

Trajtimi i ankesave

Shitësi është i detyruar të pranojë ankesa për mallrat në çdo vend ku ushtron veprimtarinë e tij apo ku përfaqësohet. Shitësi duhet të vendosë **menjëherë** ose **brenda tri ditëve pune** për pranimin e ankesës.

Në rast mungese të përputhshmërisë, konsumatorit i lind e drejta të rimarrë pa pagesë mallrat e riparuar apo të zëvendësuara, ose të përfitojë ulje të arsyeshme të çmimit, ose konsumatori mund të anulojë kontratën.

Si fillim, konsumatori mund të kërkojë që shitësi të riparojë ose të zëvendësojë pa pagesë mallrat, përveç nëse kjo është e pamundur ose e papërshtatshme.

Kontratat në largësi dhe kontratat jashtë qendrave të biznesit

Kontratë në largësi nënkupton çdo kontratë në lidhje me mallrat ose shërbimet e lidhur mes një furnitori dhe konsumatori, duke përdorur një nga mjetet e komunikimit në largësi: *porosi me internet, telefon, e-mail, televizor, faks, letër, etj.*

Tregtari duhet të sigurojë disa informacione të caktuara për konsumatorin para se konsumatori të jetë i detyruar të paguajë ndonjë detyrim sipas një kontrate në largësi

Sipas **kontratave jashtë qendrave të biznesit**, tregtari furnizon mallra ose shërbime të një konsumator me vlerë jo më të vogël se 10,000 lekë dhe këto kontrata lidhen jashtë qendrave të biznesit, në veçanti:

- gjatë një **udhëtimi** të organizuar nga tregtari larg ambienteve të tij të biznesit;
- gjatë një **vizite të një tregtari në shtëpinë e konsumatorit** ose në vendin e punës së konsumatorit; kur vizita nuk zhvillohet me kërkesë të shprehur të konsumatorit.

Konsumatori **ka të drejtë të heqë dorë** nga Kontratat në largësi ose jashtë zyre pa asnjë gjobë dhe pa dhënë asnjë arsye, brenda një periudhe prej 14 ditësh kalendarike. Në këtë rast, konsumatori duhet t'i kthejë tregtarit mallrat dhe ka të drejtë të kërkojë rimbursimin e shumës së paguar.

Furnizimi i pa kërkuar me mallra

Ndalohet furnizimi i mallrave ose shërbimeve të një konsumator pa marrë paraprakisht asnjë porosi për mallra ose shërbime nga konsumatori, kur ky furnizim përfshin një kërkesë për pagesë.

Në rast se konsumatori merr mallra që nuk i ka porositur, konsumatori është i përjashtuar nga detyrimi për të ndërmarrë ndonjë veprim, duke përfshirë kthimin e mallrave ose pagesën e tyre. Mungesa e përgjigjes nga konsumatori nuk përbën asnjë pëlqim.

Kontaktet:

Më shumë informacion për mbrojtjen e konsumatorit mund të gjeni në faqen e internetit të **Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit:**
www.kmk.ekonomia.gov.al

Ky publikim është prodhuar me ndihmën e Bashkimit Evropian. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e vetë partnerëve të binjakëzimit dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian.



Ky projekt financohet nga Bashkimi Evropian

Informacion bazë për bizneset për të drejtat e konsumatorit



Shqipëria dhe BE:

sëbashku mbështesim mbrojtjen e konsumatorëve



IPA 2014
TWINNING LIGHT PROJECT
AL 14 IPA HE 01 16 TWL



Konsumator është çdo person që blen ose përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të tij personale, për qëllime që nuk lidhen me veprimtarinë tregtare apo ushtrimin e profesionit të tij.

Kërkesat e sigurisë

Tregtarët janë të detyruar të vendosin në treg vetëm produkte dhe shërbime të sigurta, si dhe janë përgjegjës për dëmet e shkaktuara nga defektet e mallrave të tyre ose efektet e shërbimeve të tyre.

Detyrimi për të ofruar informacion të përgjithshëm

Tregtarët dhe ofruesit e shërbimeve duhet t'u japin konsumatorëve informacione të plota dhe të sakta për mallrat dhe shërbimet. Ky informacion duhet të përfshijë karakteristikat e mëposhtme:

- Natyrën, identitetin e prodhuesit; cilësinë, sasinë, përdorimin, origjinën, kohën e përdorimit, metodën e prodhimit dhe të përdorimit, mënyrën e mirëmbajtjes dhe garancinë e mallrave dhe shërbimeve;
- Rreziqet që lidhen me mallrat dhe shërbimet, kur këto rreziqe nuk mund të kuptohen pa vendosjen e paralajmërimeve të përshtatshme;
- Kushtet e përgjithshme të kontratës që i ofrohen konsumatorit.

Tregtarët janë të detyruar t'i japin konsumatorëve **kuponin tatimor/faturën tatimore** për mallrat e shitura ose shërbimet e ofruara.

Të dhënat dhe informacioni thelbësor lidhur me mallrat dhe shërbimet duhet të jetë në **gjuhën shqipe**.



Praktikat e padrejta tregtare

Praktikat e padrejta tregtare janë praktikat në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritet të zbatojë kundrejt një konsumatori në përputhje me praktikën e ndershme tregtare dhe/ose parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën përkatëse të veprimtarive të biznesit.

Karakteristikat kryesore:

- Redukton ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për të marrë vendime;
- Shtrembëron sjelljen ekonomike të një grupi konsumatorësh;
- Çorienton konsumatorët në marrjen e vendimeve, duke ofruar informacione çorientuese.

Duhet të ndalohen praktikat e padrejta tregtare (çorientuese dhe agresive).

Detyrimi i përputhshmërisë

Shitësi do t'i sigurojë konsumatorit mallra që janë në përputhje me kontratën. Mallrat supozohet të jenë në përputhje me kontratën kur:

- Janë në përputhje me përshkrimin e dhënë dhe gëzojnë cilësitë e mallrave që shitësi i ka paraqitur konsumatorit;
- Janë në përputhje me qëllimet specifike që ka kërkuar konsumatori dhe që i komunikohen shitësit në momentin e lidhjes së kontratës;
- Janë në përputhje me qëllimet për të cilat mallrat e të njëjtit lloj përdoren normalisht;

Dorëzimi i mallrave

Tregtari duhet të përmbushë porosinë e marrë nga konsumatori, brenda nje afati maksimal prej **30 ditëve kalendarike**, nga dita kur konsumatori i ka dërguar porosinë e tij furnizuesit.

Garancia ligjore

Shitësi mban përgjegjësi për mungesën e përputhshmërisë së mallrave për një periudhë **2 vjeçare nga dorëzimi i mallrave**.

Përveç kur vërtetohet ndryshe, çdo mospërputhshmëri e vërejtur brenda një periudhe prej gjashtë muajsh nga dorëzimi i mallrave do të supozohet se ka ekzistuar që në momentin e dorëzimit, përveç kur ky supozim nuk është në përputhje me natyrën e mallrave ose natyrën e mungesës së përputhshmërisë.

Nëse një tregtar ju jep një garanci kontraktuale me kohëzgjatje më të shkurtër se 2 vjet, kjo nuk e privon konsumatorin nga e drejta që i takon sipas ligjit.

