



ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА  
ПОТРОШУВАЧИТЕ  
[www.zastitanapotrosuvaci.mk](http://www.zastitanapotrosuvaci.mk)



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

# UDHËZUES PËR TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATAT E KREDISË KONSUMATORE



НОРДИСКА  
ПОДДРШКА  
ЗА НАПРЕДОК НА  
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ  
за економски односи



СЕКРЕТАРИЈАТ  
за надворешни односи

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY  
Belgrade



Шведска  
Sverige



UNOPS  
Спогодбени на програмата



INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM – IHSE

**UDHËZUES PËR**  
TË DREJTAT E KONSUMTORËVE NË KONTRATAT E KREDISË  
KONSUMATORE

Shkup, 2020

## Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – IHSE

[www.isie.org.mk](http://www.isie.org.mk)

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

Lektura: **m-r Liljana Jovanovska**

Dizajni: **Marija D. Tutkovska**

Shtypi: **Stobi DOOEL**

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). Përmbajtja 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 PROJEKTIT

---

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, IHSE e përgaditi këtë Udhëzues, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e tyre si konsumatorë.

## Përmbajtja

---

|                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Informacione hyrëse . . . . .                                                                                                                              | 5  |
| Kuptimi ligjor i termave themelore në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore . . . . .                                | 6  |
| Marrëdhëniet kontraktore në të cilat konsumatorët janë të mbrojtur sipas Ligjit për mbrojtje të konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore . . . . . | 7  |
| Detyrimet e kreditorit ndaj konsumatorit . . . . .                                                                                                         | 8  |
| Detyrimi i kreditorit për të dhënë informacione parakontraktore në rast të lidhjes së kontratës në telefon ose mjet tjetër për komunikim me zë: . . . . .  | 10 |
| Detyrimet të cilat kanë të bëjnë me vlerësimin e aftësisë kreditore të konsumatorit . . . . .                                                              | 10 |
| Informacionet që duhet ti përmbajë kontrata e kredisë konsumatore . . . . .                                                                                | 11 |
| Të drejtën e konsumatorit të tërhiqet nga kontrata e kredisë . . . . .                                                                                     | 13 |
| Shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit . . . . .                                                                                                    | 14 |
| Zgjidhja jashtëgjyqësore e kontesteve dhe juridiksioni i institucioneve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve . . . . .                             | 14 |
| Procedura e mbrojtjes së konsumatorëve para kreditorëve – ushtrimi i të drejtës së tërheqjes nga kontrata e kredisë konsumatore . . . . .                  | 15 |
| Instrumentet ligjore për mbrojtjen e konsumatorit në një kuptim më të gjerë . . . . .                                                                      | 16 |
| Përfitimet nga Ligji për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore . . . . .                                                                          | 17 |
| Përfitimet nga Ligji për qasje të lirë në informacione të karakterit publik, në sferën konsumatore . . . . .                                               | 18 |
| Përfitimet nga Ligji për shqyrtimit e parashtresave dhe propozimeve, në sferën konsumatore . . . . .                                                       | 19 |

## Informacione hyrëse

Udhëzuesi me titull "Të drejtat e konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore", ka për qëllim në mënyrë gjithëpërfshirëse, praktike, koncize dhe të qartë të paraqet të drejtat e konsumatorëve në kontrata e kredisë konsumatore, në përputhje me rregullat ligjore përkatëse dhe të zbatueshme në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Specifika e rregullativës ligjore që rregullon këtë çështje lind nga fakti se kjo çështje është rregulluar në më shumë ligje, ndër të cilat rol thelbësor ka Ligji për mbrojtje e konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 51/2011, 145/2015, 23/2016 и 20/2019; në tekstin e mëtejshëm do të përdorim shkurtesën LMKGjKKK).

Për gjithçka që nuk është rregulluar nga LMKGjKKK, në kontratën për kredinë konsumatore do të zbatohet Ligji për marrëdhëniet e detyrimeve ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 dhe 123/2013; në tekstin e mëtejshëm do të përdorim shkurtesën LMD). Ndërsa në pjesën e mbrojtjes së konsumatorëve, zbatim gjejnë dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 dhe 140/2018).

Udhëzuesi është strukturuar në mënyrë që të përmbledh të gjitha të drejtat themelore të konsumatorëve në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Përqendrimi i përmbajtjes së "Udhëzuesit", është në detyrimet e kreditorëve ndaj konsumatorëve, veçanërisht në pjesën e lidhjes së marrëveshjeve dhe realizimin e drejtave të tyre për mbrojtje.

## Kuptimi ligjor i termave themelore në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore



### "Kreditor"

është banka ose shoqëri tjetër tregtare ose tregtar individual i cili në kuadër të veprimtarisë së vet të regjistruar, i jep ose premton se do t'i japë kredi konsumatorit.

### "Konsumator"

është person fizik i cili lidh marrëveshje të kredisë konsumatore në përputhje me Ligjin për mbrojtje të konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore, për realizimin e qëllimeve që nuk lidhen me kryerjen e veprimtarisë tregtare, afariste apo profesionale.

### "Kontratë e kredisë konsumatore"

është marrëveshje me të cilën kreditori jep ose premton se do t'i japë kredi konsumatorit në formë të huasë, tejkalimin e gjendjes në llogari, pagesë të prolonguar të prodhimeve dhe shërbimeve, lizingut financiar ose shërbime të ngjashme financiare, përveç marrëveshjeve për dhënie të shërbimeve të vazhdueshme ose për furnizimin me prodhime të llojit të njëjtë, te të cilat pagesa bëhet në këste gjatë periudhës së dhënies së shërbimeve dhe furnizimit me prodhime.





**"Ndërmjetësues i kredisë"** është personi fizik ose juridik i cili nuk është kreditor dhe në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare, afariste ose profesionale, për kompensim kryen një ose më shumë prej aktiviteteve në vijim:

- Prezanton ose ofron kontratë të kredisë konsumatore
- U ndihmon konsumatorëve të ndërmarrin aktivitete përgatitëse edhe për kontrata të tjera të kredisë, veç kredisë konsumator, ose
- Lidhë kontratë të kredisë konsumatore në emër dhe për llogari të kreditorit.

### **Marrëdhëniet kontraktore në të cilat konsumatorët janë të mbrojtur sipas Ligjit për mbrojtje të konsumatorëve në kontratat e kredisë konsumatore**



Regjimi juridik i LMKGjKKK nuk zbatohet në:

- Kontratat e kredisë që janë të siguruara me hipotekë të pronës së patundshme ose të drejtave të tjera të pronës së patundshme;
  - Kontrata të kredisë qëllimi i së cilave është fitimi ose mbajtja e të drejtës së pronësisë së tokës ose ndërtesës, e cila është e ndërtuar ose është ende në ndërtim;
  - Kontratat të kredisë në shumën më të lartë se 75.000 euro në kundërvlerë në denarë;
- Kontrata për lizing ose qerra të sendeve në cilat me vet kontratën ose me kontratë të veçantë nuk është paraparë obligim për blerjen e sendit në fund të afatit kontraktues. Do të konsiderohet që ekziston obligim për blerjen edhe nëse vetëm kreditori në mënyrë të njëanshme ka vendosur ashtu;
  - Kontratë të kredisë në formë të tejkallimit të lejuar me afat pagimi prej një muaji;
  - Kontrata të kredisë për të cilat nuk paguhet interes dhe shpenzime të tjera dhe kontrata të kredisë në të cilat kredia duhet të kthehet në afat tre muajsh dhe me pagimin e kompensimeve të vogla ose të parëndësishme;
  - Kontratë të kredisë në të cilat punëdhënësi, jashtë veprimtarisë së tij tregtare, ua lejon të punësuarve pa interes ose me shkallë vjetore të shpenzimeve të totale të jenë më të ulëta se ato që janë aktuale në treg dhe të njëjtat nuk u ofrohen publikut me të gjërë;
  - Kontratat e kredisë që lidhen me persona juridikë të cilën kryejnë veprimtari të shërbimeve me letra me vlerë në pajtim me Ligjin për letra me vlerë ose me bankat, me qëllim që t'i mundësohet investitorit të kryen transaksion që lidhet me një ose me më shumë letra me vlerë në pajtueshmëri me Ligjin për letra me vlerë, nëse personat juridikë ose banka që e lejon kredinë janë të përfshira në transaksionin e tillë;

- Kontrata të kredisë të cila janë rezultat i ujdisë gjyqësore ose ujdisë para organeve të administratës shtetërore, si dhe i pagesës së shtyrë në bazë të një dokumenti ekzekutiv me ndërmjetësimin e përmbaruesit;
- Kontrata të kredisë për pagimin e shtyrë të një huaje ekzistuese, duke mos paguar shpenzimet dhe
- Kontrata të kredisë që kanë të bëjnë me hua të lejuara për një grup të caktuar të caktuar të popullatës që është në interes të shtetit, me interes më të ulët se ato që janë aktuale në treg, ose pa interes, ose me kushte të ndryshme që janë më të volitshme për konsumatorët dhe me interes të cilat nuk janë më të larta se ato aktuale në treg.

## Detyrimet e kreditorit ndaj konsumatorit

Një prej detyrimeve themelore të kreditorit ndaj konsumatorit, është obligimi të njihet konsumatori me kushtet e kredisë, para se të lidhet marrëveshja. Ky detyrim rrjedh prej më shumë ligjeve përkatëse, mes tyre edhe LMKGjKKK.

Detyrimet për informimin e konsumatorit sipas

- Detyrimi për njohjen me informata **standarde** që duhet të përfshihen në reklamimin

Në informata standarde që duhet t'i jepen konsumatorit përfshihen:

- normën e interesit, fikse apo e ndryshueshme ose të dyjat, me detaje për të gjitha kostot e kredisë konsumatore;
- Koston e plotë që e paguan konsumatori dhe shuma e kësteve, kur është e aplikueshme.
- Shumën totale të kredisë;
- Kohëzgjatjen e kredisë konsumatore, kur është e aplikueshme;
- normën vjetore të shpenzimeve totale;
- Vlerën e pagesave me para të gatshme dhe vlerën e çfarëdo pagesave avancë, në rast të kredisë në formë të pagesës së shtyrë për mallra dhe shërbime të caktuara;

Detyrimim për lidhjen e një marrëveshjeje përfundimtare, si kusht për marrjen e një kredie ose për marrjen e kredisë sipas kushtetve të reklamimit, duhet të përcaktohet në mënyrë të qartë, precize dhe të dukshme, se bashku me normën vjetore të kostove totale.

---

## Detyrimi për dhënien e informatave parakontraktore

---

Konsumatori duhet të njihet me informata parakontraktore, para se të pranon **ofertën**, ose të lidhë kontratë të kredisë, edhe atë:

- Llojin e kredisë;
- Emrin dhe mbiemrin, gjegjësisht emrin dhe adresën e kreditorit dhe aty ku është e aplikueshme, ndërmjetësuesin e kredisë;
- Vlerën totale të kredisë dhe kushtet për shfrytëzimin e saj;
- Kohëzgjatjen e kredisë
- Mallin ose shërbimin dhe çmimin në para të gatshme, në rast të kredisë në formë të pagesave të shtyra për disa lloje të caktuara të mallrave dhe shërbimeve dhe kontrata të ndërlidhura të kredisë;
- Normën e interesit, kushtet në të cilat është rregulluar zbatimi i normës së interesit, dhe kur është e aplikueshme çdo indeks dhe normë reference të normës fillestare të normës së interesit, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e normës së interesit;
- Normën vjetore të shpenzimeve totale dhe shumën e plotë të cilën e paguan konsumatori, të paraqitura përmes një mostre reprezentative në të cilën janë të theksuara të gjitha supozimet për llogaritjen e normës vjetore të shpenzimeve totale;
- Vlerën e çdo kësti, numrin e kësteve dhe kur është e aplikueshme rrjedhjen e maturimit të kësteve të cilat konsumatori duhet ti paguan;
- Kur është e aplikueshme, kostot për mbajtjen e një ose më shumë llogarive në të cilën evidentohen transaksionet e lëvrimit të kredisë dhe të pagesave të pjesës së shfrytëzuar të kredisë, përveç nëse hapja e një llogarie është opsionale, si dhe kostot për shfrytëzimin e njëres prej mjeteve për lëvrimin dhe pagesa të pjesës së shfrytëzuar të kredisë, dhe kostot e tjera që rrjedhin prej kontratës së kredisë dhe kushtet në të cilat këto kosto mund të ndryshojnë;
- Ekzistimi i kostove noteriale që i paguan konsumatori gjatë lidhjes së kontratës, kur është e aplikueshme;
- Detyrimi, nëse ekziston për lidhjen e një kontrate për shërbime plotësuese të lidhura me kontratën e kredisë konsumatore, siç është kontrata e sigurimit, nëse lidhja e kësaj kontrate është e detyrueshme për marrjen e kredisë ose për marrjen e kredisë sipas kushteve të reklamuar;
- Normën e interesit të aplikueshme në rast të pagesave me vonesë, kushtet për ndryshimin (përshtatjen) e saj dhe kostot për mospërmbushjen e detyrimit;
- Paralajmërim për pasojat e mospagesës së kësteve;
- Garancitë për kredinë, kur është e aplikueshme;

- Ekzistimi ose mungesa e drejtës së tërheqjes nga kontrata;
- E drejta e shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit dhe e drejta e kreditorit për kompensim dhe mënyra e llogaritjes së kompensimit;
- E drejta e konsumatorit për t'u informuar menjëherë dhe falas për rezultatin e analizës së aftësisë së tij kreditore të fituar nga të dhënat e mara nga baza e të dhënave;
- E drejta e konsumatorit që në kërkesë të tij të marrë falas një kopje të kontratës së kredisë konsumatore;
- Afatin në të cilën kreditori është i obliguar me informacionin parakontraktor, kur është e aplikueshme.

### **Detyrimi i kreditorit për të dhënë informacione parakontraktore në rast të lidhjes së kontratës në telefon ose mjet tjetër për komunikim me zë:**

Në rast të komunikim **në telefon ose ndonjë mjet tjetër të komunikimit me zë në largësi**, kreditori është i obliguar që konsumatorit t'i a kumtojë informacionet për:

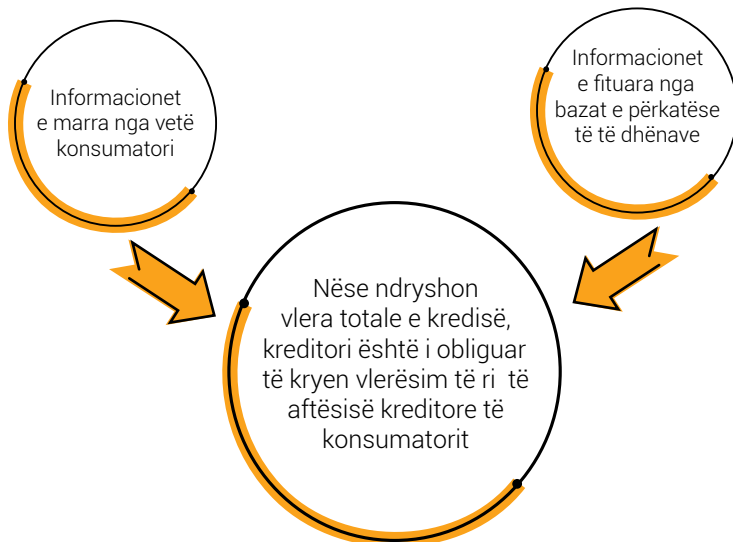


- Vlerën totale të kredisë dhe kushtet për shfrytëzimin e saj;
- Kohëzgjatjen e kredisë;
- Mallin ose shërbimin dhe çmimin në para të gatshme, në rast të kredisë në formë të pagesave të shtyra për disa lloje të caktuara të mallrave dhe shërbimeve dhe kontrata të ndërlidhura të kredisë;
- Normën e interesit, kushtet në të cilat është rregulluar zbatimi i normës së interesit, dhe kur është e aplikueshme çdo indeks dhe normë reference të normës fillestare të normës së interesit, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e normës së interesit. Nëse në periudha të ndryshme aplikohen norma të interesit të ndryshme, atëherë të gjitha informacionet e cekura më lartë deklarohen për secilën normë interesi në veçanti.

### **Detyrimet të cilat kanë të bëjnë me vlerësimin e aftësisë kreditore të konsumatorit**

Para se të lidhë kontratë të kredisë konsumatore, **kreditori duhet të vlerësojë aftësinë për kredimarrje të konsumatorit** në bazë të:

## Informacionet që duhet ti përmbajë kontrata e kredisë konsumatore



Kontrata e kredisë konsumatore lidhet me shkrim **ose përmes një mediumi tjetër të përshershëm**, në kopje të mjaftueshme për të gjitha palët kontraktuese.

Kontrata e kredisë, përveç kontratës tejkalimin e gjendjes në llogari, **në mënyrë të qartë dhe precize i përmban informacionet** minimale, siç janë:

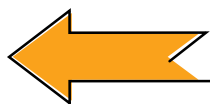
- Llojin e kredisë;
- Emrin dhe mbiemrin, gjegjësisht emrin dhe adresën e kreditorit dhe aty ku është e aplikueshme, ndërmjetësuesin e kredisë;
- Kohëzgjatjen e kredisë;
- Vlerën totale të kredisë dhe kushtet për shfrytëzimin e saj;
- Vlerën e mallrave dhe shërbimeve të caktuara, në rast të kredisë në formë të pagesave të shtyra për disa lloje të mallrave ose shërbimeve të caktuara ose kontratave të ndërlidhura të kredisë;
- Normën e interesit, kushtet në të cilat është rregulluar zbatimi i normës së interesit;
- Normën vjetore të shpenzimeve totale dhe shumën e plotë të cilën e paguan konsumatori, të llogaritur në kohën e lidhjes së kontratës së kredisë, kur janë të theksuara të gjitha supozimet që përdoren për llogaritjen e normës së interesit;
- Vlerën e çdo kësti, numrin e kësteve dhe kur është e aplikueshme rrjedhjen e maturimit të kësteve;

- Të drejtën e konsumatorit në kërkesë të tij, falas të marrë, gjatë pagesës së kryegjësë së kontratës së kredisë me kohëzgjatje fikse, në cilën do kujt gjatë kohëzgjatjes së kontratës së kredisë, raport me të dhënat për këstet dhe afatit të maturimit të tyre dhe kushtet në lidhje me pagesën e këtyre vlerave, pasqyrë të çdo pagesë me të dhëna për kryegjënë, interesin e kalkuluar në bazë të normës së interesit, dhe kur është e aplikueshme edhe kostot shtesë;
- Periudhën dhe kushtet për pagimin e interesit dhe kostove, nëse interesat dhe kostot paguhen pa shlyerjen e kryegjësë;
- Detyrimi për lidhjen e kontratës për shërbime plotësuese të lidhura me kontratën e kredisë konsumatore, siç është kontrata e sigurimit, nëse lidhja e kësaj kontrate është e detyrueshme për marrjen e kredisë ose për marrjen e kredisë sipas kushteve të reklamuar;
- Kamatëvonesat në kohën e lidhjes së kontratës së kredisë, kushtet për përshtatjen e saj dhe kostot për mosplotësimin e detyrimeve të pagesave;
- Paralajmërim për pasojat e mospagesës së kësteve;
- Sipas nevojës, deklaratë që kostot noteriale do ti mbulon konsumatori;
- Garancitë dhe sigurimin për kredinë, nëse ka;
- Ekzistimin ose mungesën e të drejtës së tërheqjes nga kontrata e kredisë, periudhën në të cilën kjo e drejtë mund të ushtrohet dhe kushtet e tjera për zbatimin e saj, përfshirë këtu edhe të informacionet që kanë të bëjnë me detyrimin e konsumatorit të paguan vlerën e pjesës së shfrytëzuar të kryegjësë dhe normën e interesit ditor;
- Të drejtat që rrjedhin nga kontrata e ndërlidhur e kredisë dhe kushtet për zbatimin e tyre;
- Të drejtën për shlyerjen para afatit të maturimit të kredisë, procedura për shlyerjen dhe të drejtën e kreditorit në kostot për shlyerjen para afatit të maturimit të kredisë dhe mënyrën e llogaritjes së këtyre kostove;
- Procedurën për realizimin e drejtës për tërheqjen nga kontrata e kredisë;
- Të drejtën e zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontesteve dhe mënyrën e ushtrimit të kësaj të drejtë;
- Emrin dhe selinë e organit mbikëqyrës, kur është e aplikueshme;
- Informacione të ndryshme kontraktore, kur është e aplikueshme.

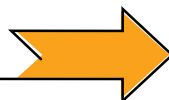
## Të drejtën e konsumatorit të tërhiqet nga kontrata e kredisë

A është e mundur dhe në cilat kushte konsumatori mund të tërhiqet nga kontrata e kredisë?

Konsumatori mund të tërhiqet nga kontrata e kredisë pa dhënë ndonjë arsye për këtë qëllim, në afat prej 14 ditëve. Afati fillon:



nga dita kur konsumatori mer dijeni kushtet dhe informacionet e kontratës, nëse ajo ditë është më vonë se dita e lidhjes së kontratës



nga dita e arritjes së marrëveshjes

## Informimi i konsumatorit për normat e interesit

Konsumatori duhet të njoftohet për çdo ndryshim në normën e interesit të kredisë, me shkrim ose përmes një mediumi tjetër të përhershëm përpara se jo të hyjë në fuqi. Njoftimi duhet të përmban të dhëna për vlerën e pagesave pas ndryshimit të normës së interesit si dhe detaje për numrin dhe periudhën e pagesave, nëse ato ndryshojnë.



## Shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit

A mundet konsumatori të  
shlyen kredisë para afatit  
të maturimit dhe në cilat  
kushte?

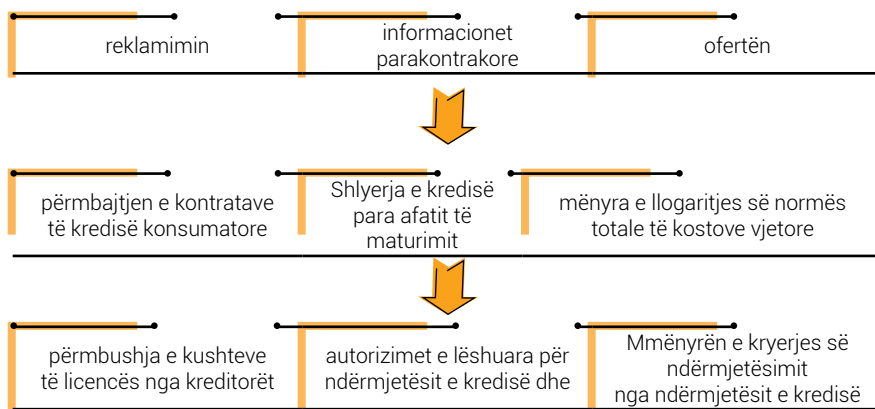
→ Konsumatori në çdo kohë ka të drejtën e shlyerjes së plotë ose të pjesshme të kredisë para maturimeve të detyrimeve të tij pa kosto plotësuese, sipas kontratës së kredisë. Në këtë rast ka të drejtë të uljes së kostove totale të kredisë, e cila përbëhet prej interesit dhe kostove të tjera për periudhën e mbetur e kohëzgjatjes së kontratës së kredisë.

→ Në rast të shlyerjes para afatit të maturimit të kredisë, kreditori ka të drejtë në një kompensim të drejtë për kostot që lidhen drejtpërdrejt me shlyerjen para afatit të maturimit të kredisë. Ky kompensim nuk guxon të tejkalojë 1% e vlerës së kredisë së shlyer para afateve të maturimit, nëse periudha ndërmjet shlyerjes para afatit të maturimit dhe afatit të zgjatjes së kontratës së kredisë bëhet në periudhë më të gjatë se një vit nga kohëzgjatja e kontratës së kredisë, përkatësisht jo me shumë se 0.5%, nëse shlyerja para afatit të maturimit ndodh në periudhë jo më gjatë se një vit nga afati i kohëzgjatjes së kontratës së kredisë.

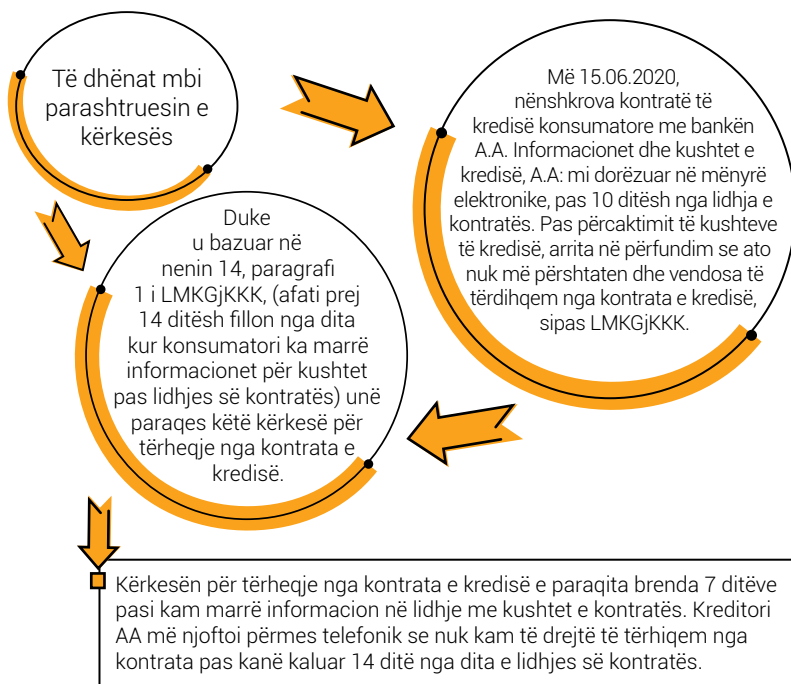
## Zgjidhja jashtëgjyqësore e kontesteve dhe juridiksioni i institucioneve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve

- Kreditorët dhe konsumatorët do të përpiqen të kontestet e t'i zgjidhin duke harmonizuar qëndrimet, duke shlyer kërkesat, me ndërmjetësim ose me mete tjera paqësore. Në rast të mos zgjidhjes së kontestit, palët e kontraktuara mund të zgjidhin kontestin para gjyqeve përkatëse në Republikën e Maqedonisë së Veriut.
- Në rast të shkeljes së të drejtave të konsumatorit nga kreditori - banka, konsumatori mund të drejtohet të Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut, e cila **nuk është kompetente** për të zgjidhur kontestin, por është e autorizuar të kryejnë **mbikëqyrje** mbi zbatimin e rregullore që rregullojnë të drejtat e konsumatorëve, në përputhje me Ligjin për Bankën Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut ose në përputhje me ndonjë ligj tjetër përkatës.
- Mbikëqyrje inspektuese ndaj kreditorëve që veprojnë në bazë të licencës së lëshuar nga Ministria e Ekonomisë kryen Inspektorati Shtetëror i Tregut përmes inspektorëve të tregut. **Mbikëqyrje inspektuese kryhet me kërkesë të konsumatorit, Organizatës për Mbrojtje të Konsumatorëve dhe sipas detyrës zyrtare.**

## Mbikëqyrje inspektuese përfshin kontrollin mbi:



## Procedura e mbrojtjes së konsumatorëve para kreditorëve – ushtrimi i të drejtës së tërheqjes nga kontrata e kredisë konsumatore



---

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

---

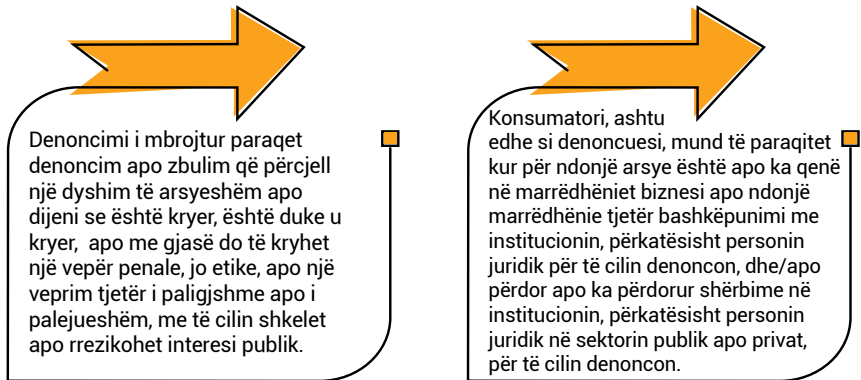
Në legjislacionin e Maqedonisë, janë të para edhe baza të tjera ligjore për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit para institucioneve përkatëse shtetërore dhe organeve rregullatore, edhe atë: Ligji për mbrojtjen e denoncuesve („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 196/2015 dhe 35/2018, **në 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 LQLIKP**) dhe Ligji për shqyrtimin e parashtrësave 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 aktivizimit qytetarë, në aspekt të përmirësimit të gjendjes së sferës së konsumit në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

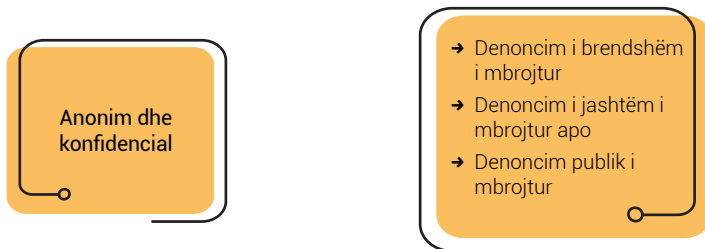


## Përfitimet nga Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve, në sferën konsumatore

Sipas LMD:

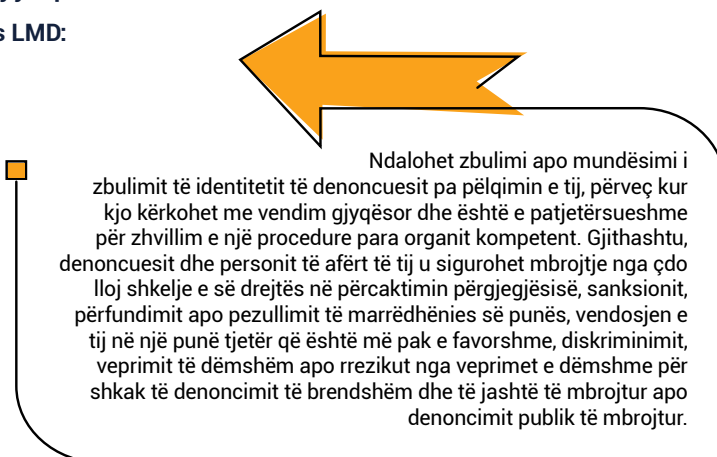


**Denoncimi sipas LMD mund të jetë:**



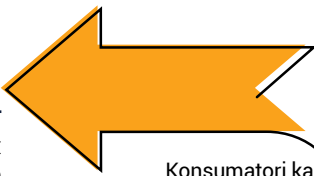
**Mbrojtja speciale e denoncuesve!**

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.



Konsumatori ka të drejtë të kërkojë çdo informacion të karakterit publik, i cili është i përcaktuar si informacion në çfarë do forme që e ka krijuar apo e ka në dispozicion poseduesi i informacionit, në përputhje me kompetencat e tij.

### **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 (dokumente) të cilat mund të jenë me interes për konsumatorin si kërkues 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 parashtoj 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 parashtrimin të parashtrësës, respektivisht propozimit dhe shprehjes së pikëpamjeve dhe mendimeve, përveç nëse me këtë është kryer veprë penale.
- Parashtrësas, respektivisht parashtrësas mund të parashtrohen në formë të shkruar, gojshme në procesverbal, individualisht apo kolektivisht.
- Për parashtrësë, respektivisht propozime nuk paguhet taksë.
- Organi i cili i shqyrton parashtrësas 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 parashtruesin.
- 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 parashtruesit në lidhje me bazueshmërinë dhe rezultatet e shqyrtimit.