



Të drejtat e konsumatorëve datojnë që nga viti 1958, kur Kombet e Bashkuara (OKB) e miratuan Rezolutën 39/248 me të cilën përcaktohen udhëzimet themelore për mbrojtjen e konsumatorit të cilat, nga Organizata Botërore e Konsumatorëve (Consumers' International), u miratuan si tetë të drejta themelore të konsumatorit. Këto udhëzime paraqesin bazë për zhvillimin e legjislacionit për mbrojtje të konsumatorëve në kontekst evropian dhe botëror.

Republika e Maqedonisë si vend-kandidat për anëtarësim në Bashkimin Evropian i përcjellë arritjet e legjislacionit evropian për mbrojtjen e konsumatorëve, gjegjësisht e transponon atë në rregulloret ligjore varësisht nga fusha konkrete, ndërsa të drejtat themelore të konsumatorit janë implementuar në pjesën më të madhe të Ligjit për mbrojtje të konsumatorëve.

CILAT JANË TË DREJTAT TONA THEMELORE SI KONSUMATORË?

1. E drejta për informim dhe e drejta për edukim

Kjo e drejtë imponon obligim për tregtarët që të na mundësojnë informata me kohë, të sakta dhe të besueshme për të gjitha aspektet që kanë të bëjnë me produktin ose shërbimin që mos të mashtrohemi dhe që të mund të bëjmë zgjidhje të drejtë dhe të duhur të produkteve dhe shërbimeve.



Kjo e drejtë nënkupton se tregtari duhet të na informojë për:

- karakteristikat kryesore të produktit dhe shërbimit;
- çmimin, përbërjen, mënyrën e përdorimit dhe cilësinë e produkteve, afatin minimal të garancisë, si dhe kushtet e shitjes;
- ndikimin e produkteve të caktuara mbi mjedis dhe shëndetin e njeriut, në përputhje me rregullat dhe standardet, si dhe për masat mbrojtëse, përmes një udhëzimi të bashkëngjitur me produktin, i vendosur dhe i theksuar në paketimin e produktit ose në ndonjë mënyrë tjetër të përshtatshme;

- të drejtën për t'u tërhequr, brenda 14 ditësh, nga kontratat e nënshkruara jashtë ambienteve afariste të dhe nga kontratat në distancë, dhe

- nevojën për servisim, pjesë rezervë, zëvendësim ose riparim të produktit me dëmtime, gjegjësisht për kthimin e parave.

- **E drejta për edukim** nënkupton se, si konsumatorë duhet të edukohemi për të drejtat tona që nga mosha më e hershme. Qeveria e Republikës së Maqedonisë sjell program dyvjeçar për mbrojtjen e konsumatorëve në të cilin parashihet hartim i broshurave, mbajtje e seminareve si dhe fushatave me qëllim të ngritjes së vetëdijes për të drejtat tona si konsumatorë. Në këtë drejtim, Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë, përmes Byrosë këshillëdhënëse, bën këshillime të vazhdueshme të konsumatorëve, organizon seminare dhe harton broshura për edukimin e konsumatorëve për të drejtat e tyre si konsumatorë.

Në fushën e procesit arsimor, përdoret Doracaku (manuali) për të drejtat konsumatorëve në lëndën "Aftësi të jetës".

Ky Doracak është hartuar nga Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë dhe Byroja për zhvillimin e arsimit të Republikës së Maqedonisë. Doracaku është i dedikuar për mësimdhënësit të cilët e ligjërojnë lëndën ose realizojnë projekte të lira me nxënësit, gjegjësisht aktivitete me nxënësit, për mbrojtjen e të drejtave të tyre si konsumatorë.

2. E drejta për mbrojtje të shëndetit dhe siguri

Kjo e drejtë nënkupton që produktet të cilat i konsumojmë duhet të jenë të sigurta kur lëshohen në treg, kur vihen në përdorim ose përdoren, veçanërisht për realizim dhe mbrojtje të interesit publik; mbrojtje të shëndetit tonë, kafshëve dhe bimëve dhe mbrojtje të mjedisit jetësor e natyrës.

E gjithë kjo arrihet përmes miratimit të legjislacionit me të cilin bëhet standardizimi i kushteve për shitjen e produkteve të tyre, paketimin e tyre, shpërndarjen dhe përdorimin e pesticideve dhe kimikateve të tjera që mund të ndikojnë në shëndetin tonë dhe mjedisin e përgjithshëm jetësor.





- Të drejtën për qasje deri te mallra dhe shërbime të shumëllojshme për të përmbushur nevojat tona themelore, me çmime të volitshme dhe cilësi të përshtatshme;
- Mbrojtjen nga dispozita kontraktuale të pandershme, me të cilat të drejtat tona zvogëlohen, vështirësohen ose përjashtuar;
- Mbrojtjen nga praktikat mashtruese dhe agresive në treg;
- Përgjegjësinë e prodhuesit për produktet me mangësi dhe e drejta për servisim të produkteve.

E drejta për kompensim është një prej të drejtave tona më të rëndësishme si konsumatorë, e cila përfshin të drejtën për të kërkuar kompensim për dëmin që na është shkaktuar nga ndonjë produkt i dëmtuar, e për të cilin përgjegjësia bie mbi prodhuesin. Me termin produkt nënkuptohet çdo objekt i luajtshëm, përveç produkteve bujqësore primare dhe të faunës së egër, madje edhe nëse ato janë pjesë e ndonjë objekti tjetër të luajtshëm.

Produkti konsiderohet si i dëmtuar nëse, duke i marrë parasysh të gjitha rrethanat e rastit, e veçanërisht mënyrën se si na është paraqitur produkti, qëllimet në të cilat sipas pritshmërisë së arsyeshme produkti mund

të përdoret dhe koha kur produkti është lëshuar në treg, ai nuk e jep sigurinë që prej produkteve të tilla pritet me arsye.

Nëse kemi pësuar dëm nga ndonjë produkt i dëmtuar, duhet të sigurojmë prova për dëmin, defektin dhe lidhjen shkak-pasojë ndërmjet defektit dhe dëmit. Gjithashtu, nëse kemi pësuar dëm, së pari duhet të drejtohem te tregtari për kompensim të dëmit me marrëveshje, në të kundërtën kompensim për dëmin mund të kërkojmë në procedurë gjyqësore.

5. E drejta e përfaqësimit (e drejta për t'u dëgjuar)

Kjo nënkupton që ne si konsumatorë kemi të drejtë të organizohemi në organizata të konsumatorëve në nivel lokal, nacional dhe në nivel të Bashkimit Evropian, të cilat do të mbrojnë interesat tona, në organizata në të cilat mund t'i paraqesim ankesat tona, propozimet tona për përmirësimin e të drejtave tona, ku mund të marrim këshilla, si dhe përfaqësimin tonë në organet shtetërore ku diskutohet për të drejtat dhe interesat e konsumatorëve.



KU TË DREJTOHEMI PËR MBROJTJE?

Kur preken të drejtat tona në fushën e tregtisë, turizmit, hotelierisë dhe sigurisë së përgjithshme të produkteve?

Inspektorati Shtetëror i Tregut (ISHT) e monitoron dhe e kontrollon zbatimin e ligjeve, rregulloreve dhe akteve të tjera nga shoqëritë tregtare, personave të tjerë juridikë dhe fizikë, si dhe qytetarëve që kryejnë veprimtari në Republikën e Maqedonisë, kontrole të cilat kryesisht kanë të bëjnë me sigurinë e produkteve, mbrojtjen e konsumatorëve, veprimtaritë në fushën e tregtisë, hotelierisë, turizmit, zejeve, mbrojtjen e të drejtave të pronës industriale, si dhe çështje të tjera të përcaktuara me ligj.

Nëse jeni të dëmtuar nga produkte dhe shërbime të caktuara në fushat e mësipërme, si konsumator mund të drejtoheni në zyrën lokale të Inspektoratit shtetëror të tregut, i cili do të bëjë inspektim dhe do t'ju ndihmojë në realizimin e të drejtave tuaja.

Kur vlerësoni se ushqimi nuk i përmbush standardet e sigurisë ose ka cilësi të dyshimtë?

Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë (AUV) funksionon si organ i vetëm kompetent për kontrollin e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit për kafshë, për realizim, kontroll, mbikëqyrje dhe monitorim të aktiviteteve veterinarë në fushën e shëndetit të kafshëve, mirëqenien e tyre, shëndetin

publik veterinar, si dhe kontroll të laboratorëve që i mbështesin nevojat e Agjencisë.

Nëse keni blerë produkt ushqimor të prishur, kenë pësuar dëm nga produkte të caktuara ushqimore, dyshoni në sigurinë e tyre, ose nëse keni hasur në ndonjë parregullsi në këtë fushë, rastin mund ta raportoni në Agjencinë e ushqimit dhe veterinarisë ku është themeluar Njësia speciale për mbrojtje të konsumatorëve.



Kur nevojitet mbrojtja e të drejtave tona si pacientë?

Nëse mendoni se janë shkelur të drejtat tuaja për mbrojtje shëndetësore, si pacient, nëse dyshoni në cilësinë e disa lodrave apo produkteve kozmetike, nëse vëreni shërbime higjienike të papërshtatshme në vende të caktuara ku shërbehet ushqimi, duhet të raportoni tek Inspektorati shtetëror sanitar dhe shëndetësor (ISHSSH).

Nëse keni problem nga fusha e shërbimeve të telefonisë mobile, internetit dhe televizionit?

Agjencia për komunikime elektronike (AKE) ka për detyrë të krijojë kushte të favorshme për konkurrencë efektive dhe të qëndrueshme në tregun e shërbimeve të telekomunikacionit, që i përfshijnë shërbimet e telefonisë celulare, televizionit dhe internetit duke i respektuar maksimalisht të drejtat e konsumatorëve, si dhe është autoriteti rregullator përgjegjës në këtë fushë. Nëse rrjeti bie vazhdimisht, nëse interneti harxhohet shpejtë, nëse për një kohë më të gjatë nuk keni sinjal televiziv ose përbaleni me ndonjë problem të ngjashëm, së pari duhet të drejtoheni te ofruesi i shërbimit, me të cilin keni lidhur kontratë, gjegjësisht operatorin, e pastaj, në qoftë se nuk jeni të kënaqur nga vendimi i tij ose nëse nuk ju përgjigjet, keni mundësi të kontaktoni Agjencinë për komunikime elektronike.



Nëse kemi problem me mbrojtjen e të dhënave tona personale ose nëse ato keqpërdoren?

Drejtoria për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (DMDhP) është përgjegjëse për mbikëqyrjen e ligjshmërisë së veprimeve që ndërmerren gjatë përpunimit të të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre, në territorin e Republikës së Maqedonisë. Nëse, si konsumator, konsideroni se gjatë lidhjes së ndonjë kontratë po ju marrin më shumë të dhëna personale sesa është e nevojshme ose nëse vlerësoni se të dhënat e juaja personale janë keqpërdorur, kontaktoni Drejtorinë për mbrojtjen e të dhënave personale.

Nëse kemi problem me menaxhuesit e ndërtesave ose probleme të tjera me banimin?

Komisioni rregullator për banim (KRB) është përgjegjëse për të lëshuar, ndryshuar dhe revokuar licencat e menaxherëve, për të mbajtur regjistër të menaxherëve të ndërtesave dhe për të ndërmjetësuar në zgjidhjen e kontesteve mes të banorëve dhe menaxherëve.

Nëse nuk ua dërgojnë fatura për mirëmbajtjen e ndërtesës, nëse konsideroni se faturat janë shumë të lartë ose përballeni me ndonjë problem të ngjashëm, së pari duhet të drejtoheni te menaxheri juaj i ndërtesës, por në qoftë se ai nuk ju përgjigjet, mund të drejtoheni te Komisionin rregullator për banim, por rastin mund ta raportoni edhe tek inspektorët komunalë për banim.



Ku të drejtoheni kur vlerësoni se ndonjë reklamë ka ndikim të dëmshëm mbi fëmijët e mitur, gjegjësisht kur niveli i tonit në sfondin e reklamave është tepër i lartë ose, emisionet nuk janë shënuar si duhet për publikun e mitur ?

Agjencia për shërbime mediatike audio dhe audiovizuale (AShMAAV) është trup rregullator i mëvetësishëm, i pavarur dhe jofitimprurës me status të personit juridik me autorizime publike, që i mbron të drejtat dhe interesat në fushën e shërbimeve mediatike audio dhe audiovizuale. Nëse vlerësoni se ndonjë reklamë ka ndikim të dëmshëm mbi fëmijët e mitur, gjegjësisht kur niveli i tonit në sfondin e reklamave është tepër i lartë ju mund të drejtoheni te Agjencia për shërbime mediatike audio dhe audiovizuale.

Ku të drejtoheni kur të na shkelen të drejtat në fushën e shërbimeve financiare?



Në këtë fushë kompetenca ndahet mes më tepër institucioneve, me sa vijon:

- kontrollin mbi punën e bankave dhe shtëpive për kursime e bën Banka Popullore e RM-së;

- kontrollin mbi punën e shoqërive financiare të cilat ofrojnë kredi konsumatore e bën Ministria e financave;

- kontrollin mbi të gjitha shoqëritë tjera tregtare, të cilat nuk janë të regjistruara si shoqëri financiare e që në të njëjtën kohë ofrojnë kredi konsumatore, e bën Inspektorati shtetëror i tregut.

- kontrollin mbi punën e shoqërive të sigurimit e bën Agjencia për Supervizion të Sigurimeve.

Nëse kemi nevojë të kundërshtojmë lidhur me barnat dhe pajisjet mjekësore?

Agjencia e barnave dhe pajisjeve mjekësore (MALMED) e monitoron gjendjen e furnizimit me barna, barna shëruese ndihmëse, pajisje medicinale.

Nëse përballeni me ndonjë parregullsi që ka të bëjë me shitjen e barnave, pajisjeve mjekësore, drogave narkotike dhe toksinave dhe prodhimin e tyre, mund të kontaktoni Agjencinë e barnave dhe pajisjeve mjekësore.

Si t'i mbrojmë të drejtat në fushën e shërbimeve publike?

Avokati i Popullit është organ i posaçëm, profesional dhe i pavarur me autorizime për mbrojtje të të drejtave të qytetarëve. Rëndësia dhe



specifika e funksionimit të tij qëndron pikërisht në mënyrën e veprimit dhe sjelljes së tij. Metoda dhe mënyra e veprimit konsiston në dhënie të propozimeve, këshillave, sugjerimeve, bashkëpunim dhe mësimin e qytetarëve për të realizuar të drejtat e tyre.

Në qoftë se jeni ballafaquar me fatura shumë të larta për ujë, energji elektrike dhe të impulseve telefonike, me shkelje të drejtës gjatë themelimit të marrëdhënies së abonimit në rrjetin e telefonisë, me shkyçje nga rrjeti ujit dhe nga përdorimi i energjisë elektrike, me cilësinë e shërbimeve dhe tarifat të cilat ju ngarkojnë ndërmarrjet komunale, me trajtimin nga inspektorët e tregut, policia e pyjore, mund të parashtrooni shkresë së pari deri te ofruesi i shërbimit, e pastaj edhe te Avokati i Popullit.

A ka ndonjë organizatë jashtë sektorit qeveritar e cila i mbron të drejtat tona si konsumatorë?

Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë (OKM) i përfaqëson interesat e konsumatorëve, punon në ngritjen e vetëdijes publike përmes informimit, këshillimit dhe edukimit, avancimit dhe zbatimit të legjislacionit të duhur dhe avancimin e politikës për konsumatorët. Gjithashtu organizatat e konsumatorëve nga Manastiri, Tetova, Shtipi, Ohri dhe Koçani kryejnë edhe aktivitete për mbrojtje të konsumatorëve në nivel të vetëqeverisjes lokale përmes këshillimit dhe edukimit të konsumatorëve.

Nëse keni nevojë për këshillime mund të drejtoheni përmes telefonit (02/3179/592), me shkresë, përmes postës elektronike në: sovetuvanja@opm.org.mk.

Gjithashtu, pasi të **caktoni termin** përmes telefonit ose postës elektronike, mund të vini për këshillime personale edhe në zyrat tona për këshillime në Shkup.