



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

## KUVENDI

### LIGJ

Nr. 71/2018

## **PËR DISA NDRYSHIME DHE SHTESA NË LIGJIN NR. 9902, DATË 17.4.2008, “PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE”, TË NDRYSHUAR<sup>1</sup>**

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

### K U V E N D I

### I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

### V E N D O S I:

Në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, të ndryshuar, bëhen këto ndryshime dhe shtesa:

#### Neni 1

Në nenin 2, fjalia e dytë shfuqizohet dhe shtohet paragrafi me këtë përmbajtje:

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

#### Neni 2

Në nenin 3 bëhen këto ndryshime dhe shtesa:

1. Pika 3 ndryshohet si më poshtë:

“3. “Garanci tregtare” është çdo zotim i tregtarit ose prodhuesit (garantuesit) ndaj konsumatorit, përveç detyrimit të tij ligjor lidhur me garantimin e përputhshmërisë, për të rimbursuar çmimin e paguar ose për të zëvendësuar, riparuar apo për t’u bërë shërbim mallrave, në çdo lloj mënyre, nëse ato nuk i plotësojnë specifikimet apo kërkesat e tjera, që

<sup>1</sup> Ky ligj është përafshuar pjesërisht me:

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

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

nuk kanë të bëjnë me detyrimin ligjor të përputhshmërisë, të parashikuara në deklaratën e garancisë ose në publicitetin përkatës, të disponueshëm deri në kohën e lidhjes së kontratës.”.

2. Në pikën 6, në pjesën e fundit të paragrafit, pas fjalës “tregtare” shtohen fjalët “biznesin, zanatin”.

3. Pika 7 ndryshohet si më poshtë:

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

4. Pas pikës 7 shtohet pika 7.1 me këtë përmbajtje:

“7.1 “Mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit” janë mallra të paparafabrikuara, të bëra në bazë të zgjedhjes personale apo vendimit të konsumatorit.”.

5. Në pikën 14, pas fjalës “juridik” shtohen fjalët “privat ose publik”.

6. Pas pikës 19 shtohen pikat 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 dhe 32 me këtë përmbajtje:

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

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

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

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

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

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

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

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

24. “Qendër tregtimi” është:

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

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

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

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

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

28. “Kontratë e ndërvarur” është një kontratë, me anë të së cilës konsumatori përfiton

mallrat apo shërbimet nga një kontratë në largësi, ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit dhe ku ato mallra apo shërbime furnizohen nga tregtari, apo nga një i tretë, në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet asaj pale të tretë dhe tregtarit.

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

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

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

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

### Neni 3

Titulli i pjesës V ndryshohet si më poshtë:

“PJESA V KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATA DHE KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT”

### Neni 4

Titulli i kreut II në pjesën V ndryshohet si më poshtë:

“KREU II KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT”

### Neni 5

Titulli i pjesës VI ndryshohet si më poshtë:

“PJESA VI TË DREJTAT E KONSUMATORËVE DHE FORMAT E LIDHJES SË KONTRATËS ME KONSUMATORËT”

### Neni 6

Titulli i kreut I në pjesën VI ndryshohet si më poshtë:

“KREU I TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATA”

### Neni 7

Neni 34 ndryshohet si më poshtë:

“Neni 34

### **Fusha e zbatimit**

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

ofrohen në bazë kontraktore.

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

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

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

## Neni 8

Pas nenit 34 shtohet neni 34/1 me këtë përmbajtje:

“Neni 34/1

### **Përfshirjet**

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

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

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

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

ç) për shërbimet financiare;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Neni 9

Pas nenit 34/1 shtohet kreu I/I me këtë përmbajtje:

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

## Neni 10

Neni 35 ndryshohet si më poshtë:

“Neni 35

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Neni 11

Titulli i kreut II në pjesën VI ndryshohet si më poshtë:

“KREU II INFORMACIONI PËR KONSUMATORIN DHE E DREJTA E HEQJES DORË NGA KONTRATAT NË LARGËSI DHE KONTRATAT JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT”

## Neni 12

Neni 36 ndryshohet si më poshtë:

“Neni 36

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ll) ekzistencën dhe kushtet e depozitave apo garancive të tjera financiare, që duhen paguar apo paraqitur nga konsumatori, me kërkesë të tregtarit, sipas rastit;

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

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

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

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

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

## Neni 13

Pas nenit 36 shtohen nenet 36/1, 36/2, 36/3, 36/4 dhe 36/5 me këtë përmbajtje:

“Neni 36/1

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

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

Neni 36/2

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

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

Neni 36/3

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

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

Neni 36/4

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

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

Neni 36/5

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

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

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

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

Neni 14

Neni 37 ndryshohet si më poshtë:



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

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

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

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

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

4. Nëse kontrata lidhet me anë të një mjeti komunikimi në largësi, i cili lejon hapësirë apo kohë të kufizuar për të shfaqur informacionin, tregtari, përpara lidhjes së një kontrate të tillë, jep, të paktën, nëpërmjet këtij mjeti të caktuar, informacionin parakontraktor në lidhje me karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, çmimin e plotë, të drejtën për heqjen dorë nga kontrata, afatin e kontratës dhe kushtet për zgjidhjen e kontratës, nëse kontrata është me afat të pacaktuar, siç përcaktohet në shkronjat “a”, “b”, “d”, “ë” dhe “k”, të pikës 1, të nenit 36, të këtij ligji. Informacioni tjetër, i parashikuar në pikën 1, të nenit 36, i jepet konsumatorit nga tregtari, në një mënyrë të përshtatshme, sipas parashikimeve të pikës 1 të këtij neni.

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

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

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

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

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

8. Kur konsumatori dëshiron kryerjen e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz, ose

energji elektrike, kur ato nuk vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, apo që ngrohja lokale të fillojë gjatë afatit së heqjes dorë nga kontrata, sipas parashikimeve të pikës 2, të nenit 37/1, të këtij ligji, tregtari kërkon që konsumatori t'i drejtojë një kërkesë të shprehur.

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

## Neni 15

Pas nenit 37 shtohen nenet 37/1, 37/2, 37/3, 37/4, 37/5, 37/6, 37/7 dhe 37/8 me këtë përmbajtje:

### "Neni 37/1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Neni 37/2

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

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

2. Nëse tregtari i ka siguruar konsumatorit informacionin e parashikuar nga pika 1, e këtij

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

#### Neni 37/3

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

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

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

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

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

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

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

#### Neni 37/4

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

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

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

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

#### Neni 37/5

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

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

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

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

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

#### Neni 37/6

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

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

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

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

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

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

4. Konsumatori nuk detyrohet për kostot e:

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

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

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

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

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

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

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

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

Neni 37/7

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

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

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

Neni 37/8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

g) furnizimit të një gazete, periodiku apo reviste, me përjashtim të kontratave të abonimit

për furnizimin e botimeve të tilla;

gj) kontratave të lidhura në një ankand publik;

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

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

Neni 16

Pas nenit 37/8 shtohet kreu III me këtë përmbajtje:

“KREU III

TË DREJTA TË TJERA TË KONSUMATORIT

Neni 37/9

### **Fusha e zbatimit**

1. Nenet 37/10 dhe 37/12, të këtij kreu, zbatohen për kontratat e shitjes. Këto nene nuk zbatohen për kontratat e furnizimit me ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të caktuar, ngrohje lokale, ose furnizimin me përmbajtje digjitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

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

Neni 37/10

### **Dorëzimi**

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

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

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

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

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

Neni 37/11

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

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

Neni 37/12

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

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

Neni 37/13

### **Komunikimi me telefon**

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

Neni 37/14

### **Pagesa shtesë**

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

Neni 37/15

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

## Neni 17

Në nenin 38, pika 1, pas fjalës “mallra” shtohen fjalët “ujë, gaz, energji, ngrohje lokale ose përmbajtje digjitale” dhe pas fjalës “shërbime” shtohen fjalët “të ndaluara, sipas pikës 7, të nenit 17, seksioni B, të këtij ligji”.

## Neni 18

Në nenin 51, pika 1, në fund të fjalisë, pas referencës në nenin “18” hiqen nenet “19, 20, 21” dhe shtohen “31, 32 dhe 33”.

## Neni 19

Në nenin 52 bëhen këto shtesa dhe ndryshime:

Pas pikës 8 shtohen pikat 9, 10 dhe 11 me këtë përmbajtje:

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

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

- a) numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen;
- b) çdo problem sistematik ose të rëndësishëm që ndodh shpesh dhe që shpie në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur;
- c) shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, siç përcaktohet në nenin 52/4 të këtij ligji;
- ç) përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore;
- d) përqindjen e procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe kur dihen arsyet e ndërprerjes;
- dh) kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
- e) shkallën e pranimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it.

11. Raporti vjetor i aktivitetit të strukturës ZAM bëhet publik në faqen e saj të internetit përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm, sipas kërkesës dhe në çdo mënyrë tjetër që struktura e konsideron të përshtatshme.”.

## Neni 20

Pas nenit 52/1 shtohen nenet 52/2, 52/3, 52/4, 52/5 dhe 52/6 me këtë përmbajtje:



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

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

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

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

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

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

d) për veprimtaritë në fushën e aviacionit civil, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Aviacionit Civil, në zbatim të ligjit nr. 10 040, datë 22.12.2008, “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”, të ndryshuar, si dhe të ligjit nr. 10 233, datë 11.2.2010, “Për Autoritetin e Aviacionit Civil”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ë) kohëzgjatjen mesatare të procedurës së ZAM-it;

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

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

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

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

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

- a) konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtpërdrejt dhe të kërkojë nga tregtari zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore;
- b) mosmarrëveshja është e parëndësishme ose abuzuese;
- c) mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar ose është shqyrtuar më parë nga një strukturë tjetër e ZAM-it, nga një ndërmjetës i licencuar ose nga gjykata;
- ç) konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë kërkesë në strukturën ZAM brenda 1 viti kalendarik, nga data në të cilin konsumatori ka paraqitur ankesën e tij te tregtari;
- d) trajtimi i mosmarrëveshjes do të dëmtonte seriozisht funksionimin efikas të strukturës së ZAM-it.

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

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

- a) personi përgjegjës të zëvendësohet nga një person tjetër, të cilit i ngarkohet kryerja e procedurës së ZAM-it;
- b) në rast se zëvendësimi i parashikuar në shkronjën “a”, të kësaj pike, nuk mund të realizohet, personi përgjegjës nuk kryen procedurën e ZAM-it, dhe strukturës së ZAM-it i duhet t’u propozojë palëve të paraqesin mosmarrëveshjen te një strukturë tjetër e ZAM-it, që është kompetente për trajtimin e asaj mosmarrëveshjeje ose nga një gjykatë;
- c) në rast se procedurat e parashikuara në shkronjat “a” dhe “b”, të kësaj pike, nuk mund të realizohen, struktura ZAM, informon palët mbi rrethanat dhe vetëm nëse palët nuk kanë kundërshtuar pasi janë informuar për rrethanat dhe për të drejtën e tyre për të kundërshtuar, personi përgjegjës vijon kryerjen e procedurës së ZAM-it.

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

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

- a) procedura e ZAM-it është e disponueshme dhe gjendet me lehtësi në rrugë elektronike dhe kopje të shtypura për të dyja palët, pavarësisht se ku gjenden;
- b) palët mund të paraqiten në proces pa qenë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk mund t’i privojë palët nga e drejta e tyre për të marrë këshilla të pavarura ose për t’u përfaqësuar ose ndihmuar nga një palë e tretë në çdo fazë të procesit;
- c) procedura e ZAM-it është pa pagesë për konsumatorin;
- ç) struktura ZAM që ka marrë një ankesë njofton palët në mosmarrëveshje sapo të ketë marrë të gjitha dokumentet që përmbajnë informacionin përkatës që lidhet me ankesën;

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

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

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

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

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

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

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

Neni 52/6

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

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

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

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

Neni 21

Në nenin 54, pika 1, shkronja “b”, pas fjalëve “këshillimin e konsumatorëve” shtohen fjalët “sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e vetëqeverisjes vendore”.

## Neni 22

Në nenin 56 bëhen këto shtesa dhe ndryshime:

1. Në pikën 1 bëhen shtesat dhe ndryshimet e mëposhtme:

a) Në shkronjën “a”, pas fjalëve “për mbrojtjen e konsumatorëve” shtohen fjalët “strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore”.

b) Shkronja “c” shfuqizohet.

c) Në shkronjën “ç” shtohen fjalët “ose ndërmjetësi i licencuar”.

ç) Shkronja “dh” ndryshohet si më poshtë:

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

2. Në pikën 2, pas fjalës “kriterëve” shtohet fjala “shtesë”.

## Neni 23

Pas nenit 56 shtohet neni 56/1 me këtë përmbajtje:

“Neni 56/1

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

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

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

## Neni 24

Në nenin 57 bëhen ndryshimet dhe shtesat e mëposhtme:

1. Në pikën 1 bëhen këto ndryshime dhe shtesa:

a) Në shkronjën “a” hiqen fjalët “pikat 3 dhe 4”.

b) Në shkronjën “b”, pas referencës së nenit 31 shtohen “32 dhe 33”, si dhe hiqen fjalët “1% të xhiros vjetore të vitit financiar paraardhës, por jo më pak se”.

2. Në pikën 2 bëhen këto ndryshime:

a) Në shkronjën “a”, pas referencës së nenit 24, hiqen referencat në nenet “32, pika 3, dhe 33”; pas referencës së nenit 35, shtohen “36, 36/2 dhe 36/5”; pas referencës së nenit 43 shtohen “52/5, pika 4 dhe 5”, si dhe hiqen fjalët “në masën 1% të xhiros vjetore të vitit financiar paraardhës, por jo më pak se”.

b) Në shkronjën “b”, pas referencës së nenit 29, hiqet referenca në nenin 33/1, shtohen referencat në nenet “37/5, 37/10, 37/11 dhe 37/13”, sipas radhës, si dhe hiqen fjalët “në masën 2% të xhiros vjetore të vitit financiar paraardhës, por jo më pak se”.

3. Pika 3 shfuqizohet.

## Neni 25

### **Dispozitë kalimtare**

1. Deri në krijimin e strukturës përgjegjëse të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve të tjera, nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik, sipas parashikimit të nenit 52/6, të këtij ligji, përgjegjësitë dhe funksionet kryhen nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.
2. Strukturat ZAM, të parashikuara në nenin 52/2, pika 1, të këtij ligji, fillojnë të ushtrojnë funksionet e parashikuara në këtë ligj, 6 muaj pas hyrjes në fuqi të tij.

## Neni 26

### **Nxjerrja e akteve nënligjore**

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

## Neni 27

### **Hyrja në fuqi**

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

**K R Y E T A R I**

**Gramoz RUÇI**

Miratuar në datën 18.10.2018

## SHTOJCA I

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

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

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

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

Afati i heqjes dorë nga kontrata mbaron pas 14 ditëve nga dita [1]

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

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

##### Efektet e heqjes dorë nga kontrata

Nëse ju hiqni dorë nga kjo kontratë, ne do t'ju rimbursojmë të gjitha pagesat e marra prej jush, duke përfshirë shpenzimet e dorëzimit (me përjashtim të kostove shtesë që rezultojnë nga zgjedhja juaj, e një dërgese të ndryshme nga dërgesa standard më pak e kushtueshme, e ofruar prej nesh), pa vonesa të panevojshme, por gjithsesi jo më vonë se 14 ditë nga dita në të

---

Udhëzime për plotësimin:

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

(a) "e lidhjes së kontratës.", në rastin e një kontrate shërbimi, ose të një kontrate për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar; ngrohje lokale; ose përmbajtje dixhitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar;

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

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

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

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

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

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

cilën ne njoftohemi për vendimin tuaj të heqjes dorë nga kjo kontratë. Ne do ta realizojmë një rimbursim të tillë duke përdorur të njëjtat mjete pagese si ato të përdorura nga ju për transaksionin fillestar, përveçse kur ju keni rënë shprehimisht dakord ndryshe; gjithsesi, juve nuk do t'ju lindë asnjë kosto tjetër si rrjedhojë e një rimbursimi të tillë.

[<sup>4</sup>]

[<sup>5</sup>]

[<sup>6</sup>]

---

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

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

(a) vendosni:

- "Ne do ti tërheqim vetë mallrat."; ose

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

(b) vendosni:

- "Ne do të mbulojmë shpenzimet e kthimit të mallrave.",

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

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

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

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

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



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

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

- Drejtuar [këtu emri i tregtarit, adresa postare dhe numri i tij i faksit dhe adresa e postës elektronike, sipas rastit, duhet të vendosen nga tregtari]:

- Unë/Ne(\*)<sup>\*</sup> me anë të këtij formulari njoftoj/më(\*), që Unë/Ne(\*) tërhiqem/i(\*) nga kontrata ime/jonë(\*) e shitjes së mallrave të mëposhtëm/për ofrimin e shërbimit të mëposhtëm(\*);

- Porositur në(\*)/marrë në(\*);

- Emri i konsumatorit/konsumatorëve;

- Adresa e konsumatorit/konsumatorëve;

- Firma e konsumatorit/konsumatorëve (vetëm nëse ky formular njoftohet me letër);

- Data.

---

(\*) Fshijeni sipas rastit.