



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ
www.zastitanapotrosuvaci.mk



ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА
INSTITUTE FOR STRATEGIC RESEARCH AND EDUCATION

UDHËZUES PËR

TË DREJTAT E KONSUMATORIT NË KONTRATAT PËR SHIT-BLERJEN E MALLRAVE DHE SHËRBIMEVE



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА НАПРЕДОК НА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕКОНОМСКИ ОДНОСИ
СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕКОНОМСКИ ОДНОСИ

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY
Beograd

Шведска
Sverige

UNOPS
Споогодбене на програмата

INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM - IHSE

UDHËZUES PËR
TË DREJTAT E KONSUMATORIT NË KONTRATAT PËR SHIT-
BLERJEN E MALLRAVE DHE SHËRBIMEVE

Shkup, 2020



ИСИЕ

ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА
INSTITUTE FOR STRATEGIC RESEARCH AND EDUCATION



ЧВБАР НА ПРАВДАТА ЗА
ПОТРОШУВАЧИТЕ

Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – IHSE

www.isie.org.mk

Autor: **prof. d-r Borka Tushevska**

Lektura: **m-r Liljana Jovanovska**

Dizajni: **Marija D. Tutkovska**

Shtypi: **Stobi DOOEL**



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕВРОПЕИЗАЦИЈА



ROYAL NORWEGIAN EMBASSY
Skopje



Шведска
Sverige

UNOPS
Сопроводител на програмата

Përgatitja e këtij raporti është mbështetur nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS-it. Reprodhimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit original.

RRETH PROJEKTI

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekuilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësime të reja.

Ky raport është përgatitur nga IHSE, në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.

Përmbajta:

Informacione hyrëse	5
Nocioni i tregtarit	6
Nocioni i konsumatorit	6
Kuptimi ligjor i koncepteve themelore në sferën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit	6
Subjektet kompetente të cilave konsumatori ka të drejtë ligjore t'iu drejtohet në rast se produkti ka mangësi	7
Të drejtat e konsumatorit në lidhje me mangësinë e përshtatshmërisë	7
Të drejtat e konsumatorit në rast të blerjes së ndonjë produkti ushqimor me mangësi	8
Zëvendësimi i produktit me cilësi përkatëse	8
Garancia dhe riparimi i produkteve	10
Të drejtat e konsumatorit që dalin nga garancia	10
Kontratat në distancë dhe kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit	11
Kushtet për prishjen e kontratës për shit-blerje të lidhur përmes shitjes on-line	11
Dispozitat e pandershme në kontratat për shitje të produktit apo shfrytëzimin e shërbimit	12
Mjetet ligjore të cilat janë në dispozicion të konsumatorit në rast se kontrata përmban dispozita të pandershme	12
Sjellje e pandershme tregtare	12
Forma të ndaluara të praktikës së tregtarëve	12
Format mbrojtëse të konsumatorit të parapara me LMK	13
Organet e autorizuara për iniciimin e procedurave për mbrojtje e të drejtave të konsumatorit	13
Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë	14
Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore	15
Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore	16
Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtresave dhe propozimeve, në sferën konsumatore	17
Informacione të dobishme për konsumatorit	18

Informacione hyrëse

Udhëzuesi me titull „Mbrojtja e të drejtave të konsumatorit në kontratat për shit-blerje të mallrave dhe shërbimeve”, ka për synim të njoftoj konsumatorit në lidhje me të drejtat e tij themelore, në përputhje me ligjin në fuqi në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Ideja themelore e këtij udhëzuesi është që në mënyrë të përmbledhur, të saktë dhe të qartë të paraqes të drejtat dhe mekanizmat ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve, në lidhje me kontratat e përditshme konsumatore.

Në interes të ngritjes së vetëdijes për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, si dhe sigurimit të interesit më të madh ekonomik të të njëjtit, ky udhëzues përmban të drejtat themelore të konsumatorit, në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 dhe 140/2018, në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LMK), dhe Ligji për marrëdhëniet obligative („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 dhe 123/2013).

Mbrojtja e të drejtave të konsumatorit, në Republikën e Maqedonisë së Veriut është e rregulluar me disa lidhje akte nënligjore, mirëpo për shkak se çështja është voluminoze, fokusi në këtë udhëzuesi do të përqendrohet në këto ty ligje kryesore, të cilat në disa aspekte të caktuara, zbatohen pothuajse në të gjitha sferat e të drejtës konsumatore¹.

Kuptimi ligjor i koncepteve themelore në sferën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit

Nocioni i konsumatorit

"Konsumator" është çdo person fizik i cili blen produkte ose shfrytëzon shërbime për konsum të drejtpërdrejtë personal në hapësira afariste të tregtarit, jashtë hapësirave afariste si dhe me marrëveshje në largësi për qëllime që nuk u bien në veprimtarinë e tij tregtare, ekonomike, zejtare ose profesionale



Nocioni i tregtarit

"Tregtar" është çdo **person fizik apo juridik** i cili, **qoftë në pronësi private apo publike**, vepron në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare, ekonomike, zejtare apo profesionale, duke përfshirë edhe çdo person tjetër që vepron në emër apo për llogari të tij.



Çfarë nënkuptohet me produktin, shërbimin dhe kushtet e shitjes së tregtarit

- "produkt" nënkupton çdo mall apo send pa marrë parasysh shkallën e përpunimit të tyre, e të cilët janë të dedikuar për t'iu ofruar konsumatorëve;
- "shërbim" nënkupton çdo veprimtari e cila është e dedikuar për ofertë konsumatore;
- "kushtet e shitjes" nënkupton kushtet që kanë të bëjnë me mënyrën e pagesës së çmimit për shitjen e prodhimit apo dhënien e shërbimit me para në dorë, në këste, me kartelë, me lirime për kartela të caktuara, me prolongim apo në mënyrë tjetër;

Të drejtat e konsumatorit në lidhje me mangësinë e përshtatshmërisë

Të drejtat e konsumatorit në rast të mangësisë së produktit

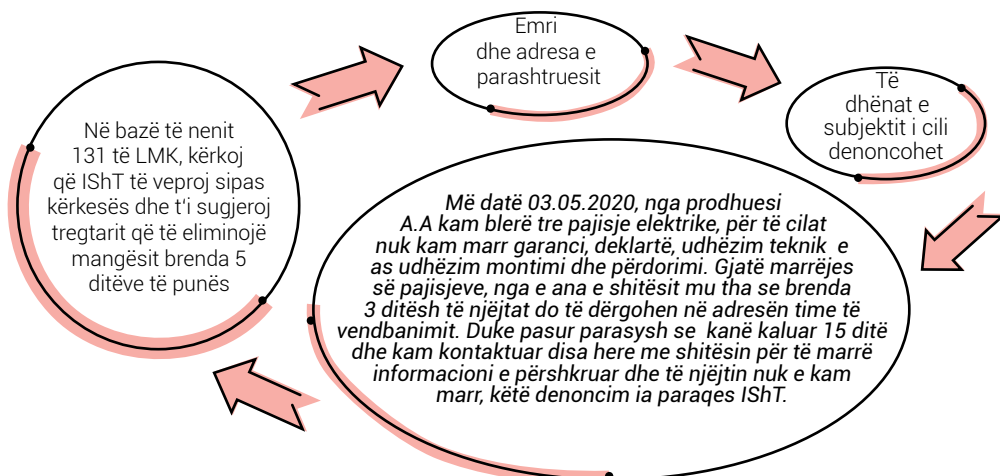
- zëvendësimin e produktit me produkt përkatës të markës së njëjtë, tipit, dizajnit industrial apo emërtimit të origjinës dhe treguesit gjeografik të produktit me zbritje proporcionale apo rritje të çmimit të prodhimit; dhe
- prishje të kontratës, kthim të shumës së paguar dhe kompensim të dëmit eventual

Konsumatorit të cilit i është shitur produkt **me mangësi**, i njëjti ka të drejtë që sipas zgjedhjes së tij të kërkojë:

- mënjanim pa pagesë të mangësive të produktit apo kompensim të shpenzimeve të bëra për mënjanimin e mangësisë;
- zbritje proporcionale të çmimit të shitjes;
- zëvendësimin e produktit me produkt përkatës të markës së njëjtë, tipit, dizajnit industrial apo emërtimit të origjinës dhe treguesit gjeografik të produktit;

Subjektet kompetente të cilave konsumatori ka të drejtë ligjore t'iu drejtohet në rast se produkti ka mangësi

Konsumatori, në rast se produkti ka mangësi, mund sipas zgjedhjes së tij të paraqesë kërkesë për ushtrimin e të drejtave të tij pranë: **organit kompetent të inspektimit apo tregtarit apo distributorit, në vendin e blerjes së produktit apo në adresën e vendbanimit të tij.**



Të drejtat e konsumatorit në rast të blerjes së ndonjë produkti ushqimor me mangësi



Në rast se konsumatori blen produkte ushqimore me mangësi, tregtari është i detyruar t'i zëvendësojë **ato me produkte të cilësisë së duhur** ose **konsumatorit t'ia kthej shumën e paguar**, nëse mangësitë janë identifikuar brenda afatit të cilit produkti mund të përdoret.

Kuponi fiskal apo vërtetimi i pagesës

Për të ushtruar të drejtat në lidhje me mangësitë e përputhshmërisë, konsumatori është i detyruar të paraqesë kuponin **fiskal të produktit**, përkatësisht **vërtetimin e pagesës i cili duhet të jetë i dukshëm dhe i lexueshëm**, ndërsa për produktet për të cilat ekzistojnë periudha garancie, duhet të paraqitet edhe flet garancia apo dokument tjetër si zëvendësim.

Afatet brenda të cilave mund të paraqitet kërkesa për ushtrimin e të drejtave të konsumatorit në rast të mangësisë së produktit

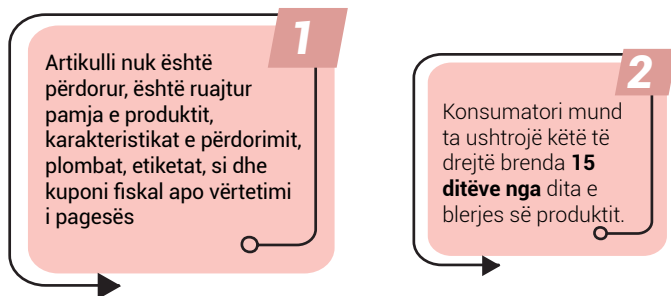
- Në rast se produkti ka mangësi, konsumatori ka të drejtë të paraqesë kërkesë për mbrojtje nëse mangësitë e produktit janë zbuluar brenda afatit të garancisë, respektivisht brenda afatit të përdorimit, të përcaktuar nga ana e prodhuesit;
- Sa i takon produkteve të cilat nuk kanë afat të caktuar garancie, konsumatori ka të drejtë që prodhuesit t'i paraqesë kërkesë nëse mangësitë janë zbuluar brenda 6 muajve nga dita e dorëzimit të produktit, përveç nëse me kontratë apo ndonjë ligj tjetër nuk është përcaktuar ndonjë afat më i gjatë.

Zëvendësimi i produktit me cilësi përkatëse

E drejta e konsumatorit që të kërkojë zëvendësimin e produktit i cili ka cilësinë përkatëse, por nuk i përgjigjet madhësisë apo ngjyrës së produktit

Konsumatori ka të drejtë që tek tregtari tek i cili është blerë produkti, **ta zëvendësojë të njëjtin, edhe pse ka cilësinë përkatëse**, por nuk i përgjigjet **formës, madhësisë, modelit, ngjyrës**, numrit apo për shkaqe tjera, përveç nëse produkti i blerë është bërë me porosi nga konsumatori në bazë të marrëveshjes me shkrim.

Kushtet të cilat duhet plotësuar në mënyrë që një konsumator të ushtrojë të drejtën e tij për të ndërruar produktin i cili ka cilësinë përkatëse?



Detyrimet e tregtarit ndaj konsumatorit

Tregtari është i detyruar:

- Para lidhjes së kontratës për shitje, **me ndërgjegje dhe sinjeritet ta informoj** konsumatorin në lidhje me cilësinë, karakteristikat e produktit apo shërbimit dhe në lidhje me kushtet e shitjes, si dhe për të gjitha informacionet tjera të kërkuara nga konsumatori, të përfshira në deklaracionin e produktit, dhe
- Ta informoj konsumatorin **për ndikimin** produkteve të caktuara në mjedis dhe shëndetin e njerëzve, në përputhje me dispozitat dhe standardet, si dhe për masat mbrojtëse, përmes udhëzimit të dorëzuar së bashku me produktin, të shfaqur në paketimin e produktit apo në mënyrë tjetër përkatëse.
- Tregtari doemos duhet që kushtet **e shitjes t'i paraqesë qartë** dhe në vende të dukshme të hapësirës për shitje;
- Tregtari doemos duhet që kushtet e shitjes për disa produkte dhe kushte të caktuara, **t'i paraqesë qartë dhe në vende të dukshme në vendet** e shitjes së atyre produkteve dhe shërbimeve;
- Tregtari doemos **duhet që në mënyrë të qartë, të dukshme**, të lexueshme dhe pa mëdyshje të paraqesë çmimin e produkteve dhe shërbimeve, përkatësisht në vendin e shitjes ku janë të ekspozuara produktet, të produkteve në gjendje refuze të shërbimeve të cila i ofron dhe të pjesëve rezervë të cilat i shet.
- Tregtari është i detyruar të produktin të shesë produktin në **paketimin e duhur**.
- Tregtari doemos duhet **fizikisht ti ndajë produktet** që janë në zbritje prej atyre që nuk janë dhe qartë dhe në vend të dukshëm të nxjerrë mbishkrimin që tregon se bëhet fjalë për zbritje.
- Nëse tregtari produktet me mangësi i shet me zbritje, duhet që të nxjerr mbishkrim me të cilin konsumatorët njoftohet se për çfarë mangësie bëhet fjalë.

- **Në aspekt të sigurisë së përgjithshme të produktit**, tregtari është i detyruar që konsumatorit t'i shesë produkt, përkatësisht t'i ofrojë shërbim i cili, për nga cilësia dhe kuantiteti, plotësisht i përgjigjet kërkesave dhe rregulloreve teknike, standardeve të përcaktuara, normave dhe kushteve të parapara me kontratë, kërkesave të paraqitura, si dhe informacioneve të dhëna nga tregtari për produktin apo shërbimin.

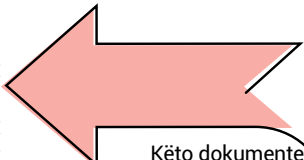
Afatet brenda të cilave tregtari duhet t'i përmbush detyrimet e tij në lidhje me të drejtat e konsumatorit në rast se produkti ka mangësi

- Mangësitë e zbuluara nga konsumatori, tregtari është i detyruar t'i **mënjanoj në afat prej 30 ditësh** nga dita e parashtrimit të kërkesës nga ana e konsumatorit apo pranimit të vendimit të organit kompetent të inspektimit, me të cilin vendim është urdhëruar tregtari për mënjanimin e mangësive në afat të caktuar.
- Sa i përket produkteve të cilat janë për përdorim më afatgjatë, tregtari është i detyruar që pas pranimit të kërkesës së konsumatorit, menjëherë t'i dorëzoj një produkt tjetër përkatës të cilin konsumatori do të mund ta përdor gjatë kohës së riparimit të produktit.
- Në rast të mënjanimin të mangësisë së produktit, afati i **garancisë vazhdohet për aq kohë sa produkti nuk ka qenë në përdorim**. Kjo kohë llogaritet nda dita kur është bërë kërkesa e konsumatorit për mënjanimin e mangësisë.
- Në rast të mënjanimin të mangësive duke e zëvendësuar atë me produkt i cili është i montueshëm apo është pjesë përbërëse e produktit për të cilën është paraparë afat garancie, afati i garancisë për produktin e ri fillon nga dita kur konsumatori i është dorëzuar produkti, mangësia e të cilit është mënjeluar.

Garancia dhe riparimi i produkteve

Të drejtat e konsumatorit që dalin nga garancia

Tregtari ka për **detyrë** që gjatë shitjes së produkteve, konsumatorit t'ia dorëzojë dhe paraqesë dokumentet e nevojshme dhe dokumentet e përgatitura nga prodhuesi për përdorim me të lehtë dhe të sigurt të produktit (deklaracionin, garancinë, udhëzimet teknike, udhëzimet për montim, udhëzimet për përdorim, regjistrin e riparuesve të autorizuar etj.).



Këto dokumente duhet të jenë të shkruara në mënyrë të qartë dhe të lexueshme në gjuhën maqedonase dhe alfabetin cirilik, por nuk përjashtohet mundësia e përdorimit të ndonjë gjuhe tjetër apo shenjave lehtësisht të kuptueshme nga konsumatori.

- Tregtari është i detyruar që gjatë periudhës së garancisë, të sigurojë shërbim për mirëmbajtje, riparim dhe furnizim me pjesë rezervë, në përputhje me rregullat teknike që përcaktojnë produktet për të cilat prodhuesi, importuesi, respektivisht përfaqësuesi i kompanisë së huaj është **i obliguar të ofrojë garanci** për cilësinë, respektivisht për funksionimin e rregullt të produktit dhe dokument për mënyrën e përdorimit të produktit,
- Tregtari është i **detyruar që të ofrojë pjesë rezervë** së paku pesë vite nga dita e prodhimit të produktit dhe **jo më pak se dy vite nga dita e skadimit** të garancisë së produktit.
- Ne pajtim me konsumatorin, produkti mund të riparohet deri në tri herë brenda periudhës së garancisë dhe nëse i njëjti nuk riparohet, konsumatori ka të drejtë të kërkojë **nga tregtari që ta zëvendësojë atë me një produkt** të njëjtë të ri dhe funksional apo t'ia kthejë shumën e paguar për produktin e blerë.

Kontratat në distancë dhe kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit

Kushtet për prishjen e kontratës për shit-blerje të lidhur përmes shitjes on-line

Konsumatori i cili ka blerë produkt jashtë hapësirave afariste të tregtarit apo përmes kontratës së lidhur në distancë, ka të drejtë të tërhiqet **nga kontrata brenda 14 ditëve**, pa pasur nevojë të ceket as edhe një arsye të tërheqjes.

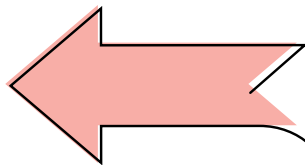
Tërheqjen nga kontrata në distancë apo kontrata e lidhur jashtë hapësirave afariste të tregtarit, konsumatori mund ta bëjë përmes plotësimit të Formularit.

Forma dhe përmbajtja e Formularit për tërheqje përcaktohet nga Ministria e ekonomisë.

Dispozitat e pandershme në kontratat për shitje të produktit apo shfrytëzimin e shërbimit

Mjetet ligjore të cilat janë në dispozicion të konsumatorit në rast se kontrata përmban dispozita të pandershme

Çdo konsumator dhe kushdo tjetër që ka interes të arsyeshëm për mbrojtjen e konsumatorit, si dhe organizatat për mbrojtjen e konsumatorit, mund të kërkojë **nga gjyqi që ta shpall të pavlefshme** dispozitën kontraktore, nëse vërtetohet se në bazë të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, ajo dispozitë është e pandershme.

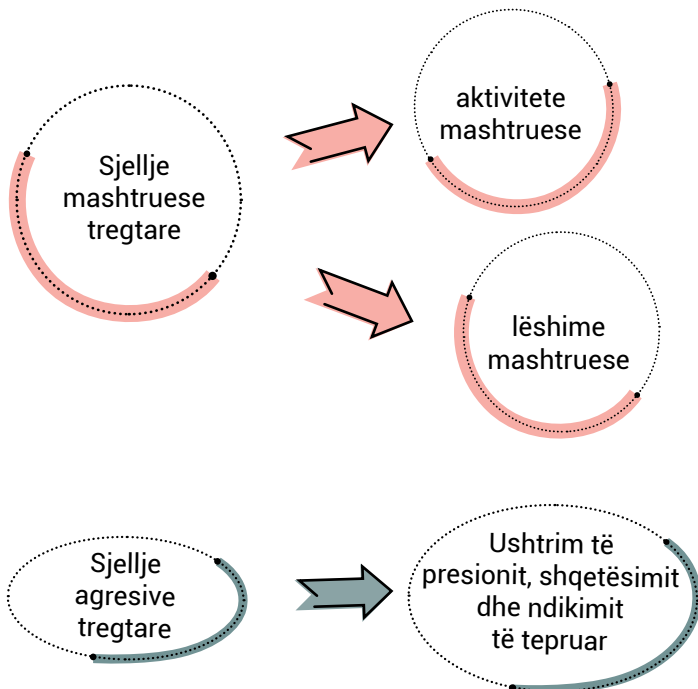


Procedura mund të iniciohet kundër një tregtari të caktuar, kundër disa tregtarëve nga e njëjta veprimtari ekonomike, si dhe kundër shoqatave të atyre tregtarëve që përdorin dispozita të pandershme kontraktore.

Sjellje e pandershme tregtare

Forma të ndaluara të praktikës së tregtarëve

LMK ndalon **sjelljen e** pandershme tregtare nga ana e tregtarëve, edhe atë:



Format mbrojtëse të konsumatorit të parapara me LMK

Me propozim të ministrit të ekonomisë, Qeveria e Maqedonisë së Veriut formon:

- Këshillin për mbrojtjen e konsumatorit
- Këshilli, mes tjerash, kujdeset për mbrojtjen dhe ushtrimin e të drejtave të konsumatorëve në raport me mbrojtjen e shëndetit, sigurisë, interesave ekonomike dhe informimin e tyre të rregullt për ushtrimin të drejtave të tyre.
- Mbrojtja e konsumatorit të komunës, **respektivisht qytetit të Shkupit** sigurohet përmes këshillit për mbrojtjen e konsumatorit të komunës, respektivisht qytetit të Shkupit.
- Shoqata të konsumatorëve
- Në mënyrë që të ushtrjnë dhe mbrojnë të drejtat e tyre, konsumatorët themelojnë shoqata të konsumatorëve. Shoqatat e konsumatorëve, mbrojtjen preventive të konsumatorit e realizojnë përmes informimit dhe këshillave, gjegjësisht përmes edukimit të konsumatorëve.

Organet e autorizuar për iniciimin e procedurave për mbrojtje e të drejtave të konsumatorit

- Organe të autorizuar për iniciimin e procedurave për mbrojtjen e konsumatorit janë organet dhe organizatat të cilat janë të formuara me rregullat që rregullojnë themelimin e veprimtarisë së atyre organeve, e të cilat kanë interes të përbashkët për mbrojtjen e konsumatorit, siç janë shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit, shoqatat e odave dhe organet tjera specifike të cilat kanë interesin e përbashkët për mbrojtjen e konsumatorit.
- Çdo organ i autorizuar mund t'i propozoj inspektoratit kompetent të iniciojë procedurë pranë gjykatës kompetente për ndalimin e veprimeve që janë në kundërshtim me dispozitat e LMK që i referohen:
- Dispozitave të pandershme kontraktore
- Shkeljes së dispozitave që kanë të bëjnë me kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe kontratave të lidhura në distancë.
- Shkeljes së dispozitave në lidhje me kontratat konsumatore për të drejtën e kufizuar kohore të shfrytëzimit të pronës së caktuar të paluajtshme – time sharing, dhe
- Të drejta të tjera të konsumatorit
- Procedurë pranë gjykatës kompetente mund të iniciohet kundër një tregtari të vetëm apo një grupi tregtarësh të veprimtarisë së njëjtë ekonomike, të cilët veprojnë në kundërshtim me dispozitat e këtij ligji dhe Ligjit për marrëdhëniet obligative, shoqatat e odave dhe shoqatat tjera të cilat kanë vepruar jo ligjërisht, apo kundër atyre që kanë paraparë rregullat e veprimit të tregtarëve, të cilat i referohen sjelljes së pandershme tregtare.

→ Inicimi apo zhvillimi i procedurës pranë gjykatës kompetente, **nuk e pengon** personin, të cilin veprimi i tregtarit që është në kundërshtim me LPC i ka shkaktuar dëm, të iniciojë procedurë pranë gjykatës kompetent për kompensim të dëmit kundër tregtarit, respektivisht ofruesit të shërbimit i cili me veprime të palejueshme ka shkaktuar dëmin, pranë gjykatës kompetente të iniciojë procedurë për anulimin apo përcaktimin e pavlefshmërisë së kontratës së lidhur nën ndikimin e veprimit të palejueshëm, gjegjësisht pranë gjykatës kompetente të iniciojë çfarë do procedure tjetër me të cilën kërkohet ushtrimi i të drejtave që i takojnë në bazë të rregullave të parapara me LPC apo ligj tjetër.

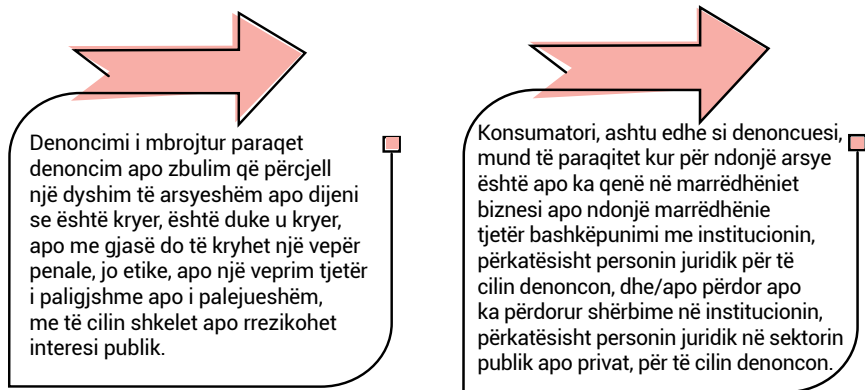
Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë

Në legjislacionin e Maqedonisë, janë të para edhe baza të tjera ligjore për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit para institucioneve përkatëse shtetërore dhe organeve rregullatore, edhe atë: Ligji për mbrojtjen e denoncuesve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 196/2015 dhe 35/2018, ***në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LMD***), Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 101/2019, ***në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LQLKP***) dhe Ligji për shqyrtimin e parashtresave dhe propozimeve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 82/2008, 13/2013, 156/2015 dhe 193/2015, ***në tekstin e më poshtëm do të shënohet si LShPP***).

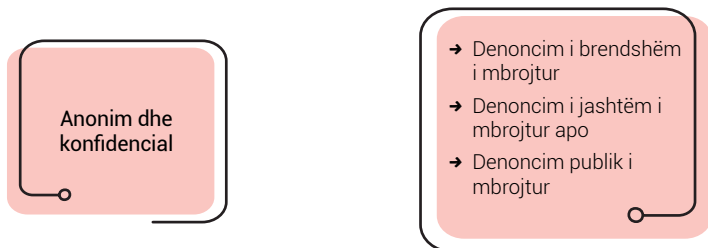
Mekanizmat mbrojtës të parapara me këto dispozita ligjore, parashohin mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë. Kjo mbrojtje u është në dispozicion konsumatorëve kur ata përballen me situatë në të cilën vlerësojnë se të drejtat e tyre para organeve rregullatore kompetente dhe institucioneve shtetërore nuk janë ushtruar në përputhje me ligjin në fuqi. Këto mekanizma janë kryesisht në interes të rritjes së aktivizmit qytetarë, në aspekt të përmirësimit të gjendjes së sferës së konsumit në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore

Sipas LMD:

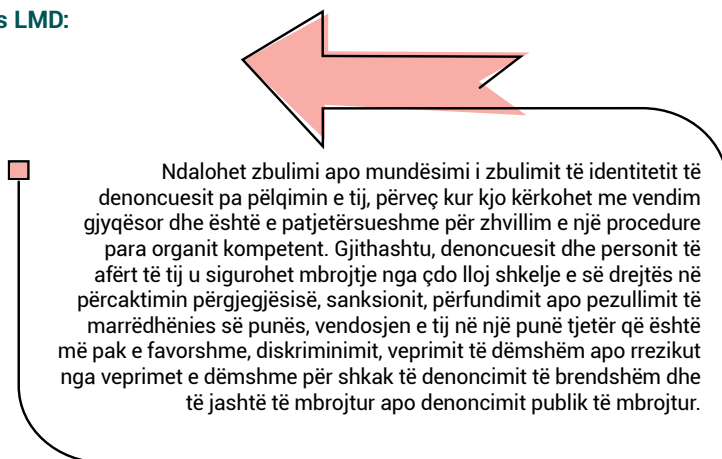


Denoncimi sipas LMD mund të jetë:



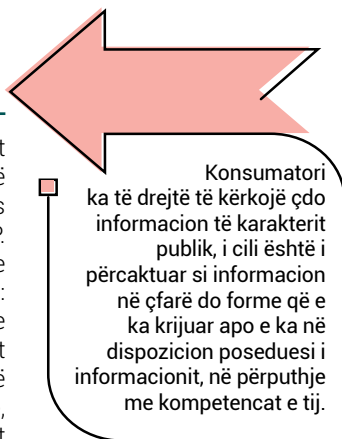
Mbrojtja speciale e denoncuesve!

Sipas LMD:



Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore

Për konsumatorin, si dhe për aktivistët civilë të cilët janë të angazhuar në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, me qellim të përmirësimit të gjendjes në sferën e konsumit, mund të shërbejë edhe LQLIKP. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë informacione nga të gjithë poseduesit e informacionit, përfshirë: organet e pushtetit shtetëror, si dhe organet dhe organizatat tjera të përcaktuara me ligj, organet e komunave, qytetit të Shkupit dhe komunave të qytetit të Shkupit, institutet dhe shërbimet publike, ndërmarrjet publike, personat juridik dhe fizik të cilët ushtrojnë kompetenca publike të përcaktuara me ligj dhe veprimtari me interes publik, si dhe partitë politike sa i përket të ardhurave dhe shpenzimeve.



organi kompetent:

Agjencia për Mbrojtjen e të Drejtës për Qasje të Lirë në Informacione të Karakterit Publik

Në faqen zyrtare të internetit të Agjencisë janë në dispozicion:

- formularë për parashtrimin e kërkesës dhe/ apo ankesës
- lista e poseduesve të informacionit

Para parashtrimit të Kërkesës për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, konsumatori mund ta detyrojë poseduesin e informacionit që në faqen tyre të internetit të publikojnë një numër të madh të informacioneve (dokumenteve) të cilat mund të jenë me interes për konsumatorin si kërkuar i informacionit.

- Kërkesa për qasje të lirë në informacione të karakterit publik mund të paraqitet në mënyrë elektronike ose me shkrim;
- Qasja në informacione mund të bëhet me zgjedhjen e parashtruesit të kërkesës në një nga mënyrat e mëposhtme: gojore, me shkrim apo në formë elektronike;
- Çdo parashtrues i kërkesës në bazë të kërkesës ka të drejtën e qasjes në informacionin me të cilin disponon poseduesi i informacionit, përmes këqyrjes, transkriptimit apo qasjes elektronike;

- Nëse subjekti, tek i cili është paraqitur kërkesa e konsumatorit, nuk disponon me informacionin e kërkuar, atëherë ai është i obliguar që menjëherë, dhe jo më vonë se tre ditë nga dita e pranimit të kërkesës, ta përcjellë të njëjtën deri tek poseduesi i informacionit, i cili, sipas përmbajtjes së kërkesës, është posedues i informacionit dhe për këtë duhet ta informoj parashtruesin e kërkesës.

Afati i fundit për t'iu përgjigjur kërkesës është 20 ditë nga dita e pranimit të kërkesës, por nëse bëhet fjalë për kërkesë të ndërlikuar, atëherë afati mund të zgjatet deri në 30 ditë.

Në rast se poseduesi i informacionit nuk i mundëson parashtruesit të kërkesës qasje në informacionin e kërkuar, pjesërisht i mundëson qasje në informacion, apo nuk përgatit ose parashtruesit të kërkesës nuk ia dorëzon vendimin, atëherë parashtruesi i kërkesës, në afat prej 15 ditësh, ka të drejtë të parashtrtoj ankesë tek Agjencia.

- Kur qasja në informacione realizohet përmes këqyrjes, **në këtë rast këqyrja është falas**, ndërsa kur qasja në informacion bëhet përmes transkriptimit, fotokopjes apo regjistrimit elektronik të informacionit, konsumatori (parashtruesi i kërkesës) **paguan tarifë në shumën e kostove materiale.**

Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtrësive dhe propozimeve, në sferën konsumatore

- Konsumatori mund të shfrytëzoj të drejtën e tij për të parashtruar parashtrësë, e cika ka qëllim mbrojtjen dhe ushtrimin e të drejtave dhe interesave të tij, interesave publike të përcaktuara në ligj, apo me qëllim të inicimit të ndonjë iniciative tjetër me interes publik.
- Parashtruesi i parashtrësës, respektivisht propozimit mund të jetë çdo **person fizik apo juridik.**
- Parashtruesi i parashtrësës, respektivisht propozimit nuk mund të thirret në përgjegjësi dhe as të vuaj ndonjë pasojë të dëmshme për shkak të parashtrimit të parashtrësës, respektivisht propozimit dhe shprehjes së pikëpamjeve dhe mendimeve, përveç nëse me këtë është kryer vepër penale.
- Parashtrësat, respektivisht parashtrësat mund të parashtrohen në formë të shkruar, gojarisht në procesverbal, individualisht apo kolektivisht.
- Për parashtrësë, respektivisht propozime nuk paguhet taksë.
- Organi i cili i shqyrton parashtrësat dhe propozimet është i detyruar që pas pranimit të tyre, ta evidentoj parashtrësën, respektivisht propozimin, menjëherë ta shqyrtoj dhe të veproj në përputhje me këtë ligj

- Kur organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet vlerëson se me parashtresën, respektivisht propozimin ngritën çështje të cilat janë nën kompetencën e tij, i njëjti i shqyrton ato, gjegjësisht merr masa për zgjidhjen e tyre, ndërsa në rast se për këtë është kompetent ndonjë organ tjetër, atëherë parashtresën, respektivisht propozimin ia dërgon organit kompetent. Për dërgimin e parashtresës, respektivisht propozimit menjëherë e informon parashtresuesin.
- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet, nuk i shqyrton parashtresat, respektivisht propozimet anonime, përveç nëse bëhet fjalë për çështje me interes publik i përcaktuar në ligj.
- Organi i cili shqyrton parashtresat dhe propozimet është i detyruar që brenda 30 ditësh nga dita e pranimit të parashtresës, respektivisht propozimit, t'i përgjigjet parashtresuesit në lidhje me bazueshmërinë dhe rezultatet e shqyrtimit.

Informacione të dobishme për konsumatorit

Në rast të ballafaqimit me probleme në lidhje me ushtrimin e të drejtave të tyre, konsumatorët mund t'i drejtohen:

- Inspektoratit shtetëror të tregut (Në faqen oficiale të internetit. ISHT ka formular për denoncim në ISHT, përmes të cilit konsumatori mund të paraqesë kërkesën e tij);
- Agjencisë së ushqimit dhe Drejtorisë së veterinarisë;
- Inspektoratit shtetëror sanitar dhe shëndetësor;
- Inspektoratit shtetëror për mjedis jetësor
- Këshilla në lidhje me ushtrimin e të drejtave të tyre, konsumatorët mund të kërkojnë edhe nga Organizata e konsumatorëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut – OKM Shkup.