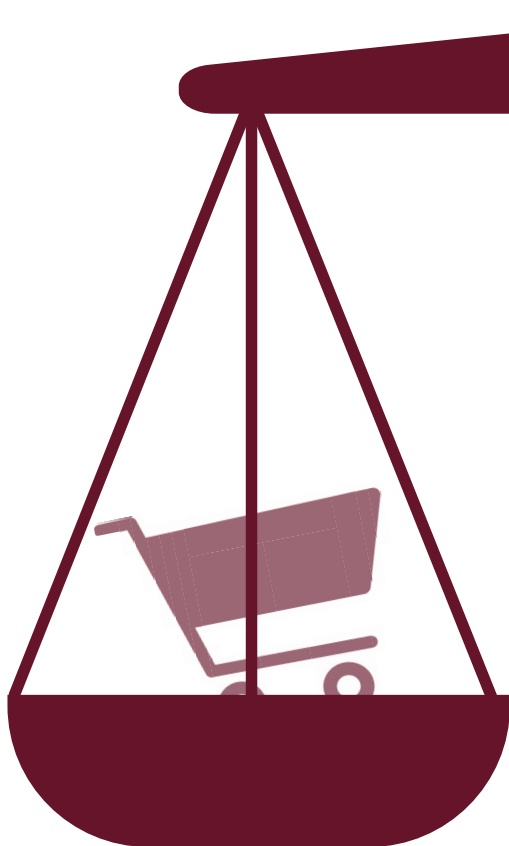




REPUBLIKA E MAQEDONISË SË VERIUT  
MINISTRIA E EKONOMISË



# Risitë në

# LMK

Ligji për  
mbrojtjen e  
konsumatorit

Kur paraqiteni si konsumator, dhe në anën tjetër është një tregtar që ofron produkte apo shërbime të caktuara, në atë rast ju jeni të mbrojtur sipas Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit (LMK). Andaj edhe LMK përcakton qartë se kush mund të jetë konsumator dhe kush mund të jetë tregtar, së këndejmi:

- **“Konsumator”** është çdo person fizik që furnizohet me mallra ose shfrytëzon shërbime për qëllime që nuk bëjnë pjesë në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zeytare ose profesionale.
- **“Tregtar”** është personi fizik ose juridik që furnizon me mallra ose shfrytëzon shërbime, përkatësisht i ofron ato, përfshirë edhe përmes subjekteve të tjera që veprojnë në emër ose për llogari të tij, për qëllime të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zeytare ose profesionale, pa marrë parasysh nëse është në pronësi publike apo private.

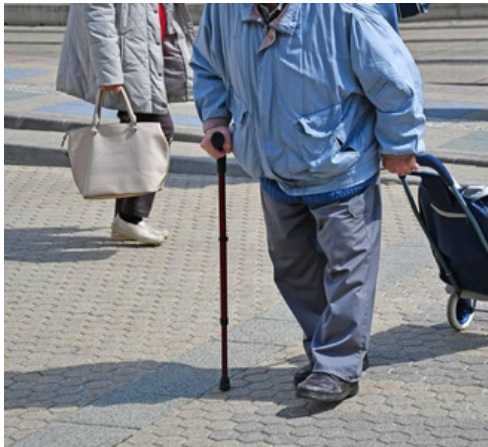
Ju jeni konsumator kur blini produkte për shtëpinë, ushqime, veshje, mbathje, pasuri të luajtshme dhe të paluajtshme, kur lidhni kontrata për shërbime të caktuara, më tej kur shfrytëzoni shërbime publike ose shërbime financiare nga institucionet financiare, pavarësisht nëse e bëni këtë fizikisht në objektin e tregtarit ose në një platformë online në të cilën tregtari shet ose ofron shërbime.



**Por kini kujdes LMK-ja, ju mbron vetëm kur bëhet fjalë për blerjen e një produkti ose shfrytëzimin e një shërbimi nga një person i regjistruar juridik, përkatësisht një tregtar ligjor.**

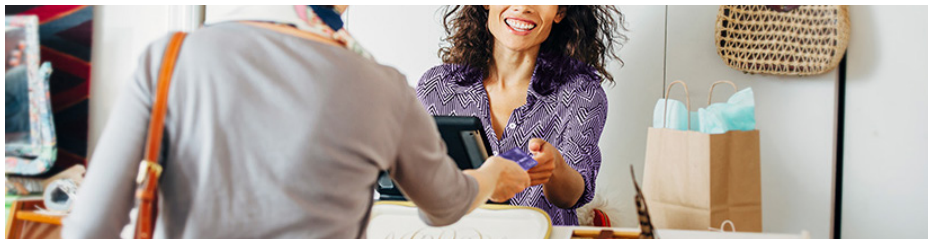
Ligji i parë për mbrojtjen e konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë së Veriut u miratua më 29.07.2000, ligji i dytë u miratua në vitin 2004, i cili pësoi shtatë ndryshime gjatë viteve, dhe momentalisht në fuqi është LMK-ja më e re, që u miratua më 03.11. 2022. LMK-ja e re sjell shumë ndryshime të reja në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

- LMK-ja e re, vë fokus të madh te konsumatorët vulnerabilë, dhe është futur një përkufizim i ri i konsumatorit vulnerabil, sipas të cilit “konsumator vulnerabil” është konsumatori i cili për shkak të pozitës së tij ekonomike ose shoqërore, kushteve të jetës, nevojave të veçanta ose rrethanave tjera të rënda personale dhe familjare merr mallra ose shërbime nën kushte të veçanta rënduese ose është i pamundësuar t’i marrë, si dhe konsumatori i cili për shkak të mangësive trupore ose shpirtërore, pleqërisë ose naivitetit sillet në mënyrë në të cilën tregtari mund ta parashi-kojë në mënyrë racionale.



**Konsumator vulnerabil** në praktikë është ai konsumator që nuk është mjaft i informuar, për dallim nga konsumatorët e tjerë dhe pikërisht kjo mungesë e informacioneve me të cilat ai disponon, e bën atë palë më vulnerabile në marrëdhëniet e përditshme të konsumatorit. Pikërisht për këtë arsye LMK-ja këta persona i përfshin si një kategori e veçantë konsumatorësh, këtu do të përmendnim kategoritë sociale të njerëzve, personat pa të ardhura ose me të ardhura shumë të ulëta, personat me disavantazhe të caktuara dhe kategori të tjera që mund të përfshihen në kategorinë vulnerabile, në përputhje me kriterit për marrjen e statusit të konsumatorit vulnerabil, të përcaktuara nga Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut.

**A nguroni lidhur me atë se cilat informacione tregtari është i detyruar t’ju japë para se të vendosni marrëdhënie të konsumatorit, përkatësisht para se të blini ndonjë produkt të caktuar ose të shfrytëzoni ndonjë shërbim të caktuar, ose në njëfarë mënyre është i detyruar që t’ju informojë dhe t’ju japë këto informacione?**



Në këtë rast, në LMK parashihet qartë se tregtari është i detyruar që të sigurojë informacione bazë për të gjithë mallrat dhe shërbimet që i shet, të gjitha të dhënat e nevojshme të jenë të qarta, të dukshme dhe të lexueshme.

Duhet të përmbajnë të dhëna për karakteristikat, cilësinë, mënyrën e përdorimit, funksionalitetin e mallrave dhe shërbimeve, ndikimin në mjedisin jetësor dhe shëndetin, mirëqenien dhe adresën gjeografike dhe të dhëna tjera për përcaktimin e identitetit të tregtarit. Tregtari është i detyruar që këto informacione t'ia japë konsumatorit në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% të qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin cirilik, e kjo mund të jetë edhe në gjuhët tjera me shenja të cilat për konsumatorin janë të qarta, të dukshme, të lexueshme dhe të kuptueshme.

**Donit që të blini produkt të caktuar të cilin e keni parë se është në aksion në fletushkën e re te blerësi, por kur keni ardhur ta blini, shitësi ju ka thënë se mund ta blini vetëm me kartelë speciale, për të cilën askund nuk ishte cekur në fletushkën. Tani e pyetni veten a mund që tregtari të veprojë në këtë mënyrë.**

Në pajtim me LMK-në **Tregtari është i detyruar që në ambientet e tij afariste, kushtet e përgjithshme të shitjes së mallrave dhe shërbimeve, t'i shfaqë në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme.**

Dhe kushtet e veçanta që i referohen një lloji të caktuar mallrash dhe shërbimesh, për një grup të caktuar konsumatorësh ose për mënyrat e pagesës duhet gjithashtu të shfaqen në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme.

Që do të thotë se tregtari nuk vepron në pajtim me ligjin, përkatësisht nuk i ka theksuar kushtet e veçanta për shitje, e të drejtat tuaja të konsumit në këtë rast janë shkelur.

**Dëshironi të blini detergjent për larje të teshave i cili është më i lirë, por ju hutojnë çmimet nëpër raftet, sepse të gjithë kanë çmim dhe peshë të ndryshme dhe nuk mund që të përlllogaritni saktësisht se cili është opsioni më i lirë.**

Pikërisht kjo është risi në LMK, përkatësisht mënyra e shënimit të çmimeve, ku tregtari është i obliguar t'i shënojë produktet me çmimin e shitjes dhe çmimin për njësi në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme. Çmimi i shitjes, përkatësisht çmimi për njësi, duhet domos të shënohet në vetë mallin, përkatësisht në ambalazhin e tij, por lejohet që të shënohet ndër, mbi ose pranë vendit ku është ekspozuar malli. Që do të thotë se tregtari është i detyruar që ta shënojë qartë çmimin e shitjes (çmimin total) të cilin duhet ta paguajë konsumatori për atë produkt, si dhe çmimin për njësi për shembull çmimin për 1 kilogram, 1 litër etj., për atë produkt.



**Shohim vazhdimisht se si tregtarët vënë produkte në promocion, zbritje të jashtëzakonshme, ulje, megjithëse ndonjëherë shohim se ato çmime janë në fakt joreale dhe nuk janë ulur aspak, madje edhe pyesim veten se cili është çmimi i parë të cilin e ka ulur tregtari.**



LMK-ja i parasheh këtë lloj të uljeve të çmimeve, përkatësisht

stimujt e shitjeve dhe i definojnë si **forma të veçanta të vënies në qarkullim**. Ky është nocion i ri lidhur me uljen e çmimeve që i bëjnë tregtarët, përkatësisht stimujt e shitjeve, dhe së këndejmi, me ligjin parashikohen format e mëposhtme të vënies në qarkullim: zbritja e jashtëzakonshme, shitje promovionale (aksion), shitje promovionale (promocion) zbritje sezonale, vënia e mallrave në qarkullim me gabim ose mangësi dhe vënia e mallrave në qarkullim të cilëve u skadon afati i përdorimit.

Te shitja me zbritje është përcaktuar saktësisht kur mund të kryhet kjo, te shitja promovionale është paraparë se ajo nuk mund të zgjasë më shumë se 30 ditë, te promovioni është kufizuar afati në 8 ditë për produkte ose shërbime të reja, ndërsa te zbritja sezonale janë paraparë dy periudha konkrete në vit në të cilat tregtari mund ta realizojë. Ligji parasheh që malli me gabim dhe atij që i skadon afati i përdorimit të veçohen nga produktet e tjera, duke shënuar qartë se bëhet fjalë për mall me gabim ose për shkak të skadimit të afatit të përdorimit.

Lidhur me atë se cili është në fakt çmimi i shitjes të cilin tregtari do ta ulë, ligji parasheh se ky është çmimi paraprak më i ulët i shitjes që është shënuar në 30 ditët paraprake.

**Keni porositur mobile për shtëpinë dhe për të keni paguar një paradhënie prej 30 për qind të shumës totale, në marrëveshje me tregtarin se do t'ju dorëzohet brenda 30 ditëve. Por megjithëse kanë kaluar më shumë se 30 ditë, mobilet nuk ju janë dorëzuar. A e dini se keni të drejtë të kërkonti nga shitësi që t'ju kthehet parapagimi i paguar, së bashku me kamatën e paradhënies, të përcaktuar në kamatëvonesën ligjore dhe të zgjidhet kontrata.**

Pagesa me paradhënie është paraparë në LMK. Së këndejmi parashihet se në rastin kur afati për livrimin e mallrave ose për kryerjen e shërbimeve është më i gjatë se 30 ditë, tregtari është i detyruar që konsumatorit t'i paguajë kamatë në paradhënien sipas shkallës së kamatëvonesës ligjore të përcaktuar në pajtim me Ligjin për marrëdhënie obligative që vlen për kontratat në të cilat së paku njëri person nuk është tregtar, dhe gjatë pranimit të paradhënies deri në ditën e livrimit të mallrave ose kryerjes së shërbimeve në pajtim me rregullat me të cilat rregullohen shpenzimet për marrëdhëniet obligative.



**Nëse tregtari nuk ia paguan konsumatorit kamatat gjatë livrimit të mallrave ose kryerjes së shërbimeve, konsumatori është i autorizuar ta refuzojë livrimin e mallrave ose kryerjen e shërbimeve deri në pagesën e kamatave të paradhënies.**

**Kishim faturë të papaguar për shërbim publik dhe ajo ju është arkëtuar, megjithëse deri tani nuk kemi dhënë kurrfarë pëlqimi për arkëtim të paralajmërive të tilla te ndërmarrjet.**

LMK-ja parasheh **ndalim** për tregtarin që të kryejë pagesë për cilindo njoftim ose paralajmërim të konsumatorit për mospagesë të detyrimeve të maturuara monetare.

Ndalohet gjithashtu që tregtari të autorizojë subjekt tjetër për t'iu drejtuar konsumatorit, personalisht atij ose anëtarëve të amvisërisë së tij, përmes telefonit, pajisjes së faksit, postës, postës elektronike ose mjetit tjetër për komunikim në distancë, e për shkak të realizimit të kërkesave të tij lidhur me konsumatorin, pa pëlqim me shkrim paraprak nga konsumatori.

Së këndejmi tregtari nuk guxon të kryejë arkëtim të paralajmërimeve të tilla, as nuk guxon të autorizojë subjekt tjetër që ta bëjë të njëjtën.

**Pyesni veten se cilat dokumente tregtari është i detyruar t'ju dorëzojë gjatë ofrimit të produkteve ose shërbimeve dhe nëse mund që të njëjtat t'i merrni në gjuhë tjetër, përveç gjuhës maqedonase.**



LMK-ja parasheh se tregtari ka për obligim që gjatë livrimit të mallrave ose kryerjes së shërbimeve t'i dorëzojë konsumatorit deklaratë, certifikatë, fletëgaranci, deklaratë për bashkim, mbërthim dhe/ose montim, udhëzim për shfrytëzim, listë të serviseve të autorizuarra dhe/ose dokument tjetër adekuat. Ato duhet të jenë në gjuhën maqedonase dhe në alfabetin e tij cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% të qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e tij, e kjo mund të jetë edhe në gjuhë tjera me shenja të cilat për konsumatorin janë të qarta, të dukshme, të lexueshme dhe të kuptueshme.

**Ju është prishur makina e larjes, frigoriferi etj., keni paraqitur te tregtari, por ju kanë thënë se për të nuk mund të gjejnë pjesë ndërrimi, megjithëse e keni blerë para 1 viti.**

LMK-ja është në anën tuaj, sepse në përputhje me LMK-në, Tregtari është i detyruar që të sigurojë të keni qasje në shërbimet e servisimit, e së bashku me produktin edhe pjesë ndërrimi për mallin, për së paku pesë vite llogaritur nga dita e produktit të tij, por jo më pak se dy vite nga livrimi i tij te konsumatori.

**Shpesh si konsumatorë përballeni me probleme të caktuara me tregtarët, për të cilat nuk dini si të mbroheni, konsideroni se tregtari bën mashtrime të caktuara, por nuk jeni të sigurt nëse kjo është rregulluar me ligj. Tregtari nuk kërkon lidhje të kontratave të caktuara dhe blerje të shërbimeve, kryen lloje të caktuara të marketingut të palejuar me qëllim të shitjes së më shumë produkteve etj.**



Sjellja e pandershme tregtare, përkatësisht praktika e pandershme tregtare e tregtarëve përmes një numri më të madh të dispozitave është rregulluar me LMK. Në LMK janë shënuar në mënyrë konkrete dhe të detajuar rastet kur tregtarët aplikojnë praktika tregtare mashtruese, e kur aplikojnë praktikë tregtare agresive.

Konsumatorët të drejtët e të cilave janë paraparë me përdorimin e praktikës së pandershme tregtare nga kanë të drejtën e kompensimit të dëmit që e kanë pësuar:

## Në interes të konsumatorëve, LMK-ja e re, parasheh numër të madh të detyrimeve për ofruesit e shërbimeve dhe atë:

- detyrime për dhënie të numrit më të madh të informatave;
- për ofrim të pandërprerë të shërbimeve publike;
- detyrime për lexim të pajisjeve matëse, për llogaritë për shërbime publike;
- detyrimet e ofruesve të shërbimeve publike lidhur me ndryshimet e çmimit;
- e drejta e konsumatorit për zgjidhje të kontratës;
- si dhe të drejtat e veçanta lidhur me konsumatorët vulnerabilë si shfrytëzues të shërbimeve publike.

**Konsideroni se kontrata të cilën e keni lidhur me tregtar të caktuar përmban disa dispozita të pandershme kontraktuese lidhur me mënyrën e pagesës, ose ekzekutimin e asaj kontrate, por nuk jeni të sigurt në atë, as që dini nëse mund ta zgjidhni atë kontratë.**



LMK i parasheh edhe **dispozitat e pandershme kontraktuese në kontratat e konsumatorëve**, dhe kështu, dispozitë e pandershme kontraktuese konsiderohet dispozita kontraktuese me të cilën, në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmerisë, krijohet shpërpjesëtim i dukshëm ndërmjet të drejtave dhe detyrimeve kontraktuese të palëve, e në dëm të konsumatorit, pavarësisht nëse për atë dispozitë është negociuar ose jo.

Në LMK-në janë cekur më hollësisht dispozitat të cilat mund të vendosen nën dispozitat e pandershme kontraktuese.

**Keni blerë produkt të caktuar të elektroshtëpiakes, meqë keni paguar edhe transportin, prisni që produkti të jetë në dispozicion së shpejti, siç ju është thënë nga tregtari. Por, megjithëse kanë kaluar më shumë se 40 ditë produkti ende nuk është dorëzuar. E pyesni veten nëse ligji parasheh afat në të cilin tregtari doemos duhet të kryejë dorëzim të produktit të blerë.**

Në pajtim me LMK-në, lidhur me afatin e livrimit, tregtari është i detyruar që t'ia livrojë mallin konsumatorit, pa prolongim, por jo më vonë se 30 ditë, përveç nëse nuk janë dakorduar më ndryshe. Përkatësisht, nëse tregtari dhe konsumatori kanë caktuar afat më të gjatë se afati i paraparë ligjor, në atë do të vlejë afati i dakorduar ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit.



**E pyesni veten se çfarë në fakt shënon përputhshmëria e mallrave, si të dini nëse një produkt është i papërputhshëm dhe si duhet të veproni në atë rast.**

Përgjigjen e këtyre pyetjeve e jep LMK-ja.

## **Përputhshmëria e mallrave**

është nocion i ri i paraparë në LMK-në, e së këndejmi tregtari i përgjigjet konsumatorit për mospërputhshmërinë e mallit të konsumatorit, përkatësisht mallit me element digjital, nëse kjo tregohet në afat prej dy vitesh nga dorëzimi i tij. Ndërsa të mallrat e përdorura mund të dakordohet afat më i shkurtër prej dy vitesh, por nuk mund të jetë më i shkurtër se një vit.

Në rast të mospërputhshmërisë së mallit të konsumatorit, konsumatori ka të drejtë: të kërkojë mënjanim falas të mospërputhshmërisë përmes riparimit, uljes proporcionale të çmimit ose zgjidhjes së kontratës.

Barra e dëshmimit nëse malli i konsumatorit është i përputhshëm është në barrë të tregtarit.

**Realizimi i kësaj të drejte është vetëm me posedim të detyrueshëm të llogarisë fiskale ose faturës si dëshmi për produktin e blerë të tregtarit.**



**Televizorin e dërgoni tashmë 3 herë në servis, por përsëri nuk funksionon, servisi dhe dyçani tërhiqen nga përgjegjësia. Nuk jemi të sigurt se cilat janë të drejtat tuaja në këtë rast, nëse keni të drejtë të merrni pajisje të re.**

Ndryshimet në LMK janë paraparë lidhur me garancinë, e së këndejmi konsumatori mund të kërkojë zëvendësim të mallit të konsumatorit në rast kur malli i konsumatorit është riparuar tashmë dy herë gjatë afatit të garancisë, pavarësisht shkakut të njëjtë për riparim, si dhe në rast kur malli i konsumatorit është riparuar tashmë dy herë gjatë afatit të garancisë për shkakun e njëjtë për riparim.

Së këndejmi, del se ju keni të drejtë të kërkonti nga shitësi që t'ju jepet pajisje e re, sepse ju takon me ligj.



**Dëshironi të blini dyshek përmes prezantimit në ndonjë hotel, keni dëgjuar se ky lloj i shitjes quhet shitje jashtë ambienteve afariste të tregtarit, përkatësisht se duhet të lidhni të a.q. kontratë të lidhur jashtë ambienteve afariste të tregtarit. A e pyesni veten, nëse keni të drejtë të merrni informacione parakontraktuese nga tregtari dhe në cilën mënyrë.**

LMK-ja parasheh numër më të madh të dispozitave për informim parakontraktues të konsumatorëve, te kontratat në distancë, kontratat e lidhura ashtë ambienteve afariste të tregtarit, kontrata për përdorim të ndarë të patundshmërisë, produkt afatgjat për pushim për shitje dhe shkëmbim dhe kontratat për furnizim me përmbajtje dhe shërbime digjitale.

Tregtari është i detyruar që në këto raste t'ua bëjë të disponueshme konsumatorëve të gjitha informatat e nevojshme parakontraktuese, lidhur me karakteristikat e produkteve dhe afatin e tërheqjes.

Informacionet parakontraktuese lidhur

me karakteristikat e produktit, kushtet e shitjes, afatin e tërheqjes nga kontrata etj., tregtari është i detyruar që detyrimisht t'ia dorëzojë konsumatorit ose t'ia bëjë të disponueshme në faqen e internetit në të cilën shtet.



**Dëshironi të parashtroni ankesë për shkak të pakënaqësisë nga shërbimi, por nuk jeni të sigurt se në cilën formë duhet të jetë, as nuk jeni të sigurt se në cilin afat është i detyruar që t'ju përgjigjet në ankesën.**



LMK-ja parashikon mundësi për të gjithë konsumatorët që të parashtrorjnë ankesë të konsumatorit tek tregtarët ose ofruesit e shërbimeve publike. Së këndejmi, parashikon qartë se tregtari, përkatësisht tregtari i cili ofron shërbim publik, është i detyruar t'i mundësojë konsumatorit të parashtrorjë ankesë të konsumatorit në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorit që i ka ai në bazë të këtij ligji ose kësaj kontrate.

Tregtari është i detyruar që t'ju mundësojë të parashtroni ankesën e konsumatorit gojarisht ose në letër, në ambientet afariste ku e ushtron veprimtarinë dhe të sigurojë një person i cili do t'i pranojë ankesat e konsumatorit gjatë gjithë orarit të punës ose t'ju mundësojë ta parashtroni ankesën e konsumatorit përmes postës, faksit ose emailit. Tregtari gjithashtu mund t'jua vërë në dispozicion mundësinë e plotësimit elektronik dhe parashtrimin të ankesës së konsumatorit nëpërmjet faqes së tij të internetit.

Por nëse bëhet fjalë për ankesë të konsumatorit të cilën dëshironi ta parashtroni tek ofruesi i shërbimit publik, në atë rast ai është i detyruar t'ju mundësojë ta parashtroni ankesën tuaj konsumatorit për shërbime publike edhe përmes linjës telefonike sipas tarifës bazë të thirrjes. Gjithashtu, tregtarët që ofrojnë shërbime publike duhet të krijojnë seksion për ankesat e konsumatorëve për shërbimet publike. Pas ankesës së parashtruar nga konsumatori, tregtari është i detyruar t'i përgjigjet ankesës suaj të konsumatorit më së voni në afat prej 15 ditësh nga dita e pranimit të ankesës.

LMK-ja parasheh edhe mbrojtjen e të drejtave dhe interesave kolektive të konsumatorëve. E së këndejmi parashihet edhe formimi i trupave të veçanta të cilët do t'i përfaqësojnë në mënyrë kolektive konsumatorët dhe do të regjistrohen në regjistrë adekuat. LMK-ja i përcakton më hollësisht kushtet dhe procedurën për formimin e trupit për mbrojtje të interesave kolektive të konsumatorëve.





**Organizata e konsumatorëve  
të Tetovës**

## **NA KONTAKTONI**

Adresa: **Dervish Cara nr.68, Tetovë.**

Telefoni: **070 487 309**

Emaili: **[o\\_ptetovo@hootmail.com](mailto:o_ptetovo@hootmail.com)**