



LIGJI I RI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE ÇFARË PËRFITUAN KONSUMATORËT?

Kur jam unë një marrëdhënie konsumatore? Kur gjatë qarkullimit respektivisht shitjes së mallrave dhe shërbimeve gëzojë mbrojtje nga Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve?

Sa herë që jeni nga njëra anë si person fizik, dhe nga ana tjetër është një tregtar, atëherë ju mbroheni nga Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve! Dispozitat e këtij ligji nuk zbatohen kur blini veshje, automjet nga një person tjetër fizik (qytetar), ose kur merrni me qera një objekt nga një person fizik. Keni vënë re se në aplikacionin „Booking“ paralajmëroheni në raste të caktuara se pala tjetër nuk është tregëtar dhe se dispozitat e të drejtës konsumatore nuk do të zbatohen. Sipas Ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve, ekziston një detyrim në tregtinë elektronike për t'u njoftuar nëse pala tjetër është një tregtar ose një person fizik që ofron produkte dhe shërbime!

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve (në tekstin e mëposhtëm LMK) rregullon marrëdhëniet konsumatore që lindin midis konsumatorëve dhe tregtarëve. **„Marrëdhënia konsumatore“** është çdo marrëdhënie civile-juridike, palët e së cilës janë konsumator dhe tregtar, duke përfshirë marrëdhëniet kontraktuale me qëllim të dyfishtë, respektivisht marrëdhëniet kontraktuale të lidhura pjesërisht dhe për qëllime tregtare, dhe kur qëllimet tregtare janë aq të kufizuara sa që në kontekstin e përgjithshëm të marrëdhënies kontraktuale nuk mbizotërojnë.

Nëse blej një laptop që do ta përdor personalisht, por edhe për qëllime profesionale në zyrën time për qarkullimin e patundshmërive, a më mbron LMK? Nëse përdoret më shumë për qëllime private sesa për qëllime zyrtare, nëse keni kompjuterë të tjerë në zyrë që përdoren për qëllime profesionale, atëherë ju mbroheni nga e drejta konsumatore. Nëse blini pllaka për shtëpinë tuaj dhe më pas përdorni një metër prej tridhjetë metrash katrorë për korridorin në zyrë, do të mbroheni nga e drejta konsumatore.

„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 subjekte 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.

Ju jeni një konsumator kur blini sende ushqimore të përditshme për ushqim ose higjienë në shtëpi, veshje, këpucë, kozmetikë, bizhuteri. Ju jeni një konsumator kur blini një banesë të re ose automjet. Kontratat për shërbime të ndryshme parukeri, kozmetikë, pastrim kimik, janë gjithashtu konsumatore. Blerja e përmbajtjeve digjitale, muzikës, filmave, librave dhe përdorimi i shërbimeve digjitale si pagesa elektronike, kërkimi, rezervimi etj. janë gjithashtu marrëdhënie konsumatore. Sigurimet, shërbimet bankare dhe shërbimet e tjera financiare janë gjithashtu marrëdhënie konsumatore.

Sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të **drejtat themelore të konsumatorit të garantuara me rezolutën e Kombeve të Bashkuara**, të tilla si: e drejta për të përmbushur nevojat themelore; e drejta për siguri; e drejta për informim; e drejta për të zgjedhur; e drejta për të marrë pjesë dhe për t'u përfaqësuar në proceset e miratimit dhe zbatimit të politikave të mbrojtjes së konsumatorit; e drejta për mbrojtje ligjore; e drejta për edukim; dhe

e drejta për një mjedis të shëndetshëm dhe të qëndrueshëm. Konsumatorët nuk mund të heqin dorë nga këto të drejta, por është pikëpyetje nëse mund të sigurojë ligjvënësi realizimin dhe respektimin e tyre?

Gjithashtu, është normuar që gjatë zbatimit të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, gjithmonë duhet të merret parasysh **pozitën e konsumatorëve si palë ekonomike më të dobët, veçanërisht pozita e konsumatorëve të cenusshëm**. Ligjvënësi donte të thoshte se konsumatorët janë pala më pak e informuar dhe se mungesa e informacioneve në dispozicion të tyre i bën ata një palë më të dobët në marrëdhëniet konsumatore dhe për këtë arsye normat e ligjit dhe dispozitat kontraktuale që rregullojnë marrëdhëniet konsumatore duhet të interpretohen në favor të tyre. Ligji mbron veçanërisht kategorinë e konsumatorëve të cenusshëm si fëmijët e vegjël, të moshuarit, pensionistët, konsumatorët pa ose me të ardhura të ulëta, ose konsumatorët që në një marrëdhënie të veçantë me konsumatorin mund të kategorizohen si të cenusshëm! Sipas LMK, **"Konsumator i cenusshëm"** është konsumatori, i cili për shkak të pozitës së tij ekonomike ose sociale, kushteve të jetesës, nevojave të veçanta ose rasteve të tjera të vështira personale dhe familjare, furnizon mallra ose shërbime në kushte veçanërisht të vështira ose është me aftësi të kufizuara mund t'i blejë ato, si dhe konsumatori, i cili për shkak të mangësive fizike ose mendore, pleqërisë ose mendjemprehtësisë, sillet në një mënyrë që tregtari mund të parashikojë në mënyrë të arsyeshme;

LMK përmban **59 përkufizime që lejojnë të kuptuarit më të lehtë të vetë ligjit** të rradhitura sipas rendit alfabetik duke filluar nga "ambalazhimi" deri te "funktionaliteti". Këto përkufizime do t'ju ndihmojnë të kuptoni më mirë përmbajtjen e këtij ligji.

Dispozitat e LMK-së nuk ndikojnë në mbrojtjen ligjore të konsumatorëve të parashikuar në ligje të tjera për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit. Kjo do të thotë që nëse në rregullat për shërbimet financiare, kreditë e konsumatorit ose sigurimet ka mbrojtje specifike dhe më të fortë për konsumatorët, për shembull më shumë të dhëna për informacionin parakontraktor sesa ato të parashikuara në LMK, do të zbatohet ligji i veçantë. Për shembull, të dhënat e parashikuara në Ligjin për duhanin që duhet të jenë të dukshme në ambalazhim siç janë paralajmërimet për dëmtimin e shëndetit. Me kontratë ose marrëveshje nuk mund të përjashtohen ose zvogëlohen të drejtat e garantuara nga LMK. Këto dispozita janë të pavlefshme - nuk kanë efekt juridik! Kjo do të thotë se LMK të mbron dhe mund të kesh më shumë mbrojtje në fusha të caktuara.

Cilat janë informacionet që duhet të më japin tregtarët para se të hyjnë në një marrëdhënie konsumatore?

Cila është mënyra në të cilën duhet të informohem?

LMK përcakton së pari detyrimet e tregtarëve (të gjithë ata që shesin mallra dhe shërbime më gjerësisht të kuptuara) për **informacionet themelore** që duhet t'ju japin - konsumatorëve! Këto të dhëna themelore duhet të jenë **qartë të dukshme dhe të lexueshme**. Ato duhet të jenë më shkrim dhe ligjvënësi numëron në mënyrë ilustruese mënyrat se si duhet ta bëjë këtë tregtari (bashkëngjitja, dokumenti, certifikata, deklarata, etj.). Ato duhet të përmbajnë të dhëna për **shenjat, cilësinë, mënyrën e përdorimit, funksionalitetin e mallrave dhe shërbimeve, ndikimin në mjedisin jetësor dhe shëndetin, mirëqenien dhe adresën gjeografike të tregtarit në mënyrë që ju ta identifikoni atë**. Këto të dhëna duhet të jenë të paktën në **gjuhë maqedonase dhe shqipe**, dhe mund të jenë në gjuhë të tjera me shenja që për konsumatorët janë qartë të dukshme, të lexueshme dhe të kuptueshme.

Ka pasur një ofertë për një çmim të shkëlqyeshëm për një laptop me këste, kur erdha në arkën më të mirë se oferta është e vlefshme vetëm nëse tregoj një indeks!

A mund të veprojë një tregtar kështu?

LMK gjithashtu kërkon që **kushtet e përgjithshme dhe të veçanta për shitjen e mallrave dhe shërbimeve** të theksohen në **një gjuhë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme** në hapësirat e tregtarit! Dhe kushtet e veçanta që i referohen një lloji të caktuar të mallrave dhe shërbimeve, për një grup të caktuar të konsumatorëve ose për mënyrat e pagesës duhet të theksohen gjithashtu në një mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme! Kjo është e rëndësishme të dihet! Për shembull, lap top i atij brendi (produkti) ose lidhje interneti (shërbimi) ose siguri i jetës (shërbimi), shitet më lirë për studentët (grupi i konsumatorëve) duke paguar në 24 këste me një kartë krediti të caktuar pa interes (mënyra e pagesës). Ose për shembull, nëse Agjencia turistike deklaron se çmimi i një pakete të arranzhimit për këtë fundjavë është më i ulët me 50% dhe në momentin e pagesës ju informojnë se kjo vlen për të porsamartuarit që janë martuar në këtë muaj, kjo nuk është në rregull! Konsumatorët duhet të dinë paraprakisht për kushtet e veçanta të shitjes!

A mund të më arkëtojnë tregtarët për ambalazhin dekorativ? Çfarë ndodh me dorëzaninë e paguar për shihet e qelqit për lëngun e gazuar?

Për **ambalazhimin**, është e rëndësishme dispozita për njoftimin e detyrueshëm të konsumatorit, kur ajo paguhet në mënyrë shtesë, si dhe për kthimin e detyrueshëm të dorëzanisë kur kthehet ambalazhi për të cilin është paguar dorëzania, ku është paguar dorëzania.

Sipas të drejtës ekzistuese konsumatore, mund t'i kthej produktet e blera nën kushte të caktuara në afat prej 15 ditëve nëse nuk më pëlqejnë kur kthehem në shtëpi? A përmban LMK-ja e re një zgjidhje të ngjashme?

Ligjvënësi mbajti dispozitën (neni 10 i LMK) me të cilën **ju mund të ktheni mallrat e blera dhe të merrni paratë në afat prej 15 ditëve** nëse nuk janë mallra me porosi ose specifikime (ju keni dhënë përmasat, keni përcaktuar cilësinë dhe më shumë). Zëvendësimi i mallrave me cilësi përkatëse ose për paratë e paguara (kthimi i parave), do të bëhet nëse mallrat nuk janë përdorur, nëse janë ruajtur pamja e tij, përdorimi i vetive, vulave dhe shenjave të fabrikës, si dhe fatura e lëshuar për konsumatorin së bashku me mallrat.

Si duhet të etiketohen çmimet që të mund të shoh se cili nga vajrat e shtypura në të ftohtë është më i lirë? Unë kam të njëjtin problem me produktet e tjera si psh bizele të konservuara (200, 300 gram), pluhur larës ose letër alumini (disa janë 5 metra, një tjetër 20 m e treta 50 m). Kam një problem në krahasim me ambalazhimet të ndryshme kam nevojë për një kalkulator?

Me LMK janë rritur detyrimet gjatë shënimit të çmimeve si në pikën e shitjes ashtu edhe në reklamimin e mesazheve të marketingut. Duhet të tregohet çmimi i shitjes (çmimi i përgjithshëm që duhet të paguani si konsumator), si dhe çmimi i njësisë nëse kjo e bën më të lehtë për ju të zgjidhni produktin sipas çmimit. Kështu, për produktet individuale, do të tregohet edhe çmimi për njësi, që është çmimi për 1 kg, 1 l, 1 m, etj. për shembull, nëse vaji i ullirit pakëtohet në pako të ndryshme nga prodhues të ndryshëm, tani do të dini çmimet për 1 litër të të gjitha markave tregtare të shitura dhe do të jeni në gjendje të vendosni se çfarë është më e volitshme për ju! Kjo është e dobishme për sheqerin, miellin dhe të ngjashme. Por, për shembull, nuk është i përshtatshëm për sheqer vanilin ose piper kur paketimet janë shumë të vogla! Për cilat produkte do të jetë e vlefshme duhet të rregullohen me akte nënligjore!

Ndonjëherë kam ndjesinë se të gjitha produktet dhe shërbimet zbriten vazhdimisht, nuk e di se cili është çmimi fillestar i zbritjes! Si të sigurohem që çmimi të mos rritet dhe të mos zbritet para veprimit?

Ligjvënësi nuk e ka zgjidhur plotësisht këtë problem. Në drejtim të uljes së çmimeve janë rritur edhe detyrimet e tregtarëve. Përcaktohen format e veçanta për vendosjen në qarkullim: **shitja, shitja e aksioneve (veprimi), shitja promovionale (promovimi), zbritja sezonale, vendosja në qarkullim e mallrave me mangësi ose gabim dhe vendosja në qarkullim e mallrave të cilëve u kalon afati i përdorimit**. Përcaktonte llojet e ndryshme të shitjeve me zbritje të çmimit. Kufizoi afatin e veprimit jo më gjatë se 30 ditë dhe promovimin 8 ditë për produkte dhe shërbime të reja! Megjithatë, lejoi ulje të përkohshme të çmimeve që mund të jetë më e shkurtër se 3 ditë!

Sipas LMK, duhet të tregohet çmimi i mëparshëm i shitjes dhe çmimi i zvogëluar! Çmimi i mëparshëm i shitjes është çmimi më i ulët i shënuar në 30 ditët e mëparshme (çmimi referent)! Megjithatë, shënimi i zbritjes në lidhje me çmimin e referencës nuk është një detyrim për tregtarët në distancë kur tregtojnë në mënyrë elektronike dhe për zbritjet që zgjasin më pak se tre ditë! Konsumatorët nuk shpëtojnë nga rritja e çmimeve para së "premtës së zezë", për shembull, kur zbritja zgjat për një ditë.

Mallrat me një gabim dhe ata të cilëve u kalon afati që kalon afati duhet të ndahen duke deklaruar qartë se zbritja e çmimit është për shkak të arsyeve të deklaruara!

Në treg, më ofrohen tre produkte të lidhura, njëra prej të cilave është falas - pa pagesë, por çmimi i tre produkteve është pak i zbritur, dhe asnjë prej tyre nuk është pa pagesë? Gjashtë shishe për një litër e gjysmë lëng të paketuar së bashku kanë një shishe falas. Kjo është e vërtetë nëse e krahasoni çmimin e një shisheje të veçantë?

LMK përcakton se çfarë **konsiderohet ofertë e përbashkët** dhe kushtet në të cilat mund të vendosen çmimet për produktet e përbashkëta! Tregtarët duhet të jenë të kujdesshëm dhe duhet të dini disa gjëra në lidhje me shitjet e përbashkëta! Është e rëndësishme të dihet: nëse produktet shiten veçmas në të njëjtin objekt, duhet të tregohen çmimet e shitjeve të përbashkëta dhe të veçanta të produkteve. Marketingu i **një produkti pa pagesë** duhet të përdoret vetëm nëse ka vërtet diçka që nuk paguan. Për shembull, uiski me dy gota pa pagesë do të thotë që edhe pa gota është i njëjti çmim për shishe uiski. Nëse është një shitje e përbashkët, nuk është e nevojshme të keni gotat brendit në dyqan, por konsumatori duhet të shohë ndryshimin nëse ka një ambalazhim me gota dhe vetëm një shishe, dhe të vendosë vetë se çfarë dëshiron. Nëse mjetet e pastrimit ofrohen së bashku me një falas, atëherë dyqani duhet t'i ketë të gjitha në mënyrë të veçantë të gjithë mjetet për blerje dhe duhet të jetë e vërtetë se njëri prej tyre është pa pagesë në një ofertë të përbashkët.

Kam paguar një paradhënie (avans) për mobiljet. Dhe pas 60 ditësh mobiljet nuk më janë dorëzuar! A mund të kërkoj të më kthehen paratë me interes?

LMK parashikon një zgjidhje për situatat kur konsumatorët duhet të paguajnë një paradhënie, një parapagim të mëparshëm për mallrat ose shërbimet. Në rast se afati për dorëzimin e mallrave ose për kryerjen e shërbimeve është më i gjatë se 30

ditë, tregtari është i detyruar të paguajë interesin e konsumatorit mbi paradhënien me normën e interesit ndëshkues ligjor të përcaktuar në përputhje me Ligjin për marrëdhëniet obligative, i cili zbatohet për kontratat në të cilat të paktën një person nuk është tregtar, dhe për kohën nga marrja e paradhënies deri në ditën e dorëzimit të mallrave ose kryerjes së shërbimeve në përputhje me rregullat që rregullojnë shpenzimet e marrëdhënieve kontraktuale. Nëse tregtari nuk i paguan konsumatorit interesin për dorëzimin e mallrave ose kryerjen e shërbimeve, **konsumatori është i autorizuar të refuzojë dorëzimin e mallrave ose kryerjen e shërbimeve deri në pagesën e interesit për paradhënien.**

Për një llogari të papaguar, mora një vërejtje që më ishte arkëtuar, edhe pse nuk dhash pëlqim për arkëtime të tilla!

A mund të më njoftojë një kompani tjetër për borxhet dhe t'i arkëtojë ato?

Sipas LMK, është e ndaluar që tregtari (të gjithë tregtarët që ofrojnë shërbime publike, bankat, shoqëritë financiare që japin kredi të shpejta, kompanitë për lizing, etj.) të arkëtojnë për çdo njoftim ose vërejtje të konsumatorit për shkak të mos pagesës së detyrimeve të tij të arritura në para. Tregtari ndalohej të autorizojë një subjekt tjetër t'i drejtohet konsumatorit, personalisht ose anëtarëve të familjes së tij, me telefon, pajisje faksi, postë, postë elektronike ose mjete të tjera të komunikimit në distancë, dhe me qëllim të ushtrimit të pretendimeve të tij ndaj konsumatorit, **pa pëlqimin paraprak të shprehur me shkrim të konsumatorit.**

Çfarë dokumentesh duhet të marr nga tregtari kur tregtari më dorëzon mallra të caktuara ose kryen një shërbim të caktuar?

Në cilën gjuhë mund t'i marr këto dokumente?

Sipas LMK, tregtari duhet të paraqesë një deklaratë, certifikatë, fletë garancie, deklaratë konformiteti, udhëzime teknike, udhëzime për montimin, ndërtimin dhe/ose montimin, udhëzime për përdorim, listë të shërbimeve të autorizuar dhe/ose dokument tjetër të përkatës. Ato duhet të jenë në gjuhën maqedonase dhe shqipe (gjuha e folur nga 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut). LMK rregullon saktësisht se çfarë duhet të qëndrojë në deklaratë.

I kërkoja tregtarit të më tregonte se kush është servis i autorizuar për kondicionerin tim të ri?

Më intereson nëse ka një periudhë kohore në të cilën mund të gjej me siguri pjesë rezervë për mikserin tim?

Sipas LMK, tregtari është i detyruar të sigurojë disponueshmërinë e shërbimeve të servisimit, dhe së bashku me prodhuesin, të pjesëve rezervë për mallrat, **për të paktën pesë vjet nga data e prodhimit të tij, por jo më pak se dy vjet nga data e dorëzimit të tij te konsumatori.**

Kam dëgjuar se LMK i ri parashikon detyrime më të mëdha për ofruesit e shërbimeve dhe shërbimet publike?

A duhet të duket tani ndryshe fatura për shërbimet publike?

A duhet të shënohen veçmas detyrimet e vjetëruara në faturë?

LMK parashikon një sërë detyrimesh për ofruesit e shërbimeve: për dhënien e një numri më të madh të informacioneve; për rregullimin kontraktual të të drejtave dhe detyrimeve; detyrimet e ofruesve të shërbimeve publike në lidhje me ndryshimet e çmimit; për përmbajtjen e llogarisë; për përjashtimin për shkak të faturave të papaguara dhe për përfshirjen pas shlyerjes së detyrimeve nga konsumatori; në të drejtën e konsumatorit për të ndërprerë kontratën e prokurimit publik; në rast të ndryshimit të ofruesit të shërbimit publik. LMK parashikon që tregtarët që ofrojnë shërbime publike janë të detyruar të sigurojnë ekzistencën dhe funksionimin pa probleme të një linje telefonike sipas tarifës bazë të thirrjes, me qëllim që t'u mundësojë konsumatorëve të bëjnë pyetje, të kërkojnë ndihmë, të raportojnë një problem, ndërprerje, vonesë ose mangësi, si dhe të paraqesin ankesën e tyre. Dhe është ende e saktë që tani fatura duhet të japë shuma të veçanta që nuk janë paguar, por që sipas Ligjit për marrëdhëniet obliguese janë të vjetëruara!

A është e vërtetë që sjellja shpesh e jopërkatës e tregtarëve (kur ata nuk tregojnë vëmendje të mjaftueshme profesionale) para lidhjes së kontratave të konsumatorëve gjatë kohëzgjatjes së tyre dhe pas përfundimit të kontratës mund të sillt nën një praktikë të pandershme tregtare që është e ndaluar nga LMK dhe e sanksionuar?

A konsiderohet praktikë e pandershme tregtare nëse sjellja e tregtarit na bën të marrim një vendim që ka të ngjarë të dëmtojë interesat tona ekonomike ose sjelljen tonë, si një konsumator mesatar, ose interesin e një grupi të caktuar të konsumatorëve të cilëve u përkasim, ose konsumatorëve të cënueshëm?

LMK përmban një numër të madh të dispozitave për të mbrojtur konsumatorët nga praktikat e pandershme tregtare! LMK numëron shembuj të praktikave të pandershme afariste dhe rendit situatat që gjithmonë konsiderohen të jenë praktikë tregtare mashtruese dhe që gjithmonë konsiderohet të jetë një praktikë tregtare agresive! Një praktikë e padrejtë afariste është ajo që është në kundërshtim me vëmendjen e duhur profesionale të tregtarëve dhe çon në një prishje të konsid-

erueshme të sjelljes së tregut të konsumatorëve mesatarë, ose të një konsumatori mesatar të një grupi të caktuar të cilit i drejtohet praktika e pandershme tregtare.

Nëse, si konsumator, të drejtat tuaja shkelen nga përdorimi i praktikave të pandershme tregtare nga tregtari, **ju keni të drejtë të kërkonti kompensim për dëmin që keni pësuar**. Konsumatorët, të drejtat e të cilëve shkelen duke përdorur praktika të padrejta tregtare nga tregtari, kanë gjithashtu të drejtën e **uljes proporcionale të çmimit dhe shkëputjes së kontratës**.

Praktika tregtare mashtruese mund të kryhet duke dhënë të dhëna të rrejshme, duke heshtur të dhëna të caktuara dhe madje duke dhënë informacion të saktë!

Marketingu sipas llojit, vetëm sot, vetëm këtu dhe vetëm në orët në vijim produkti dhe shërbimi janë të arritshme me atë çmim të ulët është i papranueshëm, nëse brenda pak ditësh mashtrimi i marketingut përsëritet! Gjithashtu nuk lejohet të paguani me produkte ose para në mënyrë që konsumatorët të flasin për përvojat pozitive të produktit, pa treguar se është një reklamë e paguar! Nuk lejohet të premtohet mbjellja e një peme për çdo qese karamеле të shitur dhe mos përmbushja e premtimit, dhe ata që mbrojnë natyrën - zarzavatet për të blerë atë produkt! Do të ishte e vërtetë të thuhet se nuk ka kolesterol në vajin e ullirit, por është një reklamë mashtruese! Të dhënat janë të sakta, kur vlera e sheqerit ose yndyrës në një produkt shprehet në 10 gramë, dhe vitaminat dhe fibrat e shëndetshme në 100 gramë të të njëjtit produkt në deklarata, por është sjellje mashtruese, sepse një numër i vogël i konsumatorëve do ta vërejnë këtë! Është e vërtetë kur Agjencia turistike premtonte se do të shohim kullën Ajfel në Paris në një paketë të aranzhmanit për një vizitë në Paris, por shumica e konsumatorëve besojnë se do të bëjnë një fotografi pranë Kullës dhe nuk do ta shohin atë në mënyrë panoramike nga një autobus, kështu që edhe pse informacioni është i vërtetë, është një praktikë tregtare mashtruese.

Është një **praktikë agresive** kur pas vdekjes së një të dashuri shërbimet për një gur varri ofrohen vazhdimisht! Ose kur thuhet se konsumatori paralajmërohet se nëse nuk paguhet kësti i fundit i faturës, ajo do të publikohet në gazetatat lokale!

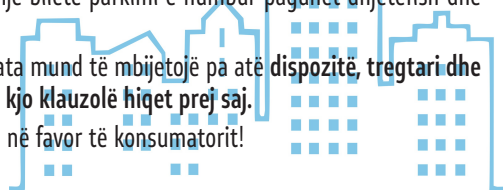
Nëpërmjet prizmës të dispozitave të LMK, në rrethana të caktuara, shumë sjellje të tregtarëve mund të sillen nën praktikën tregtare të padrejtë nëse ato ndikojnë që konsumatori të marrë një vendim ekonomik që nuk do ta kishte marrë nëse nuk do të ishte prekur nga një praktikë e tillë tregtare e pandershme. Tregtarët duhet të marrin parasysh kur ofrojnë produkte dhe shërbime për konsumatorët dhe të veprojnë me kujdes profesional para dhe pas përfundimit të kontratës konsumatore.

Çfarë do të thotë nocioni dispozitë kontraktuale e pandershme? A mund të mbijetojë kontrata e konsumatorit nëse ekziston një dispozitë e tillë? Si interpretohen dispozitat kontraktuale në kontratat konsumatore që janë të paqarta?

Një dispozitë kontraktuale e pandershme konsiderohet si një dispozitë kontraktuale që, **në kundërshtim me parimin e ndërgjegjesimit dhe ndershmërisë, krijon një disproporcion të dukshëm midis të drejtave dhe detyrimeve kontraktuale të palëve, dhe në dëm të konsumatorit**, pavarësisht nëse kjo dispozitë është negociuar apo jo. Në mënyrë që një dispozitë të jetë e pandershme, ajo duhet të jetë në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë dhe në të njëjtën kohë të çojë në një disproporcion të dukshëm të të drejtave dhe detyrimeve në dëm të konsumatorit. LMK i ri **nuk merr parasysh nëse është negociuar një dispozitë e caktuar, edhe kur tregtari dhe konsumatori negocian një dispozitë të caktuar individualisht dhe pastaj ajo mund të shpallet e pandershme dhe të konsiderohet e pavlefshme**. Kjo do të ndodhë nëse dispozita plotëson dy kushtet e tjera: të jetë në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë dhe në të njëjtën kohë të çojë në një disproporcion të dukshëm në dëm të konsumatorit.

LMK lejon vlerësimin e dispozitës kontraktuale si të pandershme dhe kur bëhet fjalë për elementët e rëndësishëm të kontratës, si dhe përshtatshmërinë e çmimit dhe tarifave të tjera në lidhje me mallrat dhe shërbimet e ofruara kundrejt një tarife, **edhe kur këto dispozita kontraktuale shprehen qartë, në mënyrë të kuptueshme dhe pa dykuptimësi**. Për shembull, klauzola për aplikimin e frangut zviceran si klauzolë valutore, nëse nuk do t'i tregohej mjaftueshëm konsumatorit dhe pasojat e zbatimit të saj nuk do të tregoheshin, do të konsiderohej gjithashtu e pandershme kur është negociuar individualisht midis tregtarit dhe konsumatorit, nëse do të shkaktonte një rritje të madhe dhe të papërshtatshme të anuitetit të kredisë. Klauzola që përfutuesi i një kredie të shpejtë konsumatore duhet të paguajë një dënim kontraktual prej një shume të caktuar në ditë është e pandershme nëse nuk gjen një pagesë garantues që punon në administratën shtetërore dhe ka një pagë prej të paktën 60,000 denarë në rast se një dispozitë e tillë është negociuar individualisht. Dispozita e pandershme është kur kushtet e përgjithshme të një kompanie thonë, për shembull, se një biletë parkimi e humbur paguhet dhjetëfish dhe nuk e thotë këtë në vetë biletën.

Nëse vetëm një dispozitë kontraktuale është e pandershme dhe kontrata mund të mbijetojë pa atë dispozitë, tregtari dhe konsumatori mund të qëndrojnë në marrëdhënien kontraktuale nëse kjo klauzolë hiqet prej saj. Interpretimi i dispozitave të paqarta të kontratave konsumatore është në favor të konsumatorit!



LMK ka një listë të klauzolave të zeza që përgjithësisht konsiderohen të pandershme!

Këto klauzola janë të pavlefshme dhe të ndaluara!

Nëse marr një dërgesë në adresën time që nuk e kam porositur dhe tregtari më kërkon ta paguaj ose ta kthej me shpenzimet e mia, çfarë duhet të bëj?

Shitjet inerte nuk lejohen! Në këtë rast, as nuk duhet të paguash ose të kthesh dërgesën! Sipas LMK, **kjo konsiderohet një praktikë e pandershme tregtare** dhe konsumatori nuk është i detyruar të paguajë asnjë kompensim në rastet e dërgesave të pakërkkuara të mallrave, ujit, gazit, energjisë elektrike, ngrohjes qendrore ose përmbytjes dixhitale, si dhe në rastet e kryerjes së pakërkuar të shërbimeve.

Në cilin afat duhet të më dorëzohen mallrat sipas kontratës së shitjes dhe kur rreziku i dështimit të sendit kalon nga tregtari tek unë si konsumator? Sipas nenit të LMK

Mallrat duhet të dorëzohen **pa vonesë, por jo më vonë se 30 ditë**. LMK bën dallimin midis afateve fikse dhe jofikse të dorëzimit. Dhe nëse afati nuk është fikse, konsumatori duhet të thërrasë tregtarin që të dorëzojë mallrat dhe t'i lërë atij një afat shtesë. Kur është kontraktuar një afat fikse si një datë ose ngjarje e saktë, një fustan nusërie për një martesë në një datë të caktuar, ose një pemë për Vitin e Ri, dorëzimi në një datë të caktuar është thelbësor.

Rreziku nga prishja rastësore e mallit kalon në momentin e dorëzimit të mallit në posedim fizik të konsumatorit. Nëse konsumatori zgjedh transportuesin dhe në kohën e dorëzimit të transportuesi.

Çfarë është konformiteti, si ndryshon nga garancia për funksionimin e rregullt të sendit të shitjes në Ligjin për marrëdhëniet obligative dhe nga garancia tregtare e rregulluar në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve?

Kush është përgjegjës kur produkti nuk është në përputhje?

Cilat janë të drejtat e konsumatorit në rast se ata kanë blerë një produkt që nuk është në përputhje?

Përputhshmëria respektivisht konformiteti është një detyrim ligjor për saktësinë e pretendimeve të shitësit ose pritshmëritë subjektive dhe objektive të blerësit për pronat materiale dhe ligjore të sendit për shitje, në kontratën e shitjes! Megjithatë, nëse shitësi ju thotë "Mbani faturën, ju keni një garanci dyvjeçare" - ata nuk bëjnë gjënë e duhur. Tregtarëve u ndalohej të përdorin shprehjet "garanci tregtare", "fletë garancie" ose shprehje të tjera të ngjashme me të njëjtin kuptim kur lidhin kontratat e shitjes, si dhe kur reklamojnë mallra të konsumit, nëse në bazë të kontratës së shitjes konsumatori nuk fiton të drejta më të mëdha ose shtesë ndaj atyre që rrjedhin nga përgjegjësia e tregtarit për mospërputhjen e mallrave, ose nga të drejtat e tjera që konsumatori ka sipas këtij ligji ose një rregulloreje tjetër, nuk duhet t'ju ngatërrojë se është diçka më shumë se detyrimi i tij ligjor të përgjigjet për vetitë subjektive dhe objektive të mallrave të konsumit

Tregtari është përgjegjës ndaj konsumatorit për mospërputhjen e mallrave të konsumit, respektivisht të mallrave me element digjital, nëse paraqitet brenda dy viteve nga dorëzimi i tij. Është e mundur të parashikohet në kontratë një afat më i gjatë. Afati prej dy vjetësh është afati ligjor për përgjegjësinë e tregtarit për mospërputhje. Vetëm për mallrat e përdorura tashmë të përdorura, mund të bihet dakord për një afat më të shkurtër për përgjegjësinë e tregtarit, i cili nuk mund të jetë më i shkurtër se një vit.

Barra për të dëshmuar nëse mallrat e konsumit (si ato digjitale ashtu edhe ato të përdorura dhe ato tashmë të shfrytëzuara) janë në përputhje, bartet nga tregtari për sa kohë që ekziston përgjegjësia për mospërputhje - më së shpeshti për 2 vjet ose më shumë, dhe për mallrat e përdorura dhe të shfrytëzuara për të paktën 1 vit.

Konsumatori, sipas LMK-së, duhet t'i drejtohet tregtarit ose një personi të caktuar nga tregtari për situata të tilla në afat prej 60 ditëve nga dita kur ka vënë re mangësinë ose mospërputhjen. Ky afat dhe kalimi i afatit do të jetë shumë i vështirë për t'u dëshmuar!

LMK i re nuk përcakton në mënyrë të qartë se keni nevojë për një faturë fiskale kur bëni një ankesë ose kur paraqisni si konsumator një kundërshtim ndaj tregtarit për mospërputhje të mallrave të konsumit! Megjithatë, fatura do të ndihmojë për të dëshmuar se kur dhe ku ju janë shitur mallra të caktuara dhe nga koha kur kalon afati prej dy vjetësh nga dorëzimi i mallrave! Deklaratat, udhëzimet, specifikimet, deklaratat e përputhshmërisë, etj. mund të ndihmojnë për të dëshmuar mospërputhshmërinë.

Kur mallrat e konsumit **nuk përputhen, duhet të kontaktoni tregtarin që ju ka shitur mallrat e konsumit!** Në kundërshtim, ju duhet të tregoni qartë se cilat janë mangësitë e mallrave ose çfarë i bën mallrat e konsumit të shitura te ju të mos përputhen.

Konsumatori kur mallrat nuk janë në përputhje mund të kërkojë në mënyrë alternative: **riparimin falas të mallrave; zëvendësimin e mallrave; uljen e çmimit dhe shkëputjen e kontratës dhe në mënyrë kumulative nëse ka pësuar dëme për shkak të mospërputhjes mund të kërkojë edhe kompensim për dëmet.**

Çfarë është garancia tregtare? Nëse për ndonjë pajisje për ekonominë familjare, marr një garanci për funksionimin e duhur që zgjat pesë vjet, tregtari duhet të qëndrojë prapa këtij detyrimi brenda atij afati? Cilat janë të drejtat e mia?

Garancia tregtare në botë njihet si garancia komerciale. Është një garanci më e gjatë se ato dy vjet në të cilat ne kemi një garanci ligjore ose në të cilat tregtarët garantojnë përputhshmërinë e mallrave që ata i kanë dorëzuar konsumatorit. Në një botë me ofertë më të madhe nga kërkesa, është e zakonshme të garantohet funksionimi irregullt dhe qëndrueshmëria e produkteve për një periudhë më të gjatë kohore.

Kur tregtari i ka dhënë konsumatorit një garanci tregtare me një fletë garancie që përmban detyrimin e tregtarit ose prodhuesit për të **garantuar funksionimin e duhur të mallrave të konsumit gjatë një kohe të caktuar, duke marrë parasysh** dorëzimin e tyre te konsumatori, tregtari dhe prodhuesi janë të detyruar nga dispozitat dhe kushtet e parashikuara në fletën e garancisë dhe në reklamën përkatëse të mallrave të konsumit të disponueshme para ose në kohën e lidhjes së kontratës.

Kur prodhuesi i ka dhënë konsumatorit një garanci tregtare me një fletë garancie që përmban detyrimin që prodhuesi të **garantojë qëndrueshmërinë e mallrave të konsumit gjatë një kohe të caktuar, duke llogaritur nga dorëzimi i tyre tek konsumatori, prodhuesi është i detyruar ndaj konsumatorit** për sa i përket riparimit ose zëvendësimit të mallrave të konsumit në përputhje me dispozitat e LMK-së dhe kushtet e parashikuara në fletën e garancisë dhe në reklamimin përkatës të mallrave të konsumit të disponueshëm para ose në kohën e lidhjes së kontratës.

Fleta e garancisë duhet të jetë në gjuhën maqedonase dhe shqipe.

Konsumatori mund të kërkojë riparimin e mallrave të konsumit ose nga tregtari, respektivisht nga prodhuesi të kërkojë zëvendësimin e mallrave të konsumit gjatë periudhës së garancisë, pavarësisht se kur ka ndodhur mosfunksionimi, respektivisht mosfunksionimi.

Tregtari duhet t'i përgjigjet kërkesës së konsumatorit në afat prej 30 ditëve dhe të drejtat për konsumatorin humbasin në afat prej 1 viti kur ata kanë kërkuar diçka për t'u bërë në bazë të fletës së garancisë.

A ka kontrata që si konsumatore rregullohen vetëm në LMK dhe cilat janë të drejtat e mia kur lidh këto lloje të kontratave? Sipas cilit nen të LMK?

Ekzistojnë kontrata të rregulluara në LMK. Ato rregullohen në mënyrë të detajuar në këtë ligj. Kontrata të tilla janë : Kontratat në distancë, Kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste, Kontratat për përdorim të ndarë të pasurive të paluajtshme, produktet afatgjata për pushim dhe shitje dhe shkëmbim dhe Kontratat për furnizimin e përmbajtjeve digjitale dhe shërbimeve digjitale.

Këto janë kontrata specifike dhe të ndryshme në të cilat të drejtat dhe detyrimet e tregtarëve ndryshojnë nga kontrata në kontratë.

Ajo që është e rëndësishme është se në LMK ka një numër të dispozitave që i referohen **informimit** parakontraktor të konsumatorëve. Për secilën nga këto kontrata, duhet të shikoni në LMK se çfarë informacione duhet të jepen para lidhjes së kontratës.

Ajo që kanë të përbashkët të gjitha këto kontrata është se ju keni **të drejtë të tërhiqeni nga kontrata në afat prej 14 ditëve** pa shpjeguar pse po e bëni këtë. Kushtet në të cilat lidhen këto kontrata janë specifike dhe ju lejojnë t'i jepni vetes një periudhë në mënyrë që të ndryshoni mendje. Të drejtat dhe detyrimet gjatë tërheqjes dhe njoftimit të detyrueshëm të një të drejte të tillë për konsumatorin rregullohen nga LMK.

Sigurohet një **periudhë më e gjatë prej 30 ditësh** në mënyrë që të mund të tërhiqeni nga kontrata jashtë hapësirave afaristest kur kontrata lidhet në shtëpinë e konsumatorit, gjatë një vizite ose ekskursioni të pakërkuar të organizuar nga tregtari.

Konsumatorët që marrin shërbime digjitale "**pa pagesë**" (p.sh. kur sigurohen të dhëna personale) **tani do të përfitojnë nga mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve.** Ofruesit e këtyre shërbimeve do të duhet të krijojnë kushte të përshtatshme për të siguruar që konsumatorët të jenë në gjendje të ushtrojnë të drejtat e tyre.

Me LMK sigurohet transparencë më e madhe për konsumatorët.

Tregjet online duhet të japin më shumë informacione **në lidhje me identitetin e shitësit dhe vendimmarrjen e tyre pas renditjes së rezultateve të kërkimit.** Tregtarët do të pengohen të manipulojnë me pamjet dhe duhet të postojnë çdo reklamë

të paguar që promovon një produkt në rezultatet e kërkimit. Këto detyrime janë krijuar për t'u ofruar konsumatorëve qartësi në lidhje me produktet, shërbimet dhe përbajtjen me të cilën ato paraqiten dhe të drejtat e tyre pasi të blihen.

Udhëzime - Si mund ta di se ku të dorëzojë një kundërshtim të konsumatorit?

CSipas 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 gojarisht, me shkrim brenda orarit të punës së tregtarit, personit i cili është caktuar përgjegjës për të pranuar kundërshtimet nga tregtari 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.

Përveç tregtarit, ju mund të mbronit të drejtat tuaja duke iu drejtuar shoqatave civile që mbrojnë të drejtat e konsumatorëve, deri te Inspektorati shtetëror i tregut, dhe sigurisht në procedurat jashtëgjyqësore dhe gjyqësore.



Na kontaktoni!

KËSHILLI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË QYTETIN E SHKUPIT

Bul. Ilinden, nr. 82, 1000 Shkup

Për këshilla, ju lutemi na kontaktoni: E-mail: potrosuvaci@skopje.gov.mk

Facebook: "Mbrojtja e KONSUMATORËVE-Këshilli i Qytetit të Shkupit"

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100087247233009>



ORGANIZATA E KONSUMATORËVE TË MAQEDONISË - OKM

Rr. Divizioni 50, 10a, 1000 Shkup

Për këshillim, ju lutemi na kontaktoni: Numri i telefonit: 02/ 3179-592

E-mail: sovetuvanja@opm.org.mk,

Facebook: <https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija/>

Platforma për këshillim në faqen e internetit <http://www.opm.org.mk>

Kjo broshurë është përgatitur nga Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë, në bashkëpunim me Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit, në kuadër të Programit për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit për vitin 2023