



## ***Kontratat e lidhura jashtë qëndrave të biznesit***

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

- a) gjatë një **udhëtimi** të organizuar nga tregtari larg ambienteve të tij të biznesit;
- b) 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.

## ***E drejta e konsumatorit për të hequr dorë nga kontratat jashtë qendrave të biznesit***

Konsumatori që ka lidhur një kontratë jashtë ambienteve të biznesit gëzon **të drejtën të heqë dorë nga kontrata brenda një periudhe 14 ditore**, nga një ditë më pas datës së nënshkrimit të kontratës.

**Konsumatori duhet të njoftojë** tregtarin për vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata, përpara përfundimit të kësaj periudhe.

**Tregtari duhet t'i dërgojë** konsumatorit një njoftim me shkrim për një dokument specifik që përmban vetëm atë njoftim dhe ky dokument duhet të jetë i ndarë nga kushtet e përgjithshme të kontratës, nëse ka, dhe përpara lidhjes së kontratës ose në të njëjtën kohë kur konsumatori dërgon ofertën.

Nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të heqjes dorë, mallrat duhet t'i kthehen tregtarit brenda **5 ditëve**, nga data kur konsumatori ka njoftuar tregtarin rreth vendimit të tij për të hequr dorë. Çdo shumë e paguar nga konsumatori për mallrat dhe shërbimet duhet të rimbursohet nga tregtari brenda **15 ditëve**, duke filluar nga e njëjta datë

## ***A duhet të paguaj për mallrat që nuk i kam porositur?***

Ndalohet furnizimi i mallrave ose shërbimeve te 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.

Në rast se janë shkelur të drejtat tuaja të konsumatorit, aplikoni te  
**Komisioni për Mbrojtjen  
e Konsumatorit.**  
[www.kmk.ekonomia.gov.al](http://www.kmk.ekonomia.gov.al)

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



Ky projekt financohet nga Bashkimi Evropian

# ***Të drejtat e Konsumatorit për kontratat në distancë dhe kontratat jashtë***



**Shqipëria dhe BE:**  
sëbashku mbështesim mbrojtjen e konsumatorëve



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



## ***Kontratat në distancë***

**Kontratë në largësi** nënkupton çdo kontratë në lidhje me mallrat ose shërbimet e lidhura mes një furnitori dhe një konsumatorit me çdo mjet komunikimi në largësi (porosi me internet, telefon, e-mail, katalogë, televizor, faks, postë, etj.).

### ***Çfarë informacioni duhet t'i japë tregtari konsumatorit përpara lidhjes së një kontrate në largësi?***

- identitetin e tregtarit;
- karakteristikat kryesore të mallrave ose shërbimeve;
- çmimi që duhet të paguhet dhe kostot të tjera të aplikuara;
- kostot e përdorimit të një komunikimi në largësi në rast se ka ndryshime të normave bazë;
- marrëveshjet në lidhje me dorëzimin dhe pagesën;
- kushtet sipas të cilave mund të kthehen mallrat ose mund të refuzohen shërbimet;
- periudha brenda të cilës oferta mbretet e vlefshme;
- e drejta e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata.

## ***Detyrimi për dhënien e konfirmimit dhe informacioneve shtesë në formë të shkruar***

Konsumatori duhet të marrë nga tregtari një konfirmim dhe informacione të tjera në formë të shkruar, ose në ndonjë mënyrë tjetër të sigurt, brenda një periudhe të arsyeshme, gjatë zbatimit të kontratës, por jo më vonë se momenti i dorëzimit të mallrave. Informacioni shtesë përfshin:

- kushtet dhe procedurat për ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë nga kontrata;
- adresa gjeografike ku konsumatori mund të drejtojë çdo ankesë;
- shërbimet pas shitjes dhe garancitë ekzistuese;
- konkluzionin për anulimin e kontratës kur është me kohëzgjatje të papërcaktuar ose me kohëzgjatje më të madhe se një vit.

## ***Dorëzimi i mallrave***

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

Konsumatori ka të drejtë të kërkojë anulimin e një pagese në të cilën është bërë përdorimi mashtrues i kartës së pagesës së tij në lidhje me kontratën në distancë, si dhe të rikualifikohen me shumat e paguara ose t'i kthejnë ato.

## ***E drejta e konsumatorit për të hequr dorë nga kontratat në distancë***



Konsumatori gëzon të drejtën të heqë dorë nga **kontrata brenda një periudhe prej 14 ditësh**, duke filluar nga dita e dorëzimit të mallrave ose nënshkrimit të kontratës për ofrimin e shërbimeve.

Gjatë periudhës së pritjes, konsumatori mund të anulohet një kontratë në largësi pa dhënë asnjë arsye dhe pa shkaktuar pagesa të tjera ose gjoba, përveç detyrimeve të mundshme të shkaktuara gjatë kthimit të mallrave.

### ***Kur nuk është e mundur heqja dorë nga kontrata në largësi?***

- Për ofrimin e shërbimeve realizimi i të cilave ka filluar më parë, me pëlqimin e shprehur të konsumatorit dhe të cilat kanë përfunduar përpara afatit 14 ditor;
- Për furnizimin e mallrave ose shërbimeve, çmimi i të cilave varet nga luhatjet e tregjeve financiare të cilat nuk mund të kontrollohen nga furnitori;
- Për furnizimin e mallrave të kryera sipas specifikimeve të konsumatorit ose të personalizuara në mënyrë të qartë, ose që për shkak të natyrës së tyre nuk mund të kthehen ose mund të degradojnë ose të skadojnë shpejt;
- Për furnizimin e regjistrimeve audio dhe video ose softuerëve kompjuterik të pa vulosura nga konsumatori;
- Për furnizimin e gazetave, revistave dhe botimeve të tjera periodike;
- Për shërbimet e lojërave të fatit dhe lotarive.