produktit me produkt adekuat me tjetër markë tregtare, lloj, dizajn industrial ose vulë për origjinë dhe shenjë gjeografike të produktit, me reduktim ose rritje përkatëse të çmimit të shitjes dhe

5. Ndërprerje të marrëveshjes, kthim të shumës së paguar.

NË QOFTË SE KENI REKLAMACION PËR PRODUKT ME MANGËSI OSE QË NUK PËRSHTATET, KËTË BËJENI TEK TREGTARI NGA

I CILI E KENI BLERË! KËTË BËJENI NË FORMË TË SHKRUAR, DUKE E PËRSHKRUAR NË DETAJE MANGËSINË! FOTOKOPJONI LLOGARINË FISKALE DHE KËRKONI NGA AI T'UA VERIFIKOJË PRANIMIN E REKLAMACIONIT NË FORMË TË SHKRUAR, NË RAST SE NUK UA ZGJIDH MENJËHERË PROBLEMN!

Nëse njoftimi për mangësinë, të cilin blerësi-konsumatori e ka dërguar në kohë te shitësi me letër të rekomanduar, telegram, ose ndonjë mënyrë tjetër të sigurt, vonohet ose aspak nuk arrin deri te shitësi, konsiderohet se blerësi ka përmbushur obligimin e tij për ta njoftuar shitësin, nëse për atë ka dëshmi.



Si blerës dhe konsumator gjithmonë keni të drejtë për kompensim të dëmit nëse ju është shkaktuar!

Për arsye se në LMK (Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve) nuk është përcaktuar nëse sipas zgjedhjes së konsumatorit mund të kërkohet cila do prej alternativave të paraqitura ose kjo duhet të bëhet sipas radhës së përkufizuar në LMK, konsiderojmë se kjo donë të thotë që është e drejtë e konsumatorit të vendos për cilën do prej alternativave.

- Konsumatori nuk ka të drejtë të ndërpret marrëveshjen nëse mangësia e produktit është minimale. Kjo gjithmonë është çështje e interpretimit (në një çantë të shtrenjtë edhe gërvishtja më e vogël të cilën shitësi e ka mbuluar me ngjyrë nuk janë mangësi minimale).
- Shitësi (tregtari ose prodhuesi) është i obliguar të pranojë produktin me mangësi nga konsumatori dhe t'i plotësojë kërkesat e tij, përveç nëse nuk e dëshmon se mangësitë e produktit janë shkaktuar për shkak se nuk janë respektuar rregullat për përdorim dhe ruajtje nga ana e konsumatorit, persona të tretë ose fuqi madhore.
- ***Transporti, zhvendosja, bartja, ç'montimi dhe montimi i produkteve*** të cilat rregullohen, ndryshohen ose për të cilat ndërpritet marrëveshja (ndërkaq janë me peshë prej më tepër se 10 kg dhe më të mëdha se 1 metër katror), sigurohen nga shitësi (tregtari, prodhuesi).
- Nëse nuk ekzistojnë garanci të posaçme dhe afate më të gjata të parapara me marrëveshjen, sipas LMK, reklamacionet dhe kërkesat për produkte me mangësi materiale ose për shkak të papërshtatshmërisë mund të parashtrohen në ***afat prej 6 muaj nga dorëzimi i produktit te konsumatori***.
- Nëse keni vendosur ***për mënjanimin e mangësisë***, tregtari këtë duhet ta bëjë në ***afat prej 30 ditësh nga kërkesa juaj ose aktvendimi i organit inspektues***.
- Sipas LMK, ***menjëherë*** duhet t'ju jepet ***produkt për zëvendësim/ndërrim*** nëse e kërkonti atë, produkt të cilin do ta përdorni gjatë kohës derisa nga produkti juaj i parë mënjanohet mangësia (kjo praktikohet për mall teknik, ndërkaq më rrallë për objekte tjera).
- Në opsionin ***zëvendësim për të njëjtën*** markë tregtare, llojin, dizajnin industrial ose vulën për origjinën dhe shenjën gjeografike të produktit, ***nuk bëhet revidim i çmimit të produktit*** nëse në disa raste në ndërkohë ka ardhur deri te ndryshimi i çmimit të atij produkti.
- Gjatë opsionit ***zëvendësim me tjetër*** markë tregtare, llojin, dizajnin industrial ose vulë për origjinën dhe shenjën gjeografike të produktit, në raste kur çmimi i produktit është zmadhuar, ***revidimi i çmimit të produktit bëhet në bazë të çmimit të produktit që vlen në momentin e zëvendësimit***.
- Gjatë opsionit ***ndërprerje të marrëveshjes*** me konsumatorin, ndërkaq nëse ***në rast në ndërkohë ka ndodhur rritje e çmimit të produktit, bëhet revidim i çmimit të produktit, me***



ç'rast merret parasysh çmimi i produktit në momentin e prezantimit të kërkesës, ndërsa nëse në rast se në ndërkohë ka ndodhur ulje e çmimit të produktit, atëherë merret parasysh çmimi i produktit në momentin e blerjes.

- Në rast se kur e **ndërpritni marrëveshjen**, parashtrohet pyetja çfarë ndodh nëse produktin e keni blerë me kredi, ndërkaq nuk i keni paguar këstet dhe çfarë ndodh me shpenzimet që i keni paguar për kredinë?

Konsumatorëve të cilëve produkti u është shitur me kredi, në rast të ndërprerjes së marrëveshjes për shitje **u kthehet shuma e parave e cila është paguar për shlyerjen e kredisë deri në momentin e kthimit të produktit, ndërkaq kompensohet edhe shuma që është paguar për të marrë kredinë.**

Të drejtat e blerësit i cili me kohë e ka njoftuar shitësin për mangësinë shuhen **pas kalimit të një viti, duke llogaritur nga dita kur është dërguar njoftimi** te shitësi, përveç nëse me mashtrim të shitësit blerësi ka qenë i penguar t'i realizojë të drejtat.

Megjithatë, blerësi i cili me kohë e ka njoftuar shitësin për mangësinë, pas skadimit të këtij afati, mund, **nëse ende nuk e ka paguar çmimin, ta parashtojë kërkesën e tij që çmimi të ulet ose t'i kompensohet dëmi si kundërshtim ndaj kërkesës së shitësit t'i paguhet çmimi.**

A mund konsumatori **të kthej produkt tek i cili nuk ka mangësi**, ndërkaq i cili nuk i përshtatet sipas formës, madhësisë, modelit, ngjyrës, numrit ose arsye tjera?

Po, në afat prej 15 ditëve.

Cilat janë kushtet për kthim?

Zëvendësim të produktit me cilësi të duhur bëhet nëse produkti nuk ka qenë i përdorur, nëse është ruajtur dukja e produktit, cilësitë e përdorimit, plumbçet, etiketat e fabrikimit, si dhe llogaria fiskale për produktin ose fletëshoqërim të cilat i janë lëshuar konsumatorit bashkë me produktin. Zëvendësim nuk do të bëhet nëse produkti nuk është përpunuar sipas listës së specifikimeve për konsumatorin me marrëveshje të veçantë.



Nëse nuk ka produkt që i përshtatet konsumatorit, cilat janë të drejtat e tij?

- Të kërkojë ndërprerje të marrëveshjes dhe kthim të parave;
- Të pret tregtari të pranoj produkt dhe ta zëvendësojë, por më së shumti **në afat prej 30 ditëve** nga dita e aplikimit të kërkesës!

Të veçanta janë edhe të drejtat e konsumatorit që ka fituar fletëgaranci, garanci për funksionim të drejtë të objektit ose për cilësi tjera të objektit me marrëveshjen për shitje. Garancia duhet të jepet në formë të shkruar.

Garancia nuk nënkupton reduktimin e të drejtave të konsumatorëve për mangësitë materiale për objektin ose papërshtatshmëri. Ato ekzistojnë paralelisht.

Garancia nuk mund të vlej më pak se 1 vit.

Ekziston mundësi, me pagesë shtesë për produkte të tregtareve të caktuar, distributor dhe prodhues të fitoni afate më të gjata të garancisë.

Në afatin e garancisë mund të kërkoni zëvendësim ose ndreqje të produktit.

Nëse rregullimi është minor, afati i garancisë vazhdon gjatë kohës së rregullimit.

Nga dita e zëvendësimit ose rregullimit të nivelit më të lartë, sërish rrjedh afati i garancisë.

Nëse është ndërruar ndonjë pjesë nga produkti, atëherë afati i ri rrjedh vetëm për atë pjesë.



Rregullimi nuk mund të zgjat më tepër se 30 ditë. Pas kësaj konsumatori mund të kërkojë produkt të ri, ndërprerje të marrëveshjes dhe kthim të çmimit dhe kompensim të dëmit. Gjatë kësaj kohe konsumatori duhet të pranojë produkt zëvendësues.

Shpenzimet për transport të produktit i mbulon shitësi në kohën e afatit të garancisë. Rreziku nga shkatërrimi i objektit gjatë asaj kohe është në llogari të shitësit.

Të drejtat e blerësit ndaj prodhuesit në bazë të fletëgarancisë mbarojnë pas skadimit të periudhës prej një viti, duke llogaritur nga dita kur ka kërkuar nga ai rregullim ose zëvendësim të objektit.