



Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



5

Legjislacioni për Mbrojtjen e Konsumatorit

Shpjegues për kontratat e shitjes

Dhjetor 2015

Imprint

Publikuar nga:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Projekti i GIZ: Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së

Rr. Ismail Qemali, Nr 3, Kati II,

Tiranë, Shqipëri

T +355 42273424

Dhjetor 2015

Autor:

Prof.Asoc.Dr. Nada Dollani

Ky shpjegues është mundësuar me mbështetjen e Qeverisë Gjermane. Përmbajtja e këtij shpjeguesi është përgjegjësi e vetme e projektit të GIZ “Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së” dhe në asnjë mënyre nuk mund të interpretohet si opinion i Qeverisë Gjermane.

Shënim

Ky shpjegues është përgatitur përt'ju ardhur në ndihmë konsumatorëve dhe tregtareve në Shqipëri, me qëllim që ata të mund të kenë një kuptim më të mirë të kontratave të shitjes së mallrave konsumatore, të përputhshmërisë kontraktuale, e në mënyrë të veçantë të kuptojnë rëndësinë e të drejtave dhe detyrimeve që ata kanë, për patur një marrëdhënie të balancuar e për rrjedhojë, për të patur konsumatorë më të mbrojtur.

Tabela e Lëndës

1. Kuptimi i kontratës së shitjes së mallrave konsumatore	7
2. Detyrimet e shitësit për të dorëzuar sende pa të meta (përputhshmëria kontraktuale)	8
3. Të drejtat e konsumatorit në rast se malli është me të meta	10
4. Afatet kohore dhe Garancia Kontraktuale	12
5. Detyrimet e shitësit pas shitjes	14
6. Përputhja kontraktuale e shërbimeve	14
7. Ankimi	15

1. Kuptimi i kontratës së shitjes së mallrave konsumatore

Kontrata e shitjes së mallrave konsumatore ka për objekt kalimin e pronësisë së një sendi apo ofrimin e një shërbimi nga ana e tregtarit kundrejt pagimit të një çmimi nga ana e konsumatorit.

Sipas ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve», me ***‘mall për konsumatorët përfshirë edhe mallin, që përdoret në kuptim të ofrimit të një shërbimi’***, në kuptimin e kontratës së shitjes së mallrave konsumatore kuptohet, çdo send i luajtshëm, pavarësisht nëse është i ri, i përdorur apo i riparuar, i parashikuar për përdorim për konsumatorët ose që mund të përdoret prej tyre, edhe nëse nuk është i parashikuar për ta, në kushte të arsyeshme, të parashikueshme, që bëhet i disponueshëm në treg gjatë një veprimtarie tregtare.

Ligji i mësipërm ofron mbrojtje të veçantë për konsumatorët, në kontratat e shitjes që kanë për objekt sendet e luajtshme ose shërbimet, të cilat përcaktohen si “mallra konsumatore”. Që të realizohet mbrojtja e parashikuar nga ligji, kontrata duhet të jetë e lidhur midis tregtarit dhe konsumatorit. Kjo mbrojtje nuk shtrihet në kontratat e lidhura midis dy konsumatorëve, apo midis dy tregtarëve me njëri tjetrin. Pra, njëra palë e kontratës duhet të jetë konsumator, ndërsa pala tjetër duhet të jetë tregtar.

Me **konsumator** kuptohet çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit. Ju nuk konsideroheni si konsumator në rast se i pranoni mallrat si dhuratë, i blini mallrat për qëllime tregtare, p.sh me qëllim rishtje, blini mallra që janë për përdorim vetjak, por i përdorni për aktivitetin tuaj tregtar, blini mallra nga një individ i cili nuk është i përfshirë në një aktivitet tregtar (p.sh. blini një makinë të përdorur nga një individ tjetër i cili nuk është shitës makinash të përdorura). Ndërsa me termin **tregtar** kuptohet çdo person fizik ose juridik, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike,

tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit.

2. Detyrimet e shitësit për të dorëzuar sende pa të meta (përputhshmëria kontraktuale)

Shitësi është i detyruar t'i dorëzojë konsumatorit sende pa të meta/difekte, të cilat duhet të funksionojnë sipas qëllimit që kanë dhe në përputhje me çka është rënë dakord mes palëve sipas kontratës që ato kanë lidhur.

Sendet konsiderohen se janë në përputhje me përshkrimet e dhëna në kontratë kur:

- Së pari, sendet përputhen me përshkrimin e dhënë nga shitësi dhe zotërojnë cilësitë e mallit, që shitësi ia ka paraqitur konsumatorit si mostër ose si model. Pra, konsumatori ka të drejtë të marrë një mall i cili gëzon cilësitë që shitësi ia ka përshkruar, apo që ia ka paraqitur si model konsumatorit.
- Së dyti, sendet përputhen me qëllimet e veçanta, për të cilat konsumatori i ka kërkuar dhe që i bëhen të njohura shitësit në çastin e lidhjes së kontratës. Konsumatori ka të drejtë të marrë një mall i cili do i shërbejë atij për qëllimet që ky dëshiron, por këto qëllime duhet t'i bëhen të njohura shitësit në momentin e blerjes, pasi shitësi ka njohuri më të mira në lidhje me cilësinë e sendeve dhe duke njohur qëllimet e konsumatorit ai mund të ofrojë mallin më të përshatshëm për atë qëllim. Në rast se konsumatori nuk i bën të njohura qëllimet e veçanta të tij, në lidhje me përdorimin e sendit, atëherë nuk mund të realizojë mbrojtjen që i jep ligji.
- Së treti, sendet përputhen me qëllimet për të cilat mallrat e të njëjtit tip përdoren normalisht. Mallrat që i dorëzohen konsumatorit duhet të jenë në gjendje funksionale, në përputhje me qëllimin për të cilin janë krijuar, p.sh thikat e kuzhinës duhet të presin, llampat duhet të ndizen, etj.

- Së katërti, sendet paraqesin cilësitë dhe performancën, të cilat janë normale për mallra të të njëjtit tip dhe që konsumatori, në mënyrë të arsyeshme i pret, sipas natyrës së mallit dhe duke marrë parasysh karakteristikat e mallit, të bëra nga shitësi, prodhuesi ose përfaqësuesi i autorizuar i tij, në deklaratat publike, veçanërisht në publicitetet ose etiketimet. Pra, në këtë rast mallrat që i dorëzohen konsumatorit duhet të kenë çdo cilësi të reklamuar në publicitet apo etiketë. Në rast se cilësitë e sendit janë ekzagjeruar gjatë fushatave publicitare apo etiketime, atëherë sendi do të konsiderohet me të meta dhe i papërputhshëm me kontratën.
- Së pesti, në rast se e meta e sendit vjen si pasojë e instalimit jorrekthor të sendit, atëherë ky send do të konsiderohet me të meta, vetëm në ato raste kur instalimi është pjesë e kontratës së shitjes dhe mallrat janë instaluar nga shitësi ose nën përgjegjësinë e tij. Po ashtu sendi do të konsiderohet me të meta në rast se malli është përcaktuar të instalohet nga konsumatori dhe instalimi jorrekthor nga ana e tij është për shkak të një të mete në udhëzimet e instalimit.

Në rast se udhëzimet e instalimit janë korrekte, por konsumatori nuk i ka zbatuar ato si duhet, atëherë sendi do të konsiderohet në përputhje me përshkrimet e rena dakord në kontratë dhe shitësi nuk do të mbajë përgjegjësi.

Po ashtu, shitësi nuk do të mbajë përgjegjësi edhe në ato raste kur konsumatori, në kohën e lidhjes së kontratës, ishte në dijeni ose në mënyrë të arsyeshme nuk mund të mos ishte në dijeni për të metat e sendit, si p.sh. difektet e sendit mund të jenë krejt të dukshme ose shitësi ia ka treguar problematikat konsumatorit, apo kur të metat e sendit e kanë origjinën tek materialet e furnizuara nga konsumatori (si p.sh. konsumatori i dorëzon robaqepëses një copë fustani me fije të dala, atëherë ai nuk mund të ankohet pse fustani ka disa fije të nxjerra nëpër të).

Megjithatë në rastet kur konsumatori i njeh të metat e sendit, ai nuk përjashtohet nga e drejta që të kundërshtojë të meta të tjera që mund të shfaqë sendi, të cilat konsumatori nuk i dinte në kohën e lidhjes së kontratës.

3. Të drejtat e konsumatorit në rast se malli është me të meta

Në rast se sendet e blera nga konsumatori janë me defekte apo nuk funksionojnë, atëherë konsumatori mund të ankoherë menjëherë tek shitësi, i cili është i detyruar të pranojë ankesat për mallrat në çdo vend ku ushtron ose paraqet veprimtarinë, me përjashtim të rastit kur është autorizuar një person tjetër për riparimet. Në këtë rast, ankesa duhet të paraqitet tek personi i autorizuar për riparimet. Shitësi duhet të vendosë për pranimin e ankesës menjëherë ose brenda 3 ditëve punë.

Në rastin kur mallrat e blera janë me të meta, dhe nuk përputhen me kushtet kontraktuale, të treguara më sipër, atëherë konsumatori ka të drejtë të rizotërojë mallin pa të meta, në përputhje me kontratën, **pa pagesë shtesë**. Kjo e drejtë realizohet sipas një sistemi të përshkallëzuar mundësish apo zgjidhjesh që ligji jep. Rizotërimi i mallit pa të meta mund të realizohet, së pari nëpërmjet riparimit, ose zëvendësimit, apo uljes së përpjesshme të çmimit ose si mjet final, anulimi i kontratës.

Pra përshkallëzimi i mundësive që ka konsumatori, për të realizuar të drejtën e tij mbi një mall në përputhje me kontratën të lidhur me shitësin, renditet si më poshtë:

1 - **Riparimi**

2 - **Zëvendësimi**

3 - **Ulja e përpjesshme e çmimit**

4 - **Anulimi i kontratës**

Fillimisht, konsumatori kërkon nga shitësi **riparimin** e mallrave apo **zëvendësimin** e tyre pa pagesë shtesë. Termi '**pa pagesë**' përfshin të gjitha kostot e nevojshme për të sjellë mallin në përputhje, veçanërisht për kostot e dërgesës, fuqisë punëtore dhe të materialeve. Këto kosto mbeten gjithnjë në ngarkim të shitësit.

Kur riparimi ose zëvendësimi është i pamundur ose joproportional, atëherë konsumatori mund të kërkojë zgjidhjet alternative, sikurse janë ulja e përpjesshme e çmimit ose anulimi i kontratës.

Riparimi ose zëvendësimi konsiderohet joproportional në rast se i ngarkon shitësit kosto, të cilat në krahasim me zgjidhjet alternative janë të paarsyeshme. Për të vlerësuar nëse kostot janë të paarsyeshme, duhet të merren parasysh ndër të tjera, vlera e mallit, në rast se nuk do të kishte mungesë përputhjeje, p.sh. nëse vetë malli kushton më pak se riparimi i tij.

Tjetër faktor që duhet vlerësuar është rëndësia e të metës, p.sh. nëse sendi ka një difekt të vogël të padukshëm, apo një difekt aq të rëndësishëm, sa t'i shkaktojë mungesë të plotë funksionimi. Një tjetër faktor që duhet marrë parasysh, është nëse zgjidhja alternative, p.sh. ulja e përpjesshme e çmimit, plotësohet pa shqetësime të rëndësishme për konsumatorin dhe pranohet prej tij.

Shitësi është i detyruar që çdo riparim apo zëvendësim ta kryejë brenda një periudhe të arsyeshme, të rënë dakord ndërmjet palëve, pa shqetësime të rëndësishme për konsumatorin dhe jo më shumë se 30 ditë kalendarike ndërmjet, duke marrë parasysh natyrën e mallit dhe qëllimin, për të cilin konsumatori ka kërkuar mallin. Periudha e garancisë pas riparimit të mallit zgjatet automatikisht, për të mbuluar shfaqjen e së njëjtës të metë. Në rast se difekti i sendit rishfaqet, konsumatorit i lind e drejta të kërkojë zëvendësimin e mallit në vend të riparimit të përsëritur. Në rast se konsumatori e zëvendëson mallin, atëherë ai nuk është i detyruar të paguajë kompensim për përdorimin e sendit të mëparshëm me të meta.¹

Në rast se konsumatorit nuk i është dhënë e drejta për riparim apo zëvendësim, si dhe në rastet kur shitësi nuk ka kryer riparimin apo zëvendësimin, brenda afatit të rënë dakord me konsumatorin apo brenda 30 ditëve kalendarike maksimalisht, atëherë konsumatori ka të drejtë të kërkojë një **ulje të përpjesshme të çmimit ose anulimin e kontratës**.

¹ ECJ Case C-404/06 "Quelle" i 17 prillit 2008, ECLI:EU:C:2008:231.

Megjithatë, konsumatori nuk ka të drejtë të anulojë kontratën në rast se e meta e sendit, pra mungesa e përputhjes kontraktore, është e parëndësishme. Në rast se e meta e sendit është e parëndësishme, atëherë në mungesë të riparimit apo zëvendësimit, konsumatori mund të kërkojë vetëm një ulje proporcionale të çmimit. P.sh. në rastet kur riparimi apo zëvendësimi mund të kërkojnë kosto të paarsyeshme për tregtarin, e vetmja alternativë e arsyeshme mbetet ulja e çmimit në proporcion me të metën e sendit. Në rast se pavarësisht nga lloji i të metës së mallit, konsumatori kërkon me këmbëngulje anulimin e kontratës, pavarësisht se e kjo e metë është e parëndësishme, atëherë gjykata përpara të cilës është bërë kërkesa mund të marrë parasysh kryesisht mundësinë e uljes së përpjesshme të çmimit, duke mos vendosur kështu rrezimin e padisë së ngritur nga konsumatori.²

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

4. Afatet kohore dhe Garancia Kontraktuale

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve parashikon afatet kohore, brenda të cilave shitësi duhet të përgjigjet për defektet e sendit, apo të quajtura ndryshe mungesat e përputhshmërisë kontraktore. Ligji përcakton se shitësi përgjigjet për mospërputhjet që vërehen brenda afatit kohor të **2 viteve** nga çasti i dorëzimit të mallit. Në rast se defekti i sendit ndodh 2 vite pas blerjes së tij, pra pas marrjes në dorëzim nga konsumatori, atëherë detyrimi për ndrequr sendin do të bjerë mbi vetë konsumatorin. Në rast se sendi ka shfaqur të meta brenda afatit 2 vjeçar dhe gjatë kësaj periudhe, konsumatori e ka dorëzuar sendin pranë shitësit për riparim apo inspektim sipas procedurave të ankesës, atëherë kjo kohë qëndrimi i shtohet afatit 2 vjeçar. Është mjaft e rëndësishme që konsumatori të ruajë faturat si dhe çdo provë tjetër me qëllim që të përfitojë nga mbrojtja që ofron ligji. Konsumatori duhet të provojë që e meta e sendit ka ekzistuar që nga çasti

2 ECJ Case C-32/12 'Soledad Duarte Hueros v Autociba SA and Automóviles Citroën España SA', i 3 tetorit 2013, ECLI:EU:C:2013:637.

kur malli i është dorëzuar atij nga tregtari. E meta e sendit nuk duhet të jetë shkaktuar nga vetë konsumatori apo nga keqpërdorimi që ai vetë i bën sendit.

Në rast se e meta e sendit konstatohet brenda një periudhe kohore prej **gjashtë muajsh** që nga data e dorëzimit të mallit, ajo prezumohet se ka ekzistuar që në kohën e dorëzimit. Si rregull, në rast se e meta e sendit shfaqet brenda 6 muajsh, atëherë konsumatori nuk ka nevojë të provojë që e meta ekzistonte që nga çasti i dorëzimit të mallit. Konsumatori thjesht duhet të provojë se e meta e sendit u shfaq në periudhën kohore brenda 6 muajve dhe nuk ka nevojë të provojë shkakun e të metës apo se kjo e metë i atribuohet shitësit.³ Barra e provës në këtë rast bie mbi shitësin, i cili duhet të provojë që e meta nuk ekzistonte në kohën e dorëzimit, por që ky defekt i mallit është shkaktuar nga rrethana të lindura pas momentit të dorëzimit, si p.sh është shkaktuar nga vetë konsumatori.

Përfundimisht, ky rregull nuk aplikohet në rast se prezumimi i mësipërm është i papajtueshëm me natyrën e mallit ose me natyrën e mospërputhjes. P.sh. le të supozojmë që një send, pasi është përdorur për 5 muaj nga konsumatori, është thyer në dy pjesë të veçanta, atëherë nuk mund të pretendohet dhe aq më pak prezumohet se sendi ishte dorëzuar i thyer nga shitësi, por sigurisht mund të pretendohet që mund të ketë pasur një të metë tjetër që ka shkaktuar thyerjen e parakohëshme të tij, ose se vetë konsumatori nga përdorimi i pakujdesshëm e ka thyer atë.

Përsa i përket, **garancisë kontraktuale**, kjo nuk duhet të ngatërrohet me garancitë dhe mbrojtjen që ofron ligji për mbrojtjen e konsumatorëve, pasi mbrojtja e ofruar nga ligji nuk mund të privohet në asnjë mënyrë nga deklarata e garancisë kontraktuale. “Garanci kontraktuale” është çdo marrje përsipër, pa pagesë shtesë, e detyrimeve nga shitësi apo prodhuesi ndaj konsumatorit, për rimbursimin e çmimit të paguar ose për zëvendësimin apo për riparimin e mallit, për ta sjellë në përputhje me kushtet e vëna në deklaratën e garancisë ose në publicitetin përkatës.

3 ECJ C-497/13 ‘Faber’ i 4 qershorit 2015, ECLI:EU:C:2015:357.

Garancia kontraktuale mund të ofrojë të drejta shtesë për konsumatorin bazuar në vullnetin e tregtarit, por kurrësi nuk mund të prekë të drejtat që konsumatori ka fituar nga ligji. Garancia kontraktuale jepet për të lehtësuar marrëdhënien e shitblerjes, duke i ofruar blerësit mundësi të riparimit apo zëvendësimit të sendit në rastin e difekteve. Tregtari është i detyruar të plotësojë deklaratën e garancisë dhe t'ia dorëzojë atë konsumatorit. Deklarata e garancisë duhet t'i jepet konsumatorit në gjuhën shqipe. Ajo duhet të jetë e shkruar në një gjuhë të qartë e të kuptueshme dhe të përmbajë të dhënat e nevojshme, si emërtimin e mallit ose të shërbimit, emrin dhe adresën e garantuesit, afatin dhe zonën e veprimit të garancisë. Në rast se afati i garancisë kontraktuale është një vit, atëherë kjo nuk do të thotë se shitësi nuk do të përgjigjet për të metat e sendit përtej këtij afati, sipas përcaktimeve të mësipërme. Përtej përgjegjësisë kontraktore, shitësi do të mbajë përgjegjësinë që rrjedh nga ligji.

5. Detyrimet e shitësit pas shitjes

Prodhuesit dhe shitësit duhet të sigurojnë pjesë këmbimi të nevojshme për mirëmbajtjen dhe riparimin e mallrave brenda periudhës së garancisë, qoftë kjo garanci sipas dispozitave ligjore apo atyre kontraktuale. Ky detyrim garanton edhe njëherë të drejtat e konsumatorit për të pasur një mall në përputhje me kontratën e lidhur, pra një mall funksional, pa defekte dhe të meta.

6. Përputhja kontraktuale e shërbimeve

Përsa i përket shërbimeve të ofruara nga tregtarët, për to do të aplikohen për aq sa është e mundur parashikimet e shpjeguara më sipër për mallrat konsumatore. Megjithatë ligji parashikon se tregtari duhet t'i ofrojë konsumatorit shërbime, në përputhje me kushtet e kontratës. Tregtari është përgjegjës për mospërputhjet e shërbimit të siguruar konsumatorit me kushtet e kësaj kontrate.

7. Ankimi

Në rast se konsumatori ka një problem me sendin që ka blerë, atëherë ai duhet të ankohet menjëherë:

- Tek tregtari, ku të paraqesi ankesën mbi sendin dhe të kërkojë sipas rastit, riparimin, zëvendësimin, uljen proporcionale të çmimit, apo anulimin e kontratës. Shënime të tipit “Malli që blihet nuk kthehet”, janë të pavlefshme dhe krejt pa efekt në rast se sendi ka të meta apo difekte të ndryshme. Ky shënim mund të ketë efekt vetëm për ato mallra që kanë cilësinë për të cilën është rënë dakord mes palëve dhe nuk paraqesin asnjë të metë apo mosfunksionim.
- Tek Shoqatat e Konsumatorëve.
- Tek Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve, i cili në rast se e gjen ankesën të bazuar, mund të vendosë gjobë ndaj tregtarit. Po ashtu Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve mund të vendosë edhe mbi shpërblimin e dëmit, në rastet kur ka dëm.
- Në arbitrazh apo ndërmjetësim.
- Në gjykatë, ku vetë konsumatori mund të ngrejë një padi për përmbushjen e detyrimit kontraktor, bazuar në ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve. Konsumatori duhet të ruajë faturat e blerjes së sendit si dhe çdo provë tjetër gjatë shfaqjes së të metës, me qëllim që të ketë mundësi të provojë përpara institucioneve përkatëse se e meta e mallit të blerë ekzistonte në momentin e dorëzimit të mallit.

