

**LIGJI Nr. 04/L-121  
PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT**

**Kuvendi i Republikës së Kosovës;**

Në bazë të nenit 65 (1) të Kushtetutës së Republikës së Kosovës,

Miraton

**LIGJ PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT**

**KREU I  
DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

**Neni 1  
Qëllimi**

Me këtë ligj rregullohen dhe mbrohen të drejtat themelore të konsumatorëve gjatë blerjes së mallrave, shërbimeve dhe formave tjera në tregun e lirë si dhe detyrimet e shitësit, prodhuesit dhe furnizuesit.

**Neni 2  
Fushëveprimi**

1. Ky ligj është i zbatueshëm për çdo konsumator i cili ka vendbanim në Republikën e Kosovës si dhe personave tjerë jorezident.

2. Ky ligj zbatohet për rregullimin e marrëdhënieve ndërmjet konsumatorëve nga njëra anë dhe prodhueseve, shitësve, furnizueseve, ofrueseve të shërbimeve nga ana tjetër për ta mbrojtur konsumatorin nga praktikrat e padrejta në tregun e mallrave dhe të shërbimeve në Republikën Kosovës.

**Neni 3  
Përkufizimet**

1. Shprehjet e përdorura në këtë ligj kanë këtë kuptim:

1.1. **Konsumator** - çdo person fizik i cili blen dhe përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të veta, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare;

1.2. **Tregtar** - çdo person fizik apo juridik që shet ose vepron në treg si biznes apo ushtron veprimtarinë e tij tregtare, si një person që vepron në emër ose për llogari të një tregtari me shumicë apo të një prodhuesi;

1.3. **Ofrues i shërbimeve** - personi që shet mallra apo u ofron shërbime konsumatorit;

1.4. **Furnizues** - çdo prodhues, person fizik apo juridik që ofron mallra tek shitësit;

1.5. **Mall refuz** - malli që i është ofruar për shitje konsumatorit, i pa paketuar dhe matet në prani të konsumatorit

1.6. **Mall i para paketuar** - malli e shitur me ambalazh i cili pa përpunim të mëtejshëm i ofrohet konsumatorit të fundit;

1.7. **Mall** - çdo produkt apo shërbim që i ofrohet konsumatorit;

1.8. **Etiketa** - informacioni me të dhënat për prodhuesin, adresën e tij, emërtimin e mallit, sasinë, përbërjen, cilësinë, datën e prodhimit, afatin e përdorimit, mënyrën e përdorimit, mirëmbajtjen dhe rrezikshmërinë.

1.9. **Paketimi** - paketimi i sigurt për shëndetin dhe përshtatshmërinë me vëllimin dhe peshën e mallit;

1.10. **Deklaracioni i mallit** - të dhënat e vendosura në etiketën e mallit lidhur me emrin tregtar shenjë mbrojtëse dhe adresën e prodhuesit;

1.11. **Shitja përmes Aksionit**- shitja e cila realizohet për sasi të caktuar të një malli në një kohë dhe vend të veçantë, me një çmim më të ulët se çmimi i këtij malli në një shitje të rregullt.

1.12. **Praktika e padrejtë tregtare ndaj konsumatorit** - çdo veprim apo lëshim të kryer nga shitësi ose ofruesi i shërbimeve, në komunikimin zyrtar me konsumatorin, duke përfshirë reklamën dhe marketingun e mallit të lidhur drejtpërdrejt me promovimin e shitjes ose ofrimit të mallrave për konsumatorin;

1.13. **Ndikimi në sjelljen e konsumatorit** - përdorimi i praktikave mashtruese që në masë të madhe zvogëlojnë aftësinë e konsumatorit për të marrë një vendim të bazuar në informacion të plotë të shitësit dhe ndikon te konsumatori që të merr një vendim të cilin në rrethana tjera nuk do ta merrte;

1.14. **Reklama e mallrave dhe shërbimeve** - çdo reklamë apo publikim në çdo formë brenda profesionit apo të veprimtarisë së tij tregtare ose shërbyese, duke u fokusuar në promovimin e një malli apo shërbimi;

1.15. **Çmimi i mallit për njësi** - 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 të veçantë matëse si pjesë e njësisë matëse ligjore, të aplikuara në Republikën e Kosovës për tregtimin e mallrave specifike;

1.16. **Ftesë për të blerë** - çdo formë të komunikimit të prodhuesit, shitësit apo ofruesit të shërbimeve me konsumatorin ku përshkruhen karakteristikat bazë të mallit dhe çmimit të tij, e cila i jep konsumatorit mundësi për të blerë mallin;

1.17. **Ndikim i padrejtë** - shfrytëzimin e dominimit tek konsumatori dhe përdorimin e presionit, duke e shtyrë atë që të marrë një vendim të cilin nuk do ta merrte në kushte normale;

1.18. **Zgjidhja e konflikteve jashtë gjyqësorit** - zgjidhja e kontratave ndërmjet konsumatorit, tregtarit dhe ofruesit të shërbimeve që rezultojnë nga shkelja e zakoneve, kodeve dhe normave të mirëfillta afariste për mallin ose shërbimet për të cilat konsumatori mund të ankohej në gjykatat e arbitrazhit për zgjidhjen e tyre për mbrojtjen e të drejtave të tyre të garantuara me këtë ligj dhe ligjet tjera në fuqi;

1.19. **Shërbime publike** - shpërndarja e energjisë elektrike, furnizimin me energji elektrike, furnizimin me ngrohje, furnizimin me ujë, trajtimin e ujërave të zeza dhe të kullimit, transportimin e udhëtarëve në transportin publik, shërbimet postare dhe të telekomunikacionit, shërbimet shëndetësore, pastrimin e hapësirave publike, asgjësimin e mbeturinave, mirëmbajtjen e varrezave.

1.20. **Kredi dhënës** – secili institucion financiar i autorizuar për dhënien e kredive sipas ligjit në fuqi nga Banka Qendrore e Kosovës - BQK;

1.21. **Ministria – MTI** – ministria përkatëse për tregti dhe industri.

1.22. **Kontratë** – marrëveshje e dy a më shumë subjekteve që ka për qëllim të krijoj, ndryshoj ose shuaj një marrëdhënie juridike të detyrimit.

1.23. **Diskont** – shitje e një malli me një çmim më të lirë se çmimi bazë të cilën tregtari e lejon për një mall të caktuar, në raste të caktuara.

1.24. **Eksponate** – sendet unike të rralla siç janë dokumentet e vjetra, pikturat, freskat, ikonat e armët e ndryshme, suvenirët, të cilat kanë vlera artistike, historike, etnologjike dhe arkeologjike.

#### **Neni 4 Të drejtat e konsumatorit**

1. Ky ligj garanton këto të drejta themelore të konsumatorëve:

- 1.1. të drejtën për të mbrojtur interesat ekonomike të konsumatorit;
- 1.2. të drejtën për të mbrojtur nga rreziku jetën, shëndetin dhe pronën;
- 1.3. të drejtën për mbrojtje ligjore të konsumatorit;
- 1.4. të drejtën për tu ankuar;
- 1.5. të drejtën për kompensim në raste të caktuara edhe për dëmshpërblim;
- 1.6. të drejtën për informim dhe edukim të konsumatorit;
- 1.7. të drejtën për shfrytëzimin e shërbimeve publike;
- 1.8. të drejtën e organizimit në shoqata të konsumatorit për të mbrojtur interesat e tyre;
- 1.9. të drejtën për të përfaqësuar interesat e tyre;
- 1.10. të drejtën për të marr shërbime në gjuhën e tij në përputhje me ligjin për përdorimin e gjuhëve zyrtare sipas ligjit në fuqi.

#### **Neni 5 Detyrimet e shitësit**

1. Shitësi përmbush detyrimet ndaj konsumatorit në përputhje me dispozitat e këtij ligji, ligjeve dhe akteve tjera nënligjore.

2. Shitësi me kërkesë të konsumatorit pas konstatimit të të metave të mallit detyrohet të bëjë zëvendësimin e mallit ose kthimin e të hollave të paguara për mallin, ose me pëlqimin e konsumatorit të ul çmimin për të kompensuar mangësitë ose të metën e mallit.

3. Shitësi për shkak të mangësive në shërbimet e kryera, me kërkesën e konsumatorit është i detyruar për t'ia kthyer shumën e paguar për shërbimin, të eliminojë mangësitë në shërbimet e ofruara, apo të zbret çmimin sipas kontratës me konsumatorin.

4. Konsumatori sipas paragrafit 2. dhe 3. këtij neni, mund të kërkojë kthimin e shumës së paguar vetëm nëse i kishte dhënë më parë shitësit një afat të arsyeshëm për eliminimin e të metave të mallit ose shërbimit për përmbushjen e kontratës.

5. Në rast të kontesti gjyqësor apo jo gjyqësor mangësitë e mallit apo shërbimit të kryer vërtetohen me anë të dëshmisë së ekspertit gjyqësor ose me ndihmën e një vlerësuesi tjetër të certifikuar. Shpenzimet e ekspertizës do të mbulojë konsumatori ose tregtari, në varësi të rezultatit të ekspertizës.

6. Nëse shitësi gjatë periudhës së garancionit nuk mund të riparojë mallin e dëmtuar për të cilin ka dhënë garancionin, atëherë detyrohet që konsumatorit t'i japë mallin e ngjashëm apo t'ia kthejë mbrapa të hollat me dëmshpërblim.

## **Neni 6**

### **Kërkesat e sigurisë së përgjithshme të mallrave dhe shërbimeve**

1. Prodhuesit dhe shitësit duhet të vendosin në treg mallra të sigurta, në përputhje me ligjin për sigurinë e përgjithshme të produkteve dhe ligjin për kërkesat teknike për produkte dhe vlerësim të konformitetit.
2. Ofruesit e shërbimeve duhet të ofrojnë shërbime të sigurta, duke marrë parasysh:
  - 2.1. karakteristikat e shërbimit;
  - 2.2. efektin e shërbimit mbi mallrat dhe shërbimet e tjera;
  - 2.3. paraqitjen e shërbimeve, paralajmërimet ose informacionin në lidhje me shërbimet; duhet të jenë në gjuhët zyrtare sipas ligjit në fuqi;
  - 2.4. kategoritë e konsumatorëve të rrezikuar, kur përdorin shërbimin, veçanërisht fëmijët dhe të moshuarit si konsumatorët me ndjesi të veçantë ndaj disa, mallrave dhe shërbimeve ndaj të sëmurit;
  - 2.5. rreziqet e mundshme që mund të shkaktojë shërbimi nëse nuk përdoret siç duhet.

## **KREU II**

### **SHITJA E MALLRAVE DHE OFRIMI I SHËRBIMEVE**

## **Neni 7**

### **Kushtet e shitjes së mallrave dhe ofrimit të shërbimeve**

1. Ekspozimi i mallit i cili në pikën e shitjes paraqitet si eksponat, nuk konsiderohet ofertë dhe tregtari mund të refuzojë shitjen e atij malli. Ofruesi i shërbimeve mund të refuzojë shërbimin që është subjekt i biznesit të tij, varësisht nga rrethanat specifike të rastit.
2. Shitësi duhet të ofroj kushtet e shitjes së mallrave apo shërbimeve në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme dhe ti paraqes në momentin e ekspozimit të tyre në hapësirën e shitjes. Kushtet e veçanta për kategori të caktuara të konsumatorëve që ofron tregtari, për mallin e caktuar duhet të jenë të qarta, të dukshme dhe të lexueshme dhe të shfaqen në momentin e shfaqjes së tyre në pikat e shitjes së këtyre mallrave.
3. Shitësit i ndalohet publikimi i të dhënave apo çfarëdo informacioni personal për konsumatorin, ndonjë palë të tretë pa pëlqimin dhe autorizimin me shkrim të konsumatorit, përveç me vendim të gjykatës kur informatat i nevojiten organeve kompetente për hetimin e rasteve.
4. Ofruesi i shërbimeve për çdo riparim dhe mirëmbajtje të mallrave duhet t'i lëshojë një faturë konsumatorit me përshkrim të shërbimeve dhe të materialeve të përdorura për riparim. Fatura duhet të nënshkruhet nga ofruesi i shërbimeve dhe konsumatori dhe një kopje e faturës duhet t'i dorëzohet konsumatorit.
5. Në rastet e përcaktuara në paragrafin 4. këtij neni, nëse paraqitet nevoja për riparim apo punë shtesë apo instalimin e komponentëve të nevojshme, ofruesi i shërbimeve duhet të marrë pëlqimin me shkrim nga konsumatori, ose me anë të komunikimit në largësi, nëse kostoja e shërbimit rritet .

## **Neni 8**

### **Ankesat e konsumatorëve ndaj shitësve ose ofruesve të shërbimeve**

1. Konsumatori për çdo ankesë mund ti drejtohet strukturave përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit në MTI.
2. Konsumatori mund ta bëjë ankesën përmes qendrës së thirrjeve (telefonike) apo në formë elektronike apo edhe në formë të shkruar.

3. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit detyrohet që në afatin prej pesëmbëdhjetë (15) ditësh nga pranimi i ankesës që ta njoftoj konsumatorin lidhur me ankesën e tij.

### **Neni 9**

#### **Vendosja e çmimeve të mallrave dhe shërbimeve**

1. Shitësi duhet të vendos qartë, dukshëm dhe lexueshëm çmimin e shitjes me pakicë dhe shumicë dhe çmimin për njësi të mallrave apo shërbimeve të ofruara.
2. Çmimi me pakicë dhe shumicë përfshin çmimin përfundimtar për çdo mall apo shërbim, ose për një sasi të caktuar të mallrave, duke përfshirë tatimin mbi vlerën e shtuar.
3. Shitësi duhet ti garantoj konsumatorit se çmimi i paguar do të jetë i njëjtë me çmimin e ekspozuar sipas paragrafit 2. të këtij neni.
4. Çmimi për njësi matëse do të thotë çmimi përfundimtar për njësi matëse, çmimi për kilogram, litër, metër, metër katror, metër kub të mallit ose disa njësi të tjera matëse duke përfshirë tatimin mbi vlerën e shtuar konformë paragrafit 2. të këtij neni.
5. Për mallrat e papaketuara, refuz çmimi për njësi matëse të mallit të ofruara në treg vendoset pranë mallit.
6. Për mallrat e para-paketuara, është e mjaftueshme vendosja e çmimit neto për njësi në qoftë se me rregullat tjera të veçanta në të dhënat për peshën neto, nuk është përcaktuar ndryshe.
7. Çmimi i shitjes me pakicë dhe çmimi për njësi të para-paketuara i mallrave do të vendoset në ose pranë mallit, paketimit ose pikës së shitjes si dhe në raftet. Përveç çmimit sipas paragrafit 1. të këtij neni nuk lejohet kurrfarë çmimi tjetër, përveç në rastin e shitjes me aksion, uljes së çmimit apo me rastin e falimentimit të kompanisë.
8. Shitësi duhet të vendos çmimin në mënyrë që të mos dëmtojë mallin.
9. Dispozitat e paragrafit 8. të këtij neni nuk do të zbatohen për ankande publike dhe shitjen e veprave të artit, veprave antike si dhe shërbimeve të rregulluara me aktet tjera në fuqi.

### **Neni 10**

#### **Çmimet në reklama**

Çmimi me pakicë i mallrave apo shërbimeve dhe çmimi për njësi i mallit që publikohet në reklama, duhet të jetë i njëjtë me çmimin e përcaktuar konform dispozitave të nenit 9 të këtij ligji.

### **Neni 11**

#### **Pagesa e detyrimeve financiare**

Detyrimet financiare që konsumatori paguan përmes bankës, postës apo institucioneve tjera financiare do të konsiderohen të paguara në datën kur institucioni i tillë të marrë urdhërpagesën e konsumatorit.

### **Neni 12**

#### **Fatura**

1. Shitësi për çdo mall të shitur ose shërbim të ofruar për konsumatorin duhet të jap faturë e cila duhet të jetë e saktë, e pashlyeshme, e qartë, e dukshme dhe e lexueshme në letër apo formë elektronike.
2. Shitësi i mundëson konsumatorit për të kontrolluar sasinë e faturuar në lidhje me mallin e blerë apo shërbimin e ofruar.
3. Shitësi duhet t'u përmbahet kushteve të deklaruara dhe çmimit të shitjes me pakicë.

4. Faturimi nuk lejon pagesë plotësuese përveç asaj që është cekur në faturë.
5. Çmimet administrative dhe çmimet e shërbimeve publike si energjia, uji dhe shërbimet e telekomunikimit rregullohen me ligje të tjera.
6. Për shërbime tjera si transporti i udhëtarëve duhet të jepet faturë ose biletë individuale.

### **Neni 13 Etiketa**

1. Shitësi i mallrave dhe/apo shërbimeve duhet të sigurojë që mallrat që shet të jenë të pajisura me etiketë, e cila përmban informacione për prodhuesin dhe adresën e tij, emërtimin e mallit, sasinë, përbërjen, cilësinë, datën e prodhimit, afatin dhe mënyrën e përdorimit, mirëmbajtjes si dhe rrezikshmërinë nëse ekziston.
2. Informacioni për etiketim për mallrat ushqimore rregullohet me akt nënligjor.
3. Shitësi nuk ka të drejtë të heqë ose të ndryshojë etiketën e mallit apo informacionet e tjera lidhur me mallrat e dhëna nga prodhuesi dhe/ose furnizuesi.
4. Nëse natyra e mallit nuk e lejon vendosjen e etiketës, shitësi është i detyruar të sigurojë, sipas kërkesës së konsumatorit, informacionin në përputhje me paragrafin 1. të këtij neni, në mënyrë tjetër apo edhe përmes paraqitjes së dokumenteve përkatëse.
5. Shitësi me rastin e vendosjes në treg të mallit detyrohet të vendos etiketën, në të gjitha mallrat e paketuara.
6. Për mallrat e papaketuara, refuz duhet të siguroj një udhëzues të përgatitur nga prodhuesi për mënyrën e përdorimit më të lehtë dhe më të sigurt, pastaj ti ofroj garancionin, udhëzime teknike, listën për serviset e autorizuara, një listë për paralajmërim nga rreziqet e mundshme gjatë përdorimit dhe një deklaratë të konformitetit të mallrave
7. Etiketa duhet të jetë e shkruar qartë, dukshëm dhe e lexueshme në gjuhët zyrtare sipas ligjit në fuqi.
8. Përkthimi i të dhënave në gjuhët zyrtare sipas ligjit në fuqi, të vendosura në etiketë nga prodhuesi, për të bërë më të lehtë informimin e konsumatorit lidhur me sigurinë e përdorimit të mallit, në paragrafin 1. të këtij neni duhet të jetë identike me origjinalin.

### **Neni 14 Paketimi**

1. Paketimi duhet të jetë i sigurt për shëndetin, forma e paketimit duhet të përshtatet me peshën e mallit dhe nuk duhet të shkaktoj tek konsumatori huti pesha dhe madhësia e mallit të cilat duhet të jenë në përputhje me rregulloret e veçanta për përshkrimin e recetave të udhëzuesit për paketim.
2. Në rastin e mbështjelljes së ambalazhit me letër të veçantë dhe dekorime të tjera, çmimi i mallrave të paketuara duhet të paraqitet në mënyrë të qartë, dukshëm dhe lexueshëm.
3. Qeset të cilat përdoren për bartjen e mallrave të blera që kanë logon e plotë ose të pjesëshme, markë tregtare, slogan ose emrin e prodhuesit ose tregtari do të konsiderohen materiale promovuese dhe nuk i llogaritet konsumatorit për pagesë.
4. Shitësi duhet t'i mundësoj konsumatorit kthimin e ambalazhit të cilën e ka paguar kur e ka blerë mallin si dhe t'ia kthejë shumën që e ka paguar për ambalazhin.

## **Neni 15** **Premtimi i fitimit**

Shitësi i cili me rastin e ofrimit të mallit apo shërbimit për Konsumatorin premtun një shpërblim, në momentin e përfundimit të lojës shpërblyese konsumatori të cilit i komunikohet se është fitues i një çmimi, ai është i detyruar të ja dorëzoj shpërblimin e premtuar konform ligjit për lojërat e fatit.

## **Neni 16** **Mesazhet përmes materialeve reklamuese**

1. Është e ndaluar lënja e mesazheve apo materiale reklamuese në kutitë postare dhe në derë, në qoftë se konsumatori e ka vendosur ndalesën e shkruar qartë për të mos i vendosur ato.
2. Shpërndarja e mesazheve dhe materialeve tjera reklamuese është përgjegjësi e tregtarit lidhur me cilësinë e mallrave dhe shërbimeve të cilat i reklamon përmes këtyre mesazheve.
3. Përcjellja e mesazheve publike reklamuese nga telefonia mobile dhe posta elektronike, duhet të këtë trupin e mesazhit për mundësinë e anulimit të abonimit.

## **KREU III** **NJOFTIMI PËR MALLIN**

### **Neni 17** **Deklaracioni i mallit**

1. Deklaracioni është i detyrueshëm të vendoset në çdo mall dhe duhet të paraqitet me shkrim dhe shenja lidhur me specifikat e mallit që kanë të bëjnë me shenjën tregtare, markën tregtare, emri i markës, shenja ose simboli në lidhje me mallin dhe të vendosen në etiketë, në paketim ose dokumentet dhe informacionet përcjellëse për mallin.
2. Deklaracioni i mallit, duhet të përmbajë këto informacione:
  - 2.1. emrin e prodhuesit të mallit dhe emri me të cilin shitet malli;
  - 2.2. llojin, modelin, njësinë matëse dhe etiketën e mallit dhe së paku një specifikë të rëndësishme që e veçon atë mall.
  - 2.3. datën e prodhimit dhe afatin e skadimit;
  - 2.4. për mallrat vendore, emrin dhe adresën e prodhuesit dhe vendin e origjinës;
  - 2.5. për mallrat e importuara, emrin dhe adresën e importuesit dhe vendin e origjinës së prodhuesit.
3. Vendosja e informatave në deklaracion sipas paragrafit 2. të këtij neni rregullohet me akt nënligjor.
4. Përfundimisht dispozitat e paragrafit 2. të këtij neni nuk zbatohen për mallrat të cilat janë të rregulluara me dispozitat e ligjeve tjera në fuqi.
5. Emrin e prodhuesit të mallit sipas nën-paragrafit 2.1. të paragrafit 2. të këtij neni sipas të cilit malli i cili shitet duhet ti vendoset shenja ose përshkrimi i mallit, përdorimi i saktë për të mundësuar njohjen e konsumatorit me mallin e kërkuar i cili dallohet nga mallrat tjera të ngjashme me të cilat ajo mund të zëvendësohet.
6. Adresa e plotë nga paragrafi 2. i këtij neni detyrimisht duhet të përmbajë vendin, rrugën dhe numrin e shtëpisë, numrin e telefonit, faksit adresën elektronike nëse ato ekzistojnë.

7. Vendi i origjinës referuar në nën-paragrafët 2.4. dhe 2.5. të paragrafit 2. të këtij neni do të konsiderohet vendi ku malli është prodhuar apo vendi në të cilën mallit i është nënshtruar një procesi i cili ka ndryshuar ndjeshëm specifikat e atij malli

### **Neni 18** **Njoftimi për përmbajtësit e mallit**

1. Njoftimi për përmbajtjen e mallit duhet të vendoset në mall ose paketim. Përgjegjësin për të dhënat e vendosura në mall apo paketim e bartë shitësi.

2. Të gjitha informacionet me të dhënat për mallin nga paragrafi 2. neni 17 i këtij ligji duhet të jenë të qarta, të dukshme, të lexueshme dhe të shkruara në gjuhën shqipe dhe nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm të gjuhëve të tjera zyrtare si dhe shenja të kuptueshme për konsumatorin. Për të dhënat mbi përmbajtjen e mallit përgjegjës është prodhuesi, kurse për ato të importuara përgjegjës është importuesi.

3. Të dhënat për përmbajtjen e mallit duhet të jenë të qarta, të dukshme, të kuptueshme, të lexueshme, të pashlyeshme dhe nuk duhet të mbulohet me ndonjë tekst tjetër.

4. Për të dhënat mbi përmbajtjen e mallrave të pa paketuara, refuz, njoftimi duhet të vendoset pranë paketimit në të cilën malli është vendosur ose në pikën e shitjes në qoftë se malli nuk kërkon kushte të veçanta të sigurisë nga prishja.

5. Njoftimi i mallit duhet të jetë i theksuar në mënyrë që të mos dëmtojë mallin.

## **KREU IV** **SHITJA ME AKCION, ZBRITJA E ÇMIMEVE, SHITJA NE TREGJET E HAPURA DHE SHITJA E MALLRAVE ME DEFEKTE**

### **Neni 19** **Shitja me aksion dhe diskont**

1. Shitja përmes Aksionit mund të realizohet për sasi të caktuar të një malli nga një prodhues në një kohë dhe vend të veçantë, me një çmim më të ulët se çmimi i këtij malli në një shitje të rregullt.

2. Në raste të shitjes sipas paragrafit 1. të këtij neni, pranë mallit ose afër tij duhet të vendoset njoftimi i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm i shënuar me "Aksion" ose "shitje Aksion".

3. Në raste të shitjes me diskont të një malli me çmim më të lirë se çmimi bazë të cilën tregtari e lejon për një mall të caktuar në raste të caktuara, pranë mallit ose afër tij duhet të vendoset njoftimi i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm i shënuar me "shitje me diskont".

### **Neni 20** **Zbritja e çmimeve - lirimi i mallit**

1. Malli që shitet me zbritje, ose zbritja sezonale duhet të jetë shënuar qartë, dukshëm dhe lexueshëm. Çmimet e zbritura duhet të vendosen nën ose mbi çmimet e para.

2. Përqindja e uljes së çmimit të shpallur në njoftimin për zbritjen, çdoherë kur kërkohet strukturat përgjegjëse për mbikëqyrjen e tregut duhet të argumentohet nga shitësi me dokumentacionin përkatës si:

2.1. çmimi paraprak; dhe,

2.2. dëshmi për zbritjen e saktë të çmimit në përqindje.

3. Në çmimet e mallit të shitja me zbritje apo lirim, zbatohen dispozitat e nenit 9 të këtij ligji.



4. Shitja sipas paragrafit 1. këtij neni, konsiderohet shitje e mallrave me çmim të zbritur në raste aksioni, pastrim stoku ose kur tregtari ndërpre në biznesin e tij, apo kur në dyqane me pakicë është ndaluar shitja e mallrave të caktuara nga strukturat përgjegjëse për mbikëqyrjen e tregut.

5. Zbritja sipas paragrafit 1 të këtij neni konsiderohet shitja e mallrave me një çmim të zbritur pas sezonit të fundit, shitja e mallrave të dëmtuara, shitja e rastit, shitja në panairë dhe në dyqane të specializuara, pavarësisht nga arsyet për uljen e çmimeve.

#### **Neni 21**

#### **Zbritjet e çmimeve para afatit të skadencës**

Mallrat që janë në shitje, para përfundimit të afatit të skadencës duhet të ndahen nga mallrat tjera dhe pranë atyre mallrave duhet të vendoset njoftimi i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm mbi afatin e përdorimit të fundit, ku duhet të duket qartë mbishkrimi "Përdoret deri më".

#### **Neni 22**

#### **Ndarja e mallrave që janë me zbritje**

Shitësi duhet ti ndaj fizikisht mallrat të cilave u ka zbritur çmimin, nga mallrat tjera të cilat nuk janë liruar, dhe të vendos pranë tyre ose në to qartë, dukshëm dhe lexueshëm njoftimin se bëhet fjalë për lirim apo zbritje çmimi.

#### **Neni 23**

#### **Shitja e mallrave me mangësi, gabime dhe defekte**

Nëse shitësi shet një mall me mangësi, gabime apo defekte, malli i tillë duhet të jetë i ndarë fizikisht nga mallrat e tjera dhe në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme duhet shënuar në mall dhe ta njoftoj konsumatorin lidhur me gabimin apo defektin e atij malli.

### **KREU V**

### **SHËRBIMET PUBLIKE QË I OFROHEN KONSUMATORIT**

#### **Neni 24**

#### **Shërbimet publike**

1. Shitja e shërbimeve publike konsumatorëve, duhet të llogaritet sipas harxhimeve reale kur natyra e shërbimeve e lejon këtë.

2. Shërbimi i leximit të njehsorëve matës është pa pagese, përveç në rastet kur këtë e kërkon konsumatori. Kur shpenzimet për shërbimin e leximit shtesë janë të rregulluara me rregullore të veçanta, atëherë vlej në dispozitat tjera.

3. Shërbimi i leximit të njehsorëve matës bëhet pa pagesë me përjashtim nëse konsumatori kërkon lexim jashtë afatit të paraparë me rregulloret e rregullatorit përkatës.

4. Shitësi do të njoftoj konsumatorin paraprakisht me të gjitha kushtet e shërbimeve publike dhe ato kushte ti publikoj në media elektronike dhe të shkruara.

5. Në komisionin për shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve në kuadër të operatorëve ekonomik të cilët ofrojnë shërbime publike duhet përfshihen përfaqësues nga Zyra për mbrojtjen e konsumatorit, Shoqatat e konsumatorit dhe komuniteti.

6. Operatorët që ofrojnë shërbimet e telefonisë mobile SMS-, pa konfirmimin e palës, janë pa pagesë.

#### **Neni 25**

#### **Kyçja në rrjetin e shpërndarjes**

Ofruesi i cili ofron shërbim publik përmes rrjetit të shpërndarjes duhet ti lejojë konsumatorit qasje në rrjetin e shpërndarjes dhe përdorimit të lidhjes së rrjetit dhe të ofrojë shërbime në përputhje me

rregulloret e veçanta, kontratat e koncesionit ose akteve tjera të qeverisjes lokale në territorin e së cilës shërbimi ofrohet, me kushte jo-diskriminuese dhe i njohur sipas kushteve të kontratës.

#### **Neni 26 Ndërprerja e shërbimeve**

1. Nëse ofruesit të shërbimeve publike, i kundërshtohet përlogaritja e shërbimit në cilëndo procedurë gjyqësore, ndërsa konsumatori i paguan rregullisht të gjitha faturat e pakontestueshme, ofruesi i shërbimit publik nuk ka të drejte t'ia ndërpres konsumatorit shërbimin deri në përfundimin e procedurës gjyqësore ose jashtë gjyqësore.

2. Nëse ofruesi i shërbimeve publike ka ndërprerë ofrimin e shërbimit përpara se operatori të jetë njoftuar nga konsumatori për procedurën e ngritur sipas paragrafit 1. të këtij neni. Operatori është i detyruar të ofrojë shërbime deri në vendimin e gjykatës.

#### **Neni 27 Ruajtja e cilësisë së shërbimeve**

Ofruesi i shërbimeve i cili ofron shërbime publike duhet të ruajë cilësinë e shërbimeve publike në pajtim me këtë ligj, ligjet dhe aktet tjera nënligjore në fuqi.

#### **Neni 28 Sigurimi i qasjes dhe cilësisë së shërbimeve**

1. Ofruesit e shërbimeve publike janë të detyruar të sigurojnë shërbime konsumatorit, secili brenda fushëveprimit të tyre, duke marrë parasysh, sigurinë, furnizimin me rregull, përveç në rastin e avarive të ndikuara nga faktorët natyror, cilësinë e shërbimeve publike dhe që të ofroj qasje në shërbimet publike për të gjithë konsumatorët.

2. Ofruesi i shërbimeve publike detyrohet t'i kompensoj dëmin eventualet konsumatorit në rast të ofrimit të shërbimit jo cilësor dhe jo adekuat.

#### **Neni 29 Faturimi i energjisë, ujit dhe shërbimeve të telekomunikacionit**

1. Faturimi i energjisë dhe i ujit llogaritet në bazë të konsumit real të lexuar në njehsorin e konsumatorit.

2. Mënyra e matjes dhe e llogaritjes të energjisë dhe ujit rregullohet me ligje dhe akte tjera nënligjore.

3. Furnizuesi detyrohet që konsumatorit t'ia mundësojë paraprakisht njoftimin me të gjitha kushtet e konsumit të energjisë dhe ujit.

4. Furnizuesi duhet të paraqesë në faturë shënime që i mundësojnë konsumatorit kontrollin e sasisë dhe vlerës për konsumin e energjisë dhe ujit.

5. Furnizuesi është i detyruar t'u përmbahet standardeve të shkruara të cilësisë dhe vazhdueshmërisë së shërbimeve të energjisë dhe ujit.

6. Faturimi i energjisë dhe ujit duhet të llogaritet në bazë të konsumit real dhe vlerësohet nëpërmjet njësoreve të kalibruar.

7. Furnizuesi i shërbimeve të telekomunikimit duhet që për kryerjen e shërbimeve t'ia dorëzoj faturën konsumatorit, e cila përmban shënime të nevojshme për llogarinë e shumës së përgjithshme që e detyron konsumatorin të paguaj vlerën, taksën si dhe shumën e përgjithshme të llogaritur në Euro.

8. Shërbimet publike shëndetësore, arsimore rregullohen me ligje të veçanta.

**KREU VI  
PAGESA ME PARADHËNIE**

**Neni 30  
Pagesat me paradhënien**

1. Nëse një shitës me pakicë i cili kushtëzon blerjen e mallrave, apo ofrimin e shërbimeve me parapagime të pjeshme ose të plota një herë ose me këste është i detyruar që në kohë të përmbush detyrimet ndaj konsumatorit, në të kundërtën detyrohet të paguaj një normë interesi për paradhënien për gjithë periudhën nga data e pranimi të paradhënies deri në datën e dorëzimit të mallrave.
2. Dispozitat e paragrafit 1. Të këtij neni do të zbatohen në rastin kur shitësi nuk mund t'ia ofroj mallin ose shërbimin e kontraktuar në afatin e paraparë në kontratë.

**KREU VII  
KONTRATAT E LIDHURA JASHTË OBJEKTIT TË SHITËSIT**

**Neni 31  
Kontratat derë me derë**

1. Shitësi jashtë lokaleve të tij mund të lidh kontrata derë më derë me konsumatorin në shtëpinë apo në vendin e tij të punës.
2. Dispozitat e këtij neni vlejshëm për kontratat për të cilat konsumatori ka pranuar ofertën për lidhjen e kontratës në kushte të ngjashme me ato të përcaktuara në paragrafin 1. të këtij neni.
3. Shitësi i cili lidhe një kontratë sipas paragrafit 1. të këtij neni duhet t'i legjitimohet konsumatorit me kartën e identifikimit.

**Neni 32  
Njoftimi për të drejtën e ndërprerjes së kontratës**

1. Me rastin e lidhjes së kontratës nga ky kapitull i këtij ligji, shitësi është i detyruar ta njoftoj konsumatorin me shkrim për të drejtën e tij për ndërprerjen e kontratës sipas nenit 33 të këtij ligji .
2. Njoftimi duhet të përmbajë emrin e biznesit, adresën e tij, datën e njoftimit, informacionin e duhur për identifikimin e kontratës, logon e palëve kontraktuale, lëndën e kontratës dhe çmimin e saj si dhe afatin për ndërprerjen e kontratës, sipas paragrafit 1. të nenit 33 të këtij ligji .
3. Njoftimi duhet t'i jepet konsumatorit jo më vonë se momenti i lidhjes së kontratës
4. Në rast të kontestit, tregtari duhet të dëshmojë se konsumatorit në kohën e duhur i ka përcjell njoftimin sipas paragrafit 1. deri në 3. të këtij neni.

**Neni 33  
Ndërprerja e kontratës**

1. Konsumatori ka të drejtë, pa dhënë asnjë arsye, në mënyrë të njëanshme të ndërpresë kontratën, brenda katërmëdhjetë (14) ditëve nga dita e pranimi të njoftimit me shkrim sipas nenit 32 të këtij ligji.
2. Kontrata do të ndërpritet bazuar në njoftimin me shkrim për ndërprerjen.
3. Kontrata ndërpritet kur tregtari ka marrë njoftimin me shkrim për ndërprerje .
4. Konsiderohet se kontrata është ndërprerë, në kohë, nëse njoftimi për ndërprerje është drejtuar brenda afatit ligjor të referuar në paragrafin 1. të këtij neni.

#### **Neni 34**

#### **Ndërprerja e kontratës në rast se njoftimi i të drejtës për të ndërprerë atë nuk është lëshuar**

Nëse konsumatori nuk është njoftuar për të drejtën e ndërprerjes së kontratës sipas nenit 32 të këtij ligji, e drejta e tij për të ndërprerë kontratën sipas nenit 33 të këtij ligji, nuk është e kufizuar në kohë.

#### **Neni 35**

#### **Pasoja e ndërprerjes së kontratës**

1. Në rast të ndërprerjes së kontratës, konsumatori ia kthen produktin shitësit dhe shitësi detyrohet ti bartë shpenzimet e shkaktuara.
2. Konsumatori nuk përgjigjet për dëmin të cilin e ka pësuar shitësi për shkak të ndërprerjes së kontratës.
3. Detyrohet shitësi që me së largu brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita e marrjes së njoftimit me shkrim për ndërprerjen e kontratës, t'ia kthen konsumatorit shumën e plotë që ai ka paguar sipas kontratës, si dhe interesin e përcaktuar me një normë reale të caktuar nga bankat komerciale mbi depozitat në tre (3) muajt e fundit, duke filluar nga marrja e njoftimit me shkrim për ndërprerjen e kontratës.

### **KREU VIII**

### **KONTRATAT E LIDHURA NË DISTANCË**

#### **Neni 36**

#### **Kontrata e lidhur në distancë**

Konsumatori lidh kontratë për mallin apo shërbimin me tregtarin, sipas një skeme organizimi shitjeje në largësi ose ofrim shërbimi nga tregtari, i cili, për qëllimet e kontratës, përdor ekskluzivisht një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë, deri në çastin e lidhjes së kontratës.

#### **Neni 37**

#### **Mjetet e komunikimit në distancë**

Mjete të komunikimit në largësi janë të gjitha mjetet të cilat pa praninë fizike të njëkohshme të të dyja palëve, mund të përdoren për lidhjen e kontratës përmes letërkëmbimit, materialit të shtypur, publicitetit në shtyp me formularë porosish, katalogut, postës elektronike, tregtisë elektronike, faksit, telefonit dhe televizionit.

### **KREU IX**

### **SHËRBIMET FINANCIARE TË KONSUMATORIT**

#### **Neni 38**

#### **Kontrata për kredi konsumuese**

1. Kontrata për kredi konsumuese është çdo kontratë, ku kredi dhënësi i jep ose premtan t'i japë një konsumatori një kredi, në formën e një pagese të shtyrë apo të afatizuar, huadhënie ose kontrata të tjera, të ngjashme financiare.
2. Kontratat 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 si kontrata kredie.
3. Kontratat e mëposhtme përjashtohen nga fusha e veprimit të Kreut IX të këtij ligji
  - 3.1. 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;

- 3.2. qëllimi i të cilave është fitimi/marrja ose ruajtja e të drejtave të pronësisë mbi tokën ose mbi ndërtesa ekzistuese apo të projektuara;
- 3.3. që përfshijnë një shumë totale të kredisë më pak se dyqind (200) Euro ose më shumë se shtatëdhjetë e pesëmijë (75.000) Euro;
- 3.4. Kontratat e qirasë ose lizingut ku detyrimi për blerjen e objektit të kontratës nuk është përcaktuar në vetë kontratën ose në ndonjë kontratë të veçantë. Një detyrim i tillë do të prezumohet se ekziston, nëse është vendosur kështu në mënyrë të njëanshme nga kreditori;
- 3.5. në formën e një mbitërheqje dhe ku kredia duhet të shlyhet brenda një muaji;
- 3.6. ku kredia është dhënë pa interes dhe pa ndonjë detyrim/pagesë tjetër dhe kontratat 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;
- 3.7. 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 ulëta se ato që ekzistojnë në treg dhe që përgjithësisht nuk janë të ofruara për publikun;
- 3.8. që janë rezultat i një zgjidhjeje të arritur në gjykatë ose përpara një autoriteti tjetër ligjor;
- 3.9. që kanë të bëjnë me një pagesë të shtyrë, pa detyrime/pagesa, të një borxhi ekzistues;
- 3.10. për lidhjen e të cilave konsumatorit i kërkohet që të depozitojë një send si siguri në ruajtje të kreditorit dhe ku përgjegjësia e konsumatorit është e kufizuar rreptësisht me vlerën e atij sendi të lënë peng;
- 3.11. që kanë të bëjnë me huat 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.

### **Neni 39** **Informacioni para kontraktor për konsumatorin**

1. Kredi dhënësi i paraqet konsumatorit në formë të shkruar informacionin e duhur dhe kryesor, përpara lidhjes së kontratës së kredisë konsumuese, në mënyrë që ai të ketë njohuri të plotë për transaksionin e lidhjes dhe ekzekutimit të kontratës, si dhe të ketë mundësi të zgjedhë ofertën më të leverdishme në treg.
2. Informacioni parakontraktor përfshin:
  - 2.1. vlerën totale të kredisë ose kufirin e kredisë në rastet e mbitërheqjeve dhe/ose kartës së kredisë.
  - 2.2. kushtet për shfrytëzimin dhe tërheqjen e kredisë;
  - 2.3. kohëzgjatjen e kontratës së kredisë;
  - 2.4. normën efektive të interesit me shpjegimet përkatëse për llogaritjen e saj;
  - 2.5. normën nominale të interesit (variable ose fikse) dhe normën referente nëse është e aplikueshme mbi këtë normë interesi, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e saj;
  - 2.6. shumën e këstit, numrin e kësteve dhe periodicitetin e shlyerjeve të kësteve(pagesave), si dhe të paraqitet një plan i amortizimit të kredisë(plani i shlyerjes) duke përfshirë totalin e detyrimit(kryegjë dhe interes) për të gjithë kredinë;

- 2.7. kushtet e përdorimit dhe të shlyerjes në rastin e mbitërheqjeve ose kartës së kredisë;
  - 2.8. mënyrën e njoftimit të konsumatorit në rastin e ndryshimit të kushteve të kontratës.
  - 2.9. koston e mbajtjes së një llogarie për kryerjen e transaksioneve për shfrytëzimin e kredisë dhe të pagesave, kostot e përdorimit të një karte apo mjeti tjetër pagesë për shfrytëzimin e kredisë dhe të pagesave, si dhe kostot tjera lidhur me transaksionet e pagesave;
  - 2.10. çdo kosto shtesë që është e detyrueshme për marrjen e kredisë;
  - 2.11. garancitë/kolateralin dhe sigurimin e kërkuar;
  - 2.12. ekzistencën e të drejtës së tërheqjes nga kontrata, periudhën gjatë të cilës mund të ushtrohet kjo e drejtë dhe procedurat për ushtrimin e kësaj të drejte;
  - 2.13. të drejtën për të shlyer kredinë para afatit, si dhe kostot që rrjedhin nga kjo, duke treguar shumën dhe metodën e llogaritjes;
  - 2.14. kushtet e penalizimit dhe interesin ndëshkues në rastin e pagesave që kryhen pasi u kalon afati, siç janë të zbatueshme në kohën kur u jepet ky informacion, si dhe penalizimet në rast të mos respektimit të kushteve dhe/ose afatet tjera të kontratës;
  - 2.15. detyrimin për konsumatorin në rast kur në kontratën për mbitërheqje parashikohet që kredia të shlyhet në çdo kohë me kërkesën e kreditdhënësit, me një këst të vetëm ose brenda një afati tremujor.
  - 2.16. kohën e vlefshmërisë së informacionit parakontraktor për konsumatorin;
3. Kredi dhënësi i sugjeron konsumatorit llojin dhe shumën më të përshtatshme të kredisë, ndërmjet kredive që ofron, duke marrë parasysh gjendjen financiare dhe/ose aftësinë paguese të konsumatorit, avantazhet dhe disavantazhet që e shoqërojnë mallin e propozuar dhe qëllimin e kredisë;
  4. Kredi dhënësi me kërkesë të konsumatorit, plotëson kërkesat e informacionit parakontraktor të përcaktuar në paragrafin 2. të këtij neni, si dhe jep shpjegime shtesë, me qëllim që konsumatori të jetë në gjendje të merr vendimin e duhur;
  5. Kredi dhënësi informon konsumatorin në rastin e mosmiratimit të kredisë konsumuese të shoqëruar me arsytet përkatëse;
  6. Informacioni i shpalosur më lartë duhet të vihet në dispozicion për konsumatorin edhe në rastin kur ai hap llogari rrjedhëse dhe ka të drejtë që të përdorë shuma më të mëdha se sa gjendja e kësaj llogarie në formën e një mbitërheqje.

#### **Neni 40** **Informacioni kontraktor për konsumatorin**

1. Kontrata mbi kredinë konsumuese përfshinë elementet e mëposhtme:
  - 1.1. qëllimi i kredisë;
  - 1.2. të dhënat e plota për identitetin dhe adresat e palëve kontraktuale;
  - 1.3. shumën totale të kredisë dhe kushtet për shfrytëzimin e saj
  - 1.4. afatin e maturimit të kredisë
  - 1.5. normën vjetore nominale të interesit, kushtet që përcaktojnë mënyrën e zbatimit dhe përlllogaritjes së kësaj norme, çdo indeks ose normë referenc të zbatueshme, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e normës së interesit, duke përcaktuar dhe

mënyrën e njoftimit të konsumatorit nëse norma vjetore është e ndryshueshme, dhe për çdo ndryshim të mundshëm;

1.6. normën efektive të interesit dhe totalin e kostos së kredisë për konsumatorin, të llogaritur në kohën kur lidhet kjo kontratë kredie:

1.6.1. të dhënat financiare dhe të gjitha supozimet e përdorura për llogaritjen e kësaj norme;

1.6.2. kushtet sipas të cilave mund të ndryshojë kjo normë, ose

1.6.3. në rastet kur është objektivisht e pamundur të jepet norma efektive e interesit, konsumatorit i jepet informacion i mjaftueshëm në kontratën e shkruar për kostot/shpenzimet e kredisë;

1.7. çdo shpenzim që nuk përfshihet në llogaritjen e normës efektive të interesit, por që do të paguhet nga konsumatori në rrethana të caktuara duke treguar qëllimin si dhe shumën në rastet kur është e njohur;

1.8. shuma e këstit, numrin dhe periodicitetin ose datat e çdo kësti (pagesë të konsumatorit) për të shlyer kredisë, dhe çdo shpenzim tjetër lidhur me dhënien dhe përdorimin e kredisë, të paraqitur në një plan shlyerje të kredisë (kryegjë dhe interes);

1.9. koston e mbajtjes së një llogarie apo të përdorimit të një mjeti pagese për transaksionet e shfrytëzimit të kredisë dhe të shlyerjes/pagesave dhe kosto të tjera lidhur me transaksionet e pagesave;

1.10. garancitë e vendosura për të siguruar ekzekutimin e kontratës së kredisë dhe sigurimin e jetës ose të pronës;

1.11. të drejtën e tërheqjes nga kontrata e kredisë, sipas përcaktimit të nenit 44, të këtij ligji;

1.12. të drejtën për shlyerjen e kredisë para afatit dhe të përfitimit të një reduktimi të kostos totale të kredisë;

1.13. kostot, penalitetet si dhe procedurat dhe metodologjinë e llogaritjes së tyre, të cilat konsumatori duhet t'i paguajë në rastin e shlyerjes së pjesshme ose të plotë të kredisë, para afatit të maturimit;

1.14. formën juridike të vendosjes së kolateralit, vlerësimin dhe mënyrën e vënies në ekzekutim të tij;

1.15. penalitetet lidhur me mosrespektimin e detyrimeve kontraktore të cilat nuk janë përfshirë në llogaritjen e normës efektive të interesit, por të cilat paguhen nga konsumatori në rrethana të caktuara, si dhe përcaktimi i këtyre rrethanave. Në rast se dihet shuma e saktë e këtyre penaliteteve, që në momentin e lidhjes së kontratës jepen shumat respektive dhe në rast të kundërt, jepet metoda e përlllogaritjes së tyre.

2. Në rastin e kredisë konsumuese e cila shlyhet me këste, si pjesë të kontratës ose si aneks të saj, kredi dhënësi përfshinë edhe:

2.1. planin e shlyerjes së kredisë në momentin e dhënies së kredisë; dhe

2.2. mënyrën e llogaritjes së normës efektive të interesit (duke përfshirë në llogaritje të gjitha pagesat e paracaktuara që konsumatori paguan në momentin e marrjes së kredisë dhe gjatë gjithë kohë vazhdimin të saj) duke dhënë një shembull të detajuar;

3. Secili kredi dhënësi mund të përfshijë në kontratë me vullnetin e tij/saj edhe informacion tjetër shtesë, përveç informacionit të përcaktuar në paragrafin 1. dhe 2. të këtij neni.

**Neni 41**  
**Kërkesa të përgjithshme mbi kontratat e kredisë**

1. Kontratat e kredisë që përbëjnë objektin e këtij Kreu të këtij ligji bëhen në të gjitha rastet me shkrim dhe një kopje e kontratës së nënshkruar nga palët i jepet personalisht konsumatorit në momentin e lidhjes së kontratës.
2. Në rastin e çdo kontrate garancie që siguron shlyerjen e detyrimit që lind nga kontrata kryesore e kredisë, kopja e kontratës së garancisë dhe e kontratës së kredisë i jepet edhe garantuesit të kredisë, në rast se ky i fundit është një person i ndryshëm nga kredi marrësi.
3. Një kontratë kredie konsumuese në çdo rast përcakton qartë kushtet e shfrytëzimit, qëllimin e përdorimit të kredisë si dhe kushtet dhe afatet e shlyerjes së kredisë, së bashku me penalitetet përkatëse.
4. Kontrata e kredisë konsumuese duhet të përmbajë edhe një dispozitë të veçantë për periudhën që konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata sipas përcaktimeve të nenit 44 të këtij ligji.

**Neni 42**  
**Kërkesa të Veçanta për Kontratat e Mbitërheqjeve dhe për Kartelat e Kreditit**

1. Një kontratë mbitërheqje ose për kartë krediti përfshin informacionin e kërkuar sipas paragrafit 2. të nenit 40 të këtij ligji.
2. Konsumatori informohet rregullisht por jo më pak se një herë në vit për gjendjen e llogarisë së tij, nëpërmjet një dokumenti "gjendja e llogarisë"(statement of account) që përmban informacionin e mëposhtëm:
  - 2.1. periudha së cilës i përket gjendja e llogarisë (data e fillimit dhe data e fundit);
  - 2.2. gjendja në fillim të periudhës;
  - 2.3. vlerat/shumat, si dhe datat përkatëse kur kredia është vënë në dispozicion të konsumatorit me përshkrimin përkatës;
  - 2.4. vlerat/shumat e pagesave dhe datat përkatëse kur janë kryer pagesat nga konsumatori, përshkrimi i veprimit/eve;
  - 2.5. normën e fundit të interesit të rënë dakord;
  - 2.6. çdo shpenzim/pagesë për interesat apo/dhe komisioni që është aplikuar përshkrimi përkatës;
  - 2.7. gjendja e llogarisë në fund të periudhës.

**Neni 43**  
**E Drejta e tërheqjes nga kontrata e kredisë konsumuese**

1. Konsumatori ka të drejtën të tërhiqet nga kontrata e kredisë konsumuese pa dhënë ndonjë arsye për këtë qëllim, brenda një periudhe kalendarike katërmëdhjetë (14) ditore. Ky afat fillon nga dita e arritjes së kontratës, ose nga data e nënshkrimit të kontratës nga palët.
2. Përpara ushtrimit të kësaj të drejte konsumatori njofton kredi dhënësin për synimin e tij (brenda afatit të lartcekur prej katërmëdhjetë (14) ditëve për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë.
3. Në qoftë se kredia është disbursuar dhe përfituar nga konsumatori dhe në qoftë se ky i fundit ushtron të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata, kredi dhënësi njofton konsumatorin për shumën e kredisë që duhet t'i rikthehet nga konsumatori. Kjo vlerë përbëhet nga shuma e kryegjësë dhe interesit për ditët përkatëse, si dhe shpenzimet e mundshme të kredi dhënësit të krijuara nga veprime me palë të treta për efekt të disbursimit të kësaj.



4. Shpenzimet e mundshme të kredi dhënësit të krijuara nga veprime me palë të treta për efekt të disbursimit të kësaj kredie, përfshihen në çdo rast në informacionin kontraktor, ndërsa interesi llogaritet mbi bazën e normës së interesit të rënë dakord.

5. Nëse pala konsumatore përbëhet nga disa persona, dhe njëri prej tyre ushtron të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë konsumatore, sipas pikave të mësipërme të këtij neni, atëherë dhe personat e tjerë që përbëjnë palën konsumatore kanë të drejtën të tërhiqen nga kjo kontratë.

6. Nëse një konsumator tërhiqet nga kontrata e kredisë, edhe personi që ka hyrë në detyrime kontraktore duke dhënë garanci për detyrimet e konsumatorit sipas kësaj kontrate, mund të tërheqë gjithashtu garancinë/të e vendosura prej tij për ekzekutimin e kësaj kontrate.

#### **Neni 44**

##### **Të drejtat dhe detyrimet në rastet e shlyerjes/pagesës së kredisë para afatit të maturimit**

1. Konsumatori ka të drejtë të kryejë në çdo kohë, edhe para afatit të maturimit, shlyerje të pjeshme ose të plotë të detyrimeve të tij të lindura nga kontrata e kredisë konsumatore. Në këtë rast, kredi dhënësi duhet të bëjë një reduktim të kostos totale të kredisë. Ky reduktim konsiston në uljen e interesave dhe kostove të aplikuara mbi pjesën e pashlyer të kredisë, për periudhën e mbetur sipas kontratës së kredisë.

2. Në rastin e shlyerjeve të kredisë para afatit, kredi dhënësi ka të drejtën për një kompensim të drejtë dhe objektiv, për kosto të mundshme të lidhura direkt me shlyerjen/et e kredisë para afatit, me kusht që shlyerja para afatit t'i përkojë një periudhe për të cilën norma e interesit është fikse, sipas përcaktimit në kontratën e kredisë.

3. Nëse periudha midis shlyerjes para afatit dhe maturimit të kredisë është mbi një ( 1) vit, kompensimi i përcaktuar në paragrafin 2. të këtij neni, nuk tejkalon dy (2) për qind të shumës së kredisë së paguar para afatit dhe nëse kjo periudhë nuk kalon një (1) vit, kompensimi nuk tejkalon një (1) për qind të shumës së kredisë së paguar para afatit.

4. Kompensimi për shlyerjet e parakohshme nuk aplikohet në rastet e mëposhtme:

4.1. nëse shlyerja realizohet në bazë të një kontrate sigurimi, e cila ka si qëllim shlyerjen e kredisë;

4.2. për mbitërheqjet; dhe

4.3. nëse shlyerja e kredisë para afatit i përkon një periudhe për të cilën norma e kredisë nuk është fikse.

#### **Neni 45**

##### **Norma efektive e interesit**

1. Norma efektive e interesit të kredisë është kostoja totale e kredisë për konsumatorin, e shprehur si përqindje vjetore e shumës totale të kredisë.

2. Mënyra e përlogaritjes së normës efektive të interesit dhe përkufizimi i elementeve të shfrytëzuara për llogaritjen e saj përcaktohen me aktet nënligjore të nxjerrura nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës.

#### **Neni 46**

##### **Ndërrimi i Kredi dhënësit**

Nëse bazuar në caktimin e kërkesave të kontratës vjen deri te ndërrimi i kredi dhënësit, konsumatori ka të drejtë të ja paraqes kredi dhënësit të ri të gjitha kundërshtimet që do ti kishte ndaj kredi dhënësit të vjetër, me përjashtim të kundërshtimeve tipike personale.

**Neni 47**  
**Shlyerjen e kredisë me instrumente tjera të pagesës**

1. Nëse është rënë dakord që konsumatori mund të shlyej shumën e kredisë përmes mjeteve tjera të pagesave jo me para të gatshme, kredi dhënësi duhet ti përdor këto mjete pagese vetëm për shlyerjen e kredisë.

2. Nëse kredi dhënësi nuk vepron në pajtim me paragrafin 1. të këtij neni, do të jetë përgjegjës për dëmin e shkaktuar ndaj konsumatorit.

**Neni 48**  
**Ndalimi i transferimit të të drejtave të Kredi dhënësit**

Kontratat mbi kreditë e konsumatorit nuk detyrojnë kredi dhënësin apo ndonjë palë të tretë të transferoj apo në interes të tij, të kufizoj të drejtat e tyre në rast të mos përmbushjes apo parregullsive të kontratës nga personi me të cilin ai ka lidhur kontratë që do të financohen nga kontrata e kredisë.

**Neni 49**  
**Detyrimet tjera për kreditë konsumuese**

1. Çdo publikim ose ofertë tjetër e shfaqur në njësitë tregtare, ku tregtari ofron produktet dhe/ose shërbime me kredi dhe me të cilën tregohet norma e interesit ose çfarëdo shifre që lidhet me koston e kredisë, përmban edhe deklarin e normës efektive të interesit.

2. Ekzistenca e një kontrate kredie nuk ndikon në asnjë mënyrë mbi të drejtat e konsumatorit ndaj furnizuesve të mallrave ose shërbimeve, të blera nëpërmjet një kontrate 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.

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

**KREU X**  
**KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT E KONSUMATORIT**

**Neni 50**  
**Kushtet e kontratave të padrejta**

1. Kontrata e cila nuk është negociuar individualisht, është e padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve.

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

3. Kur tregtari argumenton se një kusht standard ka qenë i negociuar individualisht, përgjegjësia bie mbi konsumatorin.

4. Kushti i padrejtë në kontratë do të vlerësohet duke marr parasysh:

4.1. natyrën e mallrave dhe shërbimeve, për të cilat lidhet kontrata;

4.2. kohën e lidhjes së kontratës;

4.3. rrethanat aktuale të lidhjes së kontratës;

4.4. kushte të tjera të kontratës ose kontratë tjetër, nga e cila është e varur.

5. Vlerësimi i natyrës së padrejtë të kushteve nuk lidhet me objektin kryesor të kontratës, përshtatshmërinë e çmimeve ose pagesave të mallrave apo shërbimeve të furnizuara, nëse këto kushte janë paraqitur në një gjuhë të qartë e të kuptueshme.

6. Të drejtat e tregtarit janë kushte të padrejta në kontrata, kur:

6.1. 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;

6.2. përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve kundrejt tregtarit ose palës tjetër, në rast të mos përmbushjes së tërësishme ose të pjesërishtme, apo të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit;

6.3. bëjnë kontratë detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë;

6.4. tregtari i cili vendos për të mos përmbushur kontratën i lejohej të mbajë shumën e paguar nga konsumatori, pa parashikuar marrjen e kompensimit nga konsumatori të një shume ekuivalente për shkak të mos përmbushjes së kontratës nga tregtari;

6.5. i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë jo proporcionale;

6.6. autorizojnë tregtarin ta anuloj kontratën në bazë të vullnetit të tij, ndërsa një mundësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit, ose lejon tregtarin të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pa kryera nga ai;

6.7. vazhdojnë kontratën që ka afat kohor të caktuar dhe konsumatori nuk është shprehur ndryshe sepse i lihet afat i paarsyeshëm, për të shprehur vullnetin për mos vazhdimin e kontratës;

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

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

6.10. i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit të ofruar;

6.11. parashikojnë që çmimi i mallit të përcaktohet në kohën e shpërndarjes ose lejojnë shitësin e mallit apo ofruesin e shërbimit të rrisë çmimin, pa i dhënë konsumatorit të drejtën e ndërsjellë për të anuluar kontratën, nëse çmimi përfundimtar është shumë më i lartë se çmimi me rastin e lidhjes së kontratës;

6.12. 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;

6.13. kufizojnë detyrimin e tregtarit për të mbajtur angazhimet e marra nga agjenti i tij;

6.14. detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;

6.15. i japin tregtarit mundësinë të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës pa pëlqimin e konsumatorit kur kjo mund të shërbejë si zvogëlim i garancive për konsumatorin;

6.16. përjashtojnë ose pengojnë të drejtën e konsumatorit të ndërmarrë veprime ligjore ose të kërkoj 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 i bie mbi palën tjetër të kontratës.

#### **Neni 51**

#### **Dispozitat e caktuara kontraktuale që mund të konsiderohet të padrejta**

1. Përveç përmbushjes së kushteve të përcaktuara sipas këtij ligji dispozita kontraktuale të padrejta konsiderohen:

1.1. dispozitat për kufizimin ose përjashtimin e përgjegjësisë për dëmin e shkaktuar nga tregtari në rast vdekje apo lëndimit trupor të konsumatorit, nëse dëmi rezulton se është shkaktuar nga veprimet e tregtarit;

1.2. dispozitat për kufizimin ose përjashtimin e të drejtave të konsumatorëve nga shitësi ose një person i tretë në rast të mos përmbushjes së plotë ose të pjesshme të kontratës;

1.3. dispozita në bazë të të cilës konsumatori detyrohet për të përmbushur detyrimet kontraktuale ndaj tregtarit, deri sa përmbushja e detyrimeve të tregtarit, kushtëzohet nga rrethanat të cilat varen kryesisht nga vullneti i tregtarit;

1.4. dispozita e cila përcakton se tregtarit i është paguar çdo detyrim nga konsumatori, por tregtari nuk e pranon se kontrata është përmbushur në tërësi;

1.5. dispozitat nga të cilat konsumatori detyrohet që të paguaj dëmin për shkak të mos përmbushjes së kontratës e cila është dukshëm më e madhe se dëmet e shkaktuara;

1.6. dispozita e cila autorizon shitësin për përmbushjen e kontratës në bazë të gjykimit të tij, ndërkohë që e njëjta e drejtë nuk është paraparë për konsumatorin;

1.7. dispozita që autorizon tregtarin në rast të shkëputjes së kontratës të mbaj pagesën për shërbimet që ende nuk janë kryer;

1.8. dispozita e cila autorizon shitësin për të anuluar kontratën e lidhur për një kohë të pacaktuar pa lënë një periudhë të përshtatshme njoftimi, përveç rasteve kur ekzistojnë shkaqe të arsyeshme për shkëputje;

1.9. dispozita e cila imponon detyrime të caktuara për konsumatorin përpara lidhjes së kontratës për të cilën konsumatori nuk ka qenë i njoftuar;

1.10. dispozita që i lejon tregtarit në mënyrë të njëanshme të ndryshojë kushtet e kontratës, pa ndonjë arsye të paraparë në kontratë;

1.11. dispozita që i lejon tregtarit në mënyrë të njëanshme të ndryshoj shenjat specifike të mallrave ose shërbimeve që janë objekt i kontratës, pa ndonjë shkak të arsyeshëm;

1.12. dispozita me të cilën vërtetohet çmimi i mallrave ose shërbimeve të përcaktuara në kohën e dorëzimit të mallrave ose të ofrimit të shërbimeve, që i lejon tregtarit rritjen e çmimit, duke mos i dhënë të drejtën konsumatorit për shkëputjen e kontratës në qoftë se çmimi i ofruar është më i lartë se çmimi për të cilin kanë rënë dakord në kohën e nënshkrimit të kontratës;

1.13. dispozita që i jep tregtari të drejtën ekskluzive për interpretimin e të gjitha dispozitave të kontratës;

1.14. dispozita e cila përjashton ose kufizon përgjegjësinë e tregtarit për detyrimet e bartura të përfaqësuesi i tij;

1.15. dispozita që e detyron konsumatorin për të përmbushur detyrimet e tij kontraktuale, madje edhe në rastet kur tregtari nuk i ka plotësuar detyrimet e tij kontraktuale;

1.16. dispozita që lejon tregtarin, pa pëlqimin paraprak të konsumatorit t'i bartë të drejtat dhe detyrimet e tij një pale të tretë;

1.17. dispozita e cila i përjashton apo kufizon të drejtën konsumatorit për të realizuar të drejtat në bazë të kontratës përpara gjykatës, dispozitat që detyrojnë konsumatorin për të zgjidhur mosmarrëveshjen përmes arbitrazhit dhe dispozita e cila pamundëson paraqitjen e provave në favor të konsumatorit;

1.18. dispozita e cila favorizon biznesin monopolizues i tregut kundrejt konsumatorit të cilit i mohohen të drejtat e zgjedhjes dhe të drejtat tjera të garantuara me këtë ligj dhe me ligjet tjera në fuqi.

## **KREU XI PRAKTIKAT E PA DREJTA TREGTARE**

### **Neni 52 Praktikat e padrejta tregtare**

1. Praktika e padrejtë tregtare është e ndaluar të shfrytëzohet nga tregtari para, gjatë dhe pas transaksionit lidhur me blerjen e mallit.

2. Praktika tregtare është e padrejtë nëse:

2.1. është në kundërshtim me kërkesat profesionale dhe kujdesin;

2.2. për një mall të veçantë, ndikon në sjelljen ekonomike të konsumatorit të rëndomtë apo tek një grupi të veçantë i konsumatorëve ndaj të cilëve kjo praktikë është e fokusuar;

2.3. ndikon në sjelljen ekonomike të një grupi të konsumatorëve të cilët, për shkak të të metave fizike ose mendore, moshës apo mendjelehtësisë janë veçanërisht të ndjeshëm ndaj mallrave të veçanta.

3. Dispozitat e paragrafit 2. të këtij neni nuk ndikojnë në përdorimin e praktikave legjitime në reklamimin e ekzagjeruar ose për të bërë deklaratata që nuk kuptohen fjalë për fjalë.

4. praktika tregtare të padrejta në mënyrë të veçantë konsiderohen:

4.1. praktika tregtare mashtruese;

4.2. praktika tregtare agresive.

## **KREU XII PRAKTIKA TREGTARE MASHTRUESE**

### **Neni 53 Praktika mashtruese**

1. Praktika tregtare konsiderohet mashtruese në qoftë se ajo përmban informata të pasakta në lidhje me rrethanat e përmendura në paragrafin 3. të këtij neni, e cila ka mundësi të mashtrtojë konsumatorin e rëndomtë, i cili në bazë të praktikës së tillë merr vendim të cilin përndryshe nuk do ta ndërmerre.

2. Praktika tregtare sipas nën-paragrafit 4.1. të paragrafit 4. të këtij neni do të konsiderohet mashtruese, pavarësisht nga fakti se informacioni në lidhje me një ose më shumë nga rrethanat e

përmendura në paragrafin 4. të këtij neni është e saktë, nëse ka ndikuar te konsumatori i rëndomtë të marrë një vendim në lidhje me një punë që nuk do ta merrte në kushte normale.

3. Praktika tregtare mashtruese ekziston nëse është e rrejshme:

3.1. ekzistenca ose natyra e mallit;

3.2. shenjat themelore të mallit, vendi i origjinës, adresa dhe identiteti i tregtarit, rezultatet e prishme nga përdorimi i atij malli ose rezultatet dhe treguesit përkatës të testeve ose kontrolleve të kryera për atë mall;

3.3. përgjegjësitë e përgjithshme të tregtarit, motivet e praktikave tregtare dhe natyra e shitjes, cilado deklaratë ose simbol në lidhje me sponsorizimin direkt apo indirekt ose aprovimin e mallit;

3.4. çmimi i mallit, mënyra e llogaritjes ose përfitimet të caktuara në lidhje me çmimet;

3.5. nevoja për mirëmbajtje, pjesë këmbimi, zëvendësimin ose riparimin;

3.6. të drejtat e konsumatorit në bazë të rregullave të përgjegjësisë për mungesa materiale të mallit,

3.7. rreziqet ndaj të cilave konsumatori mund të jetë ekspozuar.

4. Praktikata tregtare konsiderohet mashtruese nëse kanë shtyrë konsumatorin e rëndomtë të marrë një vendim në lidhje me një veprim që nuk do ta merrte në kushte tjera, duke përfshirë:

4.1. çdo formë të vënies së mallit në treg, duke përfshirë reklamat krahasuese, që mundësojnë identifikimin e këtij malli me ndonjë mall tjetër në bazë të emrit të markës tregtare, markës apo shenjave të tjera dalluese që e dallon atë nga mallrat e konkurrenteve tjerë në treg;

4.2. mosrespektimi i detyrimeve të tregtarëve të cilat dalin nga rregullat e përgjithshme të sjelljes së tregtarëve duke supozuar se praktikata tregtare i detyrojnë tregtarët që t'u nënshtrohen këtyre rregullave dhe procedurave.

#### **Neni 54**

#### **Mosveprimet në praktikata tregtare mashtruese**

1. Praktika tregtare konsiderohet mashtruese nëse në rastin konkret nuk përmbajnë informacion të rëndësishëm që kërkohen nga një konsumator i rëndomtë për të marrë një vendim në lidhje me një veprim që në të kundërtën nuk do të merrej.

2. Duke marrë parasysh rrethanat e përmendura në paragrafin 1. të këtij neni mosveprim mashtrues do të konsiderohet nëse:

2.1. tregtari fsheh ose jep një informacion të paqartë, të pakuptueshëm, apo të parakohshëm apo të vonuar;

2.2. tregtari nuk specifikon praktikata tregtare dhe kjo nuk është e qartë nga konteksti, që në të dyja rastet në bazë të kësaj praktike, konsumatori i rëndomtë ka marrë ose mund të merr një vendim në lidhje me një veprim që përndryshe nuk do ta merrte.

3. Kur tregtari shfrytëzon mjete konkrete të komunikimit të kufizuara në kohë apo hapësirë gjatë vlerësimit nëse disa informacione të rëndësishme që janë lënë jashtë para se të merren parasysh këto kufizime, si dhe masa të tjera të marra nga tregtari që ti ofrohet informacioni i plotë konsumatorit.

4. Në rastin e një oferte për të blerë, në qoftë se ajo nuk është e qartë, do të konsiderohet si informacion bazë mbi:

4.1. karakteristikat kryesore të mallit në atë masë që mallrat dhe mjetet e komunikimit janë përdorur drejtë;

4.2. selia dhe identiteti i tregtarit, emri i kompanisë apo emrin tregtar, adresa dhe identitetin e personit në emër të të cilit ai vepron;

4.3. çmimi përfundimtar i mallit, ose kur natyra e mallit nuk lejon llogaritjet e çmimit në mënyrë të arsyeshme, paraprakisht mënyrën në të cilën çmimi do të llogaritet edhe për shpenzimet postare shtesë dhe kostot e transportit;

4.4. marrëveshja dhe kushtet e pagesës, të ofruara me elementet e tjera të realizimit të kontratës, si dhe sistemin e zgjidhjes së ankesave, nëse këto elemente ndryshojnë nga kërkesat e kujdesit profesional;

4.5. ekzistenca e të drejtës për përfundimin apo anulimin e kontratës, në qoftë se është fjala për mallrat, apo të drejtat të cilat janë paraparë me kontrata.

5. Informacionet thelbësore sipas këtij ligji, ligjeve dhe akteve tjera nënligjore, ku tregtari do t'i sigurojë konsumatorit çdo formë komunikimi, duke përfshirë edhe reklamat dhe marketingun e mallrave.

## **Neni 55**

### **Procedurat që përfaqësojnë praktikat tregtare mashtruese**

1. Praktika tregtare mashtruese në çdo rast, konsiderohen procedurat e mëposhtme:

1.1. pohimi se tregtari është nënshkruar i disa rregullave dhe procedurave tregtare;

1.2. vendosja mbi marka tregtare, shenjat apo shenja të ngjashme të cilësisë, pa miratimin e nevojshëm;

1.3. Pohimi se rregullat dhe procedurat e tregtarit që shitësi i ka ndryshuar i ka miratuar një organ publik apo trup tjetër;

1.4. pohimi i tregtarit që veprimtarin, përvojën e punës ose mallin e tij e ka miratuar, rekomanduar ose lejuar një organ publik apo privat, saktësisht të njëjtin pohim, kur përvoja e tij apo malli nuk i plotësojnë kërkesat për miratimin, rekomandimin ose lejimin;

1.5. oferta për blerjen e mallrave me një çmim të caktuar, pa theksuar faktin se tregtari ka baza të arsyeshme për të besuar se nuk do të jetë në gjendje të ofrojnë shpërndarjen e këtij malli ose të mallrave të ngjashme me çmim të njëjtë në kohë dhe sasi të mallrave që janë të arsyeshme apo të mallrave të ngjashme të ofruara me çmime të ngjashme në kohë dhe në sasi të arsyeshme pavarësisht nga malli reklama e mallit me çmimin e ofruar, që tregtarët tjerë nuk do të jetë në gjendje të ofrojnë këtë apo një mall të ngjashëm me çmim të publikuar, në kohë dhe sasi të arsyeshme duke pasur parasysh rrethanat e mësipërme;

1.6. njoftimi për ofertën e mallrave me një çmim të caktuar, dhe pastaj refuzimi për ti treguar konsumatorit mallin e ofruar ose refuzimi për të pranuar porosinë për dërgesë konsumatorit, përgatitjen në një kohë të arsyeshme, ose duke treguar një kopje të mallit me të meta, me qëllim të promovimit të një malli të ndryshëm;

1.7. pohimi i pavërtetë se mallrat do të jetë në dispozicion vetëm në periudhë shumë të kufizuar, ose do të jetë në dispozicion vetëm në kushte të veçanta në një periudhë shumë të kufizuar kohe, dhe udhëzimet për konsumatorët që menjëherë të marrin një vendim për blerje, duke ju mohuar atyre mundësinë duke ju dhënë kohë për të marrë një vendim të bazuar në rrethanat relevante;

1.8. pohimi ndryshe për të krijuar përshtypjen se një mall mund të shitet ligjërisht, edhe kur nuk është rasti;

1.9. përfaqësimi i të drejtave të konsumatorit të garantuara me ligji, zakonisht që i përkasin një oferte të veçantë të tregtarit;

1.10. shfrytëzimin e përmbajtjes editoriale në media që janë paguar për të promovuar mallrat që në përmbajtjen e tyre nuk është shprehur qartë me fjalë apo shenja që konsumatori mund të dijë në mënyrë të qartë se kjo është një promovim;

1.11. informata e pa vërtetë në lidhje me natyrën dhe shkallën e rrezikut që ata mund të jenë të ekspozuar ndaj sigurisë personale të konsumatorëve ose anëtarët e familjes së tij në rast se konsumatori e blen mallin e ofruar nga tregtari;

1.12. reklamimin e një malli të ngjashëm që është prodhuar nga një tjetër prodhues në mënyrë që qëllimisht konsumatori të konkludoj gabimisht se malli i reklamuar është prodhuar nga një prodhues tjetër;

1.13. krijimin, funksionimin ose nxitjen e një sistemi të piramidal të promovimit, ku konsumatori për veprime të caktuara të kompensohet, kryesisht për shkak se ai solli konsumatorët të tjerë në sistem, jo për atë se kishte blerë apo konsumuar ato mallra;

1.14. njoftimin se tregtari së shpejti do të ndërpresë aktivitetin e tij, ose do ta zhvendos atë në një tjetër hapësirë;

1.15. njoftimi se malli mund të mundësoj përfitime në lojërat e fatit;

1.16. njoftimi i pa vërtetë se malli mund të shëroi një sëmundje ,ose ndalë përparimin e një sëmundje;

1.17. transferimi i informacionit të pasaktë në lidhje me kushtet e tregut ose prezencën e mallrave, me qëllim që të ndikojnë te konsumatori që ai të blen mallin në kushte më pak të favorshme se kushtet normale të tregut;

1.18. qëndrimin lidhur me praktikën tregtare të shpalljes së lojërave shpërblyese, kur për shpërblimet e premtuara nuk jepet shpërblimi i premtuar ose ekuivalenti i tij i arsyeshëm;

1.19. etiketimi i mallrave me simbolin "gratis", "të lirë", "pa pagesë" ose emërtime të ngjashme, nëse konsumatori duhet të paguajë për këtë mall ndonjë shumë tjetër që nuk ndikon në kosto që i përgjigjet praktikave tregtare, kostoja ofrohet me marrjen e mallit;

1.20. përfshirja në faturat materiale promovuese ose kërkesat e tjera për pagesën që konsumatori krijon përshtypjen se ai tashmë porositi mallin e reklamuar në ofertën që ju është bërë atij nga tregtari. Pohimi i pa vërtetë, ose krijimi i përshtypjes se tregtari nuk vepron në pajtim me praktikën tregtare, apo veprimtarit e tij profesionale ose përfaqësim të reme të tregtarit si konsumator.

## **KREU XIII PRAKTIKAT TREGTARE AGRESIVE**

### **Neni 56 Praktikat tregtare agresive**

1. Praktikë tregtare agresive konsiderohet nëse në rastin konkret, duke marrë parasysh të gjitha karakteristikat dhe rrethanat e çështjes, duke përdorur ngacmimet, detyrimi, duke përfshirë edhe forcën fizike ose kërcënime dhe ndikim të paligjshëm, që dukshëm zvogëlon ose ka mundësi për të zvogëluar lirinë e zgjedhjes ose ndikon në sjelljen e konsumatorit të rëndomtë për mallin e caktuar, që kanë ndikuar në marrjen e një vendimi në lidhje me një veprim që në kushte normale nuk do ta merrte.

2. Vendimi për veprim sipas paragrafit 1. të këtij të neni do të zbatohet për çdo vendim të marrë nga konsumatori, i cili lidhet me atë si dhe në çfarë kushtesh është bërë kontrata, nëse çmimi për të do të



paguhet i plotë ose me këste, nëse do të shfrytëzohen të drejta të veçanta të caktuara në bazën e kontratave, pavarësisht nëse konsumatori ka vendosur për të vepruar, ose mos vepruar.

#### **Neni 57**

#### **Përdorimi i detyrimit, ngacmimit dhe ndikimi të palejuar**

1. Në rast të vendosjes nëse janë përdorur praktikat e ngacmimit, detyrimit, duke përfshirë edhe shtrëngimi ose kërcënimi, apo ndikime të paligjshme, do të merren parasysht:

1.1. koha, vendi apo natyra e praktikave tregtare agresive, dhe këmbënguljen e shprehur nga shitësi;

1.2. nëse tregtari duke përdorur fjalët dhe sjelljet kërcënuese ose fyese;

1.3. nëse tregtari ka shfrytëzuar fatkeqësinë apo rrethanat e tjera në të cilat është gjendur konsumatori, të cilat kanë qenë të rëndësishme sa që kanë zvogëluar aftësinë e konsumatorëve për veprime të arsyeshme për të cilat tregtari ishte i vetëdijshëm se këto rrethana ndikojnë në vendimet e konsumatorit në lidhje me mallin;

1.4. ekzistenca e ndonjë kufizimi rëndues apo kufizimi tjetër joproporcional të natyrës jashtë kontraktuale i cili i është imponuar konsumatorit nga tregtari në rast se konsumatori dëshiron të shfrytëzoj disa të drejta nga raportet kontraktuale me tregtarin, përfshirë të drejtën të anulimit apo të drejtën e ndërprerjes së kontratës, ose të drejtën për të zgjedhur një malli tjetër ose në një tjetër tregtar;

1.5. shfrytëzimi i çdo kërcënimi nga ana e tregtarit për të ndërmarrë veprime të cilat me ligj nuk mund të merren.

#### **Neni 58**

#### **Procedurat që përfaqësojnë praktikat tregtare agresive**

1. Praktika tregtare agresive konsiderohen:

1.1. krijimi i përshtypjes se konsumatori nuk mund të largohet nga hapësira e tregtarit deri sa të arrin një kontratë;

1.2. kryerja e vizitës në shtëpinë e konsumatorit, duke injoruar kërkesën e konsumatorit për tu larguar nga shtëpia e tij ose për të mos u rikthyer, përveç nëse është e justifikuar brenda kufijve lidhur me plotësimin e një detyrimi kontraktual;

1.3. komunikimi i vazhdueshëm dhe i padëshiruar me konsumatorin përmes telefonit, fax-pajisjeve, postës elektronike ose mjete të tjera të komunikimit nga larg, përveç nëse është e justifikuar brenda kufijve të lejuar për përmbushjen e detyrimeve kontraktuale;

1.4. kërkesa ndaj një konsumatori, i cili dëshiron të marrë policën e sigurimit, e cila në mënyrë të arsyeshme, nuk mund të konsiderohet e përshtatshme për të vendosur nëse pretendimi ishte i vlefshëm, ose dështimi sistematik për t'iu përgjigjur korrespondencës përkatëse, për të bindur konsumatorin të heq dorë nga ushtrimi i të drejtave të tij kontraktuale;

1.5. përfshirja në një reklame 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;

1.6. kërkesa për pagesën e menjëhershme ose të afatizuar nga tregtari për mallrat apo shërbime, në lidhje me furnizimin ose kthimin apo ruajtjen e këtyre mallrave a shërbimeve të cilat konsumatori nuk i ka kërkuar;

1.7. informimi në formë të qartë i konsumatorit se veprimtaria apo mbijetesa e tregtarit vihet në rrezik, në rast se konsumatori nuk e blen mallin ose shërbimin;

1.8. krijimi i përshtypjes së gabuar se konsumatori ka fituar, apo ai do të fitojë një çmim apo përfitim tjetër të vlefshëm nëse kryen një veprim të caktuar, kur në fakt nuk ka asnjë çmim apo përfitim tjetër të vlefshëm, ndërmarrja e çfarëdo veprimi për të pretenduar një çmim ose çfarëdo përfitimi tjetër të vlefshëm është objekt i pagesës së parave të konsumatorit i cili shkakton kosto.

## **KREU XIV REKLAMA KRAHASUESE DHE MASHTRUESE**

### **Neni 59 Reklama krahasuese**

1. Reklama krahasuese është çdo reklamë që në mënyrë të drejtpërdrejtë ose tërthorazi promovon një mall ose shërbim, që drejtpërdrejtë ose tërthorazi i referohet një malli apo shërbimi tjetër të ngjashëm konkurrues dhe identifikon një konkurrent tjetër në treg.

2. Reklamata krahasuese lejohen vetëm nëse i plotësojnë kushtet e përcaktuara në paragrafin 1. të nenit 60 të këtij ligji.

### **Neni 60 Kushtet për reklamata krahasuese**

1. Reklamata krahasuese lejohen kur plotësohen kushtet e mëposhtme:

1.1. nëse nuk janë mashtruese sipas këtij ligji;

1.2. nëse krahasohen me mallrat dhe shërbimet që i plotësojnë të njëjtat nevoja, e malli ose shërbimet për të njëjtin qëllim;

1.3. nëse janë krahasuar karakteristikat e mallit të ndryshme ose shërbimeve materiale, të rëndësishme, të krahasueshme dhe të besueshme, përfshirë edhe çmimin;

1.4. nëse nuk krijojnë konfuzion në treg në lidhje me marrëdhëniet e reklamuesit dhe konkurrentëve të tjerë për një mall ose shërbim konkurruese;

1.5. nëse nuk e nënvlerëson konkurrentin në treg, aktivitetet, malli dhe shërbimet e tij, të cilat nuk shkaktojnë konfuzion lidhur me markën tregtare ose shenjat tjera mbrojtëse të mallrave apo shërbimeve;

1.6. për mallrat me emërtimin e origjinës, krahasohet malli i së njëjtës origjinë;

1.7. nëse reklama nuk përqendrohet në shfrytëzimin e padrejtë të reputacionit të një emri tregtar apo marke tregtare, ose karakteristikave të tjera të një konkurrenti në treg, mallrave ose shërbimeve të saj;

1.8. nëse reklama nuk përqendrohet në përdorimin e padrejtë të logos, etiketës së rave origjinës së mallit ose shërbimeve konkurruese;

1.9. nëse reklama nuk ka të bëjë me një mall ose shërbim që reklamohet si imitim i një malli apo shërbimi për një markë apo emër tregtar.

2. Nëse reklamata krahasuese i referohen një malli apo shërbimi që ofrohet përmes një ofertë të veçantë, në ofertë duhet të përcaktohet afati kohor brenda të cilit varet blerja e mallrave ose shërbimeve sipas kushteve të veçanta.

**Neni 61**  
**Reklamat Mashtruese**

Reklama mashtruese është reklama e cila me paraqitjen e saj mashtron personat të cilëve iu është drejtuar dhe ndikon në sjelljen e tyre ekonomike apo dëmton konkurrentët tjerë.

**Neni 62**  
**Kërkesa për ndërprerjen ose ndalimin e reklamave krahasuese dhe mashtruese**

1. Personat të cilët kanë interes të arsyeshëm, mund të kërkojnë nga Inspektorati i MTI-së apo trupat tjera inspektuese, ndalimin e emetimit të reklamave krahasuese dhe mashtruese.

2. Me kërkesën e palës, autoriteti kompetent nga paragrafi 1. i këtij neni, përmes një urdhërese ndalon reklamat krahasuese dhe mashtruese, të urdhëroj që për shpenzimet e emetuesit të reklamës i bart sponsoruesi i reklamës.

3. Strukturat kompetente për mbikëqyrjen e tregut kërkojnë nga publikuesi i reklamës, brenda shtatë (7) ditëve, për të paraqitur prova për të konfirmuar saktësinë e pretendimeve faktike të përfshira në shpallje të cilat kontestohen.

4. Nëse publikuesi i reklamës nuk paraqet provat e kërkuara brenda afatit të përmendur në paragrafin 3. të këtij neni apo autoriteti kompetent nga paragrafi 1. i këtij neni konsideron se provat e paraqitura nuk janë të plota, reklama konsiderohet si mashtruese e diskutueshme dhe e pasaktë.

**KREU XV**  
**SHITBLERJA NËPËRMJET INTERNETIT**

**Neni 63**  
**Detyrimet e shitësit**

1. Para se të lidh kontratë të shitblerjes në internet me një konsumator, furnizuesi apo shitësi duhet të ofrojë informatat në vijim:

- 1.1. emrin e furnizuesit dhe, nëse është e ndryshme, emri nën të cilin furnizuesi kryen biznes;
- 1.2. adresën e furnizuesit të biznesit dhe, nëse është i ndryshëm, adresën postare të furnizuesit;
- 1.3. numrin e telefonit të furnizuesit, dhe nëse është e mundur, e-mail adresën dhe numrin e faksit të furnizuesit;
- 1.4. një përshkrim të drejtë dhe të saktë të mallrave ose shërbimeve që i ofrohen konsumatorit, duke përfshirë specifikimet përkatëse teknike ose të sistemit;
- 1.5. një listë të detajuar të çmimit të mallrave ose shërbimeve që i ofrohen konsumatorit dhe të shpenzimet e lidhura me shitblerjen e këtyre mallrave apo shërbimeve të pagueshme nga konsumatori, duke përfshirë taksat dhe tarifat e dërgesave;
- 1.6. një përshkrim të çdo pagese shtesë që mund të përfshihet në kontratë, si detyrimet doganore, shuma e të cilave nuk mund të përcaktohet nga furnizuesit;
- 1.7. shuma e përgjithshme e kontratës, ose kur mallrat ose shërbimet janë blerë për një periudhë të pacaktuar, shuma e pagesave periodike sipas kontratës;
- 1.8. valutën monetare me të cilën janë ofruar mallrat apo shërbimet
- 1.9. kushtet dhe formën e pagesës;

1.10. korniza kohore gjatë së cilës mallrat dorëzohen apo shërbimet fillojnë të ofrohen pas lidhjes së kontratës;

1.11. marrëveshjet e dërgesave nga furnizuesi, duke përfshirë edhe identitetin e dërguesit, mënyra e transportit dhe vendin e dorëzimit;

1.12. politikat e anulimit, kthimit, të këmbimit dhe ri-mbursimit të furnizuesi së politikave;

1.13. çfarëdo kufizime tjera që mund të aplikohen në kushtet e blerjes.

2. Furnizuesi apo shitësi konsiderohet të ketë dhënë të gjitha informatat e nevojshme nëse:

2.1. informatat janë të qarta, të dukshme dhe të kuptueshëm;

2.2. janë të qasshme nga ana e konsumatorit në formë të shtypur.

#### **Neni 64**

##### **Përmbajtja dhe dorëzimi i kontratës së shitjes në internet**

1. Një kopje e kontratës së shitjes në internet duhet të dorëzohet nga furnizuesi tek konsumatori dhe duhet të përfshijë:

1.1. informacionet e kërkuara sipas nenit 63 të këtij ligji;

1.2. emrin apo identifikuesin unik të konsumatorit;

1.3. datën kur kontrata është lidhur.

2. Një kopje e kontratës së shitjes nëpërmjet internetit dorëzohet nga furnizuesi tek konsumatori, në një nga format në vijim:

2.1. e dërguar me e-mail në adresën e-mail dhënë nga konsumatori për furnizuesin për sigurimin e informacionit në lidhje me kontratën;

2.2. e dërguar me faks në numrin e faksit të ofruar nga konsumatori për furnizuesin për sigurimin e informacionit në lidhje me kontratën;

2.3. e dërguar me postë apo e dorëzuar në adresën e ofruar nga konsumatori për furnizuesin për sigurimin e informacionit në lidhje me kontratën;

2.4. të sigurohet që konsumatori do të marrë një kopje të kontratës në ndonjë formë tjetër;

#### **Neni 65**

##### **Shkëputja e kontratës së shitblerjes në internet**

1. Përveç rasteve të lartpërmendura për shkëputje të kontratës me këtë ligj, kontratat e lidhura për shitblerje në internet mund të shkëputen edhe për arsye të vijim:

1.1. në rast se furnizuesi apo shitësi nuk i dorëzon mallin konsumatorit deri në tridhjetë (30) ditë pas:

1.1.1. datës së specifikuar sipas kontratës me shkrim në mes të dy palëve;

1.1.2. datës së ndryshuar sipas kontratës me shkrim në mes të dy palëve.

1.2. në rast të transaksionit për shërbime, nëse furnizuesi apo shitësi nuk fillon ofrimin e shërbimeve deri në tridhjetë (30) ditë pas:

1.2.1. datës së specifikuar sipas kontratës me shkrim në mes të dy palëve;

1.2.2. datës së ndryshuar sipas kontratës me shkrim në mes të dy palëve;

1.3. konsumatori ka të drejtë të shkëpusë kontratën e shitblerjes në internet në çdo kohë para dorëzimit të mallit apo fillimit të ofrimit të shërbimeve nëse:

1.3.1. furnizuesit apo shitësit nuk arrijnë të dorëzojnë mallin apo të fillojnë ofrimin e shërbimit tridhjetë (30) ditë pas nënshkrimit të kontratës nga të dyja palët.

2. Një furnizues konsiderohet të ketë dorëzuar mallrat apo ka filluar ofrimin e shërbimeve nën një kontratë të shitjes në internet, nëse:

2.1. furnizuesi është përpjekur të dorëzojë mallrat apo të fillojë shërbimet, por dërgesa apo fillimi është refuzuar nga konsumatori në kohën kur është tentuar;

2.2. furnizuesi është përpjekur të dorëzojë mallrat apo të fillojë shërbimet, por kjo nuk është bërë për shkak se asnjë person nuk ishte në dispozicion për të pranuar dorëzimin nga ana e konsumatorit në ditën e dorëzimit, për të cilën është dhënë njoftim i arsyeshëm për konsumatorin nga ana e furnizuesit;

#### **Neni 66**

#### **Kërkesa për të kthyer mbrapsht pagesat me kredit kartelë**

1. Kërkesa e bërë nga një konsumator për një lëshues të kartës së kreditit për të kthyer mbrapsht urdhrin për pagesë me anë të kartelës së kreditit duhet të përmbajë informacionin e mëposhtëm:

1.1. emrin e konsumatorit;

1.2. numrin e kredit kartelës së konsumatorit;

1.3. datën e skadimit të kartelës së kreditit të konsumatorit;

1.4. emrin e furnizuesit;

1.5. datën në të cilën është lidhur kontrata për shitje në internet;

1.6. shumën të hollave që i ngarkohet kredit kartelës me anë të lidhjes së kontratës, duke përfshirë shitblerjen, dhe çdo transaksion që i ngarkohet konsumatorit;

1.7. një përshkrim i mallrave ose shërbimeve i mjaftueshëm për identifikimin e tyre;

1.8. arsyen e anulimit të kontratës së shitjes në internet;

1.9. datën dhe metoda e njoftimit për anulimin e kontratës së shitjes në interneti;

### **KREU XVI**

### **BARTËSIT E MBROJTJES SË KONSUMATORIT**

#### **Neni 67**

#### **Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit**

1. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit themelohet me këtë ligj dhe është kompetente për mbrojtjen e konsumatorit.

2. MTI me akt nënligjor rregullon organizimin dhe funksionimin e strukturës përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit.

**Neni 68**  
**Programi Kosovar për Mbrojtjen e Konsumatorit**

1. Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit përcakton politikat për mbrojtjen e konsumatorit për pesë (5) vite dhe përcakton punët në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit.
2. Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit hartohet nga Këshilli për mbrojtjen e Konsumatorit të Kosovës.
3. Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit me propozim të Ministrit të Tregtisë dhe Industrisë i dorëzohet Qeverisë për miratim.
4. Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve do të miratohet nga Qeveria jo më vonë se nëntëdhjetë (90) ditë pas pranimi të tij.
5. Përcaktimi i politikave për mbrojtjen e konsumatorit, veçanërisht përcjellja e zbatimit të Programit për Mbrojtjen e Konsumatorit bëhet nga Ministria e Tregtisë dhe Industrisë.
6. Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit përcakton:
  - 6.1. parimet dhe qëllimet e politikave të mbrojtjes së konsumatorit;
  - 6.2. detyrat që kanë prioritet me rastin e hartimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorit;
  - 6.3. shfrytëzimin e mjeteve financiare për realizimin e detyrave nga programi për mbrojtjen e konsumatorit.

**Neni 69**  
**Këshilli për mbrojtjen e konsumatorit**

1. Qeveria e Republikës së Kosovës me propozim të Ministrit të Tregtisë dhe Industrisë e emëron Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorit të Kosovës.
2. Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit përbëhet nga shtatë (7) anëtarë, ku dy (2) janë përfaqësues të MTI-së, dhe nga një (1) përfaqësues nga Agjencia e Ushqimit dhe Veterinës; Oda Ekonomike e Kosovës; Aleanca Kosovare e Biznesit; Përfaqësuesi i Shoqatave të Konsumatorit; dhe, një (1) ekspert i pavarur i fushës së mbrojtjes së konsumatorit.
3. Kryesuesi dhe anëtarët e Këshillit me propozim të Ministrit të MTI-se emërohen nga Qeveria për një periudhë pesë (5) vjeçare.
4. Ministri i MTI-se me propozim të këshillit i propozon Qeverisë plotësimin ose zëvendësimin e kryesuesit apo ndonjë anëtar të ri brenda mandatit.
5. Këshilli është organ këshillues lidhur me politikat për mbrojtjen e konsumatorit.
6. Këshilli ka Sekretarinë e cila kryen punët teknike për Këshillin.
7. Këshilli funksionon në bazë të rregullores së punës, të cilën e harton Këshilli.
8. Këshilli harton dhe zbaton Programin për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe i raporton Ministrit të MTI-së mbi zbatimin e Programit për Mbrojtjen e Konsumatorit, mbështet ndryshimet në legjislacion dhe rregulloret ekzistuese.
9. Duke marrë pjesë në krijimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorit dhe i raporton Qeverisë së Kosovës për rastet e shkeljeve kolektive të të drejtave të konsumatorit.
10. Puna e Këshillit do të jetë publike.
11. Këshilli përmes Ministrit të MTI-së, do t'i dorëzojë raportin vjetor të Qeverisë Kosovës.

12. Qeveria e Kosovës me vendim përcakton kompensimin për anëtarët e Këshillit të lejuara nga buxheti i Republikës së Kosovës.

#### **Neni 70**

#### **Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit**

1. Shoqata për mbrojtjen e Konsumatorit themelohet për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të konsumatorit. Është organizatë joqeveritare e pavarur nga prodhuesit, shitësit, furnizuesit apo ofruesit e shërbimeve.
2. Regjistrimi i Shoqatave të Konsumatorit bëhet në përputhje me ligjin në fuqi.
3. Veprimtaria e shoqatave të konsumatorëve rregullohet nëpërmjet statutit të tyre.
4. Përfaqësuesit e konsumatorëve që marrin pjesë në organet e administratës qendrore për çështjet që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorit caktohen nga vetë shoqata.
5. Shoqata për Mbrojtjen e Konsumatorit prezantohet në emër të anëtarëve të saj dhe vepron në interes të të gjithë konsumatorëve. Nëpërmjet përfaqësuesit të saj ajo jep mendime për aktet e propozuara që mund të kenë ndikim tek konsumatori, merr pjesë në mbledhje që janë në interes për konsumatorin, ndërmjetëson në mes të organeve qendrore dhe konsumatorëve si dhe në mes të tregtarëve dhe konsumatorëve me qëllim të mbrojtjes së interesave të konsumatorit.
6. Shoqata për Mbrojtjen e Konsumatorit i informon konsumatorët për të drejtat e tyre si dhe paraqet listën e tregtarëve të cilët gjatë viteve të shkuara kanë dëmtuar konsumatorin ose qëllimisht kanë shitur mallra të rrezikshme për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorit.
7. Grupet për mbrojtjen e konsumatorit të themeluar nga ana e konsumatorit për të promovuar dhe mbrojtur të drejtat dhe interesat e tyre.
8. Shoqata për Mbrojtjen e Konsumatorit mund të formojnë asociacionin e shoqatave të cilat mbrojnë interesat e konsumatorit për të arritur interesat e përbashkëta në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar.

### **KREU XVII**

### **INFORMIMI DHE EDUKIMI I KONSUMATORIT**

#### **Neni 71**

#### **Kurrikula**

1. Ministria e Arsimit shkencës dhe Teknologjisë detyrohet të filloj me hartimin e kurrikulave të arsimit fillor, të mesëm dhe Universitar duke përfshirë njohuritë themelore që lidhen me mbrojtjen e konsumatorit.
2. Ministria i propozon dhe e mbështetë Ministrin e Arsimit Shkencës dhe Teknologjisë të filloj me përgatitjen e programeve arsimore, kurrikulave dhe trajnimin e mbrojtjes së konsumatorit në kuadër të programit mësimor.
3. Ministria në bashkëpunim me Ministrin e Arsimit Shkencës dhe Teknologjisë dhe shoqatat e mbrojtjes së konsumatorit duhet të promovoj fuqishëm të drejtat e konsumatorit në të gjitha nivelet e institucioneve arsimore.
4. MTI do të participojë në aftësimin dhe ngritjen e kapaciteteve të shoqatave të mbrojtjes së konsumatorit në përmbushjen e detyrimeve të përcaktuara me këtë nen.

## **KREU XVIII ARBITRAZHI**

### **Neni 72**

#### **Zgjidhja e mosmarrëveshjeve jashtë gjyqësorit**

1. Në rast të mosmarrëveshje në mes të konsumatorit dhe tregtarit, Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit mund të paraqesë propozim për ndërmjetësim në tribunalin e arbitrazhit.
2. Zgjidhja e kontesteve jashtë gjyqësorit me ndërmjetësim konform paragrafit 1. të këtij neni, kryhet në pajtim me Ligjin për Arbitrazhin.

## **KREU XIX MBROJTJA KOLEKTIVE E KONSUMATORIT**

### **Neni 73**

#### **Inicimi i procedurës**

1. Përfaqësues i institucionit përgjigjes për fushën e mbrojtjes së konsumatorit ka të drejtë ti kërkoj Inspektoratit të tregut apo trupave tjera inspektuese kompetente për mbikëqyrjen e tregut për iniciimin e procedurave për ndërprerjen e keqpërdorimeve të cilat janë në kundërshtim me këtë ligj, ligje dhe akte tjera nënligjore.
2. Procedura e përmendur në paragrafin 1. të këtij neni, mund të iniciohet kundër tregtarit ose grupit të tregtarëve në të njëjtin sektor, të cilët veprojnë në kundërshtim me këtë ligj, ligjet dhe aktet të tjera në fuqi.
3. Kundër operatorëve të mjeteve të komunikimit në distancë, përfaqësuesi i institucionit përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit, ka të drejtë të kërkoj nga Inspektorati ose personi tjetër kompetent fillimin e procedurës në bazë të paragrafit 1. të këtij neni.
4. Dispozitat e këtij neni nuk paragjykojnë autoritetin e Inspektorit ose personi tjetër kompetent në mënyrë të pavarur për të filluar procedurën kundër personave të përmendur në paragrafët 1., 2., dhe 3. të këtij neni.

### **Neni 74**

#### **Personat e autorizuar për të rekomanduar fillimin e procedurave**

Procedurën për mbrojtjen kolektive të konsumatorëve sipas këtij ligji janë të autorizuar të iniciojnë organet qeveritare përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit, shoqatat e konsumatorëve dhe asociacionet e biznesit.

### **Neni 75**

#### **Inspektimi**

Mbikëqyrjen dhe zbatimin e këtij ligji e bën inspektorati i MTI-së, dhe trupat tjerë inspektuese në përputhje me kompetencat e përcaktuara me këtë ligj, ligjet dhe aktet tjera nënligjore.

## **KREU XX DISPOZITAT NDËSHKUESE**

### **Neni 76**

1. Me gjobë në shumë prej treqind (300) deri në tremijë (3.000) Euro ndëshkohet tregtari ose ofruesi i shërbimeve nëse:

- 1.1. nëse nuk zbatohen dispozitat e nenit 4 të këtij ligji;



1.2. pa arsye nuk ka përmbushur detyrimet ndaj konsumatorit, ose dështon në përmbushjen e tyre konform paragrafit 1. të nenit 5, të këtij ligji;

1.3. me kërkesë të konsumatorit, mallin me të meta apo defekte të cilin konsumatori e ka blerë si të rregullt, tregtari nuk e zëvendëson me mallin tjetër të rregullt, konsumatorit nuk i kthehet shuma e paguar për mallin e blerë me të meta apo nuk i zbritet çmimi për mallin me të meta, konform paragrafit 2. të nenit 5 të këtij ligji;

1.4. tregtari për shkak të mangësive në shërbimet e ofruara, refuzon kërkesën e konsumatorit që t'ia kthej shumën e paguar konsumatorit për këtë shërbim, të ulë çmimin ose ti eliminoj këto mangësi, konform paragrafit 3. të nenit 5 të këtij ligji;

1.5. tregtari gjatë periudhës së garancionit nuk e riparon mallin, nuk i eviton mangësitë e tij, nuk ia kthen paratë konsumatorit apo nuk e zëvendëson mallin me një tjetër të njëjtë konform paragrafit 6. të nenit 5 të këtij ligji;

1.6. refuzon të ofroj dhëna për sigurinë e mallrave para se të lidhë kontratë me konsumatorin, për mallin ose shërbimin që e ekspozon në vitrinë dhe që është ofruar për shitje konform paragrafit 1. të nenit 6 të këtij ligji;

1.7. kushtet e shitjes nuk janë të qarta, të dukshme dhe të lexueshme në zonën e shitjes, dhe kërkesat specifike për mallin e caktuar nuk janë paraqitur në mënyrë të qartë, dukshëm dhe lexueshëm konform paragrafit 2. të nenit 7 të këtij ligji;

1.8. nëse për riparimin dhe mirëmbajtjen e mallrave ose pajisjeve tjera, tregtari nuk i lëshon faturë konsumatorit, të plotësuar me një përshkrim të punës dhe materialeve të përdorura konform paragrafit 4. të nenit 7 të këtij ligji;

1.9. pa pëlqimin paraprak me shkrim të konsumatorit ose me anë të komunikimit në distancë bën riparimin e mallit, instalon komponente shtesë në mall konform paragrafit 5. të nenit 7 të këtij ligji;

1.10. vepron në kundërshtim me dispozitat e nenit 8 të këtij ligji, lidhur me përgjigjen ndaj ankesave të konsumatorit.

1.11. çmimin i shitjes së mallrave dhe shërbimeve e vendos në kundërshtim në kundërshtim me dispozitat e nenit 9 të këtij ligji;

1.12. çmimi i shitjes i paraqitur në reklama e vendos në kundërshtim me dispozitat e përcaktuara në nenin 10 të këtij ligji;

1.13. nëse shitësi nuk i jep konsumatorit faturë të shkruar qartë, lexueshëm sipas paragrafit 1. të nenit 12 të këtij ligji.

1.14. konsumatorit nuk i lejon që ta kontrolloj faturën për mallin e blerë apo shërbimet konform paragrafit 1. dhe 2. të nenit 12 të këtij ligji;

1.15. nuk vepron në përputhje me kushtet e deklaruara të shitjes dhe me çmimin e shitjes së mallrave apo shërbimeve konform paragrafit 3. të nenit 12 të këtij ligji;

1.16. Ofruesi i shërbimeve gjobitet me gjobë prej treqind (300) deri nëntëqind (900) Euro nëse nuk i ofron faturë ose biletë sipas paragrafit 6. të nenit 12. të këtij ligji;

1.17. çmimi i vendosur në letër ambalazhi të veçantë nuk është i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm apo në rast të përdorimit të paketimit shtesë dhe mbështjellësi dekorativ i mbulon çmimin konform paragrafit 2. të nenit 14 të këtij ligji;

1.18. qeset e përdorura për bartjen e mallrave nga konsumatori i llogariten atij në kundërshtim me dispozitat e paragrafit 3. të nenit 14 të këtij ligji;

1.19. nuk e ka të vendosur deklaronin i cili është i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm konform nenit 17 të këtij ligji.

2. Me gjobë prej dyqind (200) deri në njëmijë (1.000) Euro ndëshkohet personi përgjegjës i tregtarit ose ofruesi i shërbimeve për shkeljet sipas paragrafit 1. të këtij neni.

3. Me gjobë prej treqind (300) deri në njëmijë (1.000) Euro dënohet shitësi i cili nuk i ofron mallin konsumatorit sipas paragrafit 1., 3., 4., dhe 5., të nenit 18 të këtij ligji.

4. Me gjobë prej njëmijë (1.000) deri në tremijë (3.000) dënohet shitësi nëse vepron në kundërshtim me nenet 20 dhe 22 të këtij ligji.

#### **Neni 77**

1. Me gjobë prej tremijë (3.000) deri në dhjetëmijë (10.000) Euro ndëshkohet tregtari ose ofruesi i shërbimeve nëse:

1.1. afati i skadimit të mallit që është në shitje mbaron shpejt, ndërsa nuk është i qartë, i dukshëm dhe i lexueshëm apo ndodhet para skadencës së tij konform paragrafit 1. të nenit 21 të këtij ligji;

1.2. malli me defekte nuk është i ndarë fizikisht nga mallrat tjera dhe nuk është shënuar në mënyrë të qartë të dukshme dhe të lexueshme se ai mall është për t'u shitur si mall me defekt konform nenit 23 të këtij ligji;

1.3. konsumatori, jo më vonë se koha e nënshkrimit të kontratës nuk merr njoftim me shkrim për të drejtën e tij për të anuluar kontratën e lidhur larg nga lokalet afariste të tregtarit paragrafët 1. dhe 3. të nenit 32 të këtij ligji;

1.4. me rastin e kthimit të parave konsumatorit, shuma e kthyer nuk është shumëzuar me interesin e caktuar që kanë bankat komerciale për norma të depozitave me afat prej tre (3) muajsh për të gjithë periudhën, duke llogaritur nga koha e marrjes së njoftimit me shkrim për ndërprerjen e kontratës konform paragrafit 3. të nenit 35 të këtij ligji;

1.5. ngarkimi i shpenzimeve për interesin e konsumatorit ose dënimin, në kundërshtim me dispozitat e nenit 45 të këtij ligji.

2. Me gjobë në shumë prej pesëqind (500) deri në njëmijë e pesëqind (1.500) Euro ndëshkohet personi përgjegjës i tregtarit ose ofruesit të shërbimeve për shkeljet sipas paragrafit 1. të këtij neni.

#### **Neni 78**

1. Me gjobë në shumë prej njëmijë (1.000) deri në tremijë (3.000) Euro ndëshkohet tregtari ose ofruesi i shërbimeve nëse:

1.1. publikon apo jep informacion për konsumatorin për çdo palë të tretë pa pëlqimin e konsumatorit konform paragrafit 3. të nenit 7 të këtij ligji;

1.2. konsumatori nuk e njeh konsumatorin nuk e njofton se llogaria është paguar në përputhje me dispozitat e nenit 11 të këtij ligji;

1.3. nuk lëshon faturë për konsumatorin apo nuk lëshon faturë të saktë, të pashlyeshme, qartë të dukshme dhe të lexueshme të shtypura konform paragrafit 1. të nenit 12 të këtij ligji;

1.4. shet mallrat që nuk janë të pajisura me etiketë konform paragrafit 1. të nenit 13 të këtij ligji;

1.5. dokumentet që shoqërojnë mallin nuk janë vendosur konform nenit 17 të këtij ligji;

1.6. shpërndan mallrat paketimi i të cilave është i dëmshëm për shëndetin ose nuk i përshatet formës dhe peshës së mallit konform paragrafit 1. të nenit 14, të këtij ligji;

1.7. nuk e jep shpërblimin e premtuar në çmim me rastin e ofrimit të një malli apo shërbimi për konsumatorin konform nenit 15 këtij ligji;

1.8. nuk i ndan fizikisht mallrat të cilave u është zbritur çmimi nga mallrat tjera çmimi i të cilave nuk është zbritur dhe nuk e njofton konsumatorin për gabimin apo defektin e atij malli konform nenit 22 të këtij ligji.

2. Me gjobë prej njëmijë (1.000) deri në tremijë (3.000) Euro ndëshkohet personi përgjegjës i tregtarit ose ofruesi i shërbimeve për shkeljet sipas paragrafit 1. të këtij neni.

#### **Neni 79**

1. Me gjobë në shumë prej njëmijë (1.000) deri në tremijë (3.000) Euro ndëshkohet ofruesi i shërbimit publik nëse:

1.1. shitja e shërbimeve publike kur konsumatorit nuk i është llogaritur në përputhje me kushtet e përcaktuara në paragrafin 2. të nenit 24 të këtij ligji;

1.2. konsumatori nuk e njofton paraprakisht me të gjitha kushtet e shërbimeve publike dhe nuk i publikon ato në media elektronike dhe të shkruara konform paragrafit 4. të nenit 24 të këtij ligji;

1.3. organi vendim marrës për të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve të shërbimeve publike nuk krijon organ këshillimor konform paragrafit 5. të nenit 24 të këtij ligji;

1.4. nuk i lejon konsumatorit qasje në rrjetin e shpërndarjes dhe përdorimit të lidhjes së rrjetit konform nenit 25 të këtij ligji;

1.5. nuk e ruan cilësinë e shërbimeve publike në përputhje me rregullat profesionale konform nenit 27 të këtij ligji.

### **KREU XXI DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE**

#### **Neni 80 Dispozitat kalimtare**

Ministria e Tregtisë dhe Industrisë detyrohet që në afat prej gjashtë (6) muaj nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji të nxjerr aktet nënligjore me qëllim të zbatimit të ligjit.

#### **Neni 81 Aktet nënligjore të aplikueshme deri në nxjerrjen e akteve të reja nënligjore**

1. Me kusht që të mos jenë në kundërshtim me këtë ligj dhe deri në nxjerrjen e akteve të reja nënligjore për zbatimin e drejtë dhe të plotë të këtij ligji, aktet nënligjore të aplikueshme aktualisht do të vazhdojnë të mbeten në fuqi si në vijim:

1.1. Udhëzimi Administrativ Nr.2007/05 për Etiketën dhe Deklarimin e Mallit;

1.2. Udhëzimi Administrativ Nr.2009/21 për ndryshimin dhe plotësimin e udhëzimit administrativ Nr.2007/05 për Etiketën dhe Deklarimin e Mallit.

**Neni 82**  
**Dispozita Shfuqizuese**

Me hyrjen në fuqi të këtij ligji shfuqizohet Ligji Nr. 2004/17 për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe Ligji Nr.03/L-131 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit Nr. 2004/17 për Mbrojtjen e Konsumatorëve.

**Neni 83**  
**Hyrja në fuqi**

Ky ligj hyn në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.

**Ligji Nr. 04/L-121**  
**19 tetor 2012**

**Shpallur me dekretin Nr.DL-049-2012, datë 07.11.2012 nga Presidentja e Republikës së Kosovës Atifete Jahjaga.**