

PËRPUTHSHMËRIA DHE **GARANCITË** TREGTARE PËR PRODUKTET/MALLRAT NË **LIGJIN** E RI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE¹

Dispozitat e LMK-së zbatohen sa herë që ka një marrëdhënie konsumatore, një marrëdhënie midis një konsumatori dhe një tregtari që ndodh në qarkullimin e mallrave dhe shërbimeve.

LMK përkufizon se: **"konsumatori"** është çdo person fizik që prokuron mallra ose përdor shërbime për qëllime që nuk janë në kuadër të veprimtarisë të tij tregtare, afariste, zanatin ose veprimtarinë profesionale të tij; **"tregtari"** është një person fizik ose juridik që furnizon mallra ose ofron shërbime, domethënë, i ofron ato, duke përfshirë përmes subjekteve të tjera që veprojnë në emër ose për llogari të tij, për qëllime të tregtisë, biznesit, zanatit ose veprimtarisë profesionale të tij, qoftë në pronësi publike ose private; **"Kontra konsumatore"** është një marrëdhënie kontraktuale konsumatore e lidhur midis një konsumatori dhe një tregtari;

Përputhshmëria respektivisht konformiteti dhe garancitë tregtare i referohen një situatë kur konsumatori dhe tregtari lidhin një kontratë për shitje.

"Kontrata për shitblerje" është një kontratë me anë të së cilës tregtari transferon ose merr përsipër t'i transferojë konsumatorit të drejtën e pronësisë së mallrave të caktuar, dhe konsumatori për këtë paguan ose merr përsipër t'i paguajë atij një çmim të caktuar, duke përfshirë një kontratë në lidhje me mallrat dhe shërbimet;

1) Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut Nr. 236/22 u shpall më date 07.11.2022 dhe hyri në fuqi 8 ditë pas shpalljes, në tekstin e mëposhtëm përdoret shkurtesa LMK.

- **Të sqarojmë se kur jam konsumator?**

Sa herë që blini mallra dhe përdorni shërbime që nuk janë të destinuara për veprimtari tregtare, afariste, artizanale ose veprimtari profesionale! Për shembull, kur laptopi blihet nga kompania juaj, dhe ju caktohet për punë që bëni në kompani, megjithëse për punë në internet mund ta përdorni edhe në shtëpi dhe të keni një adresë private emaili në të, nuk është një produkt i blerë në kushtet e konsumatorit, me një kontratë konsumatori dhe rregullat e ligjit të konsumatorit nuk zbatohen. Nëse keni blerë një laptop me programe të instaluar për përdorim personal dhe keni përdorur një ose disa herë programet e reja të instaluar për aktivitetin tuaj profesional, ai laptop, edhe pse ka një dedikim të dyfishtë, konsiderohet të jetë blerë në bazë të një kontrate konsumatore dhe do të zbatohen rregullat e e të drejtës konsumatore, pasi ju e përdorni atë më së shumti jashtë veprimtarisë profesionale.



- **Për çfarë duhet të kem kujdes si konsumator kur lidh një kontratë konsumatore, veçanërisht për çfarë duhet të kem kujdes në një kontratë për shitblerje?**

Sigurisht, edhe në shitjet e përditshme me më pak vlerë në kushte të krizës ekonomike, si konsumatorë duhet të jemi të vëmendshëm ndaj vendimit tonë për të blerë një ose një produkt tjetër në varësi të çmimit të produktit, shenjave dhe cilësisë, ndikimit të mjedisit dhe të ngjashme. Ne i bëjmë këto blerje të përditshme spontanisht pa shumë përpjekje në marrjen e vendimit: blejmë bukë, qumësht, kos, cigare nga tregtarët ose të shënuara me markat tregtare me të cilat jemi mësuar ose me të cilat jemi të kënaqur. Vëmendje më e madhe kërkohet nga ne si konsumatorë kur blejmë produkte më të qëndrueshme dhe më të shtrenjta.



Duke vepruar kështu, ne duhet të realizojmë të drejtat tona konsumatore dhe atë TË DREJTËN PËR INFORMIM duhet të marrim informacion të saktë në kohë nga tregtarët të paktën për të gjitha shenjat e rëndësishme të produkteve - mallrat që blejmë, origjinën e mallrave dhe identitetin e tregtarit, shpërndarësit, importuesit dhe prodhuesit. E DREJTA PËR TË ZGJEDHUR të jemi në gjendje, në bazë të informacioneve të marrë në këtë mënyrë, të krahasojmë produktet dhe të vendosim për një produkt që na përshtatet më mirë dhe të mendojmë për nevojat tona reale, të njohim të drejtat tona kur përballemi me një praktikë biznesi mashtruese ose agresive për të shmangur dispozitat e padrejta kontraktuale dhe për të marrë një vendim të arsyetuar ekonomikisht për blerjen konkrete. Shqyrtoni ofertat në treg! Krahasoni deklaratat, deklaratat për përputhshmëri respektivisht konformitet, garancitë tregtare, udhëzimet për përdorim para se të bëni zgjedhjen tuaj! LMK-ja parashikon që të dhënat e përgjithshme të produktit dhe dokumentet shoqëruese të jenë në gjuhën maqedonase dhe shqipe. Informacionet dhe e drejta për të zgjedhur janë të drejta të garantuara të konsumatorit që duhet t'ju shtyjnë të merrni një vendim ekonomikisht të shëndoshë.

Kur kemi vendosur të blejmë një produkt të caktuar, një numër faktorësh mund të ndikojnë tek ne si konsumatorë! Sigurisht para së gjithash është nevoja jonë për të blerë për të përmbushur nevojat tona; pastaj janë mjetet financiare, ne blejmë atë që mund të përballojmë.

Çfarë duhet të bëjë blerësi-konsumatori para se të blejë ose të lidhë një kontratë shitjeje: rishikoni ofertën; lexoni deklaratat e produktit (përbërja, dedikimi dhe të ngjashme për shembull, këpucët për kohë me shi ose këpucët për kohë të thatë) mund të përdorin internetin për të parë se si vlerësohen produkte të caktuara në forume të ndryshme të pavarura dhe të marrin parasysh nëse paguhen rishikime dhe nëse disa produkte të caktuara paguhen për t'u parë kur kërkohen pas një produkti të caktuar ose një fjale kyçe të lidhur; konsultohuni me ekspertë të caktuar (nëse blini pajisje elektronike më të shtrenjta); të krahasoni çmimin e një produkti të veçantë dhe nëse ka pjesë, të cilat ndryshojnë gjatë përdorimit të rregullt për të krahasuar çmimin e pajisjes dhe këto pjesë të konsumueshme rezervë (për shembull filtrat e fshesave me korrent; tonerët e printerit; bateritë e rimbushshme ose jo, etj.); të informoni nëse është e nevojshme të instaloni pajisjen nga një ekspert, të lexoni doracakun e udhëzimeve; të informoni për ndikimin e produktit në natyrë; nëse produktet testohen në kafshë; të thoni kërkesat e tij në lidhje me mallrat; të bëjë një specifikim dhe të informojë shitësin për nevojat dhe pritshmëritë e tij; etj.

Blini mallra të konsumit me garanci më të gjata tregtare për funksionimin dhe qëndrueshmërinë e mallrave!

Kini kujdes, për disa garanci tregtare paguhet në mënyrë shtesë!

Informohuni se cilat prona të mallrave materiale dhe ligjore sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve i garanton tregtari! Ose çfarë do të thotë përputhshmëria respektivisht konformiteti i mallrave?

- Si konsumator, unë jam i hutuar nga karakteristikat e ndryshme të produkteve që mund të gjenden në qarkullim: **produkt i sigurt; produkt jo i rregullt; produkt i rrezikshëm; produkt me mangësi, produkt të cilit i kalon afati; produkt i përputhshëm respektivisht me konformitet; produkt që është i garantuar të zgjasë dhe të funksionojë me një garanci tregtare?** A kam nevojë për njohuri dhe vëmendje shtesë?
 - ◆ Produktet që vihen në qarkullim duhet të jenë të sigurta! Siguria e produkteve rregullohet nga rregulloret të veçanta ligjore që nuk lejojnë që produktet e pasigurta të jenë në treg! Ekzistojnë sisteme ndërkombëtare që na njoftojnë në rast se ka një produkt të pasigurt në treg. Në faqen e internetit të Inspektoratit shtetëror të tregut në faqen e internetit të Agjencisë për ushqim dhe veterinarin mund të gjeni të dhëna për produktet e tërhequra dhe të pasigurta!
 - ◆ Bartësi është përgjegjës për produktet e rrezikshme dhe dëmet që ato mund të shkaktojnë!
 - ◆ Nëse produkti ka një gabim ose mangësi, shitësi duhet të njoftojë blerësin dhe të nxjerrë në pah gabimet dhe mangësitë!
 - ◆ Prodhuesi është përgjegjës për produktet e parregullta dhe dëmin e shkaktuar nga produkte të tilla pavarësisht nga defekti dhe kjo rregullohet në nenet 40-48 të Ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve!
- Pse rregullat e reja për përputhshmërinë respektivisht për konformitetin (garancinë ligjore) të pronave dhe qëndrueshmërisë së produkteve janë të mira si për konsumatorët ashtu edhe për tregtarët?
 - ◆ Konsumatorët kanë më shumë siguri kur e dinë paraprakisht se kanë një garanci ligjore prej dy vjetësh për produkte afatgjata!

- ◆ Për tregtarët në kushtet kur të gjithë tregtarët duhet të garantojnë afatgjatësinë dhe funksionimin e produkteve për dy vjet, kjo është e rëndësishme sepse krijohen kushte për konkurrencë të ndershme
- ◆ Tregtarët që besojnë se kanë produkte të mira mund të japin gjithashtu garanci më të gjata tregtare (komerciale) që mund të tërheqin një numër më të madh konsumatorësh, por gjithashtu kanë detyrime më të mëdha, gjë që është përsëri në përputhje me rregullat e konkurrencës.
- Në LMK, në pjesën për kontratat për shitblerje, rregullohet përputhshmëria respektivisht konformiteti dhe garancia tregtare (komerciale)! Çfarë të drejtash kam unë si konsumator duke u bazuar në garancinë ose përputhshmërinë ligjore?

Shumë konsumatorë dhe tregtarë ende nuk bëjnë dallimin midis përputhshmërisë respektivisht konformitetit dhe garantimit të funksionimit të duhur dhe garancisë tregtare (garanci komerciale), sepse shprehjet „*legal guarantee of conformity*” dhe „*commercial guarantee*” përdoren gjithashtu në Direktivën sipas së cilës zgjidhjet zbatohen në drejtën vendore.

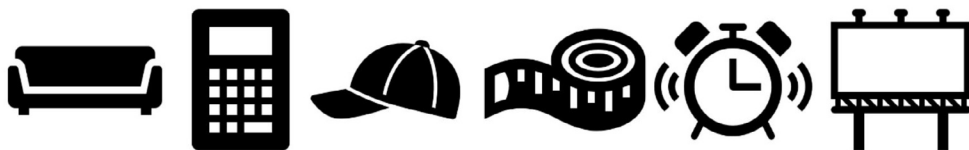
Në Ligjin e ri për mbrojtjen e konsumatorëve (në tekstin e mëtejshëm LMK), përputhshmëria respektivisht konformiteti rregullohet në Kapitullin e tretë - Dispozita të veçanta për kontratën për shitblerjen pjesën e përputhshmërisë, në nenet 97-109 ! Përputhshmëria respektivisht konformiteti është një detyrim 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 për shitblerje! Megjithatë, nëse shitësi ju thotë "Mbani faturën, ju keni një garanci dyvjeçare"- ata nuk veprojnë në mënyrë të duhur. Tregtarëve u ndalohet të përdorin shprehjet "garanci tregtare", "fletë garancie" ose shprehje të tjera të ngjashme me të njëjtin kuptim kur lidhin kontratat për shitblerje, si dhe kur reklamojnë mallra të konsumit, nëse në bazë të kontratës për shitblerje konsumatori nuk fiton të drejta më të mëdha ose shtesë ndaj atyre që rrjedhin nga përgjegjësia e tregtarit për mospërputhjen respektivisht moskonformiteti i mallrave, ose nga të drejtat e tjera që konsumatori ka sipas këtij ligji ose një rregulle tjetër, nuk duhet t'ju ngatërrojë se është diçka më shumë se detyrimi i tij ligjor të përgjigjet për cilësitë subjektive dhe objektive të mallrave të konsumit (neni 117 nga LMK) Ligjvënësëi shpjegoi më tej se çfarë do të thotë të jesh përgjegjës për përputhshmërinë respektivisht konformitetin subjektive të mallrave të konsumit, që është: të kesh një përshkrim, sasi, cilësi, të posedosh pajtueshmëri respektivisht kompatibilitet, interoperabilitet dhe karakteristika të tjera, siç parashikohet në kontratë; janë të përshtatshme për qëllimin e veçantë për të cilin konsumatori i prokuron ato, të cilat tregtari i dinte në kohën e lidhjes së kontratës dhe i pranoi; dorëzohen me të gjitha shtesat, udhëzimet, duke përfshirë për instalimin dhe mbështetjen e klientit, siç parashikohet në kontratë dhe përditësohen dhe plotësohen siç parashikohet në kontratë. Përveç këtyre elementeve subjektive, disa kërkesa objektive duhet të konsiderohen të jenë në përputhje: kur është e zbatueshme, të jenë të përshtatshme për qëllimin për të cilin normalisht përdoren mallra të të njëjtit lloj, në përputhje me rregullat e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe Bashkimit Evropian, standardet teknike ose, në mungesë të këtyre standardeve teknike, kodet e sjelljes në sektorin përkatës; kur është e zbatueshme, kanë cilësinë dhe përshtatshmërinë të përshkrimit të mostrës ose modelit që tregtari ka vënë në dispozicion të konsumatorit para lidhjes së kontratës; kur është e zbatueshme, të dorëzohet së bashku me shtesat, duke përfshirë paketimin, udhëzimet e instalimit ose udhëzime të tjera, të tilla si konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme që të marrë dhe të jetë i një

sasie dhe të tregojë cilësinë dhe karakteristikat e tjera, duke përfshirë aspektin e qëndrueshmërisë, funksionalitetit, pajtueshmërisë dhe sigurisë që janë të përbashkëta për mallrat e të njëjtit lloj dhe që konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme, duke pasur parasysh natyrën e mallrave dhe duke pasur të marrë parasysh çdo deklaratë publike mbi vetitë e veçanta të mallrave të dhëna nga tregtari ose në emër të tij ose nga të tjerë në fazat e hershme të të njëjtit zinxhir kontratash, duke përfshirë prodhuesin, veçanërisht në reklamim ose në shënim. Në rastet e shitjes së mallrave me elemente digjitale, shitësi është i detyruar të informojë konsumatorin për përfitësimet dhe ta furnizojë atë me përfitësimet, duke përfshirë përfitësimet e sigurisë, të cilat kërkohen që ato mallra të mbajnë përputhshmërinë respektivisht konformitetin, për periudhën kohore: kur konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme duke pasur parasysh llojin dhe qëllimin e mallrave dhe elementeve digjitale dhe duke marrë parasysh rrethanat dhe natyrën e kontratës, kur kontrata e shitjes parashikon një furnizim të vetëm të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital ose siç përcaktohet në këtë ligj dhe nëse është e zbatueshme, kur kontrata e shitjes parashikon një furnizim të vazhdueshëm të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital për një periudhë të caktuar kohore. Çdo mospërputhje respektivisht moskonformitet që rezulton nga montimi i pasaktë i mallrave të konsumit do të konsiderohet gjithashtu si mospërputhje respektivisht jokonformitet nëse montimi është pjesë e kontratës për shitjen e mallrave dhe nëse mallrat janë montimi nga tregtari ose nën mbikëqyrjen e tij, si dhe kur mallrat janë montuar nga vetë konsumatori, dhe montimi i parregullt është pasojë e mangësive në udhëzimet e montimit të dhëna nga tregtari. Nuk do të konsiderohet se mallrat e konsumit nuk janë në përputhje me kontratën, nëse në kohën e lidhjes së kontratës, konsumatori është informuar në mënyrë specifike se karakteristika të caktuara të mallrave devijojnë nga kërkesat objektive për përputhshmëri respektivisht konformiteti dhe konsumatori është pajtuar shprehimisht për atë devijim gjatë lidhjes së kontratës.

- ◆ **“Përputhshmëria”** nuk duhet të ngatërrohet me **garantimin e funksionimit të duhur të sendit të shitur** të rregulluar nga Ligji për marrëdhëniet obligative në nenin 489-495 si dhe me të ashtuquajturën **garanci tregtare (tregtare) për mallrat** e rregulluara nga LMK në nenet 110-118.
- ◆ Kur shitësi i ka dorëzuar blerësit një **fletë garancie me anë të së cilës prodhuesi garanton funksionimin e rregullt të sendit** gjatë një kohe të caktuar, duke llogaritur nga dorëzimi i tij te blerësi, blerësi mund, nëse sendi nuk funksionon siç duhet, të kërkojë që shitësi dhe prodhuesi të riparojnë sendin garancinë. Ligji për marrëdhëniet pastaj rregullon të drejtat e blerësit dhe detyrimet e shitësit bazuar në fletën e garancisë. Ky nocion "garanci" shpesh ngatërrohet me "përputhshmëri" respektivisht konformitet. "Përputhshmëria" respektivisht konformiteti është një nocion i ndryshëm nga garancia dhe nuk lidhet me të drejtat e fletës së garancisë, por me të drejtat që çdo konsumator fiton në bazë të ligjit.
- ◆ **Garancia tregtare (komerciale)** garanton funksionimin e duhur të mallrave ose qëndrueshmërinë e mallrave në përputhje me LMK për më shumë se dy vjet. Kur tregtari i ka dhënë konsumatorit një garanci tregtare me një fletë garancie që përmban detyrimin e tregtarit ose prodhuesit për tëgarantuar 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. Problemi është se tani ka dallime për sa i përket asaj që garantimi i funksionimit të duhur për objektin

e shitjes rregullohet nga Ligji për marrëdhëniet obligative nga ajo që garancia tregtare rrjedh si e drejtë për konsumatorët. 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 përsa 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.

- ◆ **Për përputhshmërinë nuk keni nevojë për fletë garancie!** Nuk bëhet fjalë për garantimin e vetive teknike dhe garantimin e qëndrueshmërisë së mallrave të konsumit që jepen vullnetarisht nga tregtarët.
- ◆ **Mallrat e shitura për ju mund të jenë plotësisht në rregull, funksional, por ato mund të mos jenë në përputhje!** Për shembull, divani i ri që keni blerë mund të jetë në rregull dhe funksional, por jo nga lëkura natyrale siç keni paguar, por nga lëkura artificiale! Këpucët që thonë se janë të dizajnuara për shi dhe borë, mund të jenë në rregull, të bëra në mënyrë solide, mund të vishen në tokë të thatë, por ende nuk janë në përputhje sepse lëshojnë ujë! Syzet me dioptri mund të jenë në rregull, por ju keni porositur syze me dioptri +3 dhe keni shitur syze me dioptri +2.
- **Cilat artikuj u nënshtrohen rregullave për përputhshmëri respektivisht konformitet?**



Të gjithë sendet që i nënshtrohen shitjes duhet të jenë subjektivisht dhe objektivisht në përputhje. Sendet duhet të kenë vetitë materiale që kanë cilësinë, sasinë dhe plotësinë e përcaktuar nga kontrata për shitblerje ose cilësitë e zakonshme materiale dhe të jenë në pronësi të shitësit ose të mos rëndohen nga të drejtat e dikujt tjetër.

Detyrimi për të cilin shitësi në bazë të ligjit garanton dy vjet të plota natyrisht vlen për produkte më të qëndrueshme si veshje, stoli, produkte teknike, mobilje dhe të ngjashme.

Sendet që janë të prekshme dhe të luajtshme i nënshtrohen rregullave të përputhshmërisë respektivisht konformitetit! Përfshirë nga kjo janë sendet të cilat shitet në një procedurë përmbartëse dhe ato të dorës së dytë nëse nuk rregullohen ndryshe nga kontrata. Përfshirë bëjnë edhe uji dhe gazit që nuk janë paketuar për shitje në një vëllim ose sasi të caktuar, si dhe energjia elektrike. Përputhshmëria respektivisht konformiteti zbatohet gjithashtu për çdo send të luajtshëm të prekshëm në të cilin përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është ngulitur ose ndërlidhur në mënyrë të tillë që, nëse nuk ka përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, mallrat (amplifikator robot, telefon i mençur, etj.) nuk do të kryejnë funksionet e tyre, me përjashtim të bartësve të përhershëm që shërbejnë ekskluzivisht si bartës të përmbajtjes digjitale.

- **Bleva një kostum për skijim që nuk e kisha veshur prej një viti e gjysmë. Tani e veshja për herë të parë dhe pashë që nuk ka ato cilësi që thotë në deklaratë se lëshon ujë dhe era depërton sikur të kisha**

veshur një këmishë të hollë! A mund të paraqes një reklamacion? Sa kohë përgjigjet tregtari konsumatorit për mospërputhjen e mallrave?

Mospërputhja respektivisht jokonformiteti duhet të kishte ekzistuar në kohën e dorëzimit të sendit (mallrave) te konsumatori. Ose mospërputhja respektivisht jokonformiteti mund të jetë pasojë e diçkaje që ka ndodhur te tregtari, e cila u shfaq më vonë. Tregtari është përgjegjës ndaj konsumatorit për mospërputhjen respektivisht jokonformiteti i 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 respektivisht jokonformitetet. Vetëm për mallrat e përdorura tashmë të përdorura, mund të merren vesh 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 respektivisht jokonformitetet - 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 respektivisht jokonformitetet. Ky afat dhe kalimi i afatit do të jetë shumë i vështirë për t'u dëshmuar!

Duhet të theksohet gjithashtu se kur ka mangësi ose mospërputhje të fshehura nuk ka ndikim në ushtrimin e të drejtave të mospërputhjes nga fakti nëse blerësi/konsumatori ka shqyrtuar mallrat, as kjo e drejtë nuk duhet të kushtëzohet me shqyrtimin e mallrave nga një palë e tretë.

Për të dëshmuar nëse mallrat e konsumit janë në përputhje, më shpesh tregtari do të duhet të përdorë gjithashtu një ekspert respektivisht person profesional. Konsumatori mund të përdorë gjithashtu një ekspert për të provuar se mallrat nuk janë në përputhje.

Nuk ka dispozita në LMK-në tonë se si inspektorati i tregut që mbikëqyr mund të vlerësojë nëse mallrat janë në përputhje apo jo? Sipas faktit që ligjvënësi ynë parashikoi dëshminë që do të mbante tregtari, ai do të duhet të sigurojë një ekspert për të provuar se mallrat e konsumit janë në përputhje.

- ***Bleva një makinë për larje me një etiketë mbi të që thoshte se ishte me efikasitet energjetik dhe konsumonte më pak ujë se zakonisht! Vendosa për këtë produkt për shkak të dëshirës sime për të kontribuar të paktën shumë pak në zhvillimin e qëndrueshëm dhe tranzicionin e gjelbër! Megjithatë, konstatova se konsumon më shumë ujë dhe energji elektrike se modeli i vjetër që kisha! Cilat janë të drejtat e mia? Qepja fiksë e këndeve të divanit shpërthejnë një javë pasi kam sjellë në shtëpi çfarë duhet të bëj? Çadra e blerë shumë shtrenjtë me një mekanizëm modern të hapjes lëshon ujin e shiut! Çfarë duhet të bëj? Topi i ri i lëkurës së futbollit të djalit tim shpërtheu në goditjen e e parë me këmbë? Cilat janë të drejtat e mia si konsumator? Biçikleta e porositur për një udhëtim kodrinor malor është në të vërtetë një biçikletë e zakonshme me goma të zakonshme dhe një shpejtësi? Çfarë të bëj? Kujt duhet t'i drejtohem në të gjitha këto raste?***

Është më mirë t'i drejtoheni një ankese tregtarit që na ka shitur mallrat. Nëse nuk ekziston ose falimenton ndaj shpërndarësit, importuesit ose prodhuesit. Është më mirë të kemi një faturë fiskale,

vërtetimi me faturë ose faturë si dëshmi kur e kemi blerë. Duhet të kemi edhe deklaratën ose deklaratën për përputhshmëri respektivisht konformitet.

LMK i ri 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 respektivisht jokonformitet 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 respektivisht konformitetit, etj. mund të ndihmojnë për të dëshmuar mospërputhshmërinë respektivisht jokonformitetin.

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.

- *Lu ankova shitësit se këpucët e dimrit që bleva po lëshojnë ujë? Është vërtetuar se ato janë nuk përputhen sepse një shef ishte qepur në mënyrë të papërshtatshme në fabrikën ku ato prodhohen, se materiali është i papërshtatshëm nga uji, por që për shkak të kësaj mangësie një nga këpucët ka lëshuar ujë! Cilat janë të drejtat e mia? Çfarë mund t'i kërkoj tregtarit në rast mospërputhjeje?*

Konsumatori kur mallrat nuk janë në përputhje mund të kërkojë në mënyrë alternative:

- *riparim pa pagesë të mallrave;*
- *zëvendësimin e mallrave;*
- *uljen e çmimit dhe*
- *shkëputjen e kontratës*
- *dhe në mënyrë kumulative, nëse ka pësuar dëme për shkak të mospërputhshmërisë respektivisht jokonformitetit, mund të kërkojë edhe kompensim për dëmet.*

Domethënë, nëse kërkon një riparim pa pagesë, nuk mund të kërkojë zëvendësimin e mallrave ose kthimin e parave! Ose, nëse ke kërkuar ulje çmimi, nuk mund të kërkojë gjithashtu të shkëputësh kontratën. Nëse në të gjitha këto raste vërtetoni se keni pësuar dëm, mund të kërkonit dëmshpërblim krahas opsionit që keni zgjedhur.

Ligjvënësi e vendos riparimin ose zëvendësimin falas të mallrave në të njëjtën linjë pa specifikuar më saktësisht nëse konsumatori së pari mund të kërkojë vetëm riparim falas dhe nëse nuk bëhet brenda 30 ditëve për të kërkuar zëvendësimin e mallrave. Megjithatë, ai përcaktoi në mënyrë të qartë kur kërkesa e konsumatorit për riparimin ose zëvendësimin e mallrave të konsumit do të konsiderohet e papërshtatshme: është e papërshtatshme nëse për tregtarin ajo sjell shpenzime që janë të paarsyeshme në lidhje me kërkesat e tjera të mundshme të konsumatorit; dhe duke marrë parasysh vlerën e mallrave nëse mospërputhja respektivisht jokonformiteti nuk ekzistonte; rëndësinë e mospërputhshmërisë respektivisht jokonformiteti për konsumatorin; si dhe nëse kërkesa tjetër e mundshme e konsumatorit mund të përmbushej pa shqetësime të rëndësishme për konsumatorin.

Të gjitha këto kushte janë të vështira për t'u përcaktuar: të tilla si cilat shpenzime do të konsiderohen si "shpenzime të paarsyeshme" për tregtarin në lidhje me kërkesat e tjera të konsumatorit (ulja e çmimeve ose shkëputja e kontratës) dhe natyrisht kush do ta vlerësojë këtë? Ky vendim nëse shpenzime janë të paarsyeshme duhet të ketë një ndikim në vlerën e mallrave pa mospërputhshmëri

ose që kërkesat e tjera të konsumatorit mund të përmbushen "pa shqetësime të konsiderueshme" për konsumatorin (që është përsëri norma e gomës dhe do të ishte e ndryshme nga rasti në rast se këto janë shqetësime të rëndësishme për konsumatorin). Ligjvënësi gjithashtu i la konsumatorit dhe tregtarit të vendosin nëse do të shkojnë për riparim së pari ose nëse konsumatori mund të presë menjëherë zëvendësimin e mallrave të konsumit që nuk përputhen. Tregtari ose personi i autorizuar prej tij është i detyruar të riparojë ose zëvendësojë mallrat e konsumit, përkatësisht, brenda një afati të arsyeshëm nga momenti kur konsumatori ka njoftuar tregtarin për mospërputhjen, e cila nuk mund të jetë më e gjatë se 30 ditë nga momenti i marrjes në dorëzim të mallrave dhe pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin, duke marrë parasysh natyrën e mallrave dhe qëllimin për të cilin konsumatori i ka blerë ato, si dhe natyrën, peshën e mospërputhjes dhe kompleksitetin e heqjes së mospërputhjes. Konsumatori që ka kërkuar riparimin e mallrave të konsumit, në çdo rast, është i autorizuar të kërkojë zëvendësimin e tyre nëse tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk ka kryer riparimin e kërkuar brenda një afati të arsyeshëm që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga marrja në dorëzim e mallrave. Riparimi nënkupton sjelljen e mallrave të konsumit në përputhje me kontratën. **Kur mospërputhja do të korrigjohet me riparim ose zëvendësim, konsumatori është i detyruar t'i vërë mallrat në dispozicion të tregtarit dhe tregtari është i detyruar të marrë përsipër dhe të përballojë kostot e marrjes në dorëzim.** Nëse është e nevojshme të riparohen ose zëvendësohen mallrat që janë instaluar ose montuar në një mënyrë të përshtatshme për natyrën ose qëllimin e tyre para shfaqjes së mospërputhjes respektivisht jokonformitetit, detyrimi për heqjen e mospërputhshmërisë respektivisht jokonformitetit përfshin detyrimin për heqjen dhe instalimin, domethënë instalimin e mallrave të riparuar ose të zëvendësuar ose detyrimin për të përballuar kostot e atij largimi dhe montimi, respektivisht montimin. Në rast të zëvendësimit të mallrave, konsumatori nuk është i detyruar të paguajë për përdorimin e zakonshëm të mallrave të zëvendësuar para zëvendësimit të tij.

Ligjvënësi përcaktoi se **kur konsumatori mund të kërkojë ulje proporcionale të çmimit të mallrave të konsumit që nuk përputhen.** Pastaj kur:

- ◆ tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk ka riparuar ose zëvendësuar mallrat, respektivisht, brenda një afati të arsyeshëm që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga koha kur mallrat janë marrë në dorëzim;
- ◆ tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk ka kryer përkatësisht riparimin ose zëvendësimin e mallrave, pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin;
- ◆ kur mospërputhja respektivisht jokonformiteti ndodh pavarësisht përpjekjes së tregtarit ose personit të autorizuar prej tij, respektivisht heqjes së mospërputhjes së mallrave;
- ◆ kur mospërputhja respektivisht jokonformiteti është e një natyre kaq serioze që mund të arsyetojë një ulje të çmimit
- ◆ ose tregtari ose personi i autorizuar prej tij ka deklaruar ose është e qartë nga rrethanat se ai nuk do të korrigjojë mospërputhjen respektivisht jokonformitetin e mallrave brenda një kohe të arsyeshme ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.

Ulja proporcionale e çmimit bëhet sipas proporcionit midis vlerës së mallrave të përputhme dhe vlerës së mallrave jo të përputhshme në kohën e lidhjes së kontratës.

Opsioni i katërt në dispozicion të konsumatorit në rast se mallrat e konsumit që i janë shitur në bazë të kontratës së shitjes janë të papërshtatshme **është shkëputja e kontratës.**

Konsumatori **ka të drejtë të shkëpus kontratën** nëse:

- ◆ tregtari ose personi i autorizuar prej tij **nuk ka riparuar ose zëvendësuar** mallrat, respektivisht, **brenda një afati të arsyeshëm që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë** nga koha kur mallrat janë marrë në dorëzim;
- ◆ tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk ka kryer përkatësisht riparimin ose zëvendësimin e mallrave, pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin;
- ◆ kur mospërputhja respektivisht jokonformiteti ndodh pavarësisht përpjekjes së tregtarit ose personit të autorizuar prej tij, respektivisht heqjes së mospërputhjes respektivisht jokonformitetit së mallrave;
- ◆ kur mospërputhja respektivisht konformiteti është e një natyre aq serioze sa të arsyetojë shkëputjen e kontratës, ose tregtari ose personi i autorizuar prej tij ka deklaruar ose është e qartë nga rrethanat se ai nuk do të korrigjojë mospërputhjen respektivisht jokonformitetin e mallrave brenda një kohe të arsyeshme ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.
- ◆ konsumatori ka të drejtë të shkëpus kontratën edhe nëse tregtari nuk ka kryer ose paguar një **ulje përkatëse të çmimit brenda një afati të arsyeshëm që nuk mund të jetë më shumë se tetë ditë nga koha** kur ai ka marrë kërkesën e konsumatorit për një ulje proporcionale të çmimit.

Kur mospërputhja respektivisht jokonformiteti **ka të bëjë vetëm me një pjesë të mallrave** të cilat i janë dorëzuar konsumatorit në përputhje me kontratën dhe plotësohen kushtet për shkëputjen e kontratës në përputhje me këtë ligj, konsumatori mund të shkëpus kontratën vetëm për pjesën e dëmtuar. Përrjashtimisht, konsumatori mund të shkëputet kontratën edhe në lidhje me çdo mall që ka marrë së bashku me mallrat jo në përputhje, nëse konsumatori nuk mund të pritët në mënyrë të arsyeshme të pranojë të mbajë vetëm mallrat në përputhje.

Në çdo rast, konsumatori nuk ka të drejtë të shkëpus kontratën nëse mospërputhja e mallrave të konsumit është e një rëndësie të vogël, pa cënuar të drejtat e tij të tjera në përputhje me LMK.

● **Çfarë duhet të bëjë konsumatori për të shkëputur kontratën**

Konsumatori **shkëput kontratën me një deklaratë drejtuar tregtarit** duke shprehur vendimin për shkëputjen e kontratës. Nëse konsumatori do të shkëpus kontratën, ai është i detyruar **t'ia kthejë mallrat tregtarit me shpenzimet e tregtarit dhe tregtari ka detyrimin t'ia kthejë çmimin e paguar për mallrat konsumatorit pas marrjes së mallit** ose pas marrjes së dëshmisë nga konsumatori se mallrat i janë dërguar tregtarit. Në lidhje me të drejtat dhe detyrimet e tjera që rrjedhin nga efekti i shkëputjes së kontratës, zbatohen në përputhje me rrethanat dispozitat e Ligjit për marrëdhëniet obligative për shkëputjen e kontratave për shkak të mospërmbushjes.

Ligjvënësi në LMK iu referua shkëljes së rëndë, në përputhje me dispozitat e Ligjit për marrëdhëniet obligative për shkëputjen e kontratave për shkak të mospërmbushjes dhe për shkëputjen për shkak

të mangësive materiale në përmbushje. Megjithatë, në këtë ligj, instituti i shkeljes së madhe nuk rregullohet dhe vetëm shkelja që lidhet me përmbushjen e detyrimit brenda një periudhe të caktuar kohore sipas kontratës konsiderohet e rëndësishme nëse nuk përmbushet afati për përmbushjen.

Duket se do të jetë e nevojshme të rregullohet më tej çështja e “përputhshmërisë” dhe harmonizimit të saj me rregullimin e kontratës së shitjes në Ligjin për marrëdhëniet obligative. Do të jetë gjithashtu e nevojshme, duke precizuar normat ligjore, të rregullohen disa çështje që çojnë në dilema në zbatimin e LMK-së në praktikë.

Në këtë shkrim synojmë t’u tregojmë konsumatorëve diçka më shumë për “përputhshmërinë” që zgjat dy vjet dhe gjatë kësaj kohe tregtari është i detyruar të sigurojë realizimin e pritshmërive subjektive dhe objektive të konsumatorit në lidhje me mallrat e specifikuar të konsumit dhe të dallojë “përputhshmërinë” nga garancitë tregtare për funksionimin e duhur dhe qëndrueshmërinë e mallrave të dhëna nga tregtarët dhe prodhuesit që janë me afat më të gjatë dhe që përmbajnë garanci të dhëna në informacionin parakontraktor dhe të përfshira në fletën e garancisë.



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
