

# LIGJ

Nr. 9902, datë 17.4.2008<sup>1</sup>

## PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

Në mbështetje të neneve 78 dhe 83 pika 1 të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI  
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

PJESA I  
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1  
Objekti

Qëllimi i këtij ligji është mbrojtja e interesave të konsumatorëve në treg, si dhe përcaktimi i rregullave dhe ngritja e institucioneve përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.

---

<sup>1</sup> Ky ligj është botuar në FZ nr. 61/2008 dhe është i azhurnuar me:

Ligjin **no.10444** date 14.07.2011 "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i përafuar pjesërisht me:

- Direktivën 2008/48/KE të Parlamentit Europian dhe Këshillit, datë 23 prill 2008 "Mbi marrëveshjet e kredisë për konsumatorët, e cila shfuqizon Direktivën e Këshillit 87/102/EEC". Numri CELEX: 32008L0048, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Europian, Seria L, nr.133, datë 22.5.2008, faqe 66 - 92.

- Direktivën 2008/122/KE të Parlamentit Europian dhe Këshillit, datë 14 janar 2009 "Mbi mbrojtjen e konsumatorit, në lidhje me disa aspekte të kontratave me më shumë se një pronë, të produkteve të pushimeve afatgjata, rishitjes dhe shkëmbimit". Numri CELEX: **32008L0122**, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Europian, Seria L, nr.33, datë 3.2.2009, faqe 10-30. [FZ 103/2011]

Ligjin **no.15/2013** date 104.02.2013 "Per disa shtesa dhe ndryshime ne Ligjin 9902 datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar. FZ nr. 29/20013

Ligjin **no.71/2018**, datë 18.10.2018, "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar, i përafuar pjesërisht me:

- Direktivën 2011/83/BE të Parlamentit Europian dhe Këshillit, datë 25 tetor 2011, "Mbi të drejtat e konsumatorit, e cila ndryshon Direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe Direktivën 1999/44/KE të Parlamentit Europian dhe të Këshillit dhe që shfuqizon Direktivën e Këshillit 85/577/KEE dhe Direktivën 97/7/KE të Parlamentit Europian dhe Këshillit", të ndryshuar. Numri CELEX 32011L0083, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Europian, Seria L, nr.304, datë 22.11.2011, faqe 64 - 88.

- Direktivën 2013/11/BE të Parlamentit Europian dhe Këshillit, datë 21 maj 2013, "Për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve, e cila ndryshon Rregulloren (KE) Nr. 2006/2004 dhe Direktivën 2009/22/KE", (Direktiva për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM) konsumatore); numri CELEX: 32013L0011, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Europian, seria L, nr.165, datë 18.06.2013, fq.63-79.

## Neni 2 Fusha e zbatimit<sup>2</sup>

Ky ligj përfshin të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve, që kanë të bëjnë me mallrat e konsumatorëve apo shërbime.

Zbatimi i dispozitave të këtij ligji nuk cenon zbatimin e dispozitave ligjore që rregullojnë sektorët e veçantë, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi. Dispozitat e këtij ligji zbatohen dhe për ato çështje që nuk rregullohen nga legjislacioni i posaçëm.

## Neni 3 Përkufizime

Në këtë ligj termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “Çmim për njësi i mallit” është çmimi përfundimtar, përfshirë TVSH-në dhe të gjitha taksat e tjera, për një kilogram, një litër, një metër, një metër katror, një metër kub të mallit, ose për një njësi sasive të veçantë, të ndryshme nga to, pjesë e njësisive ligjore të matjes, të përdorura në Republikën e Shqipërisë, që ka lidhje me tregtimin e mallrave specifike.

Kur natyra e mallit nuk e lejon përdorimin e njësisive të sipërpërmendura, çmim për njësi i mallit do të konsiderohet çmimi për mallin e shitur si një artikull të veçantë ose më vete.

2. “Çmim i shitjes së mallit” është çmimi përfundimtar për një njësi të mallit ose për sasinë e dhënë të tij, përfshirë TVSH-në dhe të gjitha taksat e tjera.

3. “Garanci tregtare” është çdo zotim i tregtarit ose prodhuesit (garantuesit) ndaj konsumatorit, përveç detyrimit të tij ligjor lidhur me garantimin e përputhshmërisë, për të rimbursuar çmimin e paguar ose për të zëvendësuar, riparuar apo për t’u bërë shërbim mallrave, në çdo lloj mënyre, nëse ato nuk i plotësojnë specifikimet apo kërkesat e tjera, që nuk kanë të bëjnë me detyrimin ligjor të përputhshmërisë, të parashikuara në deklaratën e garancisë ose në publicitetin përkatës, të disponueshëm deri në kohën e lidhjes së kontratës.<sup>3</sup>

4. “Vendosje në treg” është bërja e disponueshme, për herë të parë, në tregun shqiptar.

5. “Bërje e disponueshme e produktit në treg” është çdo furnizim në tregun shqiptar i produktit në rrjedhën e një veprimtarie tregtare, për shpërndarje, konsum ose përdorim të produktit, me ose pa pagesë.

6. “Konsumator” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose ushtrimin e profesionit.<sup>4</sup>

7. “Mall për konsumatorët”, më poshtë mall, është çdo send i luajtshëm, i trupëzuar, me përjashtim të sendeve që janë objekt i shitjes së detyrueshme apo të një forme tjetër të parashikuar me ligj. Uji, gazi dhe energjia do të konsiderohen si mallra, në kuptim të këtij ligji, kur vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo në një sasi të caktuar.<sup>5</sup>

7.1 “Mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit” janë mallra të parafabrikuara, të bëra në bazë të zgjedhjes personale apo vendimit të konsumatorit.<sup>6</sup>

<sup>2</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011 dhe nr. 71/2018.

<sup>3</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>4</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011 dhe nr. 71/2018.

<sup>5</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>6</sup> Shtuar me ligjin nr. 71/2018.

8. “Mallra të rezervuara” janë mallrat, që veçohen nga të tjerat prej shitësit, për t’i shërbyer një kategorie të përcaktuar personash, për të cilat tregtari ose shitësi është shprehur paraprakisht.

9. “Dorëzim i mallit” është marrja fizike e mallit në posedim nga konsumatori, vetëm në rast se palët nuk kanë rënë dakord ndryshe.

10. “Parullë” është motoja, që shoqëron mesazhin e publikimit ose të njoftimit.

11. “Publicitet” është çdo formë prezantimi për tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, për të promovuar furnizimin e mallrave apo shërbimeve, përfshirë edhe të drejtat dhe detyrimet.

12. “Subjekti që promovon mallrat ose shërbimet e tij” janë prodhuesit, shitësit ose ofruesit e shërbimeve, që bëjnë publicitet për mallrat dhe shërbimet e tyre.

13. “Shërbime” janë shërbimet e përcaktuara për t’iu ofruar konsumatorëve, sipas çdo mënyre të parashikuar në Kodin Civil.

14. “Tregtar” është çdo person fizik ose juridik privat ose publik,<sup>7</sup> i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit.

15. “Praktikë tregtare” është çdo veprim, përjashtim, mënyrë sjelljeje ose përfaqësim, komunikim tregtar, përfshirë këtu publicitetin dhe tregtimin nga tregtari, që lidhet drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e një malli apo shërbimi te konsumatorët.

15.1. “Ftesë për blerje” është një komunikim tregtar, që tregon në një mënyrë të përshtatshme, nëpërmjet mjeteve të përdorura të komunikimit tregtar, karakteristikat e produktit apo të shërbimit dhe çmimin, duke i mundësuar në këtë mënyrë konsumatorit kryerjen e blerjes;<sup>8</sup>

16. “Kod i sjelljes” është një marrëveshje ose paketë rregullash të pasanksionuara në ligje, rregullore apo dispozita administrative, e cila përcakton sjelljen e tregtarëve, që marrin përsipër t’i binden kodit për një ose më shumë praktika të veçanta tregtare ose sektorë biznesi.

17. “Prodhues” është çdo person fizik apo juridik, sipas përkufizimit të bërë në ligjin nr. 9779, datë 16.7.2007 “Për sigurinë e përgjithshme, kërkesat thelbësore dhe vlerësimin e konformitetit të produkteve joushqimore” .

18. “Shitje promovionale” është shitja e një sasive të caktuar malli të një prodhuesi, në një vend dhe në një kohë të veçantë, me një çmim më të ulët se çmimi i mallit në shitje të rregullt.

19. “Mjet i qëndrueshëm” është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.<sup>9</sup>

20. “Kontratë shitjeje” është çdo kontratë, sipas së cilës tregtari kalon ose merr përsipër të kalojë pronësinë e mallrave te konsumatori, i cili paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin e tyre. Objekt i kësaj kontrate janë mallrat dhe, sipas rastit, dhe shërbimet që i shoqërojnë ato.<sup>10</sup>

21. “Kontratë shërbimi” është çdo kontratë e ndryshme nga një kontratë shitjeje, sipas së cilës tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë një shërbim te konsumatori,

<sup>7</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>8</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>9</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>10</sup> Pikat 20 deri 32 shtuar me ligjin nr 71/2018.

i cili paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin.

22. “Kontratë në largësi” është çdo kontratë e lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe të konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast.

23. “Kontratë jashtë qendrave të tregtimit” është çdo kontratë ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit:

a) e lidhur në praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit, në një vend që nuk është qendra e tregtimit të tregtarit;

b) për të cilën është bërë një ofertë nga konsumatori, në të njëjtat rrethana si ato të përmendura në shkronjën “a”;

c) e lidhur në qendrën e tregtimit të tregtarit ose me anë të një mjeti komunikimi në largësi, menjëherë pasi konsumatori është adresuar personalisht dhe individualisht në një vend, i cili nuk është qendra e tregtimit të tregtarit, në praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe të konsumatorit; ose

ç) e lidhur gjatë një ekskursioni të organizuar nga tregtari, me qëllim apo me pasojë promovimin dhe shitjen e mallrave apo shërbimeve të konsumatorit.

24. “Qendër tregtimi” është:

a) çdo qendër shitjeje me pakicë, e paluajtshme, ku tregtari zhvillon aktivitetin e tij, në mënyrë të përhershme; ose

b) çdo qendër shitjeje me pakicë, e luajtshme, ku tregtari kryen aktivitetin e tij zakonisht.

25. “Përmbajtje digjitale” janë të dhënat, të cilat prodhohen dhe jepen në formë digjitale.

26. “Shërbim financiar” është çdo shërbim me natyrë bankare, kredie, sigurimi, pensioni personal, investimi apo pagese.

27. “Ankand publik” është një procedurë shitjeje, ku mallrat apo shërbimet ofrohen nga tregtari te konsumatorët, të cilët marrin pjesë ose u jepet mundësia të marrin pjesë në ankand personalisht, përmes një procedure ankandi të hapur dhe konkurruese, të organizuar nga drejtuesi i ankandit dhe ku ofertuesi fitues është i detyruar t’i blejë mallrat apo shërbimet.

28. “Kontratë e ndërvarur” është një kontratë, me anë të së cilës konsumatori përfiton mallrat apo shërbimet nga një kontratë në largësi, ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit dhe ku ato mallra apo shërbime furnizohen nga tregtari, apo nga një i tretë, në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet asaj pale të tretë dhe tregtarit.

29. “Mosmarrëveshje” është çdo mosmarrëveshje kontraktuale, ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, që rrjedh nga një kontratë shitjeje ose shërbimi.

30. “Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes (ZAM)” është tërësia e rregullave dhe procedurave, që shërben për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, në lidhje me detyrimet kontraktore që rrjedhin nga kontrata e shitjes ose shërbimit, ndërmjet një tregtari dhe një konsumatori, përmes ndërmjetësimit të një strukture për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, e cila propozon ose imponon një zgjidhje, ose i takon palët me njëra-tjetrën, me qëllim për të mundësuar gjetjen e një zgjidhjeje dhe që respekton kërkesat e parashikuara në këtë ligj.

31. Struktura ZAM” është një strukturë e përhershme, përgjegjëse për zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje përmes një procedure të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, sipas parashikimeve të këtij ligji.

32. “Ministria” është ministria përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit.

#### Neni 4

### **Të drejtat e konsumatorëve**

Të drejtat bazë të konsumatorëve janë:

- a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;
- b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë;
- c) e drejta e ankimit;
- ç) e drejta për dëmshpërblim;
- d) e drejta e edukimit;
- dh) e drejta e marrjes së informacionit;
- e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;
- ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;
- f) e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.

#### PJESA II

### SIGURIA E KONSUMATORIT

#### Neni 5

### **Kërkesat e sigurisë së përgjithshme**

1. Tregtarët janë të detyruar të vendosin në treg vetëm mallra të sigurta, në përputhje me ligjin nr.9779, datë 16.7.2007 “Për sigurinë e përgjithshme, kërkesat thelbësore dhe vlerësimin e konformitetit të produkteve joushqimore”.

2. Ofruesit e shërbimeve duhet të ofrojnë vetëm shërbime të sigurta, duke marrë parasysh aspektet e mëposhtme:

- a) karakteristikat e shërbimit;
- b) efektin e shërbimit mbi mallrat dhe shërbimet e tjera;
- c) paraqitjen e shërbimeve, paralajmërimet ose informacionin në lidhje me shërbimet;
- ç) kategoritë e konsumatorëve të rrezikuar, kur përdorin shërbimin, veçanërisht fëmijët dhe të moshuarit;
- d) rreziqet e mundshme që mund të shkaktojë shërbimi nëse nuk përdoret siç duhet.

#### Neni 6

### **Përgjegjësia e prodhuesit**

Prodhuesi është përgjegjës për dëmin e shkaktuar nga të metat e mallit të tij, sipas dispozitave të Kodit Civil dhe ligjeve në fuqi.

#### PJESA III

### INFORMIMI I KONSUMATORIT

Neni 7  
**Detyrimi i përgjithshëm i informimit**

1. Tregtarët janë të detyruar, në kufijtë e veprimtarive përkatëse, t'u japin konsumatorëve të dhëna të plota dhe të sakta për mallrat dhe shërbimet e vendosura në treg ose të parashikuara për t'u vendosur në treg.

2. Të dhënat duhet të jenë të vërteta, të sakta dhe të qarta për të gjitha karakteristikat e mallrave dhe shërbimeve, si edhe për kushtet e tregtimit të tyre. Këto të dhëna duhet të përmbajnë karakteristikat e mëposhtme:

a) natyrën, identitetin e prodhuesit, çmimin, cilësinë, sasinë, dobinë, origjinën, afatin e përdorimit, mënyrën e prodhimit dhe të përdorimit, mënyrën e mirëmbajtjes dhe garancinë e mallrave dhe të shërbimeve;

b) rreziqet, që lidhen me mallrat dhe shërbimet, kur këto rreziqe nuk janë të kuptueshme pa paralajmërimin përkatës.

c) kushtet e përgjithshme të kontratave që i ofrohen konsumatorit.

Neni 8  
**Etiketimi**

Shitësit janë të detyruar të sigurojnë që, në mallrat për shitje, të jenë të shënuara në gjuhën shqipe, dukshëm dhe kuptueshëm:

a) emërtimi i mallit, adresa e fabrikuesit dhe/ose importuesit, marka ose çdo shenjë tjetër dalluese e fabrikuesit, importuesit ose furnizuesit, pesha, sasia, përmasa ose dimensionet, si dhe çdo informacion tjetër që, në vartësi të natyrës së mallit, është i domosdoshëm për identifikimin ose përdorimin e tij;

b) informacion për jetëgjatësinë minimale ose datën e skadimit, nëse ka.

Neni 9  
**Treguesi i çmimit**

1. Çdo mall, që i ofrohet konsumatorit, duhet të ketë të shënuar çmimin e shitjes:

a) për mallrat e paketuara duhet të jepen çmimi për sasinë e paketuar dhe çmimi për njësi;

b) për mallrat që nuk janë të paketuara dhe maten në prani të konsumatorit jepet vetëm çmimi për njësi;

c) për mallrat e përmendura në shkronjën "b" të pikës 1 të këtij neni është i detyrueshëm përdorimi i instrumentit matës;

ç) në rastet kur çmimi i mallit për njësi është i njëjtë me çmimin e shitjes së mallit, është e mjaftueshme vendosja e çmimit të shitjes së mallit.

2. Për të gjitha shërbimet, që i ofrohen konsumatorëve, është i detyrueshëm shënimi i çmimit të shërbimit të ofruar. Nëse shërbimi përbëhet nga disa pjesë të ndryshme e të veçanta, jepen çmimi i secilës prej tyre dhe çmimi përfundimtar. Nëse në çastin e lidhjes së kontratës nuk është dhënë ende çmimi përfundimtar, ofruesi i shërbimit është i detyruar të tregojë metodën e përlllogaritjes së tij.

3. Treguesit e çmimit të mallit ose shërbimit të ofruar duhet të jenë të qartë, lehtësisht të dallueshëm dhe të lexueshëm.

4. Çmimi i shitjes së mallit ose shërbimit të ofruar shprehet vetëm në lekë.

5. Pikat e këtij neni, me përjashtim të pikës 4, nuk zbatohen për mallra dhe shërbime

të përftuara nëpërmjet ankandit, si dhe për shitjen e sendeve antike dhe veprave të artit.

#### Neni 10

### **Dokumenti i njohur ligjor**

1. Tregtarët janë të detyruar t'i japin konsumatorit kupon tatimor/faturë tatimore për mallin e shitur ose shërbimin e ofruar. Ky dokument i lejon konsumatorit të verifikojë shumën e llogaritur për sasinë e mallrave të shitura ose shërbimeve të ofruara.
2. Konsumatori është i detyruar të marrë kupon tatimor/faturë tatimore.

#### Neni 11

### **Ambalazhimi i mallit**

Shitësi është i detyruar ta shesë mallin të ambalazhuar ose të pakeluar në mënyrë të rregullt e të sigurt. Në rastet e shitjes me vetëshërbim, shitësi është i detyruar t'i sigurojë blerësit material të përshtatshëm e të sigurt paketimi.

#### Neni 12

### **Detyrimi i gjuhës**

Të gjitha të dhënat dhe informacionet më të domosdoshme për mallin dhe shërbimin duhet të jenë në gjuhën shqipe.

## PJESA IV

### PRAKTIKAT E TREGTIMIT

#### KREU I

### PRAKTIKAT E PADREJTA TREGTARE

#### Neni 13

### **Ndalimi i praktikave të padrejta tregtare**

1. Një praktikë tregtare është e padrejtë kur:
  - a) është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritët, në mënyrë të arsyeshme, të zbatojë ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikën e tregtimit të ndershëm dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare;
  - b) dobëson ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për marrjen e një vendimi, si pasojë e informacionit të dhënë, duke shkaktuar kështu marrjen e vendimit, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.
2. Praktikave tregtare, që shtrembërojnë sjelljen ekonomike të një grupi konsumatorësh, qartësisht të identifikueshëm, të cilët janë të ndjeshëm ndaj praktikës, mallit ose shërbimit, si pasojë e dobësisë së tyre mendore apo fizike, moshës apo lehtëbesimit, në një mënyrë, të cilën tregtari pritët, në mënyrë të arsyeshme, ta parashikojë, vlerësohen nga këndvështrimi i konsumatorit të nivelit mesatar të këtij grupi.
3. Bëjnë përjashtim rastet e praktikave normale dhe legjitime të publiciteteve, në të

cilat bëhen formulime të ekzagjeruara ose formulime që nuk duhen marrë tekstualisht.

4. Praktikrat tregtare vlerësohen të padrejta, veçanërisht, kur:

a) janë çorientuese, sipas përcaktimit në nenet 14, 15 dhe 17 shkronja "A" të këtij ligji;

b) janë agresive, sipas përcaktimit në nenet 16 dhe 17 shkronja "B" të këtij ligji.

5. Praktikrat e padrejta tregtare janë të ndaluara.

#### Neni 14

#### **Praktika çorientuese**

1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë. Një praktikë tregtare është çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrojë konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë, edhe kur informacioni është bazuar në fakte të vërteta për një ose më shumë prej elementeve të mëposhtme:

a) ekzistenca ose natyra e mallit apo shërbimit;

b) karakteristikat kryesore të mallit, siç janë disponueshmëria, dobishmëria, rreziqet, aplikimi, përbërja, pajisjet shtesë, asistenca pas shitjes për konsumatorin dhe trajtimi i ankesave, metoda dhe data e prodhimit ose e dorëzimit, përshtatja me destinacionin, përdorimi, sasia, specifikimi, origjina gjeografike ose tregtare apo rezultatet e pritshme nga përdorimi i tij, ose rezultatet apo hollësitë materiale të testeve ose kontrolleve të kryera mbi mallin;

c) karakteristikat kryesore të shërbimit, siç janë disponueshmëria, dobishmëria, rreziqet, aplikimi, pajisjet ndihmëse, asistenca e konsumatorit dhe trajtimi i ankesave, furnizimi, përshtatja me destinacionin, përdorimi, sasia, specifikimi, origjina gjeografike ose tregtare apo rezultatet e pritshme nga përdorimi i tij, ose rezultatet apo hollësitë materiale të testeve ose kontrolleve të kryera mbi shërbimin;

ç) niveli i angazhimeve të tregtarit, motivet për praktikën tregtare dhe natyra e procesit të shitjes apo furnizimit, çdo deklaratë ose simbol, në lidhje të drejtpërdrejtë ose jo të drejtpërdrejtë, me sponsorizimin apo aprovimin e tregtarit, mallit ose të shërbimit;

d) çmimi ose mënyra e llogaritjes së tij apo ekzistenca e një përfitimi specifik në çmim;

dh) nevoja për një shërbim, pjesë këmbimi, zëvendësim ose riparim;

e) natyra, atributet dhe të drejta të tregtarit ose të agjentit të tij, siç janë identiteti dhe pronësitë e tregtarit, kualifikimi, çmime të fituara, statusi, miratimi, anëtarësimi ose lidhja dhe zotërimi nga ana e tij i të drejtave mbi pronësinë industriale, tregtare apo intelektuale;

ë) të drejtat e konsumatorit.

2. Një praktikë tregtare është çorientuese kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë dhe që përfshin:

a) çdo marketing të një malli apo shërbimi, përfshirë publicitetin krahasues, që krijon konfuzion me çfarëdo malli, shërbimi, marke tregtare, emërtimi tregtar ose shenjë tjetër dalluese e një konkurenti;

b) mospajtim të tregtarit me angazhimet që përmbajnë kodet ku ai është palë, ku:

i) angazhimi nuk është evaziv, por është i prerë dhe është i mundur verifikimi;



ii) tregtari tregon se në një praktikë tregtare ai është i lidhur nga kodi.

#### Neni 15

### **Informacion i mangët çorientues**

1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, si dhe kufizimet e mjeteve të komunikimit, jep të mangët informacionin, që i nevojitet konsumatorit mesatar për të qenë i informuar për të marrë një vendim dhe, në këtë mënyrë, e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

2. Konsiderohet, gjithashtu, informacion i mangët çorientues kur, duke marrë parasysh përmbajtjen e pikës 1 të këtij neni, një tregtar fsheh ose jep informacion në një mënyrë të paqartë, të pakuptueshme, të dykuptimtë ose të parakohshme, ose dështon në identifikimin e qëllimit tregtar të praktikës së tij tregtare, nëse ajo nuk është e dukshme nga konteksti dhe kur në cilindo rast kjo e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

3. Në rastet kur mjete i përdorur për komunikimin e praktikës tregtare imponon kufizime në hapësirë ose kohë, këto kufizime dhe çdo masë e marrë nga ana e tregtarit, për të vënë informacionin në dispozicion të konsumatorit, nëpërmjet mjeteve të tjera, merren në konsideratë kur vendoset nëse informacioni është i mangët.

4. Në rastin e një ftese për blerje, nëse kjo nuk është e qartë nga konteksti, do të konsiderohet si thelbësor informacioni i mëposhtëm:

a) karakteristikat kryesore të mallit ose shërbimit, në një masë të përshtatshme për mjetin dhe mallin ose shërbimin;

b) adresa gjeografike dhe identiteti i tregtarit, siç janë emërtimi i tij tregtar dhe, sipas rastit, adresa gjeografike dhe identiteti i tregtarit, në emër të të cilit ai vepron;

c) çmimi, që përfshin edhe taksat, ose mënyrën në të cilën llogaritet çmimi, kur natyra e mallit ose shërbimit është e tillë që nuk mundëson llogaritjen e arsyeshme paraprake të çmimit dhe, sipas rastit, të gjitha shpenzimet shtesë për transportimin, dorëzimin apo shpenzimet postare ose faktin e pagimit të shpenzime të tilla suplementare, kur ato nuk mund të llogariten arsyeshëm paraprakisht;

ç) marrëveshjet për pagesën, dorëzimin, furnizimin dhe politikën e trajtimit të ankesave, nëse ato janë të ndryshme nga kërkesat e zakonshme të sjelljes profesionale;

d) ekzistencën e së drejtës për heqje dorë ose anulim për mallrat dhe transaksionet, që e përfshijnë një të drejtë të tillë.

#### Neni 16

### **Praktika tregtare agresive**

1. Një praktikë tregtare është agresive kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, dobëson apo ka mundësi të dobësojë ndjeshëm lirinë e zgjedhjes ose sjelljen e konsumatorit për mallin apo shërbimin, nëpërmjet ushtrimit të dhunës psikike dhe/ose fizike, ose ndikimit të tepruar dhe në këtë mënyrë e shtyn konsumatorin të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

2. Për të përcaktuar nëse një praktikë tregtare përdor dhunën psikike dhe/ose fizike, ose ndikimin e tepruar, merren parasysh:

a) kohëzgjatja, vendndodhja apo natyra e saj;

b) përdorimi i një gjuhe ose sjelljeje kërcënuese ose abuzive;

c) shfrytëzimi nga ana e tregtarit e çfarëdo fatkeqësie të konsumatorit apo rrethane të përmasave të ngjashme, për të cilat tregtari është në dijeni, me qëllim që të dobësojë gjykimin e konsumatorit dhe të ndikojë në vendimin e tij për mallin apo shërbimin;

ç) çdo pengesë e vështirë ose e shpërpjesëtuar jokontraktuale, e vendosur nga tregtari, kur një konsumator dëshiron të ushtrojë të drejta sipas kontratës, përfshirë të drejtat e përfundimit të kontratës apo të këmbimit me një mall apo shërbim tjetër ose tregtar tjetër;

d) çdo kërcënim për të ndërmarrë çfarëdo veprimi, që nuk mund të ndërmerret ligjërisht.

## Neni 17

### **Praktika tregtare të padrejta**

Praktikat e mëposhtme tregtare janë të padrejta në të gjitha rrethanat.

A. Praktika tregtare çorientuese:

1. Pretendimi i të qenit nënshkrues në një kod sjelljeje, kur tregtari nuk është.

2. Përdorimi i një marke të besueshme, marke cilësie apo i një marke të njëvlershme, pa autorizimin e nevojshëm.

3. Pretendimi se një kod sjelljeje ka miratimin e një organizmi publik apo të një organizmi tjetër, kur ai nuk e ka një të tillë.

4. Pretendimi se një tregtar (përfshirë edhe praktikrat e tij tregtare) ose një mall apo shërbim është miratuar ose autorizuar nga një organizëm publik apo privat kur nuk është e vërtetë, ose ngritja si një pretendim në mospërputhje me kushtet e miratimit apo autorizimit.

5. Bërja e një ftese për blerje malli ose shërbimi me çmim të specifikuar, pa njoftuar për ekzistencën e çfarëdo dyshimi të arsyeshëm, që mund të ketë tregtari për mundësinë e tij të ofrimit apo furnizimit të mallrave apo shërbimeve, ose të sigurimit të një tregtari tjetër për furnizimin e këtyre mallrave apo shërbimeve, ose edhe të njëvlershme me to, me të njëjtin çmim, për një periudhë kohe dhe në sasi që janë të arsyeshme, duke marrë parasysh mallin apo shërbimin, shkallën e publicitetit të mallit apo shërbimit dhe çmimin e ofruar (publicitet joshës).

6. Bërja e një ftese për blerje malli ose shërbimi me çmim të specifikuar dhe më pas:

a) refuzimi për t'i treguar konsumatorit këtë artikull;

b) refuzimi për marrjen e porosive ose të dorëzimit brenda një afati të arsyeshëm kohor për këtë artikull;

c) ekspozimi i një mostre me të meta, me synimin që të promovojë një mall ose shërbim tjetër.

7. Deklarimi i rremë që një mall ose shërbim është i disponueshëm vetëm për një kohë shumë të kufizuar, ose që është i disponueshëm në kushte të veçanta vetëm për një kohë shumë të kufizuar, me qëllim që të privojë konsumatorët nga mundësia ose koha e mjaftueshme për të bërë një zgjedhje të informuar dhe t'i nxitë ata për një vendim të menjëhershëm.

8. Angazhimi për t'u ofruar shërbime pas shitjes konsumatorëve, me të cilët tregtari ka komunikuar përpara transaksionit në gjuhë të ndryshme nga gjuha shqipe dhe më pas t'i bëjë të disponueshme këto shërbime vetëm në gjuhë tjetër, pa ia bërë të qartë konsumatorit përpara se ai të marrë përsipër transaksionin.

9. Deklarimi apo edhe krijimi i përshtypjes se një mall ose shërbim mund të shitet ose të furnizohet ligjërisht, kur kjo gjë nuk është e mundur.

10. Paraqitja e të drejtave, të dhëna konsumatorëve nga ligji, si një tipar i veçantë i ofertës së tregtarit.

11. Përdorimi i përmbajtjes editoriale në media për të promovuar një mall ose shërbim, kur tregtari ka paguar për promovimin, pa e bërë këtë të qartë në përmbajtje ose nëpërmjet fotove apo tingujve qartësisht të identifikueshëm nga ana e konsumatorit.

12. Deklarimi thelbësisht i pasaktë për natyrën apo shkallën e rrezikut ndaj sigurisë personale të konsumatorit ose familjes së tij, në rast se konsumatori nuk e blen mallin ose shërbimin.

13. Promovimi i një malli ose shërbimit të ngjashëm me një mall ose shërbim të prodhuar apo furnizuar nga një tregtar i veçantë në një mënyrë që qëllimisht të çorientojë konsumatorin, që ai të besojë se malli ose shërbimi prodhohet ose furnizohet nga i njëjti tregtar, kur nuk është në të vërtetë.

14. Ngritja, funksionimi ose promovimi i skemave piramidale, ku një konsumator paguan për të pasur mundësinë e përfitimit të një shpërblimi, që rrjedh kryesisht nga përfshirja e konsumatorëve të tjerë në skemë sesa nga shitja apo konsumi i mallrave ose shërbimeve.

15. Pretendimi se një tregtar do të ndërpresë tregtimin apo do të ndërrojë mjedisin e punës, kur ai nuk do ta bëjë një gjë të tillë.

16. Pretendimi se mallra ose shërbime kanë aftësi të lehtësojnë fitimin në lojërat e fatit.

17. Pretendimi i rremë se një mall ose shërbim ka aftësi të kurojë sëmundje, mosfunksionim apo deformim të organeve.

18. Përçimi i informacionit në thelb të pasaktë për kushtet e tregut ose për mundësitë e gjetjes së një malli ose shërbimi, me synimin e nxitjes së konsumatorit për të blerë mallin ose shërbimin në kushte më pak të favorshme sesa kushtet normale të tregut.

19. Pretendimi në një praktikë tregtare se do të ofrohet çmim promocional ose konkurrues, pa e dhënë në të vërtetë këtë çmim apo diçka të njëvlershme me të.

20. Përshkrimi i një malli ose shërbimi si “gratis”, “falas”, “pa pagesë” ose në një mënyrë të ngjashme, kur konsumatorit i duhet të paguajë sadopak përmbi koston e paevitueshme të përgjigjes ndaj praktikës tregtare, si dhe pagesës për dërgesën e mallit apo ofrimin e shërbimit.

21. Përfshirja në materialet e tregtimit e një fature ose dokumenti të ngjashëm, që kërkon pagesë, e cila i krijon konsumatorit përshtypjen se ai e ka porositur tashmë mallin e tregtuar, kur në fakt ai nuk e ka porositur.

22. Pretendimi i rremë ose krijimi i përshtypjes se tregtari nuk po vepron për qëllime të lidhura me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtare, profesionale ose paraqitja e rremë e vetes si konsumator.

13. Krijimi i përshtypjes së gabuar së shërbimit pas shitjes për një mall është i disponueshëm në një shtet, përveç atij në të cilin shitet malli.

B. Praktikrat tregtare agresive:

1. Krijimi i përshtypjes se konsumatori nuk mund të largohet nga qendra e shitjes derisa të përfundohet kontrata.

2. ...<sup>11</sup>

3. Kryerja e vizitave personale në banesën e konsumatorit, duke shpërfillur kërkesën e konsumatorit për t’u larguar ose për të mos u rikthyer, me përjashtim të rasteve dhe brenda kufijve të justifikueshëm për zbatimin e një detyrimi kontraktual.

4. Bërja e kërkesave të vazhdueshme dhe të padëshiruara, nëpërmjet telefonit, faksit,

<sup>11</sup> Shfuqizuar me ligjin nr. 10444/2011.

e-mailit ose mjeteve të tjera të komunikimit në distancë, me përjashtim të rasteve dhe brenda shtrirjes së justifikueshme për zbatimin e një detyrimi kontraktual.

5. Kërkesa ndaj një konsumatori, i cili dëshiron të marrë policën e sigurimit, që të sigurojë dokumente, të cilat, në mënyrë të arsyeshme, nuk mund të konsiderohen të përshtatshme për të vendosur nëse pretendimi ishte i vlefshëm, ose dështimi sistematik për t'iu përgjigjur korrespondencës përkatëse, për të zhbindur konsumatorin nga ushtrimi i të drejtave të tij kontraktuale.

6. Përfshirja në një publicitet të nxitjes së drejtpërdrejtë drejtuar fëmijëve për të blerë mallra apo shërbime, ose për të bindur prindërit e tyre apo persona të tjerë të rritur për të blerë këto mallra apo shërbime.

7. Kërkesa e pagesës së menjëhershme ose të shtyrë nga tregtari për mallrat apo shërbime, në lidhje me furnizimin ose kthimin apo ruajtjen e këtyre mallrave a shërbimeve të pakërkuara nga konsumatori.<sup>12</sup>

8. Informimi në formë të qartë i konsumatorit se punësimi apo jetesa e tregtarit vihet në rrezik, në rast se konsumatori nuk e blen mallin ose shërbimin.

9. Krijimi i përshtypjes së gabuar se konsumatori ka fituar, do të fitojë ose do të fitojë nëse kryen një veprim të caktuar një çmim apo përfitim tjetër të njëvlershëm, kur në fakt:

- a) nuk ka asnjë çmim apo përfitim tjetër të njëvlershëm;
- b) ndërmarrja e çfarëdo veprimi për të pretenduar një çmim ose çfarëdo përfitimi tjetër të njëvlershëm është objekt i pagesës së parave nga konsumatori ose shkakton kosto.

## Neni 18

### **Ekspozimi i të dhënave të tregtarit**

1. Tregtarët janë të detyruar të vendosin në njësinë e tyre të tregtimit emërtimin tregtar, adresën, orarin për shërbimin e konsumatorit, si dhe të dhëna të tjera, që lidhen me natyrën e mallrave ose të shërbimeve që ofrojnë.

2. Në tregje të hapura këto detyrime përcaktohen nga organet e njësive të qeverisjes vendore dhe të dhënat e mësipërme vendosen në hyrje të tregut.

Neni 19<sup>13</sup>

Neni 20<sup>14</sup>

Neni 21<sup>15</sup>

## KREU II

### PUBLICITETI

Neni 22

<sup>12</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2018.

<sup>13</sup> Shfuqizuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>14</sup> Shfuqizuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>15</sup> Shfuqizuar me ligjin nr. 10444/2011.

## **Gjuha e përdorur**

Mesazhet e publicitetit duhet të jenë në gjuhën shqipe. Bëjnë përjashtim parullat ose pjesë të tyre, të cilat lejohen të shprehen edhe në një gjuhë tjetër.

Neni 23<sup>16</sup>

Neni 24

### **Publicitet i i padrejtë**

Publiciteti është i i padrejtë, kur është diskriminues për seksin, racën, fenë, kombësinë, bindjet politike, moshën, veçoritë fizike dhe mendore.

Neni 25

### **Publicitet krahasues**

1. Publicitet krahasues është çdo publicitet, i cili, hapur ose në mënyrë të nënkuptuar, identifikon tregtarë, mallra ose shërbime të ofruara prej tyre.

2. Publiciteti krahasues lejohet kur është në përputhje me kushtet e mëposhtme:

a) nuk është çorientues, sipas përcaktimeve të neneve 14 dhe 15 të këtij ligji;

b) krahason mallra dhe shërbime, që plotësojnë të njëjtat nevoja ose shërbejnë për të njëjtin qëllim;

c) krahason objektivisht një ose më shumë karakteristika të rëndësishme, të verifikueshme dhe përfaqësuese të mallrave dhe shërbimeve, në të cilat mund të përfshihet çmimi;

ç) nuk diskrediton ose denigron markat tregtare, emërtimet tregtare, shenjat e tjera dalluese, mallrat, shërbimet, veprimtaritë dhe rrethanat e një konkurrenti;

d) në rastin e produkteve me emërtesë të origjinës, lidhet në secilin rast me produktet e së njëjtës emërtesë;

dh) nuk përfiton në mënyrë të pandershme nga reputacioni i një marke tregtare, emërtimi tregtar ose shenjë tjetër dalluese të një konkurrenti ose nga emërtesa e origjinës së produkteve konkurrense;

e) nuk paraqet mallra ose shërbime, si imitime ose kopje të mallrave ose shërbimeve, që i përkasin një emërtimi tregtar ose marke tregtare të mbrojtur;

ë) nuk krijon konfuzion ndërmjet tregtarëve, ndërmjet subjektit që promovon mallrat apo shërbimet e tij dhe një konkurrenti ose ndërmjet markave tregtare, emërtimeve tregtare, shenjave të tjera dalluese, mallrave ose shërbimeve të subjektit, që promovon mallrat apo shërbimet e tij dhe atyre të një konkurrenti.

Neni 26

### **Përgjegjësia për publicitetin**

Subjekti që promovon mallrat ose shërbimet e tij dhe agjencitë publicitare përgjigjen sipas dispozitave përkatëse të këtij ligji për publicitetin e tyre të pandershëm, çorientues ose publicitetin krahasues.

PJESA V

---

<sup>16</sup> Shfuqizuar me ligjin nr. 10444/2011.

# KUSHTET E PADREJTA TË KONTRATAVE DHE KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT<sup>17</sup>

## KREU I

### KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT ME KONSUMATORËT

#### Neni 27

#### **Kushtet e padrejta**

1. Kushti kontraktual, i cili nuk është negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve.

2. Një kusht do të konsiderohet si i panegociuar veçmas, kur ai ka qenë hartuar më parë nga tregtari dhe, si pasojë, konsumatori nuk ka qenë në gjendje të ndikojë në përmbajtjen e kushtit, veçanërisht në tekstin e kontratës standarde, të formuluar më parë.

Në rast se disa aspekte të kushtit ose një kusht specifik kanë qenë të negociuara veçmas, nuk përjashtohet zbatimi i paragrafit të parë të pikës 2 të pjesa tjetër e kontratës, nëse një vlerësim i përgjithshëm i kontratës tregon se ajo është një kontratë standarde e formuluar më parë.

Kur tregtari pretendon se një kusht standard ka qenë i negociuar veçmas, barra e provës bie mbi të.

3. Padrejtësia e kushtit kontraktual do të vlerësohet duke mbajtur parasysh:

- a) natyrën e mallrave dhe shërbimeve, për të cilat lidhet kontrata;
- b) kohën e lidhjes së kontratës;
- c) rrethanat shoqëruese të lidhjes së kontratës,
- ç) kushte të tjera të kontratës ose kontratë tjetër, nga e cila është e varur.

3.1. Vlerësimi i natyrës së padrejtë të kushteve nuk lidhet as me objektin kryesor të kontratës, as me përshtatshmërinë e çmimeve ose pagesave të mallrave apo shërbimeve të furnizuara, për sa kohë këto kushte janë hartuar në një gjuhë të qartë e të kuptueshme<sup>18</sup>

4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

a) përjashtojnë ose kufizojnë përgjegjësinë ligjore të shitësit ose furnizuesit, për shkak të vdekjes së konsumatorit ose dëmtimit personal të tij, si pasojë e një veprimi ose mangësie të tregtarit;

b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërmbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;

c) e bëjnë një marrëveshje detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë;

ç) lejojnë tregtarin për të mbajtur shumën e paguar nga konsumatori, kur ky i fundit vendos për të mos e përfunduar ose përmbushur kontratën, pa parashikuar për

<sup>17</sup> Titulli ndryshuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>18</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

konsumatorin marrjen e kompensimit të një shume ekuivalente nga tregtari, kur ky i fundit është pala që ndërpret kontratën;

d) i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale;

dh) autorizojnë tregtarin të prishë kontratën, mbi bazë të lirë të të vepruari, kur një lehtësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit, ose lejon tregtarin të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pafurnizuara nga ai, kur është vetë tregtari që prish kontratën;

e) i mundësojnë tregtarit t'i japë fund kontratës për një kohëzgjatje të pacaktuar, pa njoftim të arsyeshëm, me përjashtim kur ka bazë të rëndësishme për ta bërë këtë;

ë) zgjasin automatikisht një kontratë, që ka një afat kohor të caktuar, kur konsumatori nuk është shprehur ndryshe, kur afati i fundit kohor, që i lihet konsumatorit për të shprehur dëshirën për moszgjatje të kontratës, është i paarsyeshëm;

f) detyrojnë konsumatorin të mos anulojë kushtet, me të cilat ai nuk ka mundësi reale për t'u bërë i njohur, përpara përfundimit të kontratës;

g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;

gj) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar;

h) parashikojnë për çmimin e mallit të përcaktohet në kohën e shpërndarjes ose lejojnë shitësin e mallit apo ofruesin e shërbimit të rrisë çmimet, për të dy rastet, pa i dhënë konsumatorit të drejtën e ndërsjellë për të anuluar kontratën, nëse çmimi përfundimtar është shumë më i lartë se çmimi, për të cilin ishte rënë dakord kur kontrata ishte përfunduar;

i) i japin tregtarit të drejtën për të përcaktuar nëse malli ose shërbimi i ofruar është në përputhje me kontratën ose i japin atij të drejtën ekskluzive për të interpretuar çdo kusht të kontratës;

j) kufizojnë detyrimin e tregtarit për të mbajtur angazhimet e marra nga agjenti i tij, ose i bëjnë angazhimet e tij subjekt të pajtimit me një formalitet të veçantë;

k) detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;

l) i japin tregtarit mundësinë të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij, sipas kontratës, kur kjo mund të shërbejë si pakësim i garancive për konsumatorin, pa pëlqimin e këtij të fundit;

ll) përjashtojnë ose pengojnë të drejtën e konsumatorit të ndërmarrë veprime ligjore ose të ushtrojë çdo kompensim tjetër ligjor, veçanërisht duke i kërkuar konsumatorit të paraqesë mosmarrëveshjet ekskluzivisht në arbitrazh të pambuluar nga dispozitat ligjore, duke kufizuar padrejtësisht të dhënat në dispozicion për të, ose duke i ngarkuar konsumatorit barrën e provës, e cila, sipas nenit 12 të Kodit të Procedurës Civile, i bie palës tjetër të kontratës.

m) ndryshojnë kushtet e kontratave të kredisë, veçanërisht metodën/metodologjinë e përlllogaritjes së normës së interesit dhe elementet e saj, pa marrë më parë pëlqimin e konsumatorit.<sup>19</sup>

Neni 28

### **Kërkesat e transparencës**

---

<sup>19</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

1. Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, atëherë këto duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i përdorur të jetë “Times New Roman”, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10. Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve.<sup>20</sup>

2. Në rastin kur kushti konsiderohet i padrejtë, ai quhet i pavlefshëm nga koha që është lidhur kontrata. Kushtet e tjera kontraktuale mbeten detyruese për palët dhe zbatimi i mëtejshëm i kontratës është i mundshëm.

## KREU II

### KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT<sup>21</sup>

#### Neni 29

#### **Detyrimi i përputhshmërisë**

1. Në këtë kre, me mall kuptohet vetëm sendi i luajtshëm, në përputhje me përcaktimin e dhënë në pikën 7 të nenit 3 të këtij ligji.

2. Shitësi i dorëzon konsumatorit mallra, të cilat janë në përputhje me kontratën.

3. Mallrat prezumohen në përputhje me kontratën kur:

a) përputhen me përshkrimin e dhënë nga shitësi dhe zotërojnë cilësitë e mallit, që shitësi ia ka paraqitur konsumatorit si mostër ose si model;

b) përputhen me qëllimet e veçanta, për të cilat konsumatori i ka kërkuar dhe që i bëhen të njohura shitësit në çastin e lidhjes së kontratës;

c) përputhen me qëllimet, për të cilat mallrat e të njëjtit tip përdoren normalisht;

ç) paraqesin cilësitë dhe performancën, të cilat janë normale për mallra të të njëjtit tip dhe që konsumatori, në mënyrë të arsyeshme, i pret, sipas natyrës së mallit dhe duke marrë parasysh karakteristikat e mallit, të bëra nga shitësi, prodhuesi ose përfaqësuesi i autorizuar i tij, në deklaratat publike, veçanërisht në publicitetet ose etiketimet.

4. Çdo mungesë përputhshmërie, që rezulton nga instalimi jokorrekt i mallrave, vlerësohet si mospërputhje me kontratën, nëse instalimi është pjesë e kontratës së shitjes dhe mallrat janë instaluar nga shitësi ose nën përgjegjësinë e tij. Kjo zbatohet njësoj nëse malli është përcaktuar të instalohet nga konsumatori dhe instalimi jokorrekt nga ana e tij është për shkak të një të mete në udhëzimet e instalimit.

5. Nuk është mospërputhje me kontratën, kur konsumatori, në kohën e lidhjes së kontratës, ishte në dijeni ose në mënyrë të arsyeshme nuk mund të mos ishte në dijeni për këtë mospërputhje, apo kur mospërputhja e ka origjinën te materialet e furnizuara nga konsumatori.

#### Neni 30

#### **Afatet kohore**

1. Shitësi përgjigjet për mospërputhjet që vërehen brenda afatit kohor të dy vjetëve nga çasti i dorëzimit të mallit.

2. Çdo mospërputhje e dukshme, që konstatohet brenda një periudhe kohore prej gjashtë muajsh, që nga data e dorëzimit të mallit, derisa të mos provohet ndryshe,

<sup>20</sup> Fjalja e dyte e paragrafit shtuar me me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>21</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 71/2018.



prezumohet se ka ekzistuar që në kohën e dorëzimit, me përjashtim të rasteve kur ky prezumim është i papajtueshëm me natyrën e mallit ose me natyrën e mospërputhjes.

#### Neni 31

### **Dëmshpërblimi i konsumatorit**

1. Shitësi është i detyruar të pranojë ankesat për mallrat në çdo vend ku ushtron ose paraqet veprimtarinë, me përjashtim të rastit kur është autorizuar një person tjetër për riparimet.

2. Shitësi vendos për pranimin e ankesës menjëherë ose brenda 3 ditëve pune.

3. Në rastin e mungesës së përputhjes, konsumatori ka të drejtën të rizotërojë mallin e sjellë në përputhje, pa pagesë, nëpërmjet riparimit apo zëvendësimit, të ketë një ulje të përpjesshme të çmimit, ose konsumatori mund të anulojë kontratën.

4. Konsumatori fillimisht kërkon nga shitësi riparimin e mallrave apo zëvendësimin e tyre, pa pagesë, vetëm në rast se kjo nuk është mundur apo jo e përpjesshme.

a) Dëmshpërblimi referuar pikës 4 konsiderohet jo i përpjesshëm nëse i ngarkon shitësit kosto, të cilat në krahasim me dëmshpërblimin alternativ janë të paarsyeshme, duke marrë parasysh:

i) vlerën e mallit, në rast se nuk do të kishte mungesë përputhjeje;

ii) rëndësinë e mungesës së përputhjes;

iii) nëse dëmshpërblimi alternativ plotësohet pa shqetësime të rëndësishme për konsumatorin;

b) termi pa pagesë, referuar pikave 3 e 4 të këtij neni, përfshin të gjitha kostot e nevojshme për të sjellë mallin në përputhje, veçanërisht për kostot e dërgesës, fuqisë punëtore dhe të materialeve;

c) çdo riparim apo zëvendësim kryhet brenda një periudhe të arsyeshme, të rënë dakord ndërmjet palëve, pa shqetësime të rëndësishme për konsumatorin dhe jo më shumë se 30 ditë kalendarike, duke marrë parasysh natyrën e mallit dhe qëllimin, për të cilin konsumatori ka kërkuar mallin.

5. Periudha e garancisë pas riparimit të mallit zgjatet automatikisht, për të mbuluar shfaqjen e së njëjtës mospërputhje. Në këtë rast, konsumatorit i lind e drejta të kërkojë zëvendësimin e mallit në vend të riparimit të përsëritur.

6. Konsumatori kërkon një ulje të përpjesshme të çmimit ose anulimin e kontratës nëse:

a) konsumatorit nuk i është dhënë e drejta për riparim apo zëvendësim;

b) shitësi nuk ka kryer riparimin apo zëvendësimin, sipas përcaktimeve të shkronjës “c” të pikës 4 të këtij neni.

7. Konsumatori nuk ka të drejtë të anulojë kontratën, nëse mungesa e përputhjes është e parëndësishme.

8. Koha e qëndrimit të mallit gjatë ankesës dhe riparimit i shtohet afatit të garancisë.

#### Neni 32

### **Garancia kontraktuale**

1. Asnjë deklaratë garancie kontraktuale nuk e privon konsumatorin nga të drejtat, që sanksionohen në nenet 29, 30 dhe 31 të këtij ligji.

2. Tregtari është i detyruar të plotësojë deklaratën e garancisë dhe t’ia dorëzojë atë konsumatorit.

3. Deklarata e garancisë i jepet konsumatorit në gjuhën shqipe. Ajo duhet të jetë e shkruar në një gjuhë të qartë e të kuptueshme dhe të përmbajë të dhënat e nevojshme, si emërtimin e mallit ose të shërbimit, emrin dhe adresën e garantuesit, afatin dhe zonën e veprimit të garancisë.

Neni 33

### **Detyrime pas shitjes**

Prodhuesit dhe shitësit sigurojnë pjesë këmbimi të nevojshme për mirëmbajtjen dhe riparimin e mallrave brenda periudhës së garancisë, qoftë kjo garanci sipas dispozitave ligjore apo atyre kontraktuale.

Neni 33/1

### **Përputhja kontraktuale e shërbimeve**

Tregtari i ofron konsumatorit shërbime, në përputhje me kushtet e kontratës. Tregtari është përgjegjës për mospërputhjet e shërbimit të siguruar konsumatorit me kushtet e kësaj kontrate.

PJESA VI<sup>22</sup>

## **TË DREJTAT E KONSUMATORËVE DHE FORMAT E LIDHJES SË KONTRATËS ME KONSUMATORËT**

KREU I

### **TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATA**

Neni 34

### **Fusha e zbatimit**

1. Dispozitat e pjesës VI, të këtij ligji, zbatohen për çdo kontratë të lidhur, ndërmjet një tregtari dhe një konsumatori. Ato zbatohen edhe për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, energji apo për ngrohje lokale, përfshirë ato nga furnizuesit publikë, në rastin kur këto të mira ofrohen në bazë kontraktore.

2. Dispozitat e pjesës VI, të këtij ligji, nuk zbatohen në rastet kur parashikohet ndryshe në legjislacionin që rregullon sektorë të veçantë.

3. Për aspekte të përgjithshme të së drejtës së kontratave që nuk rregullohen nga ky ligj, do të zbatohen dispozitat e Kodit Civil mbi veprimet juridike dhe kontratat, në lidhje me rregullat për vlefshmërinë, krijimin apo efektin e një kontrate.

4. Dispozitat e pjesës VI, të këtij ligji, nuk pengojnë tregtarët që t'u ofrojnë konsumatorëve kushte kontraktore më të favorshme se ato të parashikuara nga dispozitat e këtij ligji.

Neni 34/1

### **Përfundimet**

---

<sup>22</sup> Ndryshuar dhe shtuar e gjithë kjo pjesë e ligjit me ligjin nr. 71/2018.

Përfshihen nga fusha e zbatimit të dispozitave të pjesës VI, të këtij ligji, kontratat e mëposhtme:

a) për shërbime sociale, duke përfshirë strehimin social, kujdesin për fëmijët dhe mbështetjen e familjeve dhe personave në nevojë, në mënyrë të përhershme apo të përkohshme, duke përfshirë kujdesin afatgjatë;

b) për kujdesin shëndetësor, të dhënë nga profesionistët e shëndetit ndaj pacientëve, me qëllim vlerësimin, qëndrueshmërinë apo rivendosjen e gjendjes së tyre shëndetësore, përfshirë recetat, shpërndarjen dhe dhënien e barnave dhe pajisjeve mjekësore;

c) për lojërat e fatit, përfshirë vënien e basteve me vlera monetare, lotaritë, lojërat në kazino dhe transaksionet e basteve;

ç) për shërbimet financiare;

d) për krijimin, fitimin apo transferimin e pronësisë mbi sendet e paluajtshme ose të drejtave mbi sendet e paluajtshme;

dh) për ndërtimin e ndërtesave të reja, transformimin në shkallë të konsiderueshme të ndërtesave ekzistuese dhe për dhënie strehimi me qira për qëllime banimi;

e) për paketat e udhëtimit, të rregulluara nga pjesa VII, e kreut IV, të këtij ligji;

ë) për përdorimin me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes dhe të shkëmbimit, të rregulluara nga pjesa VII, e kreut II, të këtij ligji;

f) të lidhura përpara noterit apo ndonjë funksionari tjetër publik, i cili ka detyrimin ligjor për të qenë i pavarur e i paanshëm, dhe duke ofruar informacion të gjerë ligjor siguron që konsumatori lidh një kontratë, vetëm pas një shqyrtimi të kujdesshëm ligjor dhe pasi është njohur me pasojat juridike të saj;

g) për furnizimin e produkteve ushqimore, pijeve ose mallrave të tjera, të caktuara për konsum të zakonshëm në familje dhe që furnizohen fizikisht nga një tregtar në vendin e banimit, të qëndrimit apo të punës së konsumatorit, në mënyrë periodike;

gj) për shërbimin e transportit të pasagjerëve, me përjashtim të neneve 37, pika 2, dhe 37/11 e 37/14 të këtij ligji;

h) të lidhura me anë të makinave automatike të shitjeve ose në njësi tregtare të automatizuara;

i) të lidhura me operatorë telekomunikimi përmes telefonash publikë me pagesë për përdorimin e tyre, ose të lidhura për përdorimin e një lidhjeje të vetme me anë të telefonit, internetit ose faksit, të vendosura nga konsumatori.

## KREU I/I INFORMACIONI PARAKONTRAKTOR PËR KONSUMATORIN NË KONTRATA TË NDRYSHME NGA ATO TË LIDHURA NË LARGËSI APO JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT

Neni 35

### **Detyrimi për informacion në kontrata të ndryshme nga ato të lidhura në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit**

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë të ndryshme nga një kontratë në largësi ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit apo të ketë pranuar ndonjë ofertë korresponduese, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

a) karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo shërbimeve;

b) emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, adresën postare, në të cilën ai ushtron veprimtarinë tregtare dhe numrin e tij të telefonit;

c) çmimin e plotë të mallrave apo të shërbimeve, përfshirë taksat apo tatimet, ose mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet, kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet informacion mbi tarifën shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare ose, kur këto tarifa, për shkaqe të arsyeshme, nuk mund të llogariten paraprakisht, për faktin që për tarifa të tilla shtesë mund të kërkohej pagesë;

ç) parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat apo të kryejë shërbimin, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari, sipas rastit;

d) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave, si dhe për ekzistencën dhe kushtet e shërbimeve pas shitjes e garancitë tregtare, sipas rastit;

dh) afatin e kontratës, sipas rastit, ose, kushtet për zgjidhjen e kontratës, nëse kontrata ka afat të pacaktuar apo zgjatet automatikisht;

e) funksionalitetin, përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike, të përmbajtjes digjitale, sipas rastit;

ë) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes digjitale me “*hardware*” dhe “*software*”, për të cilat tregtari ka dijeni ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit.

2. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, zbatohen edhe për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, ngrohje lokale, ose përmbajtje digjitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

3. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, nuk zbatohen për kontrata që kanë të bëjnë me transaksione të përditshme dhe që përmbushen aty për aty, në kohën e lidhjes së kontratës.

4. Informacioni para lidhjes së kontratës, i kërkuar nga aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi, vazhdon të zbatohet së bashku me parashikimet e pikës 1 të këtij neni.

## KREU II

### INFORMACIONI PËR KONSUMATORIN DHE E DREJTA E HEQJES DORË NGA KONTRATAT NË LARGËSI DHE KONTRATAT JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT

#### Neni 36

#### **Detyrimi për informacion për kontratat në largësi dhe kontratat jashtë qendrave të tregtimit**

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë në largësi ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit apo të ketë pranuar ndonjë ofertë korresponduese, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

a) karakteristikat kryesore të mallrave apo të shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo të shërbimeve;

b) emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare;

c) adresën postare, në të cilën tregtari ushtron veprimtarinë, numrin e telefonit, numrin e faksit dhe adresën e postës elektronike të tregtarit, për t'i dhënë mundësi konsumatorit të kontaktojë tregtarin dhe të komunikojë me të, në mënyrë të shpejtë dhe efikase, si dhe adresën postare dhe emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, në emër të të cilit ai po vepron, sipas rastit;

ç) adresën postare të qendrës së tregtarit, nëse është e ndryshme nga adresa e dhënë në përputhje me shkronjën "c", si dhe atë të tregtarit, në emër të të cilit ai vepron, sipas rastit, ku konsumatori mund të adresojë ndonjë ankesë;

d) çmimin e plotë të mallrave apo të shërbimeve, përfshirë taksat e tatimet, ose mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet, kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet edhe informacioni mbi të gjitha tarifatat shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare dhe çdo kosto tjetër ose, kur këto tarifa, për shkaqe të arsyeshme, nuk mund të llogariten paraprakisht, për faktin që për tarifa të tilla shtesë mund të kërkohet pagesë.

Në rastin e një kontrate me afat të pacaktuar ose të një kontrate që përmban një abonim, çmimi i plotë përfshin koston e përgjithshme për periudhën e faturimit. Kur një kontratë e tillë ngarkohet me një çmim me tarifë fikse, çmimi i plotë përfshin edhe koston e përgjithshme mujore. Kur kostoja e përgjithshme, për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogaritet paraprakisht, jepet mënyra me të cilën do të llogaritet çmimi;

dh) koston e përdorimit të mjeteve të komunikimit në largësi për lidhjen e kontratës, kur ajo kosto llogaritet me një tarifë të ndryshme nga ajo bazë;

e) parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat ose të kryejë shërbimet, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari, sipas rastit;

ë) kur ekziston e drejta e heqjes dorë nga kontrata, kushtet, afatin dhe procedurat për ushtrimin e së drejtës në përputhje me pikën 1, të nenit 37/3, të këtij ligji, si edhe formularin model të heqjes dorë, të paraqitur në shtojcën I (B), bashkëlidhur këtij ligji;

f) faktin që konsumatori duhet të përballojë koston e kthimit të mallrave, në rast të heqjes dorë nga kontrata, sipas rastit. Për kontratat në largësi, kur mallrat nga natyra e tyre nuk mund të kthehen normalisht me postë, duhet të jepet informacioni mbi koston e kthimit të tyre, sipas rastit;

g) shpenzimet e arsyeshme që konsumatori detyrohet t'i paguajë tregtarit, sipas pikës 3, të nenit 37/6, të këtij ligji, nëse konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë nga kontrata pasi ka bërë një kërkesë, sipas neneve 36/5, pika 3, ose 37, pika 8, të këtij ligji;

gj) informacionin që konsumatori nuk përfiton nga e drejta e heqjes dorë nga kontrata, në rastet kur kjo e drejtë, në përputhje me nenin 37/8, të këtij ligji, nuk është e parashikuar, ose rrethanat në të cilat konsumatori humbet të drejtën e tij të heqjes dorë nga kontrata, sipas rastit;

h) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave, në përputhje me nenet 29-31 të këtij ligji;

i) ekzistencën dhe kushtet për asistencë të klientëve pas shitjes, shërbime pas shitjes dhe garancitë tregtare, sipas rastit;

j) ekzistencën e kodeve përkatëse të sjelljes, nëse tregtari ka marrë përsipër t'i bindet kodeve të tilla, si dhe mënyrën se si mund të merren kopje të tyre, sipas rastit;

k) afatin e kontratës ose kushtet për zgjidhjen e kontratës kur kontrata është me afat të pacaktuar apo zgjatet automatikisht, sipas rastit;

l) kohëzgjatjen minimale të detyrimeve të konsumatorit sipas kontratës, sipas rastit;

ll) ekzistencën dhe kushtet e depozitave apo garancive të tjera financiare, që duhen

paguar apo paraqitur nga konsumatori, me kërkesë të tregtarit, sipas rastit;

m) funksionalitetin, duke përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike të përmbajtjes digjitale, sipas rastit;

n) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes digjitale me “*hardware*” dhe “*software*”, për të cilat tregtari ka dijeni, ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit;

nj) mundësinë e përdorimit të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve dhe të mekanizmit të vënies në vend të së drejtës, ku tregtari është subjekt, si dhe procedurat për përdorimin e saj, sipas rastit.

2. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, zbatohen, gjithashtu, për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, ngrohje lokale, ose përmbajtje digjitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

3. Në rastin e një ankandi publik, informacioni i përmendur në shkronjat “b”, “c” dhe “ç”, të pikës 1, të këtij neni, zëvendësohet me të dhëna të barasvlershme për organizuesin e ankandit.

#### Neni 36/1

### **Modeli i dhënies së informacionit**

Informacioni i përmendur në shkronjat “e”, “f” dhe “g”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji, mund të jepet me anë të modelit të udhëzimeve për të drejtën e heqjes dorë nga kontrata, paraqitur në shtojcën I (A), bashkëlidhur këtij ligji. Nëse tregtari ia jep të plotësuar saktë këto udhëzime konsumatorit, ai ka përmbushur detyrimet për informacion, të kërkuara nga shkronjat “e”, “f” dhe “g”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji.

#### Neni 36/2

### **Efekti i informacionit të dhënë**

Informacioni i parashikuar në pikën 1, të nenit 36, të këtij ligji, është pjesë përbërëse e një kontrate në largësi ose e një kontrate jashtë qendrave të tregtimit dhe nuk ndryshohet, përveçse kur palët kontraktuese bien dakord ndryshe shprehimisht.

#### Neni 36/3

### **Pasoja e mosdhënies së informacionit**

Nëse tregtari nuk i ka përmbushur detyrimet për informacion mbi pagesën shtesë ose shpenzime të tjera, siç parashikohet në shkronjën “d”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji, apo për koston e kthimit të mallrave, siç parashikohet në shkronjën “f”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji, atëherë konsumatori nuk detyrohet për këto pagesa apo shpenzime.

#### Neni 36/4

### **Barra e provës për dhënien e informacionit**

Në rast mosmarrëveshjesh, tregtari ka detyrimin të provojë dhënien e informacionit të parashikuar në këtë kre.

## Neni 36/5

### **Kërkesat formale për kontratat jashtë qendrave të tregtimit**

1. Në kontratat jashtë qendrave të tregtimit, tregtari i jep konsumatorit informacionin e parashikuar në pikën 1, të nenit 36, të këtij ligji, me shkrim, ose, nëse konsumatori bie dakord, me anë të një mjeti tjetër të qëndrueshëm komunikimi. Informacioni duhet të jetë lehtësisht i lexueshëm, i thjeshtë e i kuptueshëm.

2. Tregtari i jep konsumatorit një kopje të kontratës së nënshkruar ose konfirmimin e kontratës, me letër ose, kur konsumatori bie dakord, me anë të një mjeti tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke përfshirë, sipas rastit, konfirmimin paraprak të pëlqimit të shprehur dhe pranimin në përputhje me shkronjën “i”, të nenit 37/8, të këtij ligji.

3. Kur një konsumator kërkon që kryerja e shërbimeve ose furnizimi me ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, apo ngrohja lokale, të fillojë gjatë periudhës të heqjes dorë nga kontrata, të parashikuar nga pika 2, e nenit 37/1, të këtij ligji, tregtari kërkon që konsumatori ta drejtojë një kërkesë të tillë me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi.

## Neni 37

### **Kërkesat formale për kontratat në largësi**

1. Në kontratat në largësi, tregtari jep informacionin e parashikuar nga pika 1, e nenit 36, të këtij ligji, ose e vë këtë informacion në dispozicion për konsumatorin, në një mënyrë që përshtatet me mjetet e komunikimit në largësi, duke përdorur një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Për sa kohë informacioni jepet me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi, ky informacion duhet të jetë qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm.

2. Nëse një kontratë në largësi, e cila do të lidhet me mjete elektronike, e vendos konsumatorin nën detyrimin për të paguar, atëherë tregtari e vë në dijeni konsumatorin për informacionin e parashikuar nga shkronjat “a”, “d”, “k” dhe “l”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji, në mënyrë të qartë dhe të dukshme, menjëherë përpara se ai të bëjë porosinë.

Tregtari siguron që konsumatori, kur bën porosinë, të pranojë shprehimisht se porosia nënkupton një detyrim për të paguar. Nëse bërja e një porosie kërkon aktivizimin e një butoni apo një funksioni të ngjashëm, ky duhet të etiketohet në një mënyrë lehtësisht të lexueshme me fjalët “porosi me detyrim pagese”, ose me një formulim tjetër të barasvlershëm, të qartë, ku të tregohet se bërja e porosisë nënkupton detyrimin për të paguar tregtarin. Nëse tregtari nuk vepron në përputhje me këtë përcaktim, konsumatorit nuk i lind asnjë detyrim nga kontrata ose porosia.

3. Faqet tregtare të internetit (*website*) duhet të vënë në dukje, në mënyrë të qartë dhe të lexueshme, që në fillim të procesit të bërjes së porosisë, nëse zbatohet ndonjë kufizim për dorëzimin e mallrave, si dhe mjetet e pagesës që pranohen për blerje.

4. Nëse kontrata lidhet me anë të një mjeti komunikimi në largësi, i cili lejon hapësirë apo kohë të kufizuar për të shfaqur informacionin, tregtari, përpara lidhjes së një kontrate të tillë, jep, të paktën, nëpërmjet këtij mjeti të caktuar, informacionin parakontraktor në lidhje me karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, çmimin e plotë, të drejtën për heqjen dorë nga kontrata, afatin e kontratës dhe kushtet për zgjidhjen e kontratës, nëse kontrata është me afat të pacaktuar, siç përcaktohet në

shkronjat “a”, “b”, “d”, “ë” dhe “k”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji. Informacioni tjetër, i parashikuar në pikën 1, të nenit 36, i jepet konsumatorit nga tregtari, në një mënyrë të përshtatshme, sipas parashikimeve të pikës 1 të këtij neni.

5. Nëse tregtari i telefonon konsumatorit, me qëllimin e lidhjes së kontratës në largësi, ai në fillim të bisedës bën të ditur identitetin e tij dhe, sipas rastit, identitetin e personit, në emër të të cilit ai po telefonon, si dhe qëllimin tregtar të telefonatës.

6. Kur një kontratë në largësi lidhet nëpërmjet telefonit, tregtari ia konfirmon ofertën konsumatorit, i cili detyrohet nga kontrata, vetëm pasi konsumatori ta ketë nënshkruar ofertën ose të ketë dërguar pëlqimin e tij me shkrim. Një konfirmim i tillë bëhet me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi.

7. Tregtari i jep konsumatorit konfirmimin e kontratës së lidhur, me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi, brenda një kohe të arsyeshme pas lidhjes së kontratës në largësi, por jo më vonë se koha e dorëzimit të mallrave, ose përpara se të fillojë kryerja e shërbimit. Konfirmimi përfshin:

a) të gjithë informacionin e përcaktuar në pikën 1, të nenit 36, të këtij ligji, përveçse kur tregtari ia ka siguruar ndërkohë këtë informacion konsumatorit, përpara lidhjes së kontratës në largësi, me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi; dhe

b) konfirmimin për pëlqimin e shprehur paraprakisht nga konsumatori për lidhjen e kontratës, si dhe konfirmimin e pranimit për humbjen e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, sipas parashikimeve të shkronjës “i”, të nenit 37/8, të këtij ligji, sipas rastit.

8. Kur konsumatori dëshiron kryerjen e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz, ose energji elektrike, kur ato nuk vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, apo që ngrohja lokale të fillojë gjatë afatit së heqjes dorë nga kontrata, sipas parashikimeve të pikës 2, të nenit 37/1, të këtij ligji, tregtari kërkon që konsumatori t’i drejtojë një kërkesë të shprehur.

9. Ky nen nuk cenon zbatimin e dispozitave për lidhjen e kontratës elektronike dhe tregtinë elektronike, parashikuar nga ligji nr. 10 128, datë 11.5.2009, “Për tregtinë elektronike”.

#### Neni 37/1

### **E drejta e heqjes dorë nga kontrata**

1. Përveç rasteve kur zbatohen përjashtimet e parashikuara nga neni 37/8, i këtij ligji, konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontratat në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit, brenda një afati prej 14 ditësh, pa dhënë ndonjë arsye dhe pa u detyruar për asnjë kosto tjetër, përveç atyre të parashikuara nga nenet 37/5, pika 2, dhe 37/6 të këtij ligji.

2. Pa cenuar zbatimin e nenit 37/2, të këtij ligji, afati i heqjes dorë nga kontrata, i përmendur në pikën 1, të këtij neni, përfundon pas 14 ditësh nga:

a) dita e lidhjes së kontratës, në rastin e kontratave të shërbimit;

b) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori, merr në dorëzim mallrat, në rastin e kontratës së shitjes, ose:

i) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori, merr në dorëzim mallin e fundit, në rastin e disa llojeve mallrash të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të dorëzuara veç e veç;



ii) dita në të cilën konsumatori apo një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori, merr në dorëzim lotin apo pjesën e fundit, në rastin e dorëzimit të mallit që përbëhet nga disa lote apo pjesë;

iii) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori, merr në dorëzim mallin e parë, në rastin e kontratës së furnizimit periodik të mallrave;

c) dita e lidhjes së kontratës, në rastin e kontratave të furnizimit me ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje me një vëllim të kufizuar apo sasi të caktuar, ngrohje lokale, ose përmbajtje digjitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

3. Palët mund të përmbushin detyrimet kontraktore gjatë periudhës së heqjes dorë nga kontrata.

#### Neni 37/2

### **Mungesa e informacionit për të drejtën e heqjes dorë nga kontrata**

1. Nëse tregtari nuk i ka siguruar konsumatorit informacionin për të drejtën e heqjes dorë nga kontrata, siç kërkohet nga shkronja “ë”, e pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji, afati i heqjes dorë përfundon 12 muaj nga mbarimi i afatit fillestar të heqjes dorë nga kontrata, parashikuar nga pika 2, e nenit 37/1, të këtij ligji.

2. Nëse tregtari i ka siguruar konsumatorit informacionin e parashikuar nga pika 1, e këtij neni, brenda 12 muajve nga dita e parashikuar në pikën 2, të nenit 37/1, të këtij ligji, afati i heqjes dorë nga kontrata përfundon 14 ditë pas ditës në të cilën konsumatori e merr atë informacion.

#### Neni 37/3

### **Ushtrimi i së drejtës së heqjes dorë nga kontrata**

1. Konsumatori njofton tregtarin për vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata përpara plotësimit të afatit 14-ditor. Për këtë qëllim, konsumatori mund:

a) të përdorë formularin model të heqjes dorë nga kontrata, sikurse parashikohet në shtojcën I (B) bashkëlidhur këtij ligji;

b) të bëjë një deklaratë tjetër të qartë, ku të parashtrijë vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata.

2. Konsumatori duhet ta ketë ushtruar të drejtën e tij të heqjes dorë nga kontrata brenda afatit të parashikuar në nenin 37/1, pika 2, dhe 37/2, të këtij ligji, nëse njoftimin për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata e dërgon përpara plotësimit të atij afati.

3. Tregtari, përveç mundësive të parashikuara në pikën 1, të këtij neni, mund t'i japë konsumatorit mundësinë që të plotësojë dhe të dorëzojë në mënyrë elektronike formularin model të heqjes dorë nga kontrata, parashikuar në shtojcën I (B) bashkëlidhur këtij ligji, ose çdo deklaratë tjetër të qartë në faqen e internetit (*website*) të tregtarit. Në këto raste, tregtari i konfirmon konsumatorit, pa vonesë, marrjen e njoftimit të heqjes dorë nga kontrata, në një mjet të qëndrueshëm komunikimi.

4. Konsumatori ka detyrimin të provojë ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, të parashikuar nga ky nen.

#### Neni 37/4

### **Efektet e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata**

Ushtrimi i së drejtës së heqjes dorë nga kontrata u jep fund detyrimeve të palëve:

a) për të përmbushur kontratën në largësi ose kontratën jashtë qendrave të tregtimit; ose

b) për të lidhur kontratën në largësi ose kontratën jashtë qendrave të tregtimit, në rastet kur është bërë një propozim nga konsumatori.

#### Neni 37/5

### **Detyrimet e tregtarit në rast të heqjes dorë nga kontrata**

1. Tregtari i rimbursion të gjitha pagesat e marra nga konsumatori, duke përfshirë, nëse është rasti, kostot e dorëzimit, pa vonesa të panevojshme, por jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ai është njoftuar për vendimin e konsumatorit për heqjen dorë nga kontrata, sipas nenit 37/3 të këtij ligji.

Tregtari kryen rimbursimin e përmendur më sipër, duke përdorur të njëjtin mjet pagese që konsumatori ka përdorur për transaksionin fillestar, përveç rasteve kur konsumatori ka rënë dakord shprehimisht ndryshe, me kusht që konsumatori të mos paguajë asnjë tarifë, si rezultat i një rimbursimi të tillë.

2. Pavarësisht nga pika 1, e këtij neni, tregtarit nuk do t'i kërkohet të rimbursojë kostot shtesë, nëse konsumatori ka zgjedhur shprehimisht një lloj tjetër dërgese, të ndryshme nga ajo standarde dhe më pak të kushtueshme, e ofruar nga tregtari.

3. Nëse tregtari nuk ka ofruar t'i tërheqë vetë mallrat, në rastin e kontratës së shitjes, ai mund të mos e bëjë rimbursimin derisa të ketë marrë në dorëzim mallrat ose derisa konsumatori të ketë paraqitur prova se i ka kthyer mallrat, cilado qoftë më e para.

#### Neni 37/6

### **Detyrimet e konsumatorit në rast të heqjes dorë nga kontrata**

1. Përveç rastit kur tregtari është ofruar t'i tërheqë vetë mallrat, konsumatori i kthen mallrat ose ia dorëzon ato tregtarit apo një personi të autorizuar prej tregtarit për të marrë në dorëzim mallrat, pa vonesa të panevojshme, por jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ai ka njoftuar tregtarin për vendimin e heqjes dorë nga kontrata, sipas nenit 37/3 të këtij ligji. Ky afat konsiderohet i respektuar nëse konsumatori i kthen mallrat përpara se të ketë përfunduar afati prej 14 ditësh.

Konsumatori detyrohet vetëm për kostot e drejtpërdrejta të kthimit të mallrave, përveç rasteve kur tregtari ka pranuar t'i përballojë vetë ato ose kur tregtari nuk ka arritur të njoftojë konsumatorin se kostot detyrohet t'i paguajë vetë konsumatori.

Në rastin e kontratës jashtë qendrave të tregtimit, kur mallrat janë dorëzuar në banesën e konsumatorit në kohën e lidhjes së kontratës, tregtari, me shpenzimet e veta, detyrohet t'i tërheqë ato, nëse për shkak të natyrës së tyre, ato lloj mallrash nuk mund të kthehen normalisht me postë.

2. Konsumatori mban përgjegjësi vetëm për vlerën e pakësuar të mallrave që rezultojnë nga një përdorim i ndryshëm nga ai që nevojitet për të përcaktuar natyrën, karakteristikën dhe funksionimin e tyre. Megjithatë, konsumatori nuk është përgjegjës për vlerën e pakësuar të mallrave, në rastet kur tregtari nuk i ka dërguar konsumatorit njoftimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, sipas shkronjës "ë", të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji.

3. Kur konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë nga kontrata, pasi ka bërë një kërkesë, sipas neneve 36/5, pika 3, ose 37, pika 8, të këtij ligji, konsumatori i paguan tregtarit një shumë monetare në përpjesëtim me vlerën që ai ka dhënë, deri në kohën kur ka njoftuar tregtarin për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, e krahasuar me përmbushjen e plotë të detyrimit kontraktor. Shuma përpjesëtimore që konsumatori duhet t'i paguajë tregtarit llogaritet në bazë të çmimit të plotë të pranuar në kontratë. Nëse ky çmim është tepër i lartë, kjo shumë llogaritet në bazë të vlerës së tregut të asaj që është dhënë.

4. Konsumatori nuk detyrohet për kostot e:

a) kryerjes së shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz, ose energji elektrike, kur ato nuk vendosen në shitje në vëllim të kufizuar ose në sasi të përcaktuar, ose për ngrohje lokale, të plotë a të pjesshme, gjatë periudhës së heqjes dorë nga kontrata, kur:

i) tregtari nuk e ka informuar, sipas shkronjave “ë” dhe “g”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji; ose

ii) konsumatori nuk ka kërkuar shprehimisht që zbatimi i kontratës të nisë gjatë afatit të heqjes dorë nga kontrata, sipas neneve 36/5, pika 3, dhe 37, pika 8, të këtij ligji;

b) furnizimit, të plotë a të pjesshëm, të përmbajtjes digjitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar kur:

i) konsumatori nuk ka dhënë ndonjë pëlqim të shprehur paraprakisht për fillimin e zbatimit të kontratës, përpara plotësimit të afatit 14-ditor, të parashikuar në nenin 37/1 të këtij ligji;

ii) konsumatori nuk ka pranuar se e humbet të drejtën e heqjes dorë nga kontrata kur ka dhënë pëlqimin; ose

iii) tregtari nuk ka dhënë konfirmimin e tij, sipas parashikimit të neneve 36/5, pika 2 ose 37, pika 7, të këtij ligji.

5. Përveç sa parashikohet në pikën 2, të nenit 37/5, të këtij ligji, dhe në këtë nen, konsumatorit nuk i lind asnjë detyrim tjetër si pasojë e ushtrimit të së drejtës së heqjes dorë nga kontrata.

#### Neni 37/7

### **Efektet e ushtrimit të së drejtës së heqjes dorë nga kontratat e ndërvarura**

1. Pa cenuar zbatimin e dispozitave të këtij ligji dhe akteve nënligjore në fuqi që rregullojnë kredinë konsumatore, nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të heqjes dorë nga një kontratë në largësi ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, sipas neneve 37/1 deri në 37/6, të këtij kreu, çdo kontratë e ndërvarur do të përfundojë automatikisht, pa ndonjë kosto për konsumatorin, me përjashtim të rasteve të parashikuara nga nenet 37/5, pika 2, dhe 37/6 të këtij kreu.

2. Tregtari, kur njoftohet nga konsumatori për vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata, sipas përcaktimit të pikës 1, të këtij neni, ka detyrim të informojë për këtë vendim çdo tregtar tjetër, të lidhur nga një kontratë e ndërvarur.

#### Neni 37/8

### **Përjashtime nga e drejta e heqjes dorë nga kontrata**

Dispozitat e këtij kreu, që parashikojnë të drejtën e heqjes dorë nga kontratat në largësi dhe jashtë qendrave të tregtimit, sipas neneve 37/1 deri në 37/7, nuk zbatohen

për sa u takon:

a) kontratave të shërbimeve pasi shërbimi është kryer plotësisht, nëse zbatimi i kontratës ka filluar me pëlqimin e shprehur paraprak të konsumatorit dhe me pranimin se ai do të humbasë të drejtën e tij të heqjes dorë nga kontrata, sapo kontrata të jetë ekzekutuar plotësisht nga tregtari;

b) furnizimit të mallrave apo shërbimeve, për të cilat çmimi varet nga luhatjet në tregun financiar, të cilat nuk mund të kontrollohen nga tregtari dhe që mund të ndodhin brenda afatit të heqjes dorë nga kontrata;

c) furnizimit të mallrave të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit ose që janë qartësisht të personalizuar;

ç) furnizimit të mallrave, të cilat janë të rrezikuara të prishen ose të skadojnë me shpejtësi;

d) furnizimit të mallrave të vulosura, të cilat nuk janë të përshtatshme për t'u kthyer, për arsye të mbrojtjes së shëndetit apo të higjienës dhe që janë hapur pas dorëzimit;

dh) furnizimit të mallrave, të cilat, pas dorëzimit, për shkak të natyrës së tyre, janë përzier në mënyrë të pandashme me artikuj të tjerë;

e) furnizimit të pijeve alkoolike, vlera aktuale e të cilave varet nga luhatjet në treg dhe nuk mund të kontrollohet nga tregtari, por që për çmimin është rënë dakord në kohën e lidhjes së kontratës së shitjes dhe dorëzimi mund të bëhet vetëm pas 30 ditëve;

ë) kontratave, ku konsumatori ka kërkuar specifikisht një vizitë nga tregtari, me qëllim kryerjen e riparimeve urgjente ose mirëmbajtjes. Nëse, në rastin e një vizite të tillë, tregtari ofron shërbime të tjera, veç atyre që ka kërkuar në mënyrë specifike konsumatori, ose mallra të tjera, përveç pjesëve të këmbimit, të nevojshme për t'u përdorur gjatë mirëmbajtjes apo kryerjes së riparimeve, e drejta e heqjes dorë nga kontrata ushtrohet për këto shërbime ose mallra shtesë;

f) furnizimit të regjistrimeve audio ose video të vulosura apo *software* kompjuterash të vulosur, që janë hapur pas dorëzimit;

g) furnizimit të një gazete, periodiku apo reviste, me përjashtim të kontratave të abonimit për furnizimin e botimeve të tilla;

gj) kontratave të lidhura në një ankand publik;

h) ofrimit të strehimit për qëllime të tjera nga ato për banim, transportit të mallrave, shërbimeve të dhënies me qira të makinave, kateringut ose shërbimeve të lidhura me aktivitete të kohës së lirë, nëse kontrata parashikon një datë specifike ose një periudhë të caktuar për përmbushjen e detyrimeve që rrjedhin prej saj;

i) furnizimit të përmbajtjes digjitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar, kur ekzekutimi ka nisur me pëlqimin e shprehur paraprakisht të konsumatorit dhe pranimit nga ana e tij se në këtë mënyrë ai humbet të drejtën e heqjes dorë nga kontrata.

### KREU III

#### TË DREJTA TË TJERA TË KONSUMATORIT

Neni 37/9

#### **Fusha e zbatimit**

1. Nenet 37/10 dhe 37/12, të këtij kreu, zbatohen për kontratat e shitjes. Këto nene nuk zbatohen për kontratat e furnizimit me ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk

vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të caktuar, ngrohje lokale, ose furnizimin me përmbajtje digjitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

2. Nenet 37/11, 37/13 dhe 37/14, të këtij kreu, zbatohen për kontratat e shitjes e shërbimeve dhe kontratave për furnizimin me ujë, gaz, energji, ngrohje lokale apo përmbajtje digjitale.

#### Neni 37/10

##### **Dorëzimi**

1. Nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe në kohën e dorëzimit, tregtari i dorëzon mallrat përmes transferimit të posedimit fizik ose kontrollit të mallrave te konsumatori, pa vonesa të panevojshme, por jo më vonë se 30 ditë nga lidhja e kontratës.

2. Kur tregtari nuk ka arritur të përmbushë detyrimin e tij për të dorëzuar mallrat në kohën e rënë dakord me konsumatorin ose brenda afatit të parashikuar në pikën 1, të këtij neni, konsumatori e njofton tregtarin ta bëjë dorëzimin brenda një afati shtesë, që t'i përshtatet rrethanave. Nëse tregtari nuk arrin të dorëzojë mallrat brenda afatit shtesë, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

Në rastet kur tregtari ka refuzuar të dorëzojë mallrat ose kur dorëzimi brenda afatit të dorëzimit të pranuar është thelbësor, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat e lidhjes së kontratës, ose kur konsumatori e njofton tregtarin, përpara lidhjes së kontratës, se dorëzimi deri në, ose në datën e specifikuar është thelbësor, e megjithatë tregtari nuk arrin të dorëzojë mallrat në kohën e rënë dakord me konsumatorin, apo brenda afatit të parashikuar në pikën 1, të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë menjëherë kontratën.

3. Me zgjidhjen e kontratës, tregtari rimbursen, pa vonesa të panevojshme, të gjitha shumat e paguara në bazë të kontratës.

4. Përveç zgjidhjes së kontratës, në përputhje me pikën 2, të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të përdorë edhe mjetet juridike që ka në dispozicion, në rastin e mospërmbushjes së detyrimeve, sipas Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.

#### Neni 37/11

##### **Tarifat për përdorimin e mjeteve të pagesës**

Tregtarët ndalohen t'u ngarkojnë konsumatorëve tarifa, në lidhje me përdorimin e një mjeti të caktuar pagese, të cilat e tejkalojnë koston e përballuar nga tregtari për përdorimin e mjeteve të tilla.

#### Neni 37/12

##### **Kalimi i rrezikut të humbjes ose dëmtimit të mallrave**

Në kontratat ku tregtari i dërgon mallrat te konsumatori, rreziku i humbjes ose i dëmtimit të mallrave kalon te konsumatori kur ai ose një palë e tretë, e autorizuar nga konsumatori, por e ndryshme nga pala transportuese, ka fituar posedimin e mallrave. Me dorëzimin tek transportuesi, nëse transportuesi është porositur nga konsumatori për të transportuar mallrat dhe nëse ajo zgjedhje nuk është ofruar nga tregtari, risku i kalon konsumatorit, pa cenuar të drejtat e konsumatorit përkundrejt transportuesit.

#### Neni 37/13

## **Komunikimi me telefon**

Në rast se tregtari operon një linjë telefonike, me qëllim për ta kontaktuar konsumatorin me telefon për kontratën e lidhur, atëherë konsumatori kur telefonon tregtarin nuk paguan më shumë se tarifa bazë. Ky përcaktim nuk cenon të drejtën që kanë ofruesit e shërbimit të telekomunikacionit për të faturuar thirrje të tilla ndaj tregtarëve.

Neni 37/14

### **Pagesa shtesë**

Përpara se konsumatorit t'i lindin detyrime nga kontrata ose oferta, tregtari kërkon pëlqimin e shprehur të konsumatorit për çdo pagesë shtesë, përveç çmimit të rënë dakord për detyrimin kryesor kontraktor të tregtarit. Nëse tregtari nuk ka marrë pëlqimin e shprehur të konsumatorit, por e ka nënkuptuar atë, duke përdorur opsionet e paracaktuara, të cilat i kërkohen konsumatorit t'i refuzojë për të shmangur pagesën shtesë, konsumatori ka të drejtë të rimbursohet për këtë pagesë.

Neni 37/15

Çdo kusht kontraktor, i cili drejtëpërdrejt apo jodrejtëpërdrejt, heq ose kufizon të drejtat e parashikuara nga pjesa VI, e këtij ligji, është i pavlefshëm dhe nuk krijon efekte juridike për konsumatorin.

Neni 38

### **Furnizimi i paporositur**

1. Ndalohet furnizimi i konsumatorit me mallra, ujë, gaz, energji, ngrohje lokale ose përmbajtje digjitale dhe shërbime të ndaluara, sipas pikës 7, të nenit 17, seksioni B, të këtij ligji, të cilat nuk janë porositur paraprakisht nga konsumatori, kur një furnizim i tillë përfshin kërkesë për pagesë.

2. Në rastin e furnizimit të paporositur, konsumatori është i lirë nga kushti për çdo lloj pagese dhe nga detyrimi për të marrë çfarëdo veprimi, përfshirë edhe kthimin mbrapsht të mallit. Mungesa e përgjigjes nga konsumatori nuk nënkupton miratimin.

Neni 39

### **Kufizimi i përdorimit të mjeteve të veçanta të komunikimit në largësi**

Përdorimi nga tregtari i mjeteve të mëposhtme të komunikimit në largësi kërkon pëlqimin paraprak të konsumatorit:

- a) telefoni;
- b) faksi;
- c) posta elektronike.

PJESA VII

KONTRATA TË VEÇANTA

## KREU I

### SHITJA E ENERGJISË, SHËRBIMET E UJIT DHE TË TELEKOMUNIKACIONIT

#### Neni 40

#### **Mënyra e faturimit**

1. Shitja e energjisë dhe e furnizimit me ujë llogaritet në bazë të konsumit real dhe vlerësohet nëpërmjet aparateve matëse.
2. Vlera e konsumit real paraqitet në një faturë, së bashku me çmimin, në mënyrë të qartë, të lexueshme dhe jo të dyshimtë.
3. Fatura për shërbimet e telekomunikacionit, shpërndarë konsumatorit, duhet të përmbajë informacion të plotë për listën e numrave të telefonave të thirrur, kohën dhe zgjatjen e telefonatave të bëra, numrin e impulseve dhe çmimin total për periudhën e caktuar.
4. Faturat e paraqitura konsumatorit duhet t'i japin atij mundësinë për të verifikuar me përpikëri llogaritjen e shitjes ose shërbimit të siguruar në një periudhë të caktuar.
5. Faturat duhet t'i dorëzohen konsumatorit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së tyre.
6. Të gjitha shërbimet ndaj konsumatorit për hartimin dhe dorëzimin e faturave janë pa pagesë.

#### Neni 41

#### **Detyrimet e tregtarëve**

1. Tregtari garanton siguri, cilësi dhe vazhdueshmëri të shërbimeve.
2. Sigurimi i lidhjes, i rrjetit të shpërndarjes, si dhe i shërbimit të mirëmbajtjes për energjinë, ujin dhe telekomunikacionin bëhen për të gjithë konsumatorët në kushte të njëjta dhe jodiskriminuese.
3. Konsumatorit i lind e drejta për t'u dëmshpërblyer:
  - a) në rastet e ndërprerjeve teknike, të cilat nuk janë shkaktuar nga forca madhore ose nga vendosja e gjendjes së jashtëzakonshme, si dhe kur nuk janë lajmëruar më parë dhe kanë penguar konsumatorin nga përdorimi i këtyre shërbimeve për një periudhë më të gjatë se 24 orë;
  - b) kur shërbimi i ofruar është me të meta dhe i ka sjellë dëme konsumatorit.

## KREU II<sup>23</sup>

### KONTRATAT E PËRDORIMIT ME AFAT TË PRODUKTIT TË PUSHIMIT AFATGJATË, TË RISHITJES DHE TË SHKËMBIMIT

#### Neni 42

#### **Kuptimi i kontratave të përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes dhe të shkëmbimit**

<sup>23</sup> Ky kre është ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011.

1. Kontratë e përdorimit me afat është një kontratë me afat më shumë se një vit, sipas së cilës konsumatori, sipas rastit, siguron të drejtën e përdorimit të akomodimit për një ose më shumë net, për më shumë se një periudhë.

2. Kontratë e produktit të pushimit afatgjatë është një kontratë me afat më shumë se një vit, sipas së cilës konsumatori, sipas rastit, siguron kryesisht të drejtën e përfitimit të uljeve të çmimit ose përfitime të tjera, në lidhje me akomodimin, veçmas ose së bashku me shërbimin e udhëtimit apo ndonjë shërbim tjetër.

3. Kontratë rishitjeje është një kontratë, sipas së cilës tregtari, sipas rastit, ndihmon konsumatorin të shesë ose të blejë një produkt të përdorimit me afat ose të një produkti të pushimit afatgjatë.

4. Kontratë e shkëmbimit është një kontratë, sipas së cilës konsumatori, sipas rastit, bashkohet në një sistem shkëmbimi, i cili i lejon konsumatorit mundësinë e përdorimit të akomodimit ose shërbime të tjera, në shkëmbim të dhënies përkohësisht të persona të tjerë të mundësisë së përdorimit të përfitimeve të të drejtave, që rrjedhin nga kontrata e konsumatorit e përdorimit me afat.

#### Neni 43

### **Detyrime të përgjithshme dhe të veçanta**

1. Në një kohë të arsyeshme, përpara se konsumatori të pranojë ndonjë ofertë ose të lidhë një kontratë të përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, tregtari i siguron atij, në mënyrë të qartë e të kuptueshme, të gjithë informacionin e nevojshëm.

2. Tregtari i siguron konsumatorit kontratën e përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, me shkrim ose me një mjet tjetër të qëndrueshëm, në gjuhën shqipe.

3. Kur objekti i kontratës së përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, është i vendosur në një vend të huaj, tregtari i siguron konsumatorit një përkthim të noterizuar dhe të certifikuar të kontratës në gjuhën shqipe.

4. Konsumatori ka të drejtën e heqjes dorë nga kontratat e përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, pa penalizim dhe pa dhënë arsye, brenda një afati prej 14 ditësh kalendarike, duke filluar nga data e lidhjes së kontratës ose nga data kur palët nënshkruajnë një kontratë paraprake detyruese apo nga data kur konsumatori merr kontratën a çdo kontratë paraprake detyruese, në qoftë se kjo ditë është më vonë se data e lidhjes së kontratës apo kontratës paraprake.

5. Kur çmimi i kontratës së përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, mbulohet plotësisht ose pjesërisht nga kredia e dhënë konsumatorit nga tregtari ose nga një palë e tretë, në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet palës së tretë dhe tregtarit, marrëveshja e kredisë përfundon pa penalizim për konsumatorin, nëse konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë nga kontratat e përdorimit me afat, të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit.

## KREU III

### KREDIA KONSUMATORE DHE DETYRIMET PËR TË

#### Neni 44



## Kredia konsumatore

1. 1. Marrëveshja e kredisë konsumatore është çdo marrëveshje, ku një kredihënës i jep ose i premtos t'i japë një konsumatori një kredi, në formën e një pagese të shtyrë, huadhënies ose marrëveshjeve të tjera, të ngjashme, financiare.

2. 2. Marrëveshjet për kushtet mbi bazën e vazhdueshmërisë së një shërbimi apo të furnizimit me mallra të të njëjtit lloj dhe në të njëjtën sasi, ku konsumatori ka të drejtën e pagesës për zgjatjen e këtyre kushteve nëpërmjet kësteve, nuk do të vlerësohen marrëveshje kredie.

3. Përjashtohen nga fusha e veprimit të këtij kreu marrëveshjet e kredisë:

a) që janë të siguruara me anë të hipotekës ose nga ndonjë sigurim tjetër i krahasueshëm, që përdoret zakonisht mbi pronën e paluajtshme, apo të siguruara nëpërmjet një të drejte që lidhet me pronën e paluajtshme;

b) qëllimi i të cilave është fitimi/marrja ose ruajtja e të drejtave të pronësisë mbi tokën ose mbi ndërtesa ekzistuese apo të projektuara;

c) që përfshijnë një shumë totale të kredisë më pak se 30 mijë lekë ose më shumë se 10 milionë lekë;

ç) marrëveshjet e qirasë ose lizingut ku detyrimi për blerjen e objektit të marrëveshjes nuk është përcaktuar në vetë marrëveshjen ose në ndonjë marrëveshje të veçantë. Një detyrim i tillë do të prezumohet se ekziston, nëse është vendosur kështu në mënyrë të njëanshme nga kreditori;

d) në formën e një overdrafti dhe ku kredia duhet të shlyhet brenda një muaji;

dh) ku kredia është dhënë pa interes dhe pa ndonjë detyrim/pagesë tjetër dhe marrëveshjet e kredisë, sipas kushteve të të cilave kredia duhet të shlyhet brenda tre muajve dhe janë për t'u paguar vetëm detyrime me vlerë të vogël, të papërfillshme;

e) ku kredia është dhënë nga punëdhënësi punonjësve të tij, si një veprimtari dytësore pa interes ose me një normë vjetore të përqindjes së pagesave/detyrimeve më të ulët se ato që ekzistojnë në treg dhe që përgjithësisht nuk janë të ofruara për publikun;

ë) që janë rezultat i një zgjidhjeje të arritur në gjykatë ose përpara një autoriteti tjetër ligjor;

f) që kanë të bëjnë me një pagesë të shtyrë, pa detyrime/pagesa, të një borxhi ekzistues;

g) prej lidhjes së të cilave konsumatorit i kërkohet që të depozitojë një send si siguri në ruajtje të kreditorit dhe ku përgjegjësia e konsumatorit ndaj këtij sendi të lënë peng është rreptësisht e kufizuar;

gj) që kanë të bëjnë me huatë e dhëna ndaj një publiku të kufizuar, në bazë të një dispozite ligjore, me qëllim të interesit të përgjithshëm dhe me norma interesi më të ulëta se ato që ekzistojnë në treg, ose pa interes, apo në kushte të tjera që janë më të favorshme për konsumatorin se ato që ekzistojnë në treg dhe me norma interesi jo më të larta se ato që ekzistojnë në treg.<sup>24</sup>

4. Kredia konsumatore rregullohet me akt nënligjor të Bankës së Shqipërisë.

Neni 45<sup>25</sup>

### Detyrime të tjera

<sup>24</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>25</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011.

1. Çdo publicitet, në lidhje me marrëveshjet e kredisë, e cila tregon një normë interesi apo ndonjë shifër, në lidhje me çmimin e kredisë për konsumatorët, duhet të përfshijë informacionin standard të përcaktuar në këtë nen.

Ky informacion standard duhet të jepet në mënyrë të qartë, të saktë dhe të dukshme, me anë të një shembulli përfaqësues, ku të specifikohen:

a) norma e huase, fikse ose të ndryshueshme, ose të dyja së bashku, me veçoritë e çdo pagese/detyrimi të përfshira në koston totale të kredisë për konsumatorin;

b) shuma totale e kredisë;

c) norma vjetore e përqindjes së pagesave/detyrimeve apo norma efektive e interesit (NEI), siç përcaktohet me akt nënligjor të Bankës së Shqipërisë;

ç) nëse është e zbatueshme, kohëzgjatja e marrëveshjes së kredisë;

d) në rastin e një kredie në formën e një pagese të shtyrë, për një mall ose shërbim të veçantë, çmimi në para (kesh) dhe shuma e çdo pagese në avancë;

dh) shuma totale e pagesës për konsumatorin dhe shumat e pagesave për këstet.

1.1. Në një kohë të arsyeshme, përpara se konsumatori të pranojë ndonjë ofertë ose të lidhë kontratë, kreditori dhe, kur është e zbatueshme, ndërmjetësuesi i kredisë, i sigurojnë konsumatorit, në bazë të kushteve të kredisë dhe kushteve të ofruara nga kreditori, si dhe nëse është e zbatueshme, preferencave të shprehura apo informacionit të dhënë nga ana e konsumatorit, të dhënat e nevojshme për të krahasuar ofertat e ndryshme, në mënyrë që të marrë, sipas këtyre të dhënave, një vendim për lidhjen e një marrëveshjeje kredie.

Një informacion i tillë, i dhënë me shkrim apo me një mjet tjetër të qëndrueshëm, duhet të jetë sipas formës/formave standarde të informacionit të kredisë konsumatore, të përcaktuar nga Banka e Shqipërisë.

1.2. Në kuptim të këtij neni, “ndërmjetësuesi i kredisë” është çdo person fizik ose juridik, i cili nuk vepron si kreditor, por për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin ose profesionin e tij:

i) paraqet ose ofron marrëveshje kredie te konsumatorët;

ii) ndihmon konsumatorët për punën përgatitore, në lidhje me marrëveshjet e kredisë, ndryshe nga ato të përmendura në nënndarjen “i”;

iii) lidh marrëveshje kredie me konsumatorët në emër të kreditorit, mbi bazën e një tarife, që mund të jetë me para ose me ndonjë formë tjetër financiare, për të cilën është rënë dakord.

2. Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga marrëveshja e kredisë, pa dhënë asnjë arsye, brenda një afati prej 14 ditësh kalendarike, duke filluar nga data e lidhjes së marrëveshjes së kredisë ose nga data kur konsumatori merr dijeni për kushtet kontraktuale, nëse kjo e fundit është e mëvonshme.

2.1. Konsumatori ka të drejtë, në çdo kohë, të shlyejë plotësisht ose pjesërisht detyrimet e tij, sipas marrëveshjes së kredisë. Në këto raste, konsumatorit i jepet e drejta e reduktimit të koston totale të kredisë, që konsiston në uljen e interesit dhe kostove për periudhën e mbetur të kontratës së kredisë.

4. Marrëveshjet e kredisë hartohen me shkrim ose me një mjet tjetër të qëndrueshëm dhe një kopje e saj u jepet palëve.

4. Marrëveshja e shkruar përfshin të gjithë informacionin, që lidhet me normën vjetore, në përqindje, të detyrimit, kushtet për ndryshimin e kësaj të fundit, shumat, numrin dhe frekuencën ose datat e pagesave, që duhet të kryejë konsumatori për të shlyer kredinë, si dhe çfarëdo kushti tjetër thelbësor të kontratës.

5. Ekzistenca e një marrëveshjeje kredie nuk ndikon në asnjë mënyrë mbi të drejtat e konsumatorit ndaj furnizuesit të mallrave ose shërbimeve, të blera nëpërmjet një marrëveshjeje të tillë, në rastet kur mallrat ose shërbimet nuk janë furnizuar ose janë ndryshe, jo në përputhje me kushtet e kontratës për furnizimin e tyre.

6. Kur konsumatori, për blerjen e mallrave ose përfitimin e shërbimeve, bëhet palë në një marrëveshje kredie me një person të ndryshëm nga furnizuesi i tyre dhe ekziston një lidhje e ngushtë tregtie ndërmjet kredidhënësit dhe furnizuesit të mallit ose shërbimit, konsumatori ka të drejtën të kërkojë dëmshpërblim nga kredidhënësi, kur mallrat ose shërbimet, objekt i marrëveshjes së kredisë, nuk janë furnizuar ose janë ndryshe, jo në përputhje me kushtet e kontratës për furnizimin e tyre.

## KREU IV

### KONTRATAT E PAKETAVE TË UDHËTIMIT DHE DETYRIMET PËR TO

#### Neni 46

#### **Kontratat e paketave të udhëtimit**

Kontratat e paketave të udhëtimit janë kontrata që:

a) i sigurojnë ose ofrojnë t'i sigurojnë konsumatorit, me një çmim gjithëpërfshirës, një kombinim të parapërgatitur të jo më pak se dy nga llojet e mëposhtme të shërbimeve:

i) transporti;

ii) strehimi;

iii) shërbime të tjera turistike, që nuk lidhen drejtpërsëdrejti me transportin ose strehimin dhe që përbëjnë pjesë të konsiderueshme të paketës;

b) mbulojnë një periudhë kohore prej jo më pak se 24 orë ose që përfshijnë strehimin, të paktën për një natë.

#### Neni 47

#### **Detyrime të përgjithshme e të veçanta**

1. Ofruesi i paketës është i detyruar t'i sigurojë konsumatorit informacionin e nevojshëm, i cili nuk duhet të jetë çorientues, në lidhje me paketën turistike, çmimin e paketës dhe për çfarëdo kushti tjetër, që i takon kontratës së paketës së udhëtimit.

2. Në rastet kur konsumatorit i vihet në dispozicion nga tregtari apo organizatori i paketës së udhëtimit një broshurë, në të duhet të shënohen në mënyrë të lexueshme, të hollësishme dhe të saktë të gjitha të dhënat për:

a) çmimin e paketës, shumën ose përqindjen e çmimit, që duhet paguar në formën e paradhënies dhe kalendarin për pagesën e shumës së mbetur;

b) destinacionin dhe itinerarin;

c) mjetet dhe kategoritë e transportit që do të përdoren;

ç) tipin e strehimit, vendndodhjen dhe kategorinë;

d) planin e vakteve të ngrënies;

dh) kërkesat për pasaportat dhe vizat.

## PJESA VIII

### INSTITUCIONET PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

#### KREU I

#### ORGANET SHTETËRORE

##### Neni 48

##### **Organet kompetente**

Institucionet shtetërore kompetente janë organet kryesore përgjegjëse për zhvillimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, për të mbrojtur të drejtat bazë të konsumatorëve, në mënyrë të veçantë të grupeve të konsumatorëve më të ndjeshëm, si: fëmijët, të moshuarit, të varfrit, invalidët, të sëmurët, si dhe personat me aftësi të kufizuara mendore e fizike.

##### Neni 49

##### **Organi përgjegjës**

1. Ministria përgjegjëse për fushën e tregtisë, nëpërmjet strukturës administrative përkatëse (më poshtë struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve), harton politikat dhe siguron instrumentet rregulluese të mbrojtjes së konsumatorit, si dhe zbatimin efektiv të këtij ligji.

2. Përgjegjësitë kryesore të kësaj strukture janë:

a) studimi dhe paraqitja e propozimeve për hartimin dhe zhvillimin e politikës kombëtare për mbrojtjen e konsumatorit;

b) përgatitja dhe shqyrtimi i akteve normative dhe masave të tjera rregulluese, që lidhen me mbrojtjen e konsumatorit;

c) bashkërendimi i politikave dhe i veprimtarive për mbrojtjen e konsumatorit me ministritë e linjës dhe institucionet e tjera shtetërore;

ç) marrja e masave bashkërenduese për zbatimin e dokumenteve strategjike në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve;

d) propozimi i masave të nevojshme për të garantuar nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit;

dh) marrja e nismave për hartimin e kodeve të sjelljes ose kontratave standarde, në bashkëpunim me operatorët ekonomikë;

e) bashkëpunimi me organet qendrore e vendore për mbrojtjen e konsumatorëve;

ë) bashkëpunimi me shoqatat e konsumatorëve;

f) mbikëqyrja e zbatimit të këtij ligji;

g) zhvillimi i sistemeve të trajtimit të ankesave të konsumatorëve dhe i skemave alternative për zgjidhjen mosmarrëveshjeve;

gj) mbështetja e veprimtarive të shoqatave të konsumatorëve;

h) bashkëpunimi dhe shkëmbimi i përvojës me institucionet analoge, europiane dhe ndërkombëtare;

i) zhvillimi i fushatave për ndërgjegjësimin e konsumatorëve, sensibilizimi dhe njoftimi i vazhdueshëm i konsumatorëve.

Neni 50  
**Këshilli bashkërendues**

1. Për shqyrtimin e politikave dhe të masave organizative në mbrojtje të konsumatorit, krijohet Këshilli Bashkërendues.

2. Këshilli Bashkërendues përbëhet nga përfaqësues të organeve të administratës shtetërore, të lidhura drejtpërdrejt ose jo me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, si dhe nga organizatat jofitimprurëse të konsumatorëve dhe shoqatat e biznesit.

3. Përbërja e Këshillit Bashkërendues miratohet me urdhër të Kryeministrit.

4. Këshilli Bashkërendues kryesohet nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë.

5. Rregullorja e funksionimit të Këshillit Bashkërendues miratohet nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, e përcaktuar sipas nenit 49 të këtij ligji, ngarkohet me funksionet e sekretariatit teknik të Këshillit Bashkërendues.

KREU II

ORGANET ZBATUESE

Neni 51

**Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut<sup>26</sup>**

1. Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut, sipas përcaktimit të nenit 16 të ligjit nr. 9779, datë 16.7.2007 “Për sigurinë e përgjithshme, kërkesat thelbësore dhe vlerësimin e konformitetit të produkteve joushqimore”, kontrollon zbatimin e neneve 5, 7, 8, 9, 11, 12, 18, 31, 32 dhe 33 të këtij ligji.

2. Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut bashkëpunon ngushtë me strukturën përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe i raporton asaj.

3. Kontrolli i respektimit të kërkesave ligjore, sipas këtij ligji, bëhet në përputhje me këtë ligj dhe ligjin nr. 10 433, datë 16.6.2011 "Për inspektimin në Republikën e Shqipërisë

Neni 52<sup>27</sup>

**Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve**

1. Për shqyrtimin e shkeljeve dhe marrjen e masave për zbatimin e dispozitave të këtij ligji, si dhe të akteve nënligjore të dala në zbatim të këtij ligji, me përjashtim të funksioneve që kryen inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut, të përcaktuara në nenin 51 të këtij ligji, krijohet Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Bëjnë përjashtim rastet kur ligje të veçanta përcaktojnë struktura të tjera përgjegjëse.

2. Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve përbëhet nga 5 anëtarë:

a) 2 përfaqësues të ministrisë përgjegjëse për fushën e tregtisë, njëri prej të cilëve nga Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut;

b) 2 përfaqësues nga Ministria e Drejtësisë;

c) përfaqësues nga shoqëria civile me përvojë në fushën e ekonomisë, dhe jurisprudencës..

<sup>26</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 15/2013 dhe nr. 71/2018.

<sup>27</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 15/2013 dhe nr. 71/2018.

Anëtarët e Komisionit, referuar në shkronjat “a” dhe “b”, janë nëpunës të shërbimit civil, të propozuar nga ministri përkatës.

Kryetari dhe anëtarët e Komisionit emërohen dhe shkarkohen me urdhër të Kryeministrit. Kryetari i Komisionit emërohet ndërmjet dy përfaqësuesve të ministrisë përgjegjëse për fushën e tregtisë dhe duhet të ketë të paktën 3 vjet përvojë pune në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

3. Mandati i anëtarëve të komisionit është 5-vjeçar, me të drejtë përsëritjeje.

4. Për identifikimin e shkeljeve të dispozitave të referuara në pikën 1 të këtij neni, shfrytëzohen konstatimet, kërkesat, ankesat dhe çdo lloj tjetër informacioni, që përbëjnë shkak të mjaftueshëm për shqyrtim.

5. Për verifikimin e shkeljeve të dispozitave të referuara në pikën 1 të këtij neni, komisioni bashkëpunon me strukturën përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe me inspektoratin përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut.

6. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve ngarkohet me funksionet e sekretariatit teknik të këtij komisioni.

7. Mënyra e funksionimit, mënyra e pagesës së Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe përcaktimi i procedurave të vlerësimit të shkeljeve përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave.

8. Komisioni harton një raport në fund të çdo viti dhe sa herë që i kërkohet, rreth veprimtarisë së tij dhe e publikon atë në faqen e tij të internetit të ministrisë përgjegjëse për tregtinë.

9. Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve është autoriteti kompetent për mbikëqyrjen e zbatimit të neneve 52/3 deri 52/5, të këtij ligji, nga strukturat ZAM përgjegjëse, të përcaktuara në nenet 52/2 dhe 52/6 të tij. Komisioni publikon në faqen e tij zyrtare të internetit listën e strukturave të ZAM-it, të cilat plotësojnë kërkesat e përcaktuara sipas këtyre dispozitave.

10. Në ushtrimin e funksioneve të tij, sipas përcaktimit të pikës 9, të këtij neni, Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve merr, sa herë e konsideron të nevojshme dhe në çdo rast jo më pak se një herë në fund të çdo viti kalendarik, nga secila strukturë ZAM përgjegjëse, sipas përcaktimit të neneve 52/2 dhe 52/6, të këtij ligji, raportin vjetor të aktivitetit, i cili përfshin të paktën informacion për:

a) numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen;

b) çdo problem sistematik ose të rëndësishëm që ndodh shpesh dhe që shpie në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur;

c) shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, siç përcaktohet në nenin 52/4 të këtij ligji;

ç) përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore;

d) përqindjen e procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe kur dihen arsyet e ndërprerjes;

dh) kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;

e) shkallën e pranimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it.

11. Raporti vjetor i aktivitetit të strukturës ZAM bëhet publik në faqen e saj të

internetit përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm, sipas kërkesës dhe në çdo mënyrë tjetër që struktura e konsideron të përshtatshme.

Neni 52/1<sup>28</sup>

### **Detyrimi për dhënie informacioni**

Tregtarët janë të detyruar të japin, në mënyrë të qartë, të vërtetë e jo të mangët, të gjithë informacionin e kërkuar nga organet zbatuese dhe struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, sipas dispozitave të këtij ligji.

Neni 52/2<sup>29</sup>

### **Struktura përgjegjëse ZAM mbi shërbimet me interes publik**

1. Struktura ZAM ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit mbi shërbimet me interes publik, sipas përcaktimit të shkronjës “dh”, të pikës 1, të nenit 56, të këtij ligji, janë si më poshtë:

a) për veprimtaritë në fushën e energjisë elektrike dhe të gazit natyror, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Energjisë (ERE), në zbatim të ligjit nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, si dhe të ligjit nr. 102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”;

b) për veprimtaritë në fushën e komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), në zbatim të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, si dhe të ligjit nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”;

c) për veprimtaritë në fushën e furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Ujit (ERRU), në zbatim të ligjit nr. 8102, datë 28.3.1996, “Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe të largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura”, të ndryshuar;

ç) për veprimtaritë në fushën e sigurimit dhe risigurimit, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF), në zbatim të ligjit nr. 9572, datë 3.7.2006, “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, të ndryshuar, si dhe nga strukturat e përcaktuara në ligjin nr. 52/2014 “Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit”;

d) për veprimtaritë në fushën e aviacionit civil, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Aviacionit Civil, në zbatim të ligjit nr. 10040, datë 22.12.2008, “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar, si dhe të ligjit nr. 10233, datë 11.2.2010, “Për Autoritetin e Aviacionit Civil”.

2. Struktura e ZAM-it ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për shërbimet financiare bankare, si dhe organizimi e funksionimi i tij përcaktohen nga legjislati i posaçëm që rregullon këto shërbime.

Neni 52/3

### **Kërkesat e përgjithshme për ushtrimin e funksioneve ZAM mbi shërbimet me interes publik**

<sup>28</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>29</sup> Nenet 52/2 deri 52/6 janë shtuar me ligjin nr. 71/2015.

1. Struktura e ZAM-it, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, me qëllim regjistrimin dhe trajtimin e mosmarrëveshjeve të konsumatorit me tregtarin në fushat e tyre të veprimitarisë sigurojnë:

a) krijimin dhe përditësimin e një faqeje interneti, që u ofron lehtësisht palëve informacionin e nevojshëm për procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe dhënien e këtij informacioni, me kërkesën e palëve, përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm;

b) mundësinë e konsumatorit të paraqesë një ankesë *on-line* në faqen *web*, në mënyrë të drejtëpërdrejtë, ose me postë, sipas rastit;

c) mundësinë e shkëmbimit të informacionit midis palëve, përmes mjeteve elektronike të komunikimit ose me postë, sipas rastit;

ç) respektimin e rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuara në ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar.

2. Struktura e ZAM-it, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, siguron organizimin e brendshëm administrativ në mënyrë të tillë që garanton se në trajtimin e mosmarrëveshjeve në fushën e tyre të kompetencës, personat përgjegjës për këtë funksion:

a) kanë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes të konsumatorit në fushën përkatëse të kompetencës, si edhe njohuri të përgjithshme të së drejtës, të cilat mund të dëshmojnë nga fusha e studimit, nga eksperiencia e punës apo prova të tjera faktike;

b) caktohen në ushtrimin e këtij funksioni për një afat kohor prej të paktën 4 vjetësh dhe të mos shkarkohen nga ky funksion pa pasur shkaqe të arsyeshme sipas legjislacionit përkatës në fuqi;

c) nuk marrin apo përdorin gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre asnjë udhëzim nga ndonjëra nga palët ose nga përfaqësuesit e tyre dhe në rastet kur një gjë e tillë vërtetohet nga njëra prej palëve, të sigurohet zëvendësimi i personit përgjegjës;

ç) të shpërblehen në mënyrë që nuk ndikohet nga rezultatet e procedurës së trajtimit të mosmarrëveshjeve;

d) t'i bëjnë të njohur strukturës së ZAM-it çdo rrethanë, e cila mund të ndikojë ose mund të shihet se ndikon në pavarësinë dhe paanësinë e tyre, ose që mund të shkaktojë një konflikt interesi me ndonjërin nga palët në mosmarrëveshjen që u është kërkuar të zgjidhin pa vonesa të panevojshme. Detyrimi për të bërë të njohura rrethanat të tilla është një detyrim i vazhdueshëm gjatë gjithë procedurës së ZAM-it, sipas legjislacionit në fuqi.

3. Struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, bën publike në faqen e saj të internetit, sipas kërkesës përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm dhe në çdo mënyrë tjetër që e konsideron të përshtatshme, informacion të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm për:

a) adresën dhe mënyrën e kontaktimit për procesin e ankimit apo trajtimit të mëtejshëm të mosmarrëveshjes, sipas këtij vendimi, duke përfshirë adresën postare dhe adresën e postës elektronike të tij;

b) personin përgjegjës për trajtimin e ZAM-it, procedurën e caktimit dhe kohëzgjatjen e mandatit të tij;

c) llojet e mosmarrëveshjeve brenda fushës së kompetencës së tyre;

ç) rregullat procedurale që drejtojnë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje dhe shkaqet për të cilat një strukturë e ZAM-it mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar, në përputhje me përcaktimin e nenit 52/4 të këtij ligji;



d) çdo kërkesë paraprake që palët duhet të përmbushin përpara se të nisë procedura e ZAM-it, përfshirë kërkesën për përpjekjen e konsumatorit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes drejtpërdrejt me tregtarin;

dh) mundësinë e palëve për t'u tërhequr nga procedura;

e) shpenzimet që duhen përballuar nga palët, si dhe procedurën e pagesës së tyre, nëse ka të tilla;

ë) kohëzgjatjen mesatare të procedurës së ZAM-it;

f) pasojat ligjore të rezultatit të procedurës së ZAM-it, duke përfshirë sanksionet për moszbatimin në rastin e një vendimi që ka efekt detyrues ndaj palëve, sipas rastit;

g) procedurat për zbatimin e vendimit të ZAM-it, sipas rastit.

4. Ushtrojnë funksionin e një strukture ZAM, sipas parashikimeve të këtij ligji, vetëm ato struktura të cilat janë listuar si të tilla nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, sipas përcaktimit në pikën 9, të nenit 52, të këtij ligji.

#### Neni 52/4

### **Refuzimi i trajtimit të mosmarrëveshjeve nga struktura ZAM**

1. Struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe tregtarit në fushën e kompetencës së tij, në rastet kur:

a) konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtpërdrejt dhe të kërkojë nga tregtari zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore;

b) mosmarrëveshja është e parëndësishme ose abuzuese;

c) mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar ose është shqyrtuar më parë nga një strukturë tjetër e ZAM-it, nga një ndërmjetës i licencuar ose nga gjykata;

ç) konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë kërkesë në strukturën ZAM brenda 1 viti kalendarik, nga data në të cilin konsumatori ka paraqitur ankesën e tij te tregtari;

d) trajtimi i mosmarrëveshjes do të dëmtonte seriozisht funksionimin efikas të strukturës së ZAM-it.

2. Kur struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, nuk është në gjendje të shqyrtojë një mosmarrëveshje që është kërkuar, i jep të dyja palëve një shpjegim të arsyetuar të shkaqeve për mosshqyrtimin e mosmarrëveshjes, brenda 21 ditëve kalendarike nga marrja e ankesës.

3. Struktura ZAM, në rastin e rrethanave të përmendura në shkronjën “ç”, të pikës 2, të nenit 52/3, siguron që:

a) personi përgjegjës të zëvendësohet nga një person tjetër, të cilit i ngarkohet kryerja e procedurës së ZAM-it;

b) në rast se zëvendësimi i parashikuar në shkronjën “a”, të kësaj pike, nuk mund të realizohet, personi përgjegjës nuk kryen procedurën e ZAM-it, dhe strukturës së ZAM-it i duhet t'u propozojë palëve të paraqesin mosmarrëveshjen te një strukturë tjetër e ZAM-it, që është kompetente për trajtimin e asaj mosmarrëveshjeje ose nga një gjykatë;

c) në rast se procedurat e parashikuara në shkronjat “a” dhe “b”, të kësaj pike, nuk mund të realizohen, struktura ZAM, informon palët mbi rrethanat dhe vetëm nëse palët nuk kanë kundërshtuar pasi janë informuar për rrethanat dhe për të drejtën e tyre për të kundërshtuar, personi përgjegjës vijon kryerjen e procedurës së ZAM-it.

#### Neni 52/5

### **Të drejtat dhe detyrimet e palëve gjatë trajtimit të mosmarrëveshjeve**

## nga struktura ZAM

1. Gjatë procesit të shqyrtimit të mosmarrëveshjes ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit nga struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 52/2, të këtij ligji, palët gëzojnë këto të drejta dhe detyrime:

a) procedura e ZAM-it është e disponueshme dhe gjendet me lehtësi në rrugë elektronike dhe kopje të shtypura për të dyja palët, pavarësisht se ku gjenden;

b) palët mund të paraqiten në proces pa qenë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk mund t'i privojë palët nga e drejta e tyre për të marrë këshilla të pavarura ose për t'u përfaqësuar ose ndihmuar nga një palë e tretë në çdo fazë të procesit;

c) procedura e ZAM-it është pa pagesë për konsumatorin;

ç) struktura ZAM që ka marrë një ankesë njofton palët në mosmarrëveshje sapo të ketë marrë të gjitha dokumentet që përmbajnë informacionin përkatës që lidhet me ankesën;

d) rezultati i procedurës së ZAM-it i njoftohet palëve brenda një periudhe prej 90 ditësh kalendarike, nga data në të cilën struktura ZAM ka marrë të gjithë dosjen e ankesës. Kur e gjykon të nevojshme, struktura ZAM mund ta zgjasë afatin prej 90 ditësh kalendarike. Palët duhet të informohen për çdo zgjatje të asaj periudhe dhe për kohëzgjatjen që mendohet se do të nevojitet për përfundimin e mosmarrëveshjes, por ky afat nuk mund të kalojë 60 ditë kalendarike, përtej afatit 90-ditor;

dh) palët shprehin mendimin e tyre, si dhe marrin nga struktura ZAM argumentet, dëshmitë, dokumentet dhe faktet e paraqitura nga pala tjetër, çdo deklaratë dhe opinion që mund të jetë dhënë nga ekspertët, brenda një periudhe prej 15 ditësh kalendarike pas marrjes së njoftimit, sipas shkronjës “ç” të kësaj pike;

e) palët njoftohen për rezultatin e procesit të ZAM-it me shkrim ose me anë të një mjete të qëndrueshëm komunikimi dhe atyre u jepet një vendim i arsyetuar me shkaqet në të cilat është bazuar rezultati.

2. Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes është detyruese për palët vetëm nëse ato janë informuar për natyrën detyruese të saj paraprakisht dhe nëse e kanë pranuar këtë shprehimisht.

3. Pavarësisht nga sa parashikohet në pikën 2, të këtij neni, marrëveshja ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për të paraqitur ankesa përpara strukturës ZAM nuk është detyruese për konsumatorin, nëse është bërë përpara se mosmarrëveshja të jetë materializuar dhe nëse ka si pasojë privimin e konsumatorit nga e drejta për të bërë një padi në gjykatë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në rast se marrëveshja për ZAM-in është pjesë përbërëse e kontratës standarde të lidhur me konsumatorin, atëherë konsiderohet si një kusht i padrejtë kontraktor, sipas neneve 27 dhe 28 të këtij ligji.

4. Tregtari informon konsumatorët për strukturën ZAM, përgjegjëse për shqyrtimin e mosmarrëveshjeve që mund të lindin gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij, sipas fushës së veprimtarisë që ai kryen, në një mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të përdorshme, në faqen e tij të internetit, nëse ka një faqe të tillë dhe në kushtet e përgjithshme të kontratës përkatëse, sipas rastit.

5. Tregtari, në rastin kur një mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, pas një ankese të bërë drejtpërdrejt tek tregtari, nuk është është zgjidhur, i jep konsumatorit informacionin, sipas përcaktimit të pikës 4, të këtij neni, në mënyrë të shkruar ose nëpërmjet një mjete të qëndrueshëm komunikimi.

Neni 52/6

**Struktura përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik**

1. Rregullat e parashikuara në nenet 52/3 deri në 52/5, të këtij ligji, zbatohen edhe gjatë zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik.

2. Detyrimi për zbatimin e këtyre dispozitave, sipas pikës 1, të këtij neni, kryhet nga struktura përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik, që krijohet në varësi të ministrit.

3. Mënyra e organizimit dhe e funksionimit të strukturës përgjegjëse, që përcaktohet në pikën 2, të këtij neni, përcaktohet nga Këshilli i Ministrave, me propozimin e ministrit.

KREU III

ORGANIZATAT JOFITIMPRURËSE

Neni 53

**Shoqatat e konsumatorëve**

1. Konsumatorët kanë të drejtë, në baza vullnetare, të krijojnë shoqata të pavarura konsumatorësh, në mbrojtje të interesave të tyre, sipas ligjit në fuqi.

2. Shoqatat e konsumatorëve janë organizata të pavarura nga tregtarët dhe kanë si qëllim, të përcaktuar me statut, mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

3. Shoqatat e konsumatorëve duhet të përmbushin kriteret e mëposhtme në mënyrë që të përfaqësojnë interesat kolektivë të konsumatorëve:

- a) anëtarësi aktive;
- b) përvojë;
- c) shtrirje gjeografike.

4. Nëpunësit e organeve administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve nuk lejohen të kenë funksione drejtuese në shoqatat e konsumatorëve.

Neni 54

**Të drejtat e shoqatave të konsumatorëve**

1. Shoqatat e konsumatorëve kanë të drejtë:

a) të edukojnë, të informojnë dhe të sensibilizojnë vazhdimisht konsumatorët për të drejtat e tyre;

b) të organizojnë dhe të drejtojnë qendrat për këshillimin e konsumatorëve, sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e vetëqeverisjes vendore<sup>30</sup> në përputhje me kriteret e përcaktuara nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë;

c) të ndjekin dhe të trajtojnë ankesat e konsumatorëve;

ç) të shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;

d) të organizojnë testime të pavarura për cilësinë dhe sigurinë e mallrave dhe të shërbimeve në treg dhe t'i bëjnë publike rezultatet e këtyre testimeve;

<sup>30</sup> Shtuar me ligjin nr. 71/2018.

dh) të ndërmarrin veprime ligjore në gjykatë ndaj tregtarëve, në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve.

2. Burimet financiare të shoqatave në mbrojtje të konsumatorit janë të njëjta me ato të parashikuara në legjislacionin përkatës për organizatat jofitimprurëse.

3. Ministria përgjegjëse për fushën e tregtisë mbështet shoqatat e konsumatorëve me ndihmë financiare brenda kufijve të buxhetit të miratuar. Mënyra e shpërndarjes kryhet nëpërmjet procedurave të tenderimit.

## KREU IV

### VENDIMET PËR NDALIMIN E SHKELJES

#### Neni 55

#### **Ndalimi i shkeljes**

Në rastet e veprimeve, që bien në kundërshtim me dispozitat e këtij ligji, të cilat dëmtojnë interesat kolektivë të konsumatorëve, struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe shoqatat e konsumatorëve, të cilat janë deklaruar përfaqësuese të interesave kolektivë të konsumatorëve, sipas nenit 53 të këtij ligji, mund t'i drejtohen Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe/ose gjykatës për të kërkuar marrjen e vendimit për:

- a) pushimin ose ndalimin e shkeljes;
- b) publikimin e pjesshëm ose të plotë të vendimit të marrë në zbatim të shkronjës “a” të kësaj pike, në një formë, që vlerësohet e përshtatshme dhe/ose ky publikim të jetë në një formë të tillë, që t'i shërbejë eliminimit të efekteve negative që sjell kjo shkelje;
- c) pagesat në Buxhetin e Shtetit nga i padituri humbës, në rastet e mospajtit me vendimin brenda afatit të përcaktuar nga komisioni/gjykata të një shume të caktuar për secilën ditë vonese pas këtij afati ose për secilën shkelje tjetër të ngjashme;
- ç) publikimet, sipas shkronjës “b” të kësaj pike, kryhen nga ministria përgjegjëse për fushën e tregtisë. Shpenzimet për publikimin përballohen nga pala humbëse.

## KREU V

### TRAJTIMI I ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

#### Neni 56<sup>31</sup>

#### **Ankesat e konsumatorëve**

1. Konsumatori, kur i shkelen të drejtat, ~~në rast se nuk është parashikuar ndryshe nëpërmjet palëve~~, ka të drejtën e paraqitjes së ankesës te:

- a) struktura administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore;
- b) shoqatat e konsumatorëve;
- c) ...;
- ç) gjykata e arbitrazhit ose ndërmjetësi i licencuar;
- d) organet gjyqësore;

<sup>31</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011 dhe ligjin nr. 71/2018.

dh) çdo stukture ZAM përgjegjëse, e krijuar posaçërisht për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve, sipas përcaktimeve të këtij ligji në nenet 52/2 deri në 52/6.

1.1. Ngarkohet ministri, që mbulon tregtinë, për nxjerrjen e udhëzimit për përcaktimin e procedurave të trajtimit të ankesave, të paraqitura në strukturën e parashikuar në shkronjën “a” të pikës 1 të këtij neni.

2. Ngarkohet Këshilli i Ministrave për përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushë struktura e parashikuar në shkronjën “dh” të pikës 1 të këtij neni.

Neni 56/1<sup>32</sup>

### **Mbrojtja e konsumatorëve në nivel vendor**

1. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, në zbatim të përcaktimeve të shkronjave “e”, “g” dhe “i”, të pikës 2, të nenit 49, të këtij ligji, bashkëpunon dhe autorizon njësitë e vetëqeverisjes vendore për kryerjen e funksioneve për informimin, njoftimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, si dhe për mbledhjen, seleksionimin e ankesave të konsumatorëve e, sipas rastit, përcjelljen e ankesave pranë strukturës përgjegjëse në nivel qendror.

2. Njësitë e vetëqeverisjes vendore, për zbatimin e pikës 1, të këtij neni, mbështetur në përcaktimin e ligjit nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”, krijojnë struktura të posaçme.

### **PJESA IX**

### **KUNDËRVAJTJET ADMINISTRATIVE**

Neni 57<sup>33</sup>

### **Shkeljet administrative**

Shkeljet e dispozitave të këtij ligji, kur nuk përbëjnë vepër penale, përbëjnë kundërvajtje administrative dhe ndëshkohen si më poshtë:

1. Nga Inspektori i inspektoratit përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut:

- a) për shkeljet e dispozitave të parashikuara në nenet 9, 11, 18, me gjobë në masën 100 000 lekë;
- b) për shkeljet e dispozitave të parashikuara në nenet 7, 8, 9 pikat 1 dhe 2, 12, 30 e 31, 32 dhe 33 me gjobë në masën 200 000 lekë;
- c) për mosplotësim të kërkesave të parashikuara në nenin 52/1, me gjobë në masën 300 000 lekë;

2. Nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve:

- a) për shkeljet e dispozitave të parashikuara në nenet 14, 15, 17 shkronja “A”, 22, 24, 35, 36, 36/2, 36/5, 37, 38, 39 e 43, me gjobë në masën 300 000 lekë;
- b) për shkeljet e dispozitave të parashikuara në nenet 16, 17 shkronja “B”, 25, 27 pika 4, 28 pika 1, 29, 37/5, 37/10, 37/11, 37/13, 40, 41, 45 e 47, me gjobë në masën 500 000 lekë;

<sup>32</sup> Shtuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>33</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 10444/2011, ligjin nr. 15/2013 dhe ligjin nr. 71/2018.

c) për shkeljet e dispozitave të parashikuara sipas neneve 9 e 39 (për rastet e praktikave tregtare), me gjobë në masën 100 000 lekë;

ç) për mosplotësim të kërkesave të parashikuara në nenin 52/1, me gjobë në masën 300 000 lekë.

3.<sup>34</sup> ....

4. Në rast përsëritjeje, gjobat e parashikuara në këtë nen dyfishohen. Përsëritje vlerësohet rasti, kur shkelësi kryen të njëjtën shkelje për herë të dytë, brenda një periudhe prej 5 vjetësh.

5. Kur Komisioni, në shqyrtimin e kundërvajtjes administrative, konstaton shkaktim dëmi, si pasojë e kundërvajtjes administrative, pas përfundimit të shqyrtimit administrativ, vlerëson edhe masën e dëmit dhe me një vendim të veçantë vendos për shpërblimin e dëmit.

Masa e shpërblimit, si dhe pagesa për vlerësimin e dëmit i ngarkohen subjektit që ka kryer kundërvajtjen administrative.

6. Gjobat e vendosura sipas këtij neni janë dënime kryesore.

Neni 58

### **Gjobat e komisionit<sup>35</sup>**

1. Gjopa vendoset brenda 2 muajve nga data kur është konstatuar shkelja.

2. Personi që ka kryer shkeljen, duhet ta shlyejë gjobën brenda 10 ditëve nga data e marrjes njoftim për vendosjen e saj.

3. Gjopa e vendosur në zbatim të këtij ligji është titull ekzekutiv dhe ekzekutohet nga zyrat e përmbartimit, në rast se nuk shlyhet në kohë nga personi që ka kryer shkeljen.

Neni 58/1<sup>36</sup>

### **Shqyrtimi dhe ankimi i gjobave**

Gjobat e vendosura nga inspektorët, sipas nenit 57 të këtij ligji, shqyrtohen, merren përfundimisht dhe ankimohen në përputhje me ligjin për inspektimin.

Neni 59<sup>37</sup>

### **Procedura e ankimit ndaj vendimeve të komisionit**

1. Kundër vendimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, personi, ndaj të cilit është vendosur masa administrative, ka të drejtë që, brenda 30 ditëve, të kërkojë rishqyrtimin e saj në gjykatë.

2...<sup>38</sup>

3. Personi, që ka kryer kundërvajtjen administrative, ndaj të cilit vendoset masa administrative, sipas rasteve të përcaktuara në pikën 3 të nenit 58 të këtij ligji, ka të drejtë të kërkojë rishqyrtimin e saj në institucionet që kanë vendosur masat përkatëse administrative.

<sup>34</sup> Kjo pikë shfuqizuar me ligjin nr. 71/2018.

<sup>35</sup> Ndryshuar titulli me ligjin nr. 15/2013.

<sup>36</sup> Shtuar me ligjin nr. 10444/2011.

<sup>37</sup> Ndryshuar me ligjin nr. 15/2013.

<sup>38</sup> Kjo pikë shfuqizuar me ligjin nr. 15/2013.

Neni 60

Të ardhurat, që burojnë nga vjelja e gjobave, derdhen në Buxhetin e Shtetit.

## PJESA X

### DISPOZITA KALIMTARE DHE TË FUNDIT

Neni 61

Ngarkohet Këshilli i Ministrave që, në zbatim të neneve 34, 36, 42, 46, 52 e 56 të këtij ligji, të nxjerrë aktet e nevojshme nënligjore.

Neni 62

Ligji nr.9135, datë 11.9.2003 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, shfuqizohet.

Neni 63

#### **Hyrja në fuqi**

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

### **LIGJI NR. 71/2018**

Neni 25

#### **Dispozitë kalimtare**

1. Deri në krijimin e strukturës përgjegjëse të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve të tjera, nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik, sipas parashikimit të nenit 52/6, të këtij ligji, përgjegjësitë dhe funksionet kryhen nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.

2. Strukturat ZAM, të parashikuara në nenin 52/2, pika 1, të këtij ligji, fillojnë të ushtrojnë funksionet e parashikuara në këtë ligj, 6 muaj pas hyrjes në fuqi të tij.

Neni 26

#### **Nxjerrja e akteve nënligjore**

1. Ngarkohet Këshilli i Ministrave që, në zbatim të nenit 52/6, pika 3, dhe nenit 56, pika 2, të ligjit, të nxjerrë aktet e nevojshme nënligjore brenda 1 viti nga hyrja në fuqi e këtij ligji.

2. Aktet nënligjore, të miratuara para hyrjes në fuqi të këtij ligji dhe që bien në kundërshtim me të shfuqizohen.

Neni 27

## **Hyrja në fuqi**

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.



## SHTOJCA I

### Informacion në lidhje me ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata

#### A. Model udhëzimesh për heqjen dorë nga kontrata

##### E drejta e heqjes dorë nga kontrata

Ju keni të drejtën e heqjes dorë nga kjo kontratë brenda 14 ditësh, pa dhënë asnjë arsye.

Afati i heqjes dorë mbaron pas 14 ditësh nga dita <sup>[1]</sup>

Për të ushtruar të drejtën e heqjes dorë duhet të na informoni ne <sup>[2]</sup> për vendimin e heqjes dorë nga kjo kontratë me anë të një deklaratë të qartë (p.sh., një letër dërguar me postë, faks, ose postë elektronike). Ju mund të përdorni modelin bashkëngjitur të formularit të heqjes dorë, por ky nuk është i detyrueshëm.<sup>[3]</sup>

Me qëllim respektimin e afatit të heqjes dorë, mjafton që të dërgoni njoftimin tuaj në lidhje me ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë përpara se të jetë plotësuar afati i heqjes dorë.

##### Efektet e heqjes dorë kontrata

Nëse ju hiqni dorë nga kjo kontratë, ne do t'ju rimbursojmë të gjitha pagesat e marra prej jush, duke përfshirë shpenzimet e dorëzimit (me përjashtim të kostove shtesë që rezultojnë nga zgjedhja juaj e një dërgese të ndryshme nga dërgesa standard më pak e kushtueshme, e ofruar prej nesh), pa vonesa të panevojshme, por gjithsesi jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ne njoftohemi për vendimin tuaj të heqjes dorë nga kjo kontratë. Ne do ta realizojmë një rimbursim të tillë duke përdorur të njëjtat mjete pagese si ato të përdorura nga ju për transaksionin fillestar, përveçse kur ju keni rënë shprehimisht dakord ndryshe; gjithsesi, juve nuk do t'ju lindë asnjë kosto tjetër si rrjedhojë e një rimbursimi të tillë. <sup>[4]</sup>

[5]

[6]

---

Udhëzime për plotësimin:

[1.] Vendosni një prej teksteve të mëposhtme në thonjëza:

(a)"e lidhjes së kontratës.", në rastin e një kontrate shërbimi, ose të një kontrate për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një

vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar; ngrohje lokale; ose përmbajtje dixhitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar;

(b) “ku ju, ose një palë e tretë e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallrat.”, në rastin e një kontrate shitjeje;

(c) “për të cilat ju apo një pale e tretë e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallin të fundit.”, në rastin e një kontrate që lidhet me disa lloje mallrash të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të dorëzuara veç e veç:

(ç) “kur ju, ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim lotin apo pjesën e fundit.”, në rastin e një kontrate që ka të bëjë me dorëzimin e një malli që përbëhet nga disa lote apo pjesë;

(d) “kur ju, ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallin e parë.”, në rastin e një kontrate për furnizimin periodik të mallrave.

[2.] Vendosni emrin tuaj, adresën postare dhe, nëse keni, numrin tuaj të telefonit, faksit dhe adresën e postës elektronike.

[3.] Nëse i jepni konsumatorit mundësinë e plotësimit elektronikisht dhe të dërgojë njoftimin për heqjen dorë e tij nga kontrata, në uebsajtin tuaj, vendosni paragrafin që vijon: “Ju mund ta plotësoni dhe dërgoni edhe elektronikisht formularin model të heqjes dorë nga kontrata ose çdo deklaratë tjetër të qartë në uebsajtin tonë [vendosni adresën e internetit]. Nëse ju përdorni këtë opsion, ne do t’ju komunikojmë pa vonesë, konfirmimin e marrjes së njoftimit të heqjes dorë nga kontrata, me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi (p.sh. me postë elektronike)”.

[4.] Në rastin e një kontrate shitjeje ku ju nuk keni ofruar t’i merrni mallrat në rast të heqjes dorë nga kontrata, vendosni shprehjen për sa vijon: “Ne mund të mos e bëjmë rimbursimin përpara se të kemi marrë mallrat mbrapsht, ose përpara se ju të keni paraqitur provat se i keni kthyer mallrat, cilado qoftë më e para.”.

[5.] Në rast se konsumatori i ka marrë mallrat e lidhura me kontratën:

(a) vendosni:

- “Ne do ti tërheqim vetë mallrat.”; ose

- “Ju duhet t’i ktheni mallrat ose të na i dorëzoni ose ... [vendosni emrin dhe adresën postare, sipas rastit, të personit të autorizuar prej jush për t’i marrë mallrat], pa vonesa të panevojshme, por gjithsesi, jo më vonë se 14 ditë nga dita, në të cilët do të na njoftoni për heqjen dorë tuajën nga kjo kontratë. Afati konsiderohet i respektuar prej jush, nëse ju na i ktheni mallrat përpara plotësimit të periudhës prej 14 ditësh.”

(b) vendosni:

- “Ne do të mbulojmë shpenzimet e kthimit të mallrave.”,

- “Ju do të mbuloni shpenzimet e drejtpërdrejta të kthimit të mallrave.”,

- Nëse në një kontratë në largësi, ju nuk ofroni të paguani shpenzimet e kthimit të mallrave dhe për shkak të natyrës së tyre, mallrat nuk mund të kthehen normalisht me postë: “Ju do të duhet të përballoni shpenzimet e kthimit të mallrave ... LEK [vendosni shumën].”; ose, nëse kostoja e kthimit të mallrave, në mënyrë të arsyeshme, nuk mund të llogaritet paraprakisht: “Ju do t’ju duhet të përballoni shpenzimet e drejtpërdrejta të kthimi të mallrave. Kostoja vlerësohet maksimumi afërsisht ... EUR/LEK [vendosni shumën].”; ose

- Nëse, në një kontratë jashtë qendrave tregtare, mallrat, për nga natyra e tyre, normalisht nuk mund të kthehen me postë dhe i janë dorëzuar konsumatorit në shtëpi në kohën e lidhjes së kontratës: “Ne do t’i marrim mallrat me shpenzimet tona.”; dhe

(c) vendosni: “Ju jeni përgjegjës për vlerën e pakësuar të mallit, që rezulton nga një përdorim i ndryshëm, nga ai që nevojitet për të përcaktuar natyrën, karakteristikën dhe funksionimin e tij.”

[6.] Në rastin e një kontrate për ofrimin e shërbimeve ose për furnizimin me ujë, gaz, energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në treg në vëllim të kufizuar ose në sasi të caktuar, ose për ngrohje lokale, vendosni paragrafin që vijon: “Nëse keni kërkuar të filloni kryerjen e shërbimeve ose furnizimin e ujit /gazit/energjisë elektrike/ngrohjen lokale [fshijeni sipas rastit] gjatë periudhës së heqjes dorë, do të na paguani një shumë, e cila është në perpjestim me atë që ju është dhënë, deri në kohën kur na keni njoftuar për heqjen tuaj dorë nga kjo kontratë, përkundrejt përmbushjes të plotë të kontratës.

### **B. Formulari model i heqjes dorë nga kontrata**

(plotësojeni dhe dërgojeni këtë formular vetëm nëse dëshironi të tërhiqeni nga kontrata)

- Drejtuar [këtu emri i tregtarit, adresa gjeografike dhe numri i tij i faksit dhe adresa e postës elektronike, sipas rastit, duhet të vendosen nga tregtari]:
- Unë/Ne(\*) me anë të këtij formulari njoftoj/më(\*), që Unë/Ne(\*) tërhiqem/i(\*) nga kontrata ime/jonë(\*) e shitjes së mallrave të mëposhtme/ për ofrimin e shërbimit të mëposhtëm(\*),
- Porositur në(\*)/marrë në(\*),
- Emri i konsumatorit/konsumatorëve,
- Adresa e konsumatorit/konsumatorëve,
- Firma e konsumatorit/konsumatorëve (vetëm nëse ky formular njoftohet me letër),
- Data

---

(\*) Fshijeni sipas rastit.