

## Shfrytëzoni të drejtën tuaj për t'u ankuar



Pavarësisht marrjes së masave paraprake, përsëri mund të përjetoni shkelje të të drejtave tuaja të konsumatorit. Nëse keni pasur ndonjëherë ndonjë problem me një produkt që keni blerë, keni të drejtën të ankoheni.

Shitësi është i detyruar të pranojë ankesa për mallrat në çdo vend ku ushtron veprimtarinë e tij apo ku përfaqësohet, përveç kur ndonjë person tjetër është i autorizuar të kryejë riparimet në fjalë.

Shitësi duhet të vendosë menjëherë ose **brenda tri ditëve pune** për pranimin e ankesës suaj.

Në rast mungese të përputhshmërisë, ju lind e drejta të rimerrni pa pagesë mallrat e riparuar apo të zëvendësuara, ose të përfitonit ulje të arsyeshme të çmimit, ose të anuloni kontratën.

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

Çdo riparim apo zëvendësim duhet të kryhet brenda një afati të arsyeshëm dhe nuk duhet t'ju shkaktojë probleme, dhe gjithashtu duhet të kryhet jo më vonë se brenda 30 ditëve kalendarike, duke marrë në konsideratë natyrën e mallrave dhe arsyen pse i keni kërkuar këto mallra.

## Gjithmonë kërkonti faturën tatimore për blerjet

Duhet të kërkonti dhe të ruani gjithmonë faturën/kuponin tatimor për çdo produkt që blini. Ky dokument ju lejon të verifikoni shumën e përlllogaritur për sasinë e mallrave të shitura ose shërbimeve të ofruara.



*Gjithashtu, kjo faturë zakonisht kërkohet për kthimin e mallrave me defekt apo depozitim të një ankese ndaj një subjekti biznesi.*

### 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](http://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 konsumatorët për të drejtat e konsumatorit



**Shqipëria dhe BE:**

së bashku mbështesim mbrojtjen e konsumatorëve



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

## Karakteristikat kryesore të kontratave të konsumatorit

- Mallrat ose shërbimet blihen nga një person fizik - konsumator;

- Konsumatori blen mallra ose shërbime jo për biznesin, tregtinë, zanatin apo profesionin e tij, por për nevoja personale, familjare ose shtëpiake;

- Mallrat ose shërbimet ofrohen nga një subjekt biznesi.



## Kërkoni garancinë e produktit



Garancia është një premtim i dhënë nga shitësi për riparimin ose zëvendësimin e një produkti, nëse ky produkt pëson defekt brenda një kohe të caktuar.

Në Shqipëri, shitësi mban përgjegjësi në rastet kur vërehet mungesa e përputhshmërisë brenda dy viteve nga dita e dorëzimit të mallit.

Nëse një tregtar ju jep një garanci kontraktuale me kohëzgjatje më të shkurtër se 2 vjet, kjo nuk ju privon nga të drejtat që ju takojnë sipas ligjit.

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.

Në rast se keni blerë mallra me defekt, kohëzgjatja e garancisë ligjore pas riparimit të mallrave zgjatet automatikisht dhe mbulon rastet për të njëjtin defekt në të ardhmen.

## Dhënia e informacionit

Subjektet e biznesit duhet t'u ofrojnë konsumatorëve të dhëna të plota dhe të sakta për mallrat dhe shërbimet e vendosura në treg. Informacioni për të gjitha karakteristikat e mallrave dhe shërbimeve dhe kushtet e tyre tregtare duhet të jetë i vërtetë, i saktë dhe i qartë. Informacionet e rëndësishme janë:

- Natyra, identiteti i prodhuesit;
- Çmimi, cilësia, sasia, përdorimi, origjina;
- Koha e përdorimit, metoda e prodhimit dhe përdorimit, mënyra e mirëmbajtjes;
- Garancia e mallrave dhe shërbimeve.

Tregtarët duhet të deklarojnë në ambientet e tyre të biznesit emrin e tyre tregtar, adresën, orarin e shërbimit për klientët dhe informacione të tjera që lidhen me natyrën e mallrave ose shërbimeve të ofruara.

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