

MËNYRAT ALTERNATIVE TË ZGJIDHJES TË KONTESTIT TË KONSUMATORIT NDËRMJETËSIMI SI MËNYRË E ZGJIDHJES JASHTËGJYQËSORE TË KONTESTIT TË KONSUMATORIT



Shkup, 2022

MËNYRAT ALTERNATIVE TË ZGJIDHJES TË KONTESTIT TË KONSUMATORIT - NDËRMJETËSIMI SI MËNYRË E ZGJIDHJES JASHTËGJYQËSORE TË KONTESTIT TË KONSUMATORIT

LIGJI I RI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE ("GAZETA E RMV" NR. 236/2022) DHE LIGJI I RI PËR NDËRMJETËSIM ("GAZETA E RMV" NR.294 /2021) - KORNIZA LIGJORE PËR ZGJIDHJEN E KONTESTEVE TË KONSUMATORIT ME NDËRMJETËSIM

Çdo ditë, zakonisht në mënyrë spontane, si konsumatorë ne hyjmë në një numër të madh marrëdhënieve konsumatore. Ne blejmë ushqime dhe rroba, përdorim shërbime të hotelerisë, udhëtojmë me transport publik, përdorim karta debiti dhe krediti, përdorim karta dhe kupona për besnikëri (lojalitet), marrim pjesë në lojëra shpërblyese, blejmë produkte shtëpiake, blejmë mallra teknike ose automjete, përdorim internetin dhe telefonat celularë, përdorim shërbime të ndryshme publike. Derisa të lind një problem, ne as nuk jemi të vetëdijshëm se të gjitha ato marrëdhënie në të cilat qasemi janë marrëdhënie juridike dhe se kemi të drejtë të kërkojmë përmbushjen e drejtë dhe të plotë të detyrimeve dhe ushtrimin e të drejtave, si dhe mundësinë për të kërkuar mbrojtje në gjykatë në rast të shkeljes së të drejtave tona. Konsumatori dhe tregtari kanë të drejta dhe detyrime të ndërsjella në marrëdhëniet e konsumatorëve. Në këto marrëdhënie konsumatori ka trajtimin e një ane më të dobët dhe ligjvënësi e detyron tregtarin të japë informacione dhe detyrim për sjellje të caktuara që do t'i mundësojnë konsumatorit të marrë një vendim të tregut sipas nevojave dhe mundësive të tij. **Vendimi i tregut** është një vendim i marrë nga konsumatori për atë nëse, si dhe në çfarë kushtesh do t'i blejë mallrat, nëse do të paguajë çmimin për to plotësisht ose pjesërisht, nëse do t'i mbajë mallrat ose do t'i disponojë me ato, nëse do t'i ushtrorë një të drejtë kontraktuale të caktuar në lidhje me mallrat, si dhe nëse do të vendosë të veprojë ose të përmbahet nga ndërmarrja e veprimeve të duhura. **Kontestet e konsumatorit** lindin ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit në lidhje me përmbushjen e **marrëdhënies me konsumatorin**. Kontestet e tilla, për shembull, mund të lindin para lidhjes dhe gjatë përmbushjes së kontratave të shitblerjes, kontratave në turizëm, kontratave për kredi konsumatore, shërbime financiare, ofrim të shërbimeve publike etj. dhe pas përfundimit të kësaj marrëdhënieje. Kontestet e konsumatorit janë specifike sepse, nga njëra anë, ato shpesh kanë një vlerë të vogël, por, nga ana tjetër, prekin shumë persona - konsumatorë. Ndaj konsumatori shpesh është në dilemë, nëse i është shkelur një e drejtë me vlerë të vogël, çfarë të bëjë, nëse ia vlen të hyjë në labirintet ligjore dhe të humbasë kohë dhe para! Kjo i krijon mundësi tregtarit të mashtrojë një numër të madh të konsumatorve dhe në këtë mënyrë të ketë përfitim ekonomik në mënyrë të pabazë dhe të palejuar!



Ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorëve përkufizon se kontesti i konsumatorit që është kontest që paraqitet në marrëdhëniet me konsumatorin.

Kështu i përcakton Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve **"marrëdhëniet me konsumatorin"**: është çdo marrëdhënie civile-juridike, palët e së cilës janë një konsumator dhe një tregtar, duke përfshirë marrëdhëniet kontraktuale me një qëllim të dyfishtë, respektivisht marrëdhëniet kontraktuale të lidhura pjesërisht për qëllime tregtare, dhe kur qëllimet tregtare janë aq të kufizuara sa nuk mbizotërojnë në kontekstin e përgjithshëm të marrëdhëniet kontraktuale; **"konsumator"** është çdo person fizik që blen mallra ose përdor shërbime për qëllime që nuk përfshihen në fushën e veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zeytare ose profesionale; kurse **"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 llogarinë e tij, për qëllime të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zeytare ose profesionale, pavarësisht nëse është në pronësi publike apo private.

Sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, tregtarët janë të detyruar të përpiqen ta zgjidhin kontestin me konsumatorin me kontratë me konsumatorin, në mënyrë paqësore ose me disa nga mënyrat e zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontestit me konsumatorin.

Preferohet mënyra paqësore e zgjidhjes së kontesteve me konsumatorin. **"Kundërshtimi i konsumatorit"** është çdo parashtrësë ose ankesë me të cilën konsumatori raporton shkëlqen e të drejtave që ka në bazë të këtij ligji, një rregulle tjetër ose kontratës, të cilën ai ia parashtron tregtarit. Konsumatorët mund të parashtrojnë një kundërshtim të konsumatorit deri te tregtari në mënyra të ndryshme: me gojë, me telefon, me shkrim, me faks ose onlajn. Në vendin tonë ka tregtarë që janë bartës të markës së certifikimit "Fer me Konsumatorin". Nëse e shihni atë shenjë, duhet të dini se kundërshtimin tuaj të konsumatorit mund ta parashtroni onlajn! Këta tregtarë kanë softuer për menaxhimin e kundërshtimeve eventuale nga konsumatorët dhe përmirësimin e kënaqësisë së tyre. Shihni më shumë rreth kësaj në <http://www.consumerfriendly.mk/mk/>. Tregtari duhet të vërtetojë pranimin menjëherë dhe më së voni në afat prej 15 diteve nga dita e pranimit, të vendos mbi kundërshtimin dhe të njoftojë konsumatorin. Tregtari mund të pranojë plotësisht kërkesat e konsumatorit, mund të refuzojë kundërshtimin ose t'i japë një propozim konkret konsumatorit se si të zgjidhet kontesti i konsumatorit. Nëse konsumatori pajtohet, tregtari është i detyruar që në afat prej 30 ditëve nga pranimi i kundërshtimit të veprojë në përputhje me propozimin e tij konkret. Vetëm për arsye objektive tregtari mund të zgjasë afatin 30-ditor me 8 ditë vetëm një herë duke e njoftuar konsumatorin.

Përveç kësaj, kontestet e konsumatorit mund të zgjidhen edhe përmes zgjidhjes jashtëgjyqësore ose gjyqësore pranë një gjykate kompetente. Ligjvënësi ka përcaktuar se **tregtarët janë të detyruar të përpiqen ta zgjidhin kontestin në disa nga mënyrat e zgjidhjes së kontesteve në mënyrë jashtëgjyqësore.** Tregtarët janë të detyruar, por konsumatorët nuk janë të detyruar të përpiqen ta zgjidhin kontestin me konsumatorin në mënyrë paqësore ose në njërin nga mënyrat e zgjidhjes së kontesteve në mënyrë jashtëgjyqësore. Parashtrimi i kundërshtimeve të konsumatorit dhe të veprimi mbi kundërshtimin e konsumatorit nuk mund të konsiderohet si heqje dorë nga masat dhe mjetet që janë në dispozicion të konsumatorit për përmbushjen e të drejtave të tij, as si parakusht apo supozim i tyre. Dhe në rastet kur ka filluar procedura për mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorëve, e drejta e konsumatorëve për të nisur procedurë pranë një gjykate kompetente për të ushtruar të drejtat e tyre për kompensimin e dëmit, për pavlefshmërinë e një kontrate ose një dispozitë të pandershme kontraktuale, si dhe parashtrimin e kërkesës për mbrojtjen e të drejtave të tyre në marrëdhëniet me konsumatorin. Sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, konsumatorëve u jepet mundësia që në çdo kohë të kërkojnë të drejtën e tyre përpara një gjykate kompetente. Kjo rrjedh nga neni 3 paragrafi 1

pika 6 të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, ku thuhet se një nga të drejtat themelore të konsumatorit është "e drejta për mbrojtje juridike, e cila paraqet mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në përputhje me procedurën e parashikuar në ligj dhe në rast të shkeljes së të drejtave të tij, duke përfshirë edhe kompensimin e dëmit të shkaktuar ndaj konsumatorit". Paragrafët 2 dhe 3 të nenit 3 përcaktojnë se: "Konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të drejtat e tij të përcaktuara me këtë Ligj". Dhe po ashtu theksohet se "gjatë zbatimit të dispozitave të këtij Ligji, duhet të merret parasysh pozita e konsumatorit si palë më e dobët ekonomike, e veçanërisht pozita e konsumatorëve të rrezikuar".

Zgjidhja në mënyrë jashtëgjyqësore të kontesteve të konsumatorit sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve nënkupton zgjidhjen e kontestit të konsumatorit në bazë të kundërshtimit të parashtruar të konsumatorit apo kërkesës të parashtruar të konsumatorit apo trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, para bartësit të kodit të sjelljes, nëpërmjet ndërmjetësimit, arbitrazhit dhe mënyrave të tjera zgjidhjes në mënyrë jashtëgjyqësore të kontesteve të konsumatorit në përputhje me rregullat e veçanta.

"Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve" janë shoqata, fondacione, institucione ose organizata të tjera të themeluara në përputhje me ligjin, të cilat në kuadër të veprimtarisë së tyre të regjistruar merren me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe kanë autorizim të mbrojnë interesat dhe të drejtat kolektive të konsumatorëve në përputhje me këtë ligj; ku ata mund të iniciojnë procedurë për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve kundër një personi fizik ose juridik i cili duke ushtruar një veprimtari të caktuar ose në përgjithësi duke vepruar ose mosvepruar i shkel rëndë ose i rrezikon seriozisht interesat dhe të drejtat kolektive të konsumatorëve.

"Bartës i kodit të sjelljes" është një subjekt apo trup, duke përfshirë tregtarin ose grupin e tregtarëve, i cili është përgjegjës për hartimin dhe rishikimin e kodit të sjelljes dhe/ose për të ndjekur përputhshmërinë me kodin nga ata që janë pajtuar të jenë të detyruar nga kodi.



Ndërmjetësimi në vendin tonë zbatohet sipas Ligjit të ri për ndërmjetësim të miratuar në dhjetor të vitit 2021 (në tekstin e mëposhtëm LN). Sipas LN ekzistojnë tre lloje të ndërmjetësimit - vullnetar, kontraktual dhe ligjor. Ndërmjetësimi në lidhje me kontestet e konsumatorit mund të jetë vullnetar dhe kontraktual. Ndërmjetësimi vullnetar është ndërmjetësimi në të cilin palët angazhohen me vullnetin e tyre në një përpjekje për të zgjidhur një marrëdhënie kontestuese, para ose pas fillimit të procedurës gjyqësore. Ndërmjetësimi kontraktual është ndërmjetësimi në të cilin angazhohen palët dhe që rezulton nga kontrata e obligacioneve, duke futur një dispozitë në kontratë që përcakton se nëse paraqitet një kontest, ai do të zgjidhet me ndërmjetësim, përpara fillimit të procedurave gjyqësore ose procedurave të tjera. Në rastin e padisë së parashtruar në gjykatën kompetente, pa dëshmi të bashkëngjitura nga ndërmjetësuesi për një përpjekje për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me ndërmjetësim, ekziston bazë për hedhjen poshtë të padisë për shkak të moskompetencës gjyqësore. Ekziston rreziku që një klauzolë e tillë kontraktuale t'i nënshtrohet shqyrtimit të dispozitave të pandershme kontraktuale. Sepse si e pandershme konsiderohet edhe dispozita kontraktuale që përjashton dhe/ose e vështirëson konsumatorin

torin në marrjen e një veprimi të caktuar ligjor ose përdorimin e ndonjë mjeti ligjor dhe veçanërisht dispozita kontraktuale që detyron konsumatorin të zgjidh kontestin eventual në një procedurë arbitrazhi që nuk rregullohet me rregulla të veçanta, një dispozitë kontraktuale që kufizon në mënyrë të paarsyetuar mjetet e dëshmisë në dispozicion të konsumatorit, si dhe një dispozitë kontraktuale që përcakton se barra e dëshmisë që bie mbi palën tjetër sipas rregulloreve në fuqi, kalon te konsumatori.

Ndërmjetësimi në konteste të konsumatorit mundëson që të dyja palët kundërshtare në një kontest të konsumatorit ta zgjidhin atë, ose të paktën të përpiqen **për të zgjidhur problemin përmes dialogut të synuar, gjatë të cilit duhet të arrijnë një marrëveshje**. Përmbajtja e kësaj procedure përbëhet nga aktivitetet negociuese të tregtarit dhe konsumatorit në kontest, si dhe veprimtaria ndërmjetësuese e një ose më shumë ndërmjetësuesve, detyra e të cilëve është të drejtojnë taktikisht palët për zgjidhjen e kontestit me pëlqim reciprok, duke u dhënë atyre sugjerime, këshilla, propozime dhe rekomandime të duhura. Për ndërmjetësim të suksesshëm është e nevojshme që të ketë të paktën një gatishmëri respektivisht vullnet minimal të tregtarit dhe konsumatorit për të biseduar dhe negociuar, që do të thotë se ndërmjetësimi është i mundur vetëm nëse komunikimi mes jush si konsumator dhe tregtarit nuk ndërpritet plotësisht, megjithëse është e kuptueshme që pozicionet në shikim të parë mund të jenë dukshëm të largëta. Ndërmjetësuesi/ndërmjetësuesit nuk kanë autorizim të marrin një vendim ligjërisht të detyrueshëm për thelbin e kontestit, respektivisht të imponojnë ndonjë zgjidhje të detyrueshme për tregtarin dhe konsumatorin. Ndërmjetësuesi/ndërmjetësuesit ndihmojnë tregtarin dhe konsumatorin të kuptojnë më mirë natyrën e problemit, të mësojnë për interesat e njëri-tjetrit dhe opsionet e shumta që mund të çojnë në zgjidhjen e kontestit të tyre, tërësisht ose pjesërisht. Në këtë kuptim, ndërmjetësuesi ndihmon tregtarin dhe konsumatorin në krijimin e ofertave reale dhe kundër ofertave që përfundimisht rezultojnë në një marrëveshje mes tyre për të zgjidhur kontestin e konsumatorit. Në ndërmjetësim ka një efekt të detyrueshëm vetëm marrëveshja e arritur nga tregtari dhe konsumatori, e cila, në fakt, për nga natyra e saj paraqet një kontratë juridiko-civile. Pas arritjes së marrëveshjes, është e detyrueshme të hartohet një dokument me shkrim që nënshkruhet nga tregtari dhe konsumatori. Në këtë kuptim, për marrëveshjen (kontratën) zbatohen të njëjtat rregulla që i referohen detyrueshmërisë të saj si për kontratat tjera. Ose, thënë ndryshe, kontrata duhet të plotësojë kushtet e vlefshmërisë në mënyrë që ajo të jetë e zbatueshme.

Ndryshe nga proceset gjyqësore, **ndërmjetësimi është një procedurë më pak formale** dhe përmes ndërmjetësuesve të trajnuar mirë, bëhen përpjekje për zgjidhjen e problemit në interes të konsumatorit dhe tregtarit që kanë një kontest të caktuar të konsumatorit. Është një procedurë vullnetare, ndryshe nga ajo gjyqësore, e cila është procedurë e detyruar për të paditur. **Ndërmjetësimi, si rregull është një procedurë private pa praninë e publikut**. Në ndërmjetësim ju negocioni, ndërsa në procedurë gjyqësore paraqiten dëshmitë. **Fokusi i ndërmjetësimit është në pikat për të cilat palët pajtohen**, fokusi i gjykatës është në pikat për të cilat ata nuk pajtohen. Në ndërmjetësim gjenden interesat e të dyja palëve, në procedurën gjyqësore bëhet shpërndarja ligjore dhe përcaktohet se kush ka të drejtë. **Në ndërmjetësim palët marrin vendim dhe ndërmjetësuesi vetëm ndërmjetëson**. Në procedurën gjyqësore gjyqtari miraton vendimin/aktgjykimin. Ndërmjetësimi është një procedurë urgjente dhe procedura në gjykatë mund të zgjasë me vite. **Ndërmjetësimi është një procedurë më e lirë**, ndërsa shpenzimet gjyqësore mund të jenë të larta. Vetë procedura e ndërmjetësimit është më e relaksuar, fleksibile dhe zhvillohet në një atmosferë pozitive. Në ndërmjetësim, secila palë mund të tërhiqet nga pjesëmarrja e mëtut-

jeshme në procedurë në çdo fazë, pa asnjë arsytim dhe nuk ka një proces dyshkallëshe si në procedurën gjyqësore. **Ndërmjetësuesi zgjidhet nga konsumatori dhe tregtari**, dhe gjyqtarët nuk kanë të drejtë ta zgjedhin atë. Ndërmjetësimi mund të bëhet në të gjithë territorin e vendit dhe për këtë arsye kompetenca e ndërmjetësuesit vlen për të gjithë territorin e vendit. **Ndërmjetësimi është i shpejtë** dhe mund të zgjasë më së shumti deri në **90 ditë**.

Në faqen e internetit të Dhomës së ndërmjetësuesve <http://www.kmrsm.org.mk/cesto-postavuvani-prasanja/> Ju mund të gjeni përgjigje për shumë pyetje rreth ndërmjetësimit, si dhe përgjigje për pyetjet rreth ndërmjetësimit në kontestet e konsumatorëve!

Në këtë faqe mund të shihni edhe Tarifën e re për ndërmjetësuesit dhe Rregulloren me kritere më të përafërta, si dhe mënyrën e subvencionimit dhe formularin për tarifën dhe shpenzimet e ndërmjetësuesit.

Shuma e shpërblimit të ndërmjetësuesit është 20 euro në kundërvlerë në denarë, për çdo orë të ndërmjetësimit. Shpërblimi paguhet nga pala që fillon ndërmjetësimin në procedurat e ndërmjetësimit për të cilat nuk kanë filluar negociatat aktive, pavarësisht nëse ndërmjetësimi është iniciuar për shkak të një përpjekjeje të detyrueshme të përcaktuar me ligj, me marrëveshje apo në baza vullnetare. **Kontestet e konsumatorit subvencionohen nga shteti në përputhje me Rregulloren me kritere më të përafërta dhe mënyrën e subvencionimit dhe formularin për arkëtimin e shpërblimit dhe shpenzimeve të ndërmjetësuesit në shumë prej 15 euro në kundërvlerë në denarë për çdo orë të filluar të ndërmjetësimit.**

SI TË KEMI NJË NDËRMJETËSIM TË SUKSESSHËM NË DHJETË HAPA NË RAST TË KONTESTIT TË KONSUMATORIT?

1. HAPI I PARË - ZGJIDHNI NJË NDËRMJETËSUES: Ju mund të gjeni një ndërmjetësues nga Lista me emra të ndërmjetësuesve. Lista me emra publikohet në faqen e internetit të Dhomës së ndërmjetësuesve www.kmrm.org.mk.

Lista e emrave publikohet në faqen e internetit të Ministrisë së drejtësisë www.pravda.gov.mk.

Lista me emra publikohet në faqet e internetit të gjykatave dhe në tabelat e tyre të shpalljeve

2. HAPI I DYTË - PARASHTRONIJ NJË KËRKESË: Nëse dëshironi të zgjidhni kontestin e konsumatorit me tregtarin tuaj në mënyrë jashtëgjyqësore, mund ta bëni këtë në një procedurë të ndërmjetësimit. Tregtari është i detyruar të pajtohet me kërkesën tuaj. Ju e parashtroni kërkesën tuaj me shkrim ose onlajn dhe ndërmjetësuesi do të njoftojë tregtarin për kërkesën tuaj. Ndërmjetësuesi është i detyruar që pas marrjes së kërkesës të caktojë një takim me tregtarin brenda 3 ditëve. Sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, tregtari është i detyruar të vijë në atë mbledhje.

3. HAPI I TRETË - NËNSHKRUANI DEKLARATË: Nënshkruani një deklaratë për pajtueshmëri me tregtarin për të marrë pjesë në ndërmjetësim.

4. HAPI KATËRT - PJESËMARRJE NË NDËRMJETËSIM: Ju mund të merrni pjesë në ndërmjetësim personalisht ose përmes një përfaqësuesi ligjor, personit të autorizuar ose personit tjetër që ka autoritetin tuaj për të marrë pjesë në ndërmjetësim.

5. HAPI I PESTË - JEPNI PROPOZIME: Gjatë procedurës së ndërmjetësimit mund të jepni propozime për zgjidhjen e kontestit të konsumatorit, të shprehni mendimin tuaj për propozimet e tregtarit dhe të jepni kundërpropozime.

6. HAPI I GJASHTË - JENI NJË DEKLARATË PËR TËRHEQJE KUR JU NEVOJITET: Ju mund të tërhiqeni nga ndërmjetësimi kur mendoni se nuk po shkon në një drejtim që plotëson interesat tuaja. Kjo bëhet me një Deklaratë që i jepet ndërmjetësuesit.

7. HAPI I SHTATË - NËNSHKRUANI NJË MARRËVESHJE ME SHKRIM: Nëse ndërmjetësimi ishte plotësisht i suksesshëm, ju mund të nënshkruani një marrëveshje me shkrim për të zgjidhur kontestin e konsumatorit. Nëse keni arritur një marrëveshje të pjeshme, mund të nënshkruani një marrëveshje me shkrim për një zgjidhje të pjeshme të kontestit të konsumatorit (për shembull, jeni marrë vesh për kthimin e çmimit, por jo edhe lartësinë e kompensimit të dëmit. Për këtë pjesë mund të zhvilloni procedurë gjyqësore). Ju gjithashtu mund të arrini një marrëveshje për faktet. Sipas LN, nëse palët nuk arrijnë marrëveshje për shkak të mosmarrëveshjes në çështjet juridike, mund të arrijnë marrëveshje me shkrim për çështjet faktike dhe ato konsiderohen të padiskutueshme në gjykatë apo në procedurë tjetër.

8. HAPI I TETË - KONTROLLONI NËSE MARRËVESHJA KA ELEMENTET E PARAPARA NË NENIN 27 TË LIGJIT: Marrëveshja duhet të përmbajë këto elemente të detyrueshme: shenjën dhe numrin e lëndës, datën e fillimit dhe përfundimit të ndërmjetësimit, emrin dhe mbiemrin e ndërmjetësuesit me numrin e licencës, emrin dhe mbiemrin, përkatësisht emrin e palëve pjesëmarrëse dhe të dhëna të tjera themelore, lloji dhe lënda e kontestit dhe vlera e kontestit nëse përcaktohet, të drejtat dhe detyrimet e secilës prej palëve pjesëmarrëse me mënyrën dhe afatin e përmbushjes së të drejtave dhe detyrimeve të marra, shpenzimet dhe shpërblimi i ndërmjetësuesit në lëndën e ndërmjetësimit dhe nënshkrimi i personit fizik, respektivisht nënshkrimi dhe vula e personit juridik dhe nënshkrimi dhe vula e ndërmjetësuesit.

9. HAPI I NËNTË - PAGUANI PJESËN TUAJ TË SHPENZIMEVE: Në procedurën për ndërmjetësim, secila palë paguan shpenzimet e veta nga procedura, kurse shpenzimet e përbashkëta paguhen në pjesë të barabarta, përveç nëse palët merren vesh ndryshe. Shpenzimet e përbashkëta përfshijnë shpërblimin e ndërmjetësuesit dhe shpenzimet për veprimet e kryera nga ndërmjetësuesi në procedurën e ndërmjetësimit.

10. HAPI I DHJETË - JEPNI MARRËVESHJES FUQI TË DOKUMENTIT PËRMBARUES: Përmbajtja e marrëveshjes që përmban një klauzolë përmbaruese solemnizohet nga noteri në përputhje me ligjin. Marrëveshja e arritur me ndërmjetësim mund të solemnizohet në noter në të gjithë territorin e vendit tonë.

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