



MËNYRAT
ALTERNATIVE
PËR ZGJIDHJE TË
KONTESTEVE MES
KONSUMATORËVE
DHE TREGTARËVE

MËNYRAT **ALTERNATIVE** PËR ZGJIDHJE TË KONTESTEVE MES **KONSUMATORËVE** DHE **TREGTARËVE**

"Kontestet e konsumatorëve paraqiten kur konsumatori është i pakënaqur nga produkti që e ka blerë apo nga shërbimi të cilin ia ka dhënë ndonjë tregtar".

"Segment i rëndësishëm i mbrojtjes së konsumatorëve në një vend është mundësia që konsumatori të ankohet, të kundërshtojë, të iniciojë kontest dhe ta realizojë të drejtën e vet".

Kontestet e konsumatorëve ndodhin ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit lidhur me përmbushjen ose mospërmbushjen, përkatësisht vonesën në përmbushjen e të drejtave dhe obligimeve nga marrëdhënia e konsumatorit. Konteste të këtilla, për shembull, mund të ndodhin në përmbushjen e marrëveshjeve për shitblerje, kontrata në turizëm, sigurim të shërbimeve publike dhe ngjashëm. Kontestet e konsumatorëve janë specifike për shkak se, nga njëra anë ato mund të kenë vlerë relative të ulët, mirëpo në anën tjetër përfshijnë shumë persona - konsumatorë. Zgjidhja alternative e kontesteve të konsumatorëve mundëson që të dyja palët e kundërshtuara në kontestin e konsumatorit ta zgjidhin problemin, apo së paku të përpiqen ta zgjidhin atë nëpërmjet dialogut të orientuar, me ç'rast ata duhet të arrijnë marrëveshje. Kontestet e konsumatorëve konsiderohen si veçanërisht të përshtatshme për zgjidhje jashtëgjyqësore, përkatësisht me pajtim, me ç'rast duhet të vijnë në shprehje përparësitë e zgjidhjes alternative të kontesteve.

Çfarë donë të thotë shprehja zgjidhje alternative e kontesteve? Kur të shfaqet kontest në marrëdhënie të konsumatorit, ne në atë çast vetëdijësohemi që bëhet fjalë për marrëdhënie juridike dhe kryesisht mendojmë që kontestet zgjidhen në gjyq. Në mendjet tona ekziton aksioma: Gjyqi është ai që zgjidh konteste! Përndryshe, në marrëdhënie konsumatorësh futemi spontanisht dhe nuk mendojmë që ato janë marrëdhënie juridike. Për atë vetëdijësohemi vetëm kur nuk plotësohen pritshmëritë tona ose kur konsiderojmë që tregtari i ka shkelur të drejtat tona dhe nuk i ka përmbyllur obligimet e tij! Situatat mund të jenë të ndryshme: mobilje e paguar që nuk vjen në datën

e caktuar, faturë e madhe për ujë të harxhuar, kompjuter jofunksional për të cilin thuhet që është përdorur gabimisht, rethoja e shtëpisë e cila bie nga fryma e parë, vërshimi në shtëpi pas ndërrimit të sifonit nga mjeshtri, rezervimi i hotelit nuk është bërë pavarësisht vaçerit të lëshuar nga agjencia turistike, ndërsa ju keni paguar paraprakisht për paket-aranzhmanin dhe për atë arsye do të duhet të flini "në rrugë" në qytet të panjohur, interneti nuk është me shpejtësinë përkatëse apo nuk ka forcën e dakorduar, çizme të blera për dimër të cilave u depërton uji, atlete të grisura prej ditës së parë megjithëse kemi paguar brend të shtrenjtë dhe ngjashëm.

Megjithatë, procedurat gjyqësore për mbrojtjen e të drejtave tuaja si konsumatorë nënkuptojnë shpenzime gjatë ngritjes së padisë. Këto shpenzime dhe ato për avokat ndonjëherë dinë të jenë të larta. Gjithashtu, shumë shpesh si konsumatorë ndihemi të pasigurt para procedurave të gjata gjyqësore, megjithëse jemi të bindur që jemi në të drejtë. Mundësia për ankesë para gjykatave të shkallës së dytë dhe kohëzgjatja e procedurave gjyqësore na bëjnë të tërhiqemi nga kërkimi i mbrojtjes së të drejtave tona si konsumatorë para gjykatave. Për këto shkaqe si dhe shumë të tjera, insistohet që kontestet ndërmjet konsumatorëve të zgjidhen nëpërmjet sistemit të zgjidhjes alternative të kontesteve. Këtu kemi fjalën për zgjidhje të kontestit me marrëveshje, në mënyrë paqesore drejtpërsëdrejti me tregtarin, ndërsa nëse ekzistojnë rregullatorë, zgjidhje e kontestit nëpërmjet rregullatorit, por edhe zgjidhje e kontestit me ndërmjetësim përmes pajtimit, me ndërmjetësim të organizatave qytetare, trupave joqeveritar për mbrojtje të konsumatorëve, lloje të ndryshme të organeve dhe trupave si, për shembull, gjykatat e nderit, këshillat paqesore pranë odave dhe shoqatat e tregtarëve, në procedurën e ndërmjetësimit para ndërmjetësuesve të trajnuar apo arbitrazheve speciale.



Si konsumatorë shpesh e pyetni veten si mund ta zgjidh kontestin sa më lehtë me ndonjë tregtar që më ka shitur produkte ose kontest me tregtar që më jep ndonjë shërbim?

Ekzistojnë mënyra të ndryshme për atë se si ndonjë konsumator mund ta zgjidh kontestin me tregtar të caktuar, i cili ia ka shitur ndonjë produkt apo tregtar i cili i ka dhënë ndonjë shërbim. Rregulli themelor për kontestet që mund të shfaqen nga marrëdhënie kontraktuese në shtetin tonë është palët kontraktuese të përpiqen në mënyrë paqesore t'i zgjidhin kontestet eventuale. Kjo është paraparë edhe në ligjin e përgjithshëm për rregullim të marrëdhënieve kontraktuese, pra së këtejmi edhe për marrëveshjet e konsumatorëve – Ligji për marrëdhëniet obligative. Neni 13 i këtij Ligji thotë: "Pjesë-marrësit në marrëdhëniet obligative do të përpiqen kontestet t'i zgjidhin me harmonizim, ndërmjetësim ose në mënyrë tjetër paqesore".

Kuptohet, kur flasim për konteste ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, mund të flasim për lloje të ndryshme të kontesteve, varësisht nga fakti nëse, për shembull, bëhet fjalë për shitje apo dhënie shërbimi kur kemi ankesë apo kontest për blerje tradicionale apo për onlajn tregti dhe nëse bëhet fjalë për subjekte vendase ose kontesti është paraqitur ndërmjet subjekteve që nuk janë nga i njëjti shtet, ose bëhet fjalë për kontest konsumatori me element të huaj. Gjithashtu, bëhet dallim edhe kur bëhet fjalë për shërbime të caktuara për të cilat ekzistojnë rregullatorë të veçantë!

Zgjidhja alternative e kontesteve donë të thotë zgjidhje e kontesteve që nuk zhvillohet përmes gjyqit.

Pajtimi apo përpjekja që kontesti me tregtarin të zgjidhet nëpërmjet negocimit të drejtpërdrejtë është mënyrë alternative e zgjidhjes së kontesteve. Këshillimi i organizatave joqeveritare të konsumatorëve ose tregtarëve dhe përpjekja ata të këshillohen dhe të ofrojnë ndonjë zgjidhje të kontestit, gjithashtu, paraqet zgjidhje alternative të kontesteve. Këshillat paqësor, gjykatat e nderit pranë odave të tregtarëve, gjithashtu paraqesin trupa pranë të cilëve mund të arrihet zgjidhjet alternative e kontesteve. Në suaza të Shoqatës së juristëve, si formë e posaçme e veprimit të Shoqatës funksionon Servisi për ndërmjetësim (mediacion). Servisi për ndërmjetësim u ndihmon pjesëtarëve të interesuar të Shoqatës dhe publikut më të gjerë t'i zgjidhin kontestet duke e shfrytëzuar ndërmjetësimin, si mënyrë alternative e zgjidhjes së kontesteve dhe do t'u ndihmojë, nëse ata e kërkojnë këtë, të zgjedhin ndërmjetësues nga lista e ndërmjetësuesve të cilën e mban Oda e ndërmjetësuesve, ndërsa njëkohësisht do t'u sugjerojë edhe për parimet e ndërmjetësimit. Ndërmjetësimi paraqet një nga mënyrat e zgjidhjes alternative të kontesteve me ç'rast ndihmë për zgjidhje të kontestit jep person neutral, i trajnuar për mënyrë të këtillë të zgjidhjes së kontestit. Ndërmjetësimi ka më tepër përparësi kur bëhet fjalë për kontestet e konsumatorëve.

Në disa marrëveshje, konsumatorët mund të merren vesh, para se t'i drejtohen gjyqit, të drejtohen deri te këto trupa për zgjidhje të kontesteve. Ky është lloj i klauzulës për zgjidhje të qetë të kontestit që nuk do t'i pamundësojë konsumatorit qasjen në gjyq. Sipas Ligjit tonë për mbrojtje të konsumatorëve, si të pandershme, të palejuara dhe absolutisht jovalide konsiderohen edhe dispozitat në marrëveshjet me konsumatorët me të cilat në rast të kontestit kufizohen mjetet për dëshmi që mund t'i përdorë konsumatori, e detyrojnë konsumatorin të heq dorë nga mjetet e veta juridike kundër tregtarit dhe i lejojnë tregtarit zgjedhje të vendit të caktuar për seli apo vendbaim që është shënuar në marrëveshjen, ndërsa padinë e vet ta parashtrojë në vend ndryshe nga dispozitat valide vendore për kompetencë. Kur ka dispozita të këtilla në rast se kontesti përfundon në gjyq, pavarësisht që gjyqi duhet të mbajë llogari zyrtarisht për klauzolat e këtilla, në padi duhet të sugjerohet që bëhet fjalë për dispozita të pandershme dhe absolutisht të pavlefshme.

Shkurtimisht do t'i sqarojmë hapat që konsumatori mund t'i ndërmerr për zgjidhje të kontesteve me tregtarët, ndërsa pastaj do të sqarojmë përse promovohet ose cilat janë përparësitë e zgjidhjes alternative të kontesteve ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve!

Hapi i parë: Kur nuk jeni të kënaqur nga ndonjë produkt apo shërbim që ua ka shitur apo ua ka dhënë ndonjë tregtar, hapi i parë është të drejtoheni te tregtari! Pavarësisht nëse bëhet fjalë për shitje tradicionale apo onlajn, ose dhënie shërbimi, së pari duhet t'i drejtoheni tregtarit. Tregtarët mund ta zgjidhin problemin dhe më së shpeshti është në interes të tyre problemi të zgjidhet. Tregtarët, për të mbajtur imazh të mirë dhe për t'i mbajtur klientët e tyre duhet të përpiqen t'i zgjidhin problemet që mund të zgjidhen drejtpërsëdrejti me konsumatorët.

Pavarësisht nëse bleni produkte apo shfrytëzoni ndonjë shërbim, ju jeni në marrëdhënie kontraktuese me tregtarin!

Nëse tregtari nuk e ka përmbushur marrëveshjen apo e ka përmbushur në mënyrë të parregullt, ju mund ta kontaktoni dhe t'i caktoni afat për ta korrigjuar atë! Nëse në këtë afat shtesë të arsyeshëm tregtari nuk i përmbush obligimet e tij, kontrata do të konsiderohet si e ndërprerë. Nga ai moment aktivizohen



pasoja nga ndërprerja e kontratës, me obligim për kthim të parave dhe kompensim të dëmit, ndërsa këtë, tregtari dhe konsumatori mund ta bëjnë me marrëveshje nëpërmjet sistemeve për zgjidhje alternative të kontesteve ose në gjyq.

Ekzistojnë tregtarë në shtetin tonë të cilët jaën bartës të brendit të certifikatit "Fer me konsumatorin". Nëse e shihni atë shenjë, duhet ta dini që ankesën tuaj mund ta parashtroni onlajn! Këto kompani kanë softuer për menaxhim me ankesa eventuale nga konsumatorët dhe avancim të kënaqësisë së tyre. Më tepër rreth kësaj shkoni në <http://www.consumerfriendly.mk/mk/>.

Hapi i dytë: Drejtoheni tek Organizata e konsumatorëve apo ndonjëra nga byrotë këshilldhënëse në qytete të ndryshme në vendin tonë ose te ndonjë organizatë tjetër joqeveritare për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Për ankesat dhe kontestet mund të drejtoheni në Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë <https://opm.org.mk/>. Ato do t'u këshillojnë ose do të ndërmjetësojnë në zgjidhjen e kontestit tuaj me tregtarin. Mund të drejtoheni edhe te cila do organizatë tjetër qytetare për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve e cila ekziston në territorin e komunës tuaj ose në vendin ku jetoni.

Hapi i tretë: Nëse bleni produkt me mangësi dhe shitësi nuk e mënjanon atë, nëse merrni shërbim joadekuat, ballafaqoheni me produkt të pasigurt me praktikë të pandershme afariste, klauzula të pandershme kontraktuese, mund të drejtoheni tek Inspektorati shtetëror i tregut (<http://www.dpi.gov.mk>). Nëse keni probleme me shërbimet komunale, mund të parashtroni ankesë apo parashtrësë të dhënësia i shërbimit, ndërsa nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen, drejtoheni te njësia e vetëqeverisjes lokale në të cilën jepet shërbimi. Nëse keni probleme me internetin, rrjetin celular apo fiks, ose keni cilësi jo të mirë, mund të drejtoheni tek Agjencia për komunikime elektronike, në rast se paraprakisht kompania për telekomunikime nuk e përmbush kërkesën tuaj (<https://e-agencija.aek.mk>). Mund të drejtoheni edhe tek Avokati i Popullit të Republikës së Maqedonisë. Nëse nuk mund ta zgjidhni problemin me cilin do nga dhënësit e shërbimeve publike, mund të drejtoheni ose të dorëzoni parashtrësë tek Avokati i Popullit të Republikës së Maqedonisë (<http://ombudsman.mk>). Nëse dyshoni në sigurinë e ushqimit, mund të drejtoheni në Agjencinë për ushqim dhe veterineri në numrin telefonik falas 0800 3 22 22 ose në e-mejll: <http://www.fva.gov.mk>. Nëse konsideroni që u janë shkelur të drejtat nga sfera e mbrojtjes shëndetësore si pacient, nëse dyshoni në cilësinë e lodrave apo produkteve kozmetike apo nëse vëreni kushte joadekuato higjienike në vende të caktuara ku shërbehet ushqim, atë duhet ta denonconi në Inspektoratin Shtetëror sanitar dhe shëndetësor në e-mejll: <http://zdravstvo.gov.mk/drzavensanitarenzdravstven-inspektorat>. Nëse vazhdimisht ballafaqoheni me mungesë të ndonjë ilaçi apo keni problem me mjetet teknike ortopedike dhe shëndetësore, ndërsa tregtarët nuk i mënjanojnë mungesat, mund të drejtoheni tek Agjencia për barëra në e-mejll: <http://zdravstvo.gov.mk/category/organi-vo-sostav/agencija-za-lekovi/>.

Hapi i katërt është ndërmjetësimi, si një nga mënyrat që janë në dispozicion për zgjidhje të kontesteve në shtetin tonë. Zgjidhjen e kontestit me ndërmjetësim mund ta inicioni edhe vetë, ndërsa atë mund ta kërkojë edhe tregtari. Për



ndërmjetësim do t'u udhëzojë edhe gjyqi. Nëse keni ngritur procedurë gjyqësore, gjykata do të ju sugjerojë që kontestin mund ta zgjidhni edhe pranë ndërmjetësuesit dhe nëse pajtoheni, gjyqi do ta ndërpresë procedurën gjyqësore në afat prej 45 ditëve brenda të cilit duhet të përpiqeni që kontestin ta zgjidhni në këtë mënyrë.

Cilat janë përparësitë e ndërmjetësimi? Për dallim nga procedura gjyqësore, ndërmjetësimi është procedurë më pak formale dhe përmes ndërmjetësuesve mirë të trajnuar synohet që problemi të zgjidhet në interes të dy palëve të cilat kanë kontest të caktuar. Është procedurë vullnetare për dallim nga ajo gjyqësore, e cila për të pandehurin është procedurë e detyruar. Ndërmjetësimi, sipas rregullit, është procedurë private pa prezencë të opinionit. Në ndërmjetësim zhvillonin negociata, ndërsa në procedurën gjyqësore prezantohen prova. Fokusi i ndërmjetësimi është në pikat për të cilat palët pajtohen, fokusi i gjyqit është në pikat për të cilat nuk pajtohen. Në ndërmjetësim identifikohen interesat e të dyja palëve, në procedurën gjyqësore bëhet ndarje e drejtësisë, konstatohet në anën e cilit është e drejta. Në ndërmjetësim, palët sjellin vendim ndërsa ndërmjetësuesi vetëm ndërmjetëson. Në procedurën gjyqësore, gjykatësit e sjell vendimin/aktgjykimin. Ndërmjetësimi është procedurë urgjente, ndërsa procedura pranë gjyqit mund të zgjatë me vite. Ndërmjetësimi është procedurë më e lirë, kurse shpenzimet pranë gjyqit mund të jenë të larta. Vetë procedura e ndërmjetësimi është më e relaksuar, më fleksibile dhe zhvillohet në atmosferë pozitive. Në ndërmjetësim, secila nga palët mund të tërhiqet nga pjesëmarrje e mëtutjeshme në cilën do fazë të procedurës, pa asnjë arsyetim dhe nuk ka shkallë të dytë sikur në procedurën gjyqësore. Ndërmjetësimi mund të zhvillohet në gjithë territorin e shtetit, pra me vetë atë edhe kompetenca e ndërmjetësuesit vlen për gjithë territorin e shtetit.

Në sajtin e Odës së ndërmjetësuesve <http://www.kmrsm.org.mk/cesto-postavuvani-prasanja/> mund të gjeni përgjigje për shumë pyetje lidhur me ndërmjetësimin, si dhe përgjigje për pyetjet lidhur me ndërmjetësimin në kontestet e konsumatorëve! Ja disa nga çështjet që sipas Odës janë më së shpeshti të parashtruara: DERI KËTU

Si të zgjedhni ndërmjetësues?

Palët në kontest mund të zgjedhin një ose më tepër ndërmjetësues (bashkë-ndërmjetësues) nga radhët e personave të shënuar në Listën e emrave të ndërmjetësuesve, të cilën e mban dhe e azhurnon Oda e ndërmjetësuesve.

Lista e emrave është publikisht e shpallur në internet-faqen e Odës së ndërmjetësuesve www.kmrsm.org.mk.

Lista e emrave është publikisht e shpallur në internet-faqen e Ministrisë për Drejtësi www.pravda.gov.mk.

Lista e emrave është publikisht e shpallur në internet-faqen e gjykatave dhe në tabelat e tyre për shpallje.

Kush mund të jetë ndërmjetësues?

Ndërmjetësues mund të jetë vetëm person i cili posedon Licencë për kryerje të punëve për ndërmjetësim, të lëshuar nga Bordi për sigurim, mbikëqyrje dhe vlerësim të cilësisë së punëve të ndërmjetësimi.

Licencë mund të fitojë person me arsim të lartë të mbaruar, me trajnim të kaluar bazik për ndërmjetësim me 70 /shtatëdhjetë/ orë dhe provim të dhënë për ndërmjetësues.

Si iniciohet ndërmjetësimi?

Ndërmjetësimin mund ta inicioni me parashtrim të Kërkesës për ndërmjetësim, te ndërmjetësuesi të cilin do ta zgjedhni nga lista e ndërmjetësuesve të licencuar në Listën e emrave të ndërmjetësuesve. Në shtojcë të Kërkesës parashtrohet gjendje rrjedhëse me RQRMV (për pjesëmarrës-persona juridikë) apo letërnjoftim, përkatësisht pasaportë (për pjesëmarrës-persona fizikë), si dhe autorizim për përfaqësim në ndërmjetësim nëse pala ka interes ta përfaqësojë avokat i autorizuar me autorizime rreptësisht të përcaktuara të cilat personi i autorizuari ka të drejtë t'i ndërmarrë në emër dhe në dobi të palës të cilën e përfaqëson.

Kur vlerësohet se ndërmjetësimi fillon?

Te ndërmjetësimi vullnetar, fillimi është ditën kur palët-pjesëmarrëse e nënshkruajnë deklaratën se pajtohen për pjesëmarrje në ndërmjetësim. Te ndërmjetësimi për të cilin është përcaktuar përpjekje e detyrueshme sipas ligjit, ndërmjetësimi fillon më ditën kur dërgohet ftesë deri te pala tjetër.

Te ndërmjetësimi i paraparë me marrëveshje, i njëjti fillon kur të dyja palët nënshkruajnë deklaratë me shkrim për pajtim për pjesëmarrje në ndërmjetësim.

Sa kohë mund të zgjasë ndërmjetësimi?

Nga momenti i fillimit, ndërmjetësimi mund të zgjasë më së shumti 60 ditë, nëse ka filluar para parashtrimit të padisë, ose 45 ditë nga momenti kur është miratuar Aktvendim për ndërprerje nga ana e gjyqit ku veç më është nisur procedurë padie për zgjidhje të kontestit konkret.

Si zhvillohet procedura e ndërmjetësimit?

Palët lirisht merren vesh për mënyrën si do të zhvillohet ndërmjetësimi dhe ai zbatohet në katër faza: përgatitje, hulumtim, shqyrtim i opsioneve për zgjidhje dhe epilog të mundshëm. Gjatë tërë procedurës, pavarësisht cila nga fazat zbatohet, secila palë mund të ofrojë opsion si zgjidhje të kontestit konkret.

Ndërmjetësimi zbatohet në takime të ndara me biseda mes ndërmjetësuesit dhe palës apo biseda/negociata të përbashkëta mes palëve me ndërmjetësues, në hapësirë afariste të përshatshme për ndërmjetësim, në gjithë territorin e shtetit dhe në afat prej 60 ditëve.

Cili është qëllimi i palëve që janë përcaktuar për mediacion?

Të përpiqen që në takime të ndara dhe të përbashkëta, me ndërmjetësues, të arrijnë marrëveshje me të cilën do ta zgjidhin kontestin në mënyrë që asnjë nga palët nuk do të ndihet e mposhtur, kurse me qëllim të vazhdoen ose rinovohen raporte të mira.

Kush e përpilon marrëveshjen?

Marrëveshjen e përpilon ndërmjetësuesi sipas udhëzimeve që i merr nga pjesëmarrësit në procedurë, ndërsa mund ta përpilojnë edhe palët nëse ka pëlqim për atë.

A e ka marrëveshja të njëjtën vlefshmëri juridike sikur edhe aktgjykimi në procedurë gjyqësore, përkatësisht a mund të jetë dokument ekzekutiv?

Kur procedura për ndërmjetësim zbatohet para se të fillojë procedurë gjyqësore, ndërsa palët dëshirojnë që marrëveshja të ketë fuqi të dokumentit ekzekutiv, atëherë marrëveshjen e nënshkruar nga palët e solemnizon/verifikon noter në pajtim me ligjin. Nëse ndërmjetësimi ka filluar pasi të jetë parashtruar padi për kontestin konkret, për t'u fituar cilësi e dokumentit ekzekutiv, shënohet në procesverbalin gjyqësor në formë të barazimit gjyqësor.

Çka ndodh nëse palët nuk arrijnë marrëveshje gjatë ndërmjetësimit?

Nëse nuk arrihet zgjidhje e kontestit me marrëveshje, ndërmjetësuesi u lëshon palëve Deklaratë që procedura ka përfunduar, ndërsa ato mund të kërkojnë zgjidhje tjetër të kontestit, përkatësisht të parashtrorin padi në gjykatën kompetente ose të shfrytëzojnë mënyrë tjetër të zgjidhjes alternative të kontesteve.

Kush i paguan shpenzimet në procedurën e ndërmjetësimit?

Në procedurën për ndërmjetësim, secila palë i mbulon shpenzimet e veta, ndërsa shpenzimet e përbashkëta i mbulojnë në pjesë të barabarta, përveç nëse merren vesh ndryshe.

Çfarë nëse palët kanë arritur marrëveshje në procedurën e ndërmjetësimit, mirëpo nuk e kanë solemnizuar, kurse nuk janë përmbushur obligimet nga marrëveshja në afatin e paraparë për këtë?

Në atë rast, marrëveshja e arritur në ndërmjetësim do të paraqet bazë për ngritje të padisë pranë gjyqit kompetent me kërkesë për realizimin e saj të plotë nëpërmjet vendimit gjyqësor.

■ Zgjidhje alternative e kontesteve me tregtarë në vendet anëtare të Bashkimit Evropian

Në qoftë se si konsumatorë keni kontest me tregtar me seli në ndonjë shtet të Bashkimit Evropian, pavarësisht nëse keni blerë ose keni shfrytëzuar shërbime në atë vend apo keni paguar onlajn, keni mundësi për zgjidhje alternative të kontestit, ndërsa për atë mund të lexoni në sajtin në vijim <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/>.



Zgjidhja alternative e kontesteve, siç kemi përmendur, është titull i zgjidhjes jashtëgjyqësore e kontesteve që edhe në vendet e Bashkimit Evropian mund të jetë ndërmjetësim, pajtim, arbitrazhë, avokat publik ose borde për ankesa. Konsumatori apo tregtari, në rast kontesti, mund të kërkojnë palë të tretë objektive të inkuadrohet në zgjidhje të kontestit dhe ajo palë e tretë quhet trup për zgjidhje të kontesteve. Ky trup mund të propozojë zgjidhje të kontestit, mund të imponojë vendim për zgjidhje të kontestit të konsumatorit dhe tregtarit ose mund t'u bëjë thirrje palëve në kontestit, në debat për të gjetur zgjidhjen e duhur për kontestin. Në pajtim me

legjislationin e shteteve të BE-së, vendet anëtare i vlerësojnë trupat për zgjidhje të kontesteve që duhet të plotësojnë kërkesa të shumta për cilësi për të siguruar zgjidhje efkase, e ndershme, e paanshme, e pavarur dhe transparente e kontesteve. Kontesti më së shpeshti zgjidhet në afat prej 90 ditësh. Konsumatori mund të drejtohet te këta trupa për zgjidhje të kontestit, ndërkaq tregtarët e pranojnë këtë formë të zgjidhjes së kontesteve për shkak të ruajtjes së reputacionit.

Nëse kontesti ka të bëjë me ndonjë produkt apo shërbim që e keni blerë në internet, parashtresën apo ankesën tuaj mund ta parashtroni nëpërmjet internetit, në platformën për zgjidhje të kontestit përmes internetit. Platformën evropiane për zgjidhje të kontesteve përmes internetit e mundëson Komisioni Evropian për të siguruar qasje për zgjidhje cilësore të kontesteve dhe njëkohësisht të mundësojë blerje më të sigurt dhe më të drejtë në internet. Nëse jeni në BE në Norvegji, në Islandë apo në Lihtenshtajn, mund ta shfrytëzoni platformën për të gjetur zgjidhjen më të mirë për problemin tuaj lidhur me blerjen, të bisedoni me tregtarin për problemin tuaj apo të merreni vesh për trupin për zgjidhje të kontestit në rastin tuaj.

Në platformë mund ta zgjidhni çështjen me tregtarin. Kur ta denonconi problemin në platformë, ata e njoftojnë tregtarin. Nëse tregtari dëshiron të negociojë me ju, këtë do të mund ta bëni nëpërmjet platformës. Marrëveshje të këtillë me tregtarin mund të arrini në afat prej 90 ditësh. Nëse tregtari nuk dëshiron të negociojë drejtpërsëdrejti, do të propozojë trup të autorizuar për zgjidhje të kontestit. Në afat prej 30 ditëve duhet të arrini marrëveshje me tregtarin për trup të autorizuar që do ta zgjidhë kontestin tuaj.

Përveç platformës falas për zgjidhje të kontesteve përmes internetit

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> dhe trupave të autorizuar për zgjidhje të kontesteve <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, për kontestin mund t'u ndihmojnë edhe qendrat evropiane për konsumatorë

<https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index>, qendrat nacionale për mbrojtje të konsumatorëve <https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies>, FIN-NET në rast të kontesteve kundër dhënësve të shërbimeve financiare <https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country> në vende të BE-së dhe më në fund i keni juristët

<https://beta.e-justice.europa.eu/334/hr/lawyers> dhe procedurat formale <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions>.

Të gjithë këta linqe ua lehtësojnë pozitën si konsumator në BE dhe u mundësojnë zgjidhje më të lehtë të kontesteve si konsumatorë.