

ZGJIDHJA E KUNDËRSHTIMEVE TË KONSUMATORËVE NGA ANA E TREGTARËVE ZGJIDHJA PAQËSORE E KONTESTIT



ZGJIDHJA E KUNDËRSHTIMEVE TË KONSUMATORËVE NGA ANA E TREGTARËVE ZGJIDHJA PAQËSORE E KONTESTIT

FORMA E ZGJIDHJES ALTERNATIVE TË KONTESTEVE TË KONSUMATORËVE

SI MUNDEM ME KUNDËRSHTIMIN E KONSUMATORIT TË MBROJË TË DREJTAT E MIA TË KONSUMATORIT SIPAS LIGJIT TË RI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE?

Konsumatorët janë më të shumtët në zinxhirin e prodhimit, tregtisë dhe konsumit. Të gjithë ne jemi konsumatorë. E megjithatë, edhe pse janë më të shumtët, konsumatorët konsiderohen si hallka më e dobët e këtij zinxhiri. Ata nuk kanë njohuritë profesionale me të cilat disponojnë tregtarët që ofrojnë produkte dhe shërbime të një lloji të caktuar. Në një ekonomi ku ka më shumë oferta sesa kërkesë për mallra, produkte dhe shërbime, nevoja për mbrojtjen e konsumatorit pritet të ulet. Konkurrenca e lirë duhet të sjellë që tregtarët të fitojnë më shumë konsumatorë, të ofrojnë produkte më të mira dhe më të lira dhe kushte më të mira për tregtimin e mallrave dhe shërbimeve. Megjithatë, është fakt se edhe sot konsumatori nuk ndihet i mbrojtur. Prandaj nga tregtarët kërkohet që të jenë më të kujdesshëm kur hyjnë në marrëdhënie civile-juridike me konsumatorët - para krijimit, gjatë kohëzgjatjes dhe pas përfundimit të marrëdhënies civile-juridike, sepse ata janë të detyruar t'u japin informacione konsumatorëve të cilat duhet të jenë të qarta, të dukshme, të sakta, të krahasueshme dhe që i mundësojnë konsumatorit të marrë një vendim të informuar, jo një vendim tregu që ai nuk do ta kishte marrë nëse nuk do të ishte ekspozuar ndaj sjelljes mashtruese ose agresive të tregtarit. Barra e dëshmisë se tregtari ka vepruar në përputhje me detyrimet ligjore bie mbi tregtarin për të rritur në këtë mënyrë mbrojtjen reale juridike të konsumatorëve.

Ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorëve i datës 7.11.2022, i shpallur në "Gazetën Zyrtare të RMV" nr. 236, hyri në fuqi në datë 15.11.2022. Në dispozitat e përgjithshme në nenin 2 të këtij ligji, rradhiten të drejtat tuaja të konsumatorit. Këto të drejta garantojnë gjithashtu me Rezolutën e Kombeve të Bashkuara për të drejtat e konsumatorit, e miratuar në vitin 1984.



Sipas nenit 2 të përmendur, konsumatorët kanë këto të drejta: **e drejta për plotësimin e nevojave bazë, që, në fakt, nënkupton qasje në mallrat dhe shërbimet bazë** dhe të nevojshme si ushqimi, rrobat, këpucët, strehimi, kujdesi shëndetësor, arsimi dhe higjiena; **e drejta për siguri**, që nënkupton mbrojtjen nga mallrat dhe shërbimet që janë të dëmshme për jetën, shëndetin, pronën ose mjedisin, si dhe nga mallrat, posedimi ose përdorimi i të cilave është i ndaluar; **e drejta për informacione**, që nënkupton disponueshmërinë e të dhënave dhe informacionit të saktë që është i nevojshëm për një zgjedhje të arsyeshme të mallrave dhe shërbimeve të ofruara, domethënë për marrjen e një vendimi të informuar; **e drejta për të zgjedhur**, që nënkupton mundësinë e zgjedhjes ndërmjet disa mallrave dhe shërbimeve sipas çmimeve të pranueshme dhe me cilësi të përshtatshme; **të drejtën për të marrë pjesë**, që nënkupton përfaqësimin e interesave të konsumatorëve në proceset e miratimit dhe zbatimit të

politikave për mbrojtjen e konsumatorit, si dhe mundësinë e përfaqësimit në proceset e miratimit dhe zbatimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorit përmes shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve; e drejta për mbrojtje ligjore, që nënkupton mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në përputhje me një procedurë të parashikuar në ligj dhe në rast të shkeljes së të drejtave të tij, duke përfshirë edhe shpërblimin e dëmit të shkaktuar ndaj konsumatorit; e drejta për arsim, që nënkupton marrjen e njohurive dhe aftësive bazë të nevojshme për përzgjedhjen korrekte dhe të besueshme të mallrave dhe shërbimeve, si dhe njohuri për të drejtat dhe detyrimet bazë të konsumatorëve dhe mënyrat e ushtrimit të tyre dhe e drejta për një mjedis të shëndetshëm dhe të qëndrueshëm, që nënkupton të jetosh dhe të punosh në një mjedis që nuk është i dëmshëm për jetën, shëndetin dhe mirëqenien e gjeneratave aktuale dhe të ardhshme, si dhe informacion në kohë dhe të plotë për gjendjen e mjedisit jetësor. Konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të drejtat e tij të përcaktuara me këtë ligj dhe me rastin e zbatimit të dispozitave të këtij ligji duhet të merret parasysh pozita e konsumatorit si palë ekonomiksht më e dobët, e veçanërisht pozita e konsumatorëve të rrezikuar.

Në rast se besoni se janë shkelur të drejtat tuaja të konsumatorit, ju keni të drejtë të kundërshtoni tregtarin që ju ofron ose ka shitur ose ofruar produkte ose shërbime të caktuara dhe ai është i detyruar t'i përgjigjet kundërshtimit tuaj.

Zgjidhja e kontestit përmes ankesës së konsumatorit tek tregtari është një mënyrë e zgjidhjes alternative të kontestit të konsumatorit. Zgjidhja paqësore e kontesteve u rekomandohet gjithmonë konsumatorëve sepse është mënyra më e shpejtë dhe më efikase për të ushtruar të drejtat e konsumatorëve. Kjo mënyrë e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorit mund t'ju kursejë kohë dhe para. Nëse kundërshtoni, tregtari mund të plotësojë kërkesat tuaja dhe ju mund të rregulloni me marrëveshje atë që ju shkaktoi pakënaqësi. Kjo mënyrë e zgjidhjes, në rastin konkret, mund të jetë e pranueshme si për ju ashtu edhe për tregtarin. Përpikuni. Natyrisht, ju keni gjithmonë të drejtën të kërkon mbrojtje nëpërmjet Inspektoratit shtetëror të tregut, inspektorateve apo rregullatorëve të fushës përkatëse, ose t'ia drejtoni kontestin një ndërmjetësuesi ose një gjykatë civile me kompetencë lëndore. Fakti që keni të drejtën e kundërshtimit nuk do të thotë që duhet të kundërshtoni fillimisht dhe më pas të shkoni në gjykatë. Qasja në drejtësi është një e drejtë e konsumatorit dhe konsumatori nuk duhet të kushtëzohet apo pengohet të kërkojë drejtësi apo të mbrojë të drejtat e tij në gjykatë me padi. Sa herë që mendoni se është e nevojshme, mund të kërkon mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në gjykatë.

Theksojmë vetëm se ankesa mund t'ju shpëtojë nga nervozat, shpenzimi i parave dhe humbja e kohës dhe të çojë në zgjidhjen e dëshiruar të kontestit të konsumatorit me tregtarin.

Në këtë broshurë do të përpiqemi t'ju tregojmë disa norma të rëndësishme ligjore dhe t'ju tregojmë hapat që duhet të ndiqni kur dëshironi të bëni një kundërshtim të konsumatorit.

● *Cfarë marrëdhëniesh janë marrëdhëniet me konsumatorin? Kur jemi në rolin e konsumatorit?*

Si konsumatorë, ne hyjmë në një sërë marrëdhëniesh me konsumatorët çdo ditë. Marrëdhëniet me konsumatorin janë të gjitha ato marrëdhënie në të cilat konsumatori është në njërën anë dhe tregtari është në anën tjetër. Ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorëve e përkufizon kështu "marrëdhënie me konsumatorin": se është çdo marrëdhënie civile-juridike palët e së cilës janë një konsumator dhe një tregtar, duke përfshirë marrëdhëniet kontraktuale me qëllim të dyfishtë, pra marrëdhëniet kontraktuale të lidhura pjesërisht për qëllime tregtare, dhe kur qëllimet tregtare janë aq të kufizuara sa nuk mbizotërojnë në kontekstin e përgjithshëm të marrëdhënien kontraktuale. "Konsumatori" është çdo person fizik i cili blen mallra ose përdor shërbime për qëllime që nuk përfshihen në fushën e veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zejtare ose profesionale, dhe "tregtari", nga ana tjetër, është një person fizik ose juridik që furnizon mallra ose ofron shërbime, respektivisht i ofron ato, duke përfshirë edhe sub-

jekte të tjera që veprojnë në emër ose për llogari të tij, për qëllime të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zejtare ose profesionale, pavarësisht nëse është në pronësi publike apo private. Një konsumator, për shembull, dhe një avokat kur blen një banesë për të jetuar ose kur merr një kredi konsumatore për të rregulluar banesën është një konsumator në raport me kompaninë që shet banesa ose bankën që jep kreditë.

Çfarë do të thotë marrëdhënie kontraktuale me qëllim të dyfishtë? Është kur blejmë një laptop dhe e përdorim për përdorim personal, por edhe për prezantim në veprimtarinë profesionale. Ose kur pllakat që i kemi blerë i ngjisim në tualetet e shtëpisë dhe në një pjesë të tualetit të dyqanit tregtar ku ushtrojmë veprimtari tregtare. Në një rast të tillë, nëse bëhet fjalë për një marrëdhënie konsumatore ose një marrëdhënie midis një tregtari dhe një tregtari, vendoset në bazë të kriterit të mbizotërimit. Për çfarë dedikohen më shumë produktet ose shërbimet? Nëse bëhet fjalë më shumë për afarizëm, atëherë janë kontrata tregtare dhe jo konsumatore.

Konsumatorët kanë të drejtat e tyre edhe para se të hyjnë në një marrëdhënie konsumatore. Ato të drejta zgjasin gjatë marrëdhënies konsumatore dhe ekzistojnë edhe pas përfundimit të marrëdhënies konsumatore. Të drejtat e konsumatorit janë të ndërsjella me detyrimet e tregtarëve, pra e drejta e konsumatorit përputhet me detyrimin e tregtarit.

Marrëdhëniet më të shumta konsumatore janë kontratat me konsumatorin. "**Kontrata me konsumatorin**" është një marrëdhënie kontraktuale konsumatore e lidhur ndërmjet një konsumatori dhe një tregtari. Kjo është mënyra se si ne zakonisht furnizohemi me produktet dhe shërbimet tona.

- *Çfarë mund të kundërshtojë konsumatori? Arsytet që theksojmë këtu janë vetëm disa nga shembujt e shumtë. Ju mund të kundërshtoni sa herë që mendoni se të drejtat tuaja të konsumatorit janë shkelur. Sa herë që Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve thotë "tregtari është i detyruar", "tregtari duhet", dhe ai nuk ka vepruar kështu në rastin konkret. Numri më i madh i normave në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve është i një natyre imperative dhe tregtari duhet të veprojë në përputhje me rrethanat - përndryshe ai do të sanksionohet nga organet për mbikëqyrje.*

Në Ligj, "**kundërshtimi i konsumatorit**" përkufizohet si: parashtresë ose ankesë me të cilën konsumatori raporton shkeljen e të drejtave që ka në bazë të këtij ligji, një rregulle tjetër ose një kontrate tjetër që e dorëzon deri te tregtari.

Tregtarët kanë një detyrim të përgjithshëm për t'i dhënë informacione konsumatorit. Konsumatori mund të kundërshtojë nëse tregtari nuk i jep atij këto informacione themelore për produktet dhe shërbimet: 1) shenjat, karakteristikat, mënyra e përdorimit dhe funksionaliteti i mallrave ose shërbimeve; 2) ndikimi i mallrave ose shërbimeve të caktuara mbi mjedisin jetësor dhe në jetën, shëndetin dhe mirëqenien e njerëzve, si dhe në masat mbrojtëse, në përputhje me rregullat dhe standardet në fuqi dhe 3) emrin ose titullin, adresën gjeografike dhe të dhëna të tjera të rëndësishme për përcaktimin e identitetit të tregtarit.

Konsumatori mund të kundërshtojë nëse tregtari nuk i jep këto të dhëna të shkruara në gjuhën maqedonase dhe shkrimin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që flasin së paku 20% e qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe në shkrimin e saj.

Konsumatori nuk ka nevojë të blejë produktin ose shërbimin për të kundërshtuar. Ai mund të kundërshtojë vetëm në atë që tregtari nuk ka përbushur detyrimin e tij për të dhënë informacione të përgjithshme për produktin dhe shërbimin.

Konsumatorët mund të kundërshtojnë nëse nuk e din paraprakisht për cilin grup të konsumatorëve zbatohen lehtësira të caktuara. Kur ka lehtësira për të blerë një produkt ose shërbim të caktuar, konsumatorët duhet ta dinë këtë paraprakisht. Për shembull: çmimi i biletës për nxënësit në kopshtin zoologjik është më i ulët se ai që

vlen për vizitorët e tjerë. Nxënësit dhe studentët (dëshmohej me librezë të nxënësve dhe indeks të studentëve) marrin një çmim më të ulët për laptop dhe të ngjashme.

Konsumatorët mund të kundërshtojnë nëse tregtari nuk ka shfaqur informacion në lidhje me mjetet e pagesës të përdorura nga tregtari përpara lidhjes së një kontrate (për shembull, cilat karta pranohen përveç pagesës në para dhe të ngjajshme).

Shembujt tregojnë se konsumatorët kanë të drejta dhe mundësi për të paraqitur kundërshtim të konsumatorit edhe para lidhjes së një kontrate me konsumatorin.

Konsumatorët mund të kundërshtojnë nëse tregtarët u kërkojnë pagesë për paketim dhe nuk janë njoftuar nga tregtari për pagesën e tillë. Konsumatorët mund të kundërshtojnë nëse tregtari i kushtëzon konsumatorët në shitjen e mallrave ose ofrimin e shërbimeve, duke blerë ndonjë mall dhe/ose shërbim tjetër nga ai ose nga një palë e tretë.

Kundërshtimet mund të bëhen nëse tregtari refuzon të zëvendësojë produktin brenda 15 ditëve pas blerjes, sipas kushteve të përcaktuara në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit, kur konsumatori kërkon një zëvendësim të tillë. Ose, nëse refuzon t'i kthejë paratë konsumatorit kur nuk ka produkt zëvendësues.

Konsumatori mund të kundërshtojë edhe shënimin e gabuar të çmimeve.

Konsumatori mund të kundërshtojë mbajtjen më të gjatë të paradhënies dhe t'i kërkojë tregtarit t'i paguajë kamatën e paradhënies nëse parapagimi është mbajtur për më shumë se 30 ditë.

Konsumatori mund të kundërshtojë nëse tregtari kërkon pagesë për paralajmërim për shkak të vonësës së konsumatorit në përmbushjen e detyrimeve në para.

Konsumatori mund të kundërshtojë edhe atë se pa autorizuar tregtarin, tregtari angazhoi një subjekt tjetër për ta paralajmëruar atë për detyrimet e tij me telefon ose në ndonjë mënyrë tjetër sepse është e ndaluar që tregtari të autorizojë një subjekt tjetër që t'i drejtohet konsumatorit, personalisht atij ose anëtarëve të familjes së tij, me telefon, faks, postë, postë elektronike ose mjete të tjera të komunikimit në distancë, dhe për të realizuar pretendimet e tij në lidhje me konsumatorin, pa pëlqimin paraprak të shprehur me shkrim të konsumatorit.

Konsumatori mund të kundërshtojë që tregtari nuk i ka dhënë dokumentet shoqëruese që duhet t'i jepte, të tilla si një deklaratë, fletë garancie, deklaratë për konformitet, doracak teknik, doracak për montim dhe dokumente të tjera shoqëruese në gjuhën e parashikuar në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve.

Konsumatori mund të kundërshtojë edhe në rast se nuk përmbushen detyrimet e tregtarëve kur ofrojnë shërbime dhe detyrimet e veçanta të atyre tregtarëve që ofrojnë shërbime publike. Për shembull: nëse tregtari nuk e kryen shërbimin publik në mënyrë të sigurtë, të rregullt, cilësore dhe të pandërprerë; nëse ai nuk e njofton konsumatorin me kushtet e përgjithshme të punës; nëse kërkon pagesë për matjen e shërbimit të kryer; nëse ai nuk e njofton atë për një ndryshim në çmim ose tarifë 30 ditë para se të ndodhë një ndryshim i tillë; nëse nuk e kryen llogaritjen e shpenzimit në një periudhë kohore të përcaktuar saktësisht; nëse fatura nuk i është dorëzuar në mënyrën dhe të dhënat e përcaktuara në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve; nëse kërkon pagesë për paralajmërimet për faturat e paguara etj.

Konsumatori mund të kundërshtojë gjithmonë në rastet kur konsideron se tregtari para, gjatë marrëdhënies konsumatore dhe pas përfundimit të kësaj marrëdhënieje, zbaton një praktikë të padrejtë tregtare.

Për të ditur se çfarë mund të kundërshtoni, duhet të njiheni me praktikat mashtruese dhe agresive tregtare dhe mënyrën se si ato rregullohen. Për shembull, ajo ekziston kur tregtari jep të dhëna të sakta, por mashtron konsumatorin, për shembull, në deklaratë, për njëqind gramë substancë, ai përcakton sa vitamina ka në produkt dhe

për të njëjtin produkt, deklarohet sheqernat dhe yndyrnat për 10 gram substancë. Ose pretendon, për shembull, se nuk ka kolesterol në vajin bimor dhe e shtyn konsumatorin ta blejë atë (si rregull, nuk ka kolesterol në vajrat bimor). Ai thotë se do të shihni kullën Ajfel (dhe nuk u mundëson turistëve të bëjnë fotografi). Në të gjitha këto raste, tregtari nuk gënjen, por po e çon konsumatorin drejtë një vendimi të gabuar të tregut. Televizioni, radioja dhe mediat e tjera do të duhet t'u kërkojnë tregtarëve që të shënojnë të gjitha reklamat e tyre për produktet dhe shërbimet si të paguara, veçanërisht kur në to marrin pjesë njerëz që ndajnë përvojën e tyre me konsumatorët dhe deklarohen si përdorues të produktit ose shërbimit. Tregtarët do të duhet të dëshmojnë se këta njerëz kanë përdorur në të vërtetë produktet dhe shërbimet dhe të tregojnë nëse po i paguajnë ato për reklama. Nëse këto njoftime mungojnë ose janë të pasakta, ju mund të kërkon, duke kundërshtuar tregtarin, të shkëpus kontratën, të marrë paratë tuaja dhe të kompensohet nga tregtari për dëmet nëse keni pësuar dëme të tilla.

Ka shumë raste të tjera kur Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve mbrohet të drejtat tuaja në rast të një praktike të pandershme afariste.

Nëse pas kundërshtimit tregtari nuk ju ka kompensuar vullnetarisht dëmin, mund të kërkon që të kompensoheni në rrugë gjyqësore.

Konsumatori gjithashtu ka të drejtë në kundërshtim kur mallrat/produktet nuk janë në përputhje me kontratën. Këto janë rastet kur ka mangësi materiale me cilësi, sasi, plotësi të pamjaftueshme, defekt ose, nga ana tjetër, ka mangësi ligjore, pra ka të drejta të të tjerëve mbi të.



Konsumatori ka të drejtë në kundërshtimin e konsumatorit kur tregtari refuzon të përmbushë garancitë dhe detyrimet në bazë të garancisë tregtare.

Ju mund të parashtroni kundërshtim nëse nuk ju jepet informacion gjatë një shitje digjiitale dhe nuk jeni të informuar paraprakisht nëse në shitjen online në një platforme të caktuar pala tjetër me të cilën lidhni marrëdhënie civile-juridike është tregtar apo qytetar. E njëjta gjë vlen edhe kur tregtari do të detyrojë konsumatorin me pagesa pa e paralajmëruar se pëlqimi nënkupton edhe pranimin e pagesës qoftë në para ose me të dhënat e tij personale. Ju mund të dorëzoni një kundërshtim dhe kur tregtari nuk ju jep të gjithë informacionet parakontraktuese në kontratat në distancë dhe jashtë hapësirave afariste, si dhe nëse ju si konsumator nuk jeni të informuar për të drejtën e tërheqjes.

Konsumatorët mund të paraqesin kundërshtime të tregtarët edhe në shumë situata të tjera, dhe këto raste jepen vetëm si shembull. Nuk ka asnjë kufi - sa herë që mendoni se të drejtat tuaja të konsumatorit janë shkelur, fillimisht mund t'i drejtoheni tregtarit për të zgjidhur kontestin tuaj në mënyrë paqësore - pa ndërmjetësues dhe pa procedurë gjyqësore. Nëse nuk dëshironi të provoni zgjidhjen paqësore të kontestit ose ndërmjetësimin, askush nuk mund t'ju ndalojë të shkoni drejtpërdrejtë në gjykatë.

● *Hapat që ndërmerren për të parashtruar një kundërshtim të konsumatorit*

Si mund ta di se ku të dorëzohë një kundërshtim të konsumatorit?

Sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, tregtarët dhe tregtarët që japin shërbime publike janë të detyruar të pranojnë kundërshtimet e konsumatorëve në rast të shkeljes së të drejtave të konsumatorit që rrjedhin nga ky Ligj ose kontratë.

Ju mund t'i titulloni kundërshtimet tuaja të konsumatorëve si: ankesë, kërkesë, kundërshtim, reklamacion etj. Tregtarët janë të detyruar t'i pranojnë sido që të titullohen!

Ata janë të detyruar të veprojnë në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve!

Për të drejtën për të dorëzuar një kundërshtim të konsumatorit duhet të njoftoheni nga tregtari në ambientet e tij afariste dhe kur është e mundur, në ueb faqen e tij, në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme.

Tregtari duhet të tregojë mënyrat e disponueshme për të paraqitur një kundërshtim të konsumatorit.

Ju mund të bëni kundërshtime gojariisht, me shkrim brenda orarit të punës së tregtarit, personit i cili nga tregtari është caktuar si person përgjegjës për të pranuar kundërshtimet nga konsumatori edhe me shkrim me postë, faks, në formë elektronike - online.



Tregtarët që ofrojnë shërbime publike duhet të sigurojnë një linjë telefonike me tarifën bazë për dorëzimin e kundërshtimit të konsumatorit dhe të krijojnë një njësi të veçantë për kundërshtimet e konsumatorëve.

Atje ku do të shihni këtë shenjë:

ju mund të dorëzoni një kundërshtim te tregtarët e certifikuar në mënyrë elektronike në platformën e Fer me konsumatorin në linkun e mëposhtëm <https://fersopotrosuvacot.mk/web/>.

Fer me konsumatorin është markë e certifikuar që ndahet për tregtarët të cilët kanë qëndrim veçanërisht të drejtë ndaj konsumatorëve dhe të drejtave të tyre dhe e ndajnë tri organizata - Organizata e Konsumatorëve të Maqedonisë, Zenit dhe Kreacia.

Kur dorëzoni një kundërshtim me gojë ose me shkrim, tregtari është i detyruar ndaj jush të lëshojë, në letër, një vërtetim për pranimin e kundërshtimit të konsumatori, gjatë dorëzimit të tij.

Kur dorëzoni një kundërshtim me shkrim në mënyrë elektronike, tregtari është i detyruar t'ju jap vërtetim për pranimin e bartësit të përhershëm.

● *Cilat janë detyrimet e tregtarit në lidhje me kundërshtimin dhe cili është afati për t'iu përgjigjur kundërshtimit?*

Tregtari është i detyruar t'i përgjigjet kundërshtimit tuaj të konsumatorit në afat prej 15 ditëve.

Afati është 15 ditë nga pranimi, pavarësisht nëse kundërshtimi është me gojë, me shkrim apo i dorëzuar në mënyrë elektronike.

Tregtari mund të pranojë plotësisht kërkesat tuaja edhe në rast të kundërshtimit verbal dhe ta zgjidhë kundërshtimin menjëherë. Dhe në forma të tjera mund të pranojë kërkesat tuaja në afat prej 15 ditëve.

Ai mund ta refuzojë kundërshtimin tuaj, por është i detyruar t'ju shpjegojë refuzimin.

Ai gjithashtu mund të bëjë një propozim se si të zgjidhet kundërshtimi i juaj i konsumatorit dhe t'ju informojë për këtë vendim brenda të njëjtës periudhë prej 15 ditësh. Në një rast të tillë, ai është i detyruar të caktojë një afat

në të cilin do të veprojë nëse pajtoheni me propozimin e tij konkret. Ky afat nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga dita e dorëzimit të kundërshtimit.

Nëse tregtari nuk është në gjendje të përmbushë brenda këtij afati 30-ditor atë që ka dhënë si propozim konkret pas kundërshtimit tuaj dhe për të cilin ju keni rënë dakord, ai mund ta zgjasë këtë periudhë vetëm një herë me tetë ditë, me njoftimin e arsyeve të vonësës.

Mbani mend: **15 ditë** nga dorëzimi i kundërshtimit, e kuptoni nëse ai pranohet, refuzohet apo ju ofrohet një mënyrë e re për zgjidhje - propozim konkret.

Nëse jeni dakord me propozimin e ri konkret, tregtari duhet **në një afat prej 30 ditësh nga dorëzimi i kundërshtimit** të realizojë propozimin konkret.

Lejohet zgjatja e këtij afati vetëm një herë, **për 8 ditë shtesë**.

Nëse kundërshtimi juaj nuk pranohet ose nuk ju pëlqen propozimi konkret i ofruar nga tregtari, atëherë mund të zgjidhni ndërmjetësimin si një mënyrë alternative për të zgjidhur kontestet ose të zhvilloni një procedurë civile në një gjykatë civile.

Le të përsërisim hapat për situatën kur me tregtarin dhe tregtarin që jep një shërbim publik, mundoheni në mënyrë paqësore me dorëzimin e kundërshtimit të konsumatorit, të mbronit të drejtat personale:

HAPI NUMËR 1: Dorëzoni një kundërshtim!

Dorëzimi i kundërshtimit është pa pagesë.

Çfarë duhet të përmbajë kundërshtimi i konsumatorit?

Tregoni tregtarit drejtëpërdrejtë gojarisht ose shkruani në një letër se çfarë kundërshtoni, cilat të drejta të konsumatorit mendoni se u janë shkeluar dhe çfarë kërkonin nga tregtari si mënyrë për të tejkaluar atë gjendje.

KËTË MUND TË TITULLONI SI: KUNDËRSHTIM, REKLAMACION, ANKESË, KËRKESË apo si të dëshironi!

Ku dorëzohet kundërshtimi?

Te personi përkatës i tregtarit i cili pranon kundërshtime.

Gojarisht ose shkruani në letër.

Kërkoni një formular, ndoshta tregtari ka formular të gatshëm për dorëzimin e kundërshtimit të konsumatorit.

Gjithashtu mund të përpiloni kundërshtim me shkrim edhe në shtëpi dhe ta dërgoni me postë ose faks.

Kundërshtimin mund ta dërgoni edhe në formë elektronike.

Tregtarët duhet të mbajnë evidencë për kundërshtimet e konsumatorëve.

Te tregtarët që ofrojnë shërbime publike, kundërshtimin mund ta dorëzoni edhe me telefon me tarifë të thjeshtë të impulseve.

Tregtarët që ofrojnë shërbime publike kanë një njësi të veçantë për pranim dhe zgjidhje të kundërshtimeve të konsumatorëve. Ata janë të detyruar të publikojnë të dhëna mbi ekzistimin dhe funksionimin e njësisë për kundërshtime të konsumatorëve në faqen e tyre të internetit të paktën njëherë në gjashtë muaj.

HAPI NUMËR 2: Merrni një vërtetim për kundërshtimin e dorëzuar në datën e shënuar në të cilën është pranuar kundërshtimi

Thoni ose shkruani cili është problemi dhe kërkon vërtetim me shkrim nga tregtarët se keni dorëzuar kundërshtim me datën e pranimit. Nëse keni dorëzuar një kundërshtim të konsumatorit në formë elektronike, kërkon vërtetim për këtë te bartësi i përhershëm.

HAPI NUMËR 3: Në afat prej 15 ditësh duhet të merrni përgjigje për kundërshtimin

HAPI NUMËR 4: Nëse përgjigja është pranimi i kundërshtimit dhe pranimi i tërësishëm i kërkesave tuaja, atëherë ju keni zgjedhur kontestin e konsumatorit në mënyrën më të volitshme për ju, kaloni menjëherë në realizim.

HAPI NUMËR 5: Nëse tregtari ju ka dhënë propozim të ndryshëm konkret për të zgjidhur kontestin tuaj të konsumatorit dhe ju pëlqeni atë, pranoni dhe njoftoni menjëherë me shkrim tregtarin duke shënuar datën në të cilën jeni pajtuar. Tregtari ka 30 ditë nga dorëzimi i kundërshtimit të konsumatorit për të përmbushur atë që ka propozuar si zgjidhje. Ky afat mund të vazhdojë njëherë, për arsye objektive, më së shumti tetë ditë.

HAPI NUMËR 6: Nëse për kundërshtimin e konsumatorit nuk keni marrë përgjigje në afat prej 15 ditësh, kundërshtimi i konsumatorit është refuzuar me arsyetim që nuk i përmbush kërkesat tuaja, apo propozimi konkret i tregtarit nuk ju pëlqen, atëherë mund të drejtoheni menjëherë në shërbimet kompetente inspektuese apo të iniconi kontest të konsumatorit përmes ndërmjetësuesit ose procedurë civile në gjykatën civile.

Nga dorëzimi dhe pranimi i kundërshtimit të tregtari apo tregtarët me autorizimi publike, në afat që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 + 8 ditë, ju duhet të realizoni të drejtat tuaja të konsumatorit menjëherë, në vendngjarje, ose 15 ditë nga dorëzimi i kundërshtimit duhet të merrni përgjigje për kundërshtimin më së voni në afat prej 30 + 8 ditësh nga dorëzimi i kundërshtimit duhet të realizohen kërkesat tuaja apo të realizohet propozimi konkret nga tregtari për kundërshtimin tuaj në të cilin propozim ju jeni pajtuar.

Qasja juaj në drejtësi nuk është të kufizuar ne asnjë rast!

Për këshilla shtesë në lidhje me të drejtat Tuaja si konsumatorë, mund të drejtoheni tek Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë.

Kontakt: tel. 02/3 179 592, E-mail: sovetuvanja@opm.org.mk ose nëpërmjet ueb-faqes: www.opm.org.mk