

L I G J
Nr.8192, datë 6.2.1997

PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

Në mbështetje të nenit 16 të ligjit nr.7491, datë 29.4.1991 "Për dispozitat kryesore kushtetuese", me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI POPULLOR
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

V E N D O S I :

DESPOZITA TË PËRGJITHSHME

KREU I

Neni 1

Qëllimi i këtij ligji është siguria e konsumatorëve për mbrojtjen e shëndetit dhe të interesave të tyre ekonomike.

Neni 2

Në këtë ligj, nëse nuk përcaktohet ndryshe:

- a) Konsumator është çdo person fizik ose juridik që blen a përdor mallra ose shërbime për nevojat e veta dhe jo me qëllim rishitjeje.
- b) Shitës është person fizik a juridik që shet mallra, ose i kryen shërbime një konsumatori.
- c) Prudukt dhe prodhues janë terma në përputhje me përcaktimin e dhënë në nenin 631 të Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.
- d) Importues është çdo person fizik ose juridik që importon mallra në territorin e Republikës së Shqipërisë.
- e) Ndërmjetës quhet çdo person fizik a juridik që ndërmjetëson importin dhe shërbimet e mallrave.
- f) Furnizues është çdo person fizik a juridik që furnizon mallra te shitësi.
- g) Mall është çdo produkt që është nxjerrë, përfutur ose importuar dhe prodhuar, pavarësisht nga shkalla e përpunimit të tij, dhe që destinohet për t'ua shitur konsumatorëve.
- gj) Mall i rrezikshëm është ai që në kushte të zakonshme përdorimi rrezikon jetën, mjedisin, shëndetin e pasurinë. Malli nuk konsiderohet i rrezikshëm vetëm sepse një mall tjetër më i sigurtë është hedhur në treg.

Neni 3

- 1. Të drejtat bazë të konsumatorëve janë:
 - a) Mbrojtja e shëndetit të tyre.
 - b) Mbrojtja e interesave të tyre ekonomike.
 - c) Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në rrugë gjyqësore.
 - d) Organizimi në shoqata ose bashkime që kanë si qëllim mbrojtjen e interesave të konsumatorëve në përputhje me legjislacionin.
 - e) Informimi i mjaftueshëm
- 2. Garantimi i të drejtave nga shteti.
 - a) Shteti detyrohet të mbrojë të drejtat bazë të konsumatorëve.
 - b) Trajton me përparësi mbrojtjen e grupeve të konsumatorëve më të dobët dhe më të ndjeshëm si: fëmijët, pleqtë, të varfërit ekonomikisht, ata të zonave të thella, invalidët, të sëmurët dhe ata me aftësi të kufizuara mendore e fizike.

KREU II SIGURIA E KONSUMATORËVE

Neni 4

1. Furnizuesit dhe shitësit detyrohen të hedhin në treg vetëm mallra të sigurta.

Malli konsiderohet i sigurtë, kur gjatë kohës së përdorimit të tij nuk paraqet rreziqe të tjera nga ato që lidhen me përdorimin, përbërjen, funksionimin, përgatitjen, paraqitjen, kushtet e montimit, të ruajtjes ose të skartimit, të udhëzimeve të përdorimit dhe të ndikimit direkt ose indirekt ndaj produkteve të tjera.

2. Dispozitat e pikës 1 janë të vlefshme përderisa malli përdoret sipas destinacionit të tij dhe me sjelljen e zakonshme të fëmijëve brenda rregullave të njohura të zbatueshme, duke marrë parasysh ndër të tjera çfarëdo deklarate të furnizuesit ose përfaqësuesit të tij.

Neni 5

Furnizuesit konsiderohen se janë në rregull me detyrimin për të hedhur në treg mallra të sigurta, kur ato janë të vërtetuara sipas legjislacionit shqiptar.

Neni 6

Kontrolli i sigurisë së mallrave kryhet nga organet kompetente shtetërore.

Mallra ose grup-mallrash, që duke u përdorur në kushte të rregullta, paraqesin rreziqe të drejtpërdrejta dhe serioze për sigurimin dhe shëndetin e konsumatorëve, bllokohen në mënyrë paraprake nga organet kompetente. Heqja nga tregu, zhbllokimi, përpunimi ose shkatërrimi i mallrave të mësipërme kryhet nga organet e kontrollit, sipas dispozitave në fuqi.

Neni 7

Përgjegjësia e prodhuesit për dëmin e shkaktuar nga të metat e produkteve të tij rregullohet sipas dispozitave të Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.

Neni 8

Çdo klauzolë për kufizimin ose shkarkimin nga përgjegjësia të prodhuesit, furnizuesit, shitësit apo ndërmjetësit që ka kryer dëmin me faj, është e pavlefshme.

KREU IV DETYRIMET E SHITËSIT NDAJ KONSUMATORIT

Neni 9

Shitësi është i detyruar:

- a) Të shesë sasinë, masën a vëllimin e saktë të mallit dhe të lejojë konsumatorët të verifikojë saktësinë e tyre.
- b) Të shesë mallrat ose të sigurojë shërbimet në cilësinë e përshkruar a të miratuar.
- c) Të shesë mallrat ose shërbimet me çmimet e deklaruar.

Neni 10

Shitësi është i detyruar të plotësojë kushtet higjieno-sanitare dhe të tjera të parashikuara nga dispozitat në fuqi.

Neni 11

Shitësi është i detyruar që shitjen e mallrave ose kryerjen e shërbimeve ta bëjë në mënyrë të tillë që të sigurojë rregull e siguri në shitje.

Neni 12

1. Shitësi nuk duhet në asnjë mënyrë të bëjë diskriminimin e një konsumatori në veçanti, ai nuk mund t'i refuzojë blerjen e mallrave që janë ekspozuar a përgatitur në çfarëdo forme për shitje një konsumatori, ose të refuzojë kryerjen e një shërbimi, të cilin ai është në gjendje ta realizojë. Ai nuk mund të lidhë shitjen e mallrave ose kryerjen e shërbimeve me blerjen e një malli tjetër apo pranimin e një shërbimi tjetër, me përjashtim të rasteve kur një kufizim i tillë përbën një praktikë të detyrueshme në tregti. Kjo nuk ka të bëjë me rastet kur shitësi, në përputhje me dispozitat në fuqi, është i detyruar të zbatojë rregulla të veçanta.

2. Shitësi është i detyruar të përcaktojë mallrat e rezervuara dhe kohën që zgjat ky rezervim, si dhe arsyen e rezervimit. E njëjta gjë duhet zbatuar edhe për mallrat e shitura e të paguara, të cilat lihen në vendin e tregtimit, derisa konsumatorët t'i marrin ato, ose derisa t'u dërgohen konsumatorëve.

Neni 13

1. Nëse shitësi vihet në dijeni të ndonji fakti që sugjeron se ai i ka shitur një konsumatori mall që paraqet rrezik është i deturuar ta informojë atë menjëherë. Nëse nuk është e mundur të informohet individualisht konsumatori, atëherë shitësi është i detyruar të informojë publikun konsumator dhe organin administrativ që kontrollon zbatimin e këtij ligji.

2. Detyrimet e parashikuara në paragrafin e mësipërm, janë të zbatueshme edhe për prodhuesin, importuesin dhe furnizuesin.

Neni 14

1. Askush nuk lejohet të mashtrojë konsumatorët e në veçanti t'u japë atyre informacione jo të vërteta, jo të plota, të pasakta, të ekzagjeruara ose të pengojë informacionin rreth karakteristikave reale të mallit, shërbimit a kushteve të shitjes në treg.

2. Termat "Garanci" ose "I garantuar" apo terma të tjera me kuptim të ngjashëm mund të përdoren vetëm kur kushtet e garancisë janë të përcaktuara qartë.

Neni 15

1. Shitësi është i detyruar të informojë konsumatorët në mënyrë të kuptueshme, të përshtatshme dhe në veçanti rreth karakteristikave të mallrave të shitura ose rreth karakterit të shërbimeve të kryera, mënyrës së përdorimit dhe mirëmbajtjes së tyre, për rreziqet që mund të lindin nga përdorimi a mirëmbajtja jo e rregullt, si dhe me risqet që lidhen me një shërbim.

Nëse për shkak të natyrës së mallit është e domosdoshme të thuhet mënyra e përdorimit dhe koha përkatëse, atëherë shitësi është i detyruar të garantojë që ky informacion është i saktë dhe përfshihet në udhëzuesin e përdorimit.

2. Shitësi nuk mund t'i shmanget detyrimit të pikës 1 të mësipërme me justifikimin se ai nuk ka marrë informacionin e duhur nga furnizuesi, importuesi a prodhuesi.

Neni 16

1. Shitësi duhet të sigurojë që mallrat që ai shet, të jenë të pajisura me etiketë, ku të jepet informacion për prodhuesin, sasinë, cilësinë, datën e prodhimit, periudhat e përdorimit, mënyrën e përdorimit, të përmbajtjes e të ruajtjes, si dhe çmimin.

Nëse për shkak të natyrës së mallit nuk do të jetë praktikë etiketimi i mallrave si më sipër, atëherë shitësi është i detyruar që me kërkesë të autoriteteve, organizmave përkatës të kontrollit ose të

konsumatorëve, të informojë drejt rreth këtyre fakteve ose t'i dokumentojë ato.

2. Shitësi nuk ka të drejtë të heqë ose të ndryshojë etiketën e marketimin e mallrave apo informacione të tjera të dhëna nga prodhuesi, importuesi a furnizuesi.

3. Shitësi duhet të informojë paraprakisht konsumatorët kur shet mallra të përdorura apo të ndryshuara, mallra me defekte ose mallra, funksioni i të cilave në njëfarë mënyre është i cunguar. Këto mallra duhet të shiten veçmas mallrave të tjera, kur ato nuk bien ndesh me legjislacionin përkatës.

4. Dispozitat e pikës 3 të këtij neni, në rastin e mallrave të përdorura, mund të zbatohen duke vënë shënimin "mallra të përdorura".

Neni 17

Informacioni i shkruar që përmendet në nenet 15 dhe 16 të këtij ligji duhet të përdorë madhësi në njësitë që janë ligjërisht të miratuara dhe, kur është e mundur, informacioni të jepet në gjuhën shqipe. Në rastet kur ndryshimi i madhësive paraqet vështirësi, shitësi detyrohet të ketë në dispozicion të konsumatorit konvertimin e tyre në njësitë ligjërisht të miratuara.

Neni 18

1. Shitësi është i detyruar të informojë konsumatorët në mënyrë të qartë për çmimin e mallrave që shet a të shërbimeve që kryen, të vlefshme për momentin kur bëhet oferta e tyre, apo për afate të përcaktuara nga ai vetë.

2. Informacioni për çmimin, ose fakti që ku informacion nuk është i plotë apo mungon, nuk duhet që në veçanti të krijojë përshtypjen se:

- a) Çmimi është më i ulët se ai faktiku.
- b) Fiksimi i çmimit varet nga rrethanat, kur në fakt nuk është kështu.
- c) Çmimi përfshin operacione ose shërbime, për të cilat në fakt bëhen pagesa të veçanta.
- d) Çmimi ishte ose do të rritet, ulet apo nuk do të ndryshojë kur kjo nuk është e vërtetë.

3. Ndalohej kategorikisht krijimi dhe shfrytëzimi i situatave për fitime spekulative. Vërtetimi i situatës spekulative bëhet nga organizmat e posaçme të kontrollit.

Neni 19

Shitësi është i detyruar të informojë blerësin për kushtet dhe mënyrën e paraqitjes së reklamimeve për mallra a shërbime me të meta, duke përfshirë vendin ku bëhet reklamimi dhe kushtet përkatëse të riparimit sipas garancisë.

Neni 20

1. Shitësi është i detyruar që në një vend të dukshëm në vendin e punës të vendosë emrin e tij tregtar ose simbolin përkatës, adresën, orarin përkatës të shërbimit, si dhe informacioni për natyrën kryesore të mallrave që shet apo shërbimeve që kryen.

2. Kur vendi i punës është i mbyllur, shitësi është i detyruar të njoftojë afatin e mbylljes në të njëjtin vend ku është vënë orari. Njoftimet vihen edhe kur mbyllja ka karakter të përhershëm.

3. Për tregjet e hapura këto rregulla përcaktohen nga organet e pushtetit lokal.

Neni 21

1. Nëse natyra e mallit e lejon, shitësi është i detyruar që, me kërkesën e konsumatorëve, të bëjë demonstrimin e mallit.

2. Në rastet e mallrave me garanci, shitësi duhet të plotësojë certifikatën e garancisë.

Neni 22

Nëse natyra e mallit kërkon, në veçanti për sa i përket kushteve higjeno-shëndetsore, shitësi është i detyruar të shesë mallin me ambalazhim apo paketim të rregullt, ose të paketojë atë në

momentin e shitjes në mënyrë të përshtatshme. Në rastet e shitjes me vetëshërbim, shitësi është i detyruar t'i sigurojë blerësit material të përshtatshëm paketimi.

Neni 23

1. Me përjashtim të rastit kur një person tjetër është caktuar për riparimin e mallrave, shitësi është i detyruar të pranojë reklamimet në çdo vend ku ushtrohet apo përfaqësohet eprimtaria e tij.

2. Një person i autorizuar për pritjen e reklamimeve duhet të jetë i pranishëm në vendin e punës gjatë gjithë orëve të shërbimit.

3. Shitësi a personi i autorizuar vendos për reklamimin menjëherë, në rastet e komplikuar brenda 3 ditëve pune. Ky interval nuk përfshin kohën e nevojshme që mund t'p'i duhet një ekspert për ekzaminimin e defektetit. Megjithatë zgjidhja e reklamimit nuk mund të zgjatë më shumë se 30 ditë. Pas dy reklamimeve të përsëritura, kur malli është përsëri me të metam malli duhet t'i zëvendësohet me mall të ri ose rikthehet vlera totale fillestare e tij.

4. Koha e qëndrimit të mallit në riparim dhe reklamim I shtohet afatit të garancisë.

5. Për mallrat që tregtohen në tregje të hapura nuk janë të detyrueshme botimi i pikave 1, 2, 3, 4 të këtij neni.

KREU IV REKLAMA

Neni 24

1. Reklamë do të konsiderohet çdo njoftim që bëhet në kuadrin e veprimtarisë tregtare, industriale, artizanale ose profesionale, me qëllim nxitjeje të disponimit të mallrave apo shërbimeve, duke përfshirë sende të tundshme dhe të patundshme, dhe në përgjithësi të të drejtave dhe detyrimeve.

2. Për publikimin mashtrues përgjegjësinë për dëmin e shkaktuar, si dhe ndalimin e menjëhershëm të kësaj reklame, zbatohen nenet 635-637 të Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.

KREU V SHOQATA KONSUMATORËSH

Neni 25

1. Për mbrojtjen dhe çuarjen përpara të interesave të tyre, konsumatorët mund të krijojnë shoqata dhe bashkime të konsumatorëve.

2. Shoqatat e konsumatorëve formohen si bashkime vullnetare personash në pajtim me nenet 39-53 të Kodit Civil.

Neni 26

Përfaqësuesit e konsumatorëve që ftohen në organet e administratës shtetërore për çështjet që kanë të bëjnë me konsumatorët, caktohen nga shoqatat.

Shoqata pranon dhe ndjek vërejtjet nga çdo konsumator.

Neni 27

Mjetet e informacionit masiv mbështetin organet shtetërore dhe shoqatat e konsumatorëve, duke botuar ose transmetuar lajme, njoftime dhe programe që kanë të bëjnë me çështjen e mbrojtjes së konsumatorëve.

Neni 28

Shoqatat e konsumatorëve kanë përgjegjësi për informim jo të saktë të konsumatorëve. Personat përgjegjës kanë përgjegjësi në përputhje me dispozitat ligjore përkatëse për përhapjen e

lajmeve të rreme.

KREU VI DETYRIMET E AUTORITETEVE TË ADMINISTRATËS SHTETËRORE

Neni 29

Shteti realizon mbrojtjen e konsumatorit duke detyruar zbatimin e këtij ligji nga ana e subjekteve prodhuese, importuese e tregtuese.

Neni 30

Për zbatimin e këtij ligji, në ministrinë që mbulon tregtinë, krijohet sektori për mbrojtjen e konsumatorëve, i cili ka këto detyra:

- a) Studimin dhe paraqitjen e propozimeve për çdo çështje që ka të bëjë me mbrojtjen e konsumatorëve.
- b) Studimin dhe paraqitjen e propozimeve për rregullim ligjor të çështjeve që kanë të bëjnë me konsumatorët dhe për zbatimin sa më rezultativ të ligjeve që kanë të bëjnë me konsumatorët.
- c) Studimin dhe paraqitjen e propozimeve për programet për edukimin e konsumatorëve.
- d) Studimin e kushteve të tregut dhe parashtrimi i propozimeve dhe funksionimin më mirë të tij.
- e) Ndjekjen e zhvillimeve në sektorin e konsumit nga ana teknologjike, ekonomike dhe ligjore.
- f) Bashkëpunimin dhe shkëmbimin e pikëpamjeve me shoqatat e konsumatorëve brenda vendit dhe organizatat përkatëse të huaja.
- g) Kontaktin me publikun e konsumatorëve me çfarëdo mënyre dhe mjeti.

Neni 31

Për çdo shkelje të të drejtave të tyre konsumatori apo shoqata e mbrojtjes së konsumatorëve u drejtohet organeve të specializuara të kontrollit, të miratuara në bazë të dispozitave në fuqi. Këto organe, sipas përkatësisë, veprojnë me shpejtësi sipas mënyrës së shkeljes me masa përkatëse administrative, në rast se nuk ka vend për përgjegjësi penale, duke u mbështetur në dispozitat ligjore përkatëse. Organet e specializuara të kontrollit detyrohen të njoftojnë konsumatorët, sipas rastit, për masat e marra.

Neni 32

Ngarkohet Këshilli i Ministrave të nxjerrë aktet nënligjore përkatëse për zbatimin e këtij ligji, të vendosë strukturat dhe të bashkëpunojë për zgjidhjen e këtyre çështjeve.

Neni 33

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

Shpallur me dekreten nr.1723, datë 21.2.1997 të Presidentit të Republikës së Shqipërisë, Sali Berisha