LIGJ
Nr. 116/2026

PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT[1]

Në mbështetje të neneve 78, 81, pika 1, dhe 83, pika 1, të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

---

[1] *Ky ligj është përafruar plotësisht, me:*
- direktivën e Këshillit, 93/13/KEE, të datës 5 prill 1993, mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorëve. Numri CELEX: 31993L0013, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 95, datë 21.4.1993, faqe 29–34;
- direktivën 98/6/KE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 16 shkurt 1998, për mbrojtjen e konsumatorit në lidhje me tregimin e çmimeve të produkteve të ofruara për konsumatorët. Numri CELEX: 31998L0006, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 80, datë 18.3.1998, faqe 27–31;
- direktivën 2005/29/KE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 11 maj 2005, mbi praktikat e padrejta tregtare ndërmjet bizneseve dhe konsumatorëve në tregun e brendshëm dhe që ndryshon direktivën 84/450/KEE të Këshillit, si dhe direktivat 97/7/KE, 98/27/KE dhe 2002/65/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe rregulloren (KE) nr. 2006/2004 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit ("Direktiva për praktikat e padrejta tregtare") (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX 32005L0029, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 149, datë 11.6.2005, faqe 22–39;
- direktivën 2006/114/KE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 12 dhjetor 2006, lidhur me publicitetin çorientues dhe krahasues (version i kodifikuar) (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX 32006L0114, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 376, datë 27.12.2006, faqe 21–27;
- direktivën 2008/122/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 14 janar 2009, për mbrojtjen e konsumatorëve, në lidhje me aspekte të caktuara të kontratave me afat, të produkteve të pushimeve afatgjata, rishitjes dhe shkëmbimit". Numri CELEX: 32008L0122, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 33, datë 3.2.2009, faqe 10–30;
- direktivën 2011/83/BE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 25 tetor 2011, mbi të drejtat e konsumatorit, e cila ndryshon direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe direktivën 1999/44/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe që shfuqizon direktivën e Këshillit 85/577/KEE dhe direktivën 97/7/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të ndryshuar. Numri CELEX 32011L0083, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 304, datë 22.11.2011, faqe 64–88;
- direktivën 2013/11/BE të Parlamentit Evropian dhe të 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 Evropian, seria L, nr. 165, datë 18.6.2013, faqe 63–79;
- direktivën (BE) 2019/770 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të datës 20 maj 2019, për disa aspekte në lidhje me kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32019L0770, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 136, datë 22.5.2019, faqe 1–27;
- direktiva (BE) 2019/771, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 20 maj 2019, për disa aspekte në lidhje me kontratat për shitjen e mallrave, që amendon rregulloren (BE) 2017/2394 dhe direktivën 2009/22/KE dhe shfuqizon direktivën 1999/44/KE (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32019L0771, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 136, datë 22.5.2019, faqe 28–50;

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

PJESA I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1
Objekti

Objekti i këtij ligji është rregullimi i marrëdhënieve ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, përcaktimi i procedurave të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit dhe i organeve përkatëse që i realizojnë ato, si dhe përcaktimi i autoriteteve përgjegjëse dhe kompetencave të tyre për mbikëqyrjen e zbatimin e këtij ligji.

Neni 2

- direktivën (BE) 2019/2161, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 27 nëntor 2019, që ndryshon direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe direktivat 98/6/KE, 2005/29/KE dhe 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, për sa i përket zbatimit dhe modernizimit më të mirë të rregullave të Bashkimit për mbrojtjen e konsumatorëve (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32019L2161, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 328, datë 18.12.2019, faqe 7–28;

- direktivën (BE) 2023/2673, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 22 nëntor 2023, për ndryshimin e direktivës 2011/83/BE, në lidhje me kontratat për shërbime financiare të lidhura në distancë dhe shfuqizimin e direktivës 2002/65/KE (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32023L2673, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 2023/2673, datë 28.11.2023;

- direktivën (BE) 2024/825, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 28 shkurt 2024, që ndryshon direktivat 2005/29/KE dhe 2011/83/BE, në lidhje me fuqizimin e konsumatorëve për tranzicionin ekologjik përmes mbrojtjes më të mirë kundër praktikave të padrejta dhe nëpërmjet informacionit më të mirë. Numri CELEX: 32024L0825, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 2024/825, datë 6.3.2024;

- direktivën (BE) 2024/1799, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 13 qershor 2024, mbi rregullat e përbashkëta për promovimin e riparimit të mallrave dhe që ndryshon rregulloren (BE) 2017/2394 dhe direktivat (BE) 2019/771 dhe (BE) 2020/1828 (tekst me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32024L1799, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 2024/1799, datë 10.7.2024;

- direktivën (BE) 2025/2647, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 16 dhjetor 2025, për ndryshimin e direktivës 2013/11/BE, mbi zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve dhe për ndryshimin e direktivave (BE) 2015/2302, (BE) 2019/2161 dhe (BE) 2020/1828, pas ndërprerjes së Platformës Evropiane për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve në Internet (Teksti me rëndësi për Zonën Ekonomike Evropiane). Numri CELEX: 32025L2647, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 2025/2647, datë 30.12.2025

dhe pjesërisht, me:

- rregulloren (BE) 2017/2394, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, të datës 12 dhjetor 2017, mbi bashkëpunimin ndërmjet autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit dhe shfuqizimin e rregullores (KE) nr.2006/2004 (tekst me rëndësi për ZEE). Numri CELEX: 32017R2394, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 345, datë 21.12.2017, f. 1–26.

Qëllimi

Ky ligj synon të mbrojë interesin publik që lidhet me pozitën e konsumatorit në treg, duke garantuar një nivel të lartë mbrojtjeje përmes transparencës, ndalimit të praktikave tregtare abuzuese, barazisë efektive kontraktore dhe nxitjes së konsumatorit për të realizuar zgjedhje të informuar në treg. Ky ligj synon zhvillimin e një tregu funksional e të qëndrueshëm, si dhe mbrojtjen e mjedisit përmes orientimit drejt konsumit të përgjegjshëm.

Neni 3
Fusha e zbatimit

1. Ky ligj zbatohet për të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit që kanë të bëjnë me produktet në treg, përfshirë tregun *online*.
2. Nëse ndonjë dispozitë e këtij ligji bie ndesh me dispozita ligjore që rregullojnë sektorë të veçantë, zbatohen me përparësi dispozitat e ligjeve të posaçme për marrëdhëniet ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit.
3. Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe nga ligjet e posaçme, sipas pikës 2 të këtij neni, ose nga ky ligj, në marrëdhëniet juridiko-civile ndërmjet tregtarit e konsumatorit, në aspekte që nuk rregullohen nga ky ligj, të tilla si: aspekte të pavlefshmërisë së veprimeve juridike; të lidhjes, të efekteve dhe të zgjidhjes së kontratave; të përmbushjes së detyrimeve apo të shpërblimit të dëmit për produktet me të meta apo çdo kategori dëmi, zbatohen dispozitat e Kodit Civil dhe të legjislacionit që rregullon detyrimet juridiko-civile.

Neni 4
Natyra urdhëruese

1. Konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të drejtat që i njihen në bazë të këtij ligji.
2. Përveç rasteve të parashikuara në këtë ligj, çdo parashikim kontraktor, i cili, në dëm të konsumatorit, përjashton ose kufizon zbatimin e dispozitave të këtij ligji, shmang zbatimin e tyre apo ndryshon pasojat e tyre, është i pavlefshëm. Në këtë rast zbatohen drejtpërdrejt dispozitat e këtij ligji.
3. Ky ligj nuk e pengon tregtarin t'i ofrojë konsumatorit marrëveshje kontraktore më favorizuese për këtë të fundit, që tejkalon mbrojtjen e parashikuar nga dispozitat e këtij ligji.
4. Në rast dyshimesh rreth kuptimit të tyre, dispozitat e këtij ligji interpretohen në favor të konsumatorit.

Neni 5
Përkufizime

Në këtë ligj, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “**Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit (AKMK)**” është organi përgjegjës kompetent i krijuar sipas këtij ligji për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të konsumatorit në treg.

2.“**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 nëpërmjet një procedure ankandi të hapur e konkurruese, të organizuar nga drejtuesi i ankandit dhe ku ofertuesi fitues është i detyruar t’i blejë mallrat apo shërbimet.

3. “**Ankesë me shkrim e konsumatorit**” është çdo ankesë e dërguar nga konsumatori tek tregtari, në një medium të qëndrueshëm ose përmes mjeteve të komunikimit elektronik, që mundësojnë ruajtjen e përmbajtjes e të kohës së komunikimit në një mjet të tillë, për sa kohë tregtari ka vënë në dispozicion këtë formë komunikimi, dhe që shpreh pakënaqësinë (reklamimin) e konsumatorit lidhur me mallrat e blera, shërbimin e ofruar apo praktikat tregtare ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit.

4. “**Autoritet kompetent**” është çdo autoritet publik i themeluar në nivel kombëtar, rajonal ose vendor dhe përgjegjës për zbatimin e legjislacionit, që mbron interesat e konsumatorëve dhe të mbikëqyrjes së tregut. Përveç AKMK-së dhe IQMT-së, që janë autoritetet kompetente sipas këtij ligji, rolin e autoritetit kompetent në fushat përkatëse të mbrojtjes së konsumatorit e mbajnë edhe Banka e Shqipërisë, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Autoriteti i Medias Audiovizive, Autoriteti i Aviacionit Civil, Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Enti Rregullator i Energjisë dhe çdo autoritet tjetër i krijuar sipas ligjit.

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

6. “**Çmim i shitjes**” është çmimi përfundimtar për një njësi të mallit ose për sasinë e dhënë të tij, përfshirë TVSH-në dhe të gjitha taksat e tjera. “Çmim për njësi” është çmimi përfundimtar, përfshirë TVSH-në dhe të gjitha taksat e tjera, për një kilogram, një litër, një metër, një metër katror, një metër kub të produktit ose për një njësi sasie të veçantë, të ndryshme nga to, pjesë e njësive ligjore të matjes, të përdorura në Republikën e Shqipërisë, që ka lidhje me tregtimin e produkteve specifike. Kur natyra e mallit nuk e lejon përdorimin e njësive të sipërpërmendura, çmim për njësi i mallit do të konsiderohet çmimi për mallin e shitur si një artikull i veçantë ose më vete.

7. “**Çmim**”, në fushën e produkteve digjitale është shuma e parave ose një përfaqësim digjital i vlerës, i pagueshëm në këmbim të furnizimit me përmbajtje digjitale ose me një shërbim digjital.

8. “**Deformim material i sjelljes ekonomike të konsumatorit**” është vesim i vullnetit të konsumatorit nëpërmjet përdorimit të një praktike tregtare që cenon ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për të marrë një vendim të informuar, duke sjellë si pasojë marrjen nga ana e tij të një vendimi transaksional, të cilin, përndryshe, nuk do ta kishte marrë.

9. “**Deklaratë mjedisore**” është çdo mesazh ose deklaratë, që nuk është e detyrueshme sipas legjislacionit në fuqi, e bërë në çfarëdolloj forme, duke përfshirë paraqitjen në formë teksti, figurash, grafikësh apo simbolesh, të tilla si: etiketat, emrat e markave, emrat e shoqërive ose emrat e produkteve, në kuadrin e një komunikimi tregtar dhe që shpreh ose nënkupton se një produkt, kategori produkti, markë ose tregtar ka një ndikim pozitiv ose zero ndikim në mjedis ose është më pak i dëmshëm për mjedisin sesa produktet, kategoritë e produkteve, markat ose tregtarët e tjerë, ose e ka përmirësuar ndikimin e tij me kalimin e kohës.

10. “**Deklaratë mjedisore gjenerike**” është çdo deklaratë mjedisore e bërë në formë të shkruar ose verbale, duke përfshirë ato përmes mediave audiovizive, që nuk përfshihet në një etiketë qëndrueshmërie dhe ku specifikimi i deklaratës nuk jepet në terma të qartë e të evidentueshëm në të njëjtin medium.

11. “**Dëm ndaj interesave kolektivë të konsumatorëve**” është një dëm real ose i mundshëm i interesave të disa konsumatorëve që preken nga shkeljet e këtij ligji dhe akteve të tjera ligjore për mbrojtjen e konsumatorit.

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

13. “**E dhënë personale**” është i njëjti kuptim sipas përcaktimeve në legjislacionin në fuqi që rregullon fushën për mbrojtjen e të dhënave personale.

14. “**Etiketë qëndrueshmërie**” është çdo markim vullnetar besueshmërie, markim cilësie ose markim ekuivalent, publik ose privat, që synon të veçojë e të promovojë një produkt, proces ose një biznes, duke iu referuar karakteristikave të tij mjedisore ose sociale, ose të dyjave, dhe përjashton çdo etiketë të detyrueshme sipas legjislacionit në fuqi.

15. “**Ftesë për blerje**” është një komunikim tregtar, që tregon, në një mënyrë të përshtatshme me mjetet të përdorura të komunikimit tregtar, karakteristikat e produktit dhe çmimin, duke i mundësuar në këtë mënyrë konsumatorit kryerjen e një blerjeje.

16. “**Funksionalitet**” është kapaciteti i mallrave, i përmbajtjes digjitale ose i shërbimit digjital për të kryer funksionet përkatëse, duke pasur parasysh qëllimin e tyre.

17. “**Garanci tregtare e jetëgjatësisë**” është garancia tregtare e prodhuesit për jetëgjatësinë e mallrave, që nënkupton qëndrueshmërinë dhe rezistencën e mallrave në kohë, sipas neneve 114–116, të këtij ligji, sipas të cilave prodhuesi mban përgjegjësi të drejtpërdrejtë ndaj konsumatorit gjatë të gjithë afatit së garancisë tregtare të jetëgjatësisë për riparimin ose zëvendësimin e mallrave sipas nenit 111 të këtij ligji, nëse mallrat nuk zgjasin për të gjithë jetëgjatësinë e tyre.

18. “**Garanci tregtare**” është çdo zotim i tregtarit ose i prodhuesit (garantuesit) ndaj konsumatorit, përpos detyrimit ligjor të shitësit lidhur me garantimin e konformitetit të mallrave, për të rimbursuar çmimin e paguar ose për të zëvendësuar, riparuar apo për t’u bërë shërbim mallrave, në çdolloj mënyre, nëse ato nuk i plotësojnë specifikimet apo kriteret e tjera, të palidhura me detyrimin ligjor të konformitetit, të parashikuara në deklaratën e garancisë ose në publicitetin përkatës të disponueshëm përpara ose deri në momentin e lidhjes së kontratës.

19. “**Integrim**” është lidhja dhe përfshirja e përmbajtjes digjitale ose e një shërbimi digjital me komponentët e mjedisit digjital të konsumatorit, në mënyrë që përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital të përdoret sipas kritereve të konformitetit të parashikuara nga ky ligj.

20. “**Jetëgjatësi/qëndrueshmëri**” është kapaciteti i mallrave për të ruajtur funksionet dhe përshtatshmërinë e nevojshme në kushte të përdorimit normal;

21. “**Kërkesat për riparueshmëri**” janë kërkesat, sipas legjislacionit në fuqi, që mundësojnë një mall të riparohet, përfshirë kërkesat për përmirësimin e lehtësisë së çmontimit dhe kërkesat për akses në pjesë këmbimi, në informacion teknik dhe në vegla pune për riparim, të zbatueshme ndaj mallrave ose ndaj komponentëve specifikë të mallrave.

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

23. “**Konsumator**” është çdo person fizik, i cili, në fushëzbatimin e këtij ligji, vepron kryesisht për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose ushtrimin e profesionit të tij.

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

a) e lidhur në praninë e njëkohshme fizike të tregtarit e 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” të kësaj pike;

c) e lidhur në qendrën e tregtimit të tregtarit ose me anë të një mjeti komunikimi në distancë, 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 të shërbimeve të konsumatorit.

25. “**Kontratë ndihmëse**” është një kontratë me anë të së cilës konsumatori përfiton mallrat apo shërbimet nga një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, 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.

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

27. “**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, përfshirë një shërbim digjital.

28. “**Kontratë shitjeje**” është çdo kontratë sipas së cilës tregtari kalon ose merr përsipër të kalojë pronësinë e mallrave te konsumatori, përfshirë çdo kontratë që ka për objekt si mallrat, ashtu edhe shërbimet bashkërisht.

29. “**Kontrolle të gjera**” janë hetimet e përbashkëta të tregjeve të konsumatorëve nëpërmjet veprimeve të njëkohshme të koordinuara të kontrollit për të verifikuar shkeljet ose pajtueshmërinë me legjislacionin në fuqi të mbrojtjes së konsumatorëve.

30. “**Mall**” është:

a) çdo send i luajtshëm, i trupëzuar; uji, gazi dhe energjia elektrike konsiderohen si mallra, kur ato vendosen në shitje në një vëllim të kufizuar apo në një sasi të caktuar;

b) çdo send i luajtshëm, i trupëzuar që përfshin ose është i ndërlidhur me një përmbajtje digjitale ose një shërbim digjital, në mënyrë të atillë që mungesa e asaj përmbajtjeje digjitale ose shërbimi digjital do të pengonte mallrat që të kryejnë funksionet e tyre (“mallra me elemente digjitale”).

31. “**Mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit**” janë mallra jo të parafabrikuara, të bëra në bazë të një zgjedhjeje personale apo të vendimit të konsumatorit.

32. “**Material konsumi**” është çdo komponent i një malli, që përdoret në mënyrë të përsëritur e duhet të zëvendësohet ose të rifurnizohet në mënyrë që malli të funksionojë siç duhet.

33. “**Medium i qëndrueshëm**” është çdo mjet a instrument i cili i mundëson konsumatorit ose tregtarit të ruajë informacione që i drejtohen personalisht atij, në mënyrë të atillë që të mund të aksesohen për referencë në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, për qëllime informimi dhe që lejon riprodhimin e pamodifikuar të informacionit të ruajtur.

34. “**Ministria**” është ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

35. “**Mjedis digjital**” është çdo *hardware*, *software* dhe lidhje rrjeti e përdorur nga konsumatori për të aksesuar ose për të përdorur përmbajtje digjitale ose një shërbim digjital.

36. “**Mjet i komunikimit në distancë**” është çdo mjet që, pa praninë fizike të njëkohshme të tregtarit dhe të konsumatorit, mund të përdoret për lidhjen e kontratës ndërmjet palëve.

37. “**Mosmarrëveshje vendase**” është çdo mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, lidhur me detyrime kontraktore, sipas pikës 1, të nenit 177 të këtij ligji, kur në kohën e porosisë së mallrave ose të shërbimeve vendqëndrimi i konsumatorit dhe qendra e tregtarit janë në territorin e Republikës së Shqipërisë.

38. “**Mosmarrëveshje ndërkufitare**” është çdo mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorit e tregtarit, lidhur me detyrime kontraktore, sipas pikës 1, të nenit 177 të këtij ligji, kur në kohën e porosisë së mallrave ose të shërbimeve konsumatori vendqëndron në një shtet të ndryshëm anëtar të Bashkimit Evropian nga ai ku

është i vendosur tregtari dhe të paktën njëri prej tyre qëndron ose është i vendosur në territorin e Republikës së Shqipërisë.

39. "**Mosmarrëveshje me tregtar nga vend i tretë**" është çdo mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, lidhur me detyrime kontraktore, sipas pikës 1, të nenit 177 të këtij ligji, kur në kohën e porosisë së mallrave ose të shërbimeve konsumatori vendqëndron në territorin e Republikës së Shqipërisë, ndërsa tregtari është i vendosur jashtë Bashkimit Evropian dhe e drejton veprimtarinë e tij drejt Republikës së Shqipërisë, sipas kuptimit të legjislacionit të së drejtës ndërkombëtare private.

40. "**Ndërfaqe *online***" është çdo *software*, duke përfshirë një faqe interneti, pjesë të një faqeje interneti ose të një aplikacioni që përdoret nga ose në emër të një tregtari, dhe që shërben për t'u dhënë konsumatorëve akses në mallrat dhe shërbimet e tregtarit.

41. "**Ndërveprueshmëri**" është kapaciteti i mallrave, i përmbajtjes digjitale ose i shërbimit digjital për të funksionuar me *hardware* ose *software* të ndryshëm nga ata me të cilët përdoret zakonisht malli, përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital i të njëjtit lloj.

42. "**Ndikim i tepruar**" është shfrytëzimi i një pozite pushteti në marrëdhënie me konsumatorin, me qëllim ushtrimin e presionit, edhe pa përdorur ose kërcënuar me përdorim force fizike në një mënyrë që kufizon ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për të marrë një vendim të informuar.

43. "**Ofrues i një platforme tregtie *online***" është çdo tregtar që ofron një platformë tregtie *online* për konsumatorët.

44. "**Operator i mjeteve të komunikimit në distancë**" është çdo person fizik a juridik, publik a privat, i cili në tregtinë, biznesin ose profesionin e vet bën të disponueshëm për tregtarët një a më shumë mjete të komunikimit në distancë.

45. "**Organ i autorizuar**" është një organ që ka një interes legjitim në pushimin ose ndalimin e shkeljeve të legjislacionit për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, i cili caktohet e udhëzohet nga një autoritet kompetent, përcaktuar sipas pikës 4 të këtij neni, me qëllim mbledhjen e informacionit të nevojshëm dhe marrjen e masave të nevojshme zbatuese në dispozicion të atij organi, sipas legjislacionit të brendshëm, për të bërë të mundur që shkelja të pushojë ose të ndalojë, dhe vepron në emër të atij autoriteti kompetent.

46. "**Pa pagesë**" nënkupton pa kostot e nevojshme për eliminimin e defekteve të mallit, me qëllim për ta sjellë mallin në konformitet, veçanërisht kostot e postës, të transportit, të fuqisë punëtore ose të materialeve.

47. "**Pajtueshmëri**", në kuptim të kontratave për produkte digjitale, është aftësia e përmbajtjes digjitale ose e shërbimit digjital për të funksionuar me *hardware* ose *software*, me të cilët përdoret zakonisht përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital i të njëjtit lloj, pa qenë i nevojshëm konvertimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital. Ndërsa, në kuptim të kontratave për shitjen e mallrave, është aftësia e mallrave për të funksionuar me *hardware* ose *software*, me të cilët përdoren zakonisht mallrat e të njëjtit lloj, pa pasur nevojë për konvertimin e mallit, *hardware*-it ose *software*-it.

48. “**Përditësim *software*-ik**” është një përditësim, përfshirë atë falas dhe/ose një përditësim sigurie ose funksionaliteti, që është i domosdoshëm për të ruajtur konformitetin e mallrave me elemente digjitale, të përmbajtjes digjitale dhe të shërbimeve digjitale, sipas parashikimeve të këtij ligji.

49. “**Performancë e shkëlqyer mjedisore e njohur**” është performanca mjedisore sipas akteve ligjore e nënligjore në fushën e mbrojtjes së mjedisit dhe në përputhje me skemat kombëtare ose rajonale të ekoetiketimit EN ISO 14024 të tipit I, të njohura zyrtarisht brenda vendit ose në shtetet anëtare të Bashkimit Evropian, ose performanca më e lartë mjedisore sipas legjislacionit në fuqi.

50. “**Përkujdesje profesionale**” është standardi i aftësisë dhe i kujdesit të posaçëm që, në mënyrë të arsyeshme, pritet të tregojë një tregtar ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikat e ndershme të tregut dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën përkatëse të veprimtarisë së tij.

51. “**Përmbajtje digjitale**” janë të dhënat të cilat prodhohen e jepen në formë digjitale.

52. “**Pikëzimi i riparueshmërisë**” është një pikëzim që shpreh kapacitetin e një malli për t’u riparuar, bazuar në kriteret e harmonizuara të përcaktuara në nivel të Bashkimit Evropian.

53. “**Platformë tregtie *online***” është një shërbim që përdor *software*, përfshirë një faqe interneti, pjesë të një faqeje interneti ose një aplikacion, të administruar nga një tregtar ose për llogari të tij, i cili u lejon konsumatorëve të lidhin kontrata në distancë me tregtarë ose konsumatorë të tjerë (tregu *online*).

54. “**Praktikë tregtare e biznesit ndaj konsumatorit**” (në vijim, “praktikë tregtare”) është çdo veprim, përjashtim, mënyrë sjelljeje ose përfaqësim, komunikim tregtar, përfshirë këtu publicitetin dhe format e tregtimit (marketingut) nga tregtari, që lidhet drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e një produkti kundrejt konsumatorëve.

55. “**Produkt**” janë çdo mall ose shërbim, përfshirë pasuritë e paluajtshme, shërbimi digjital dhe përmbajtja digjitale, si dhe të drejtat e detyrimet.

56. “**Produkt digjital**” është çdo përmbajtje digjitale dhe/ose shërbim digjital, sipas përcaktimeve në këtë ligj.

57. “**Produkte të shitura në sasi**” janë ato mallra që nuk janë të parapaketuara dhe që maten në praninë e konsumatorit.

58. “**Prodhues**” është një fabrikues ose importues i mallrave në vend ose çdo person që pretendon të jetë prodhues, duke vendosur emrin, markën tregtare ose shenja të tjera dalluese të tij në mallra.

59. “**Profesion i rregulluar**” është një veprimtari profesionale ose grup veprimtarish profesionale, ushtrimi i të cilave, qasja në to ose një nga mënyrat e ushtrimit të tyre është e kushtëzuar, drejtpërdrejt ose tërthorazi, nga zotërimi i kualifikimeve specifike profesionale, sipas dispozitave ligjore, rregullatore ose administrative.

60. “**Publicitet**” është çdo formë prezantimi për tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, për të promovuar furnizimin e mallrave apo të shërbimeve, përfshirë sendet e paluajtshme, të drejtat e detyrimet.

61. “**Qendër tregtimi**” është çdo qendër shitjeje me pakicë:

a) e paluajtshme, ku tregtari zhvillon aktivitetin e tij, në mënyrë të përhershme; ose

b) e luajtshme, ku tregtari kryen aktivitetin e tij zakonisht.

62. “**Renditje**” është pozicionimi relativ që u jepet produkteve, siç është paraqitur, organizuar ose komunikuar nga tregtari, pavarësisht mjeteve teknologjike që përdoren për këtë paraqitje, organizim ose komunikim.

63. “**Riparim**” është një ose disa veprime të ndërmarra për ta rikthyer një produkt të dëmtuar ose mbetje në një gjendje që i mundëson atij të përmbushë qëllimin për të cilin është prodhuar.

64. “**Riparues**” është çdo person fizik ose juridik i cili, në veprimtarinë e tij tregtare, biznesin, zanatin ose profesionin, ofron shërbime riparimi, përfshirë prodhuesit dhe shitësit që ofrojnë shërbime riparimi, si dhe ofruesit e shërbimeve të riparimit, qofshin të pavarur apo të lidhur me këta prodhues ose shitës.

65. “**Rinovim**” është ripërtëritje e sendit dhe përfshin veprimet që kryhen për përgatitjen, pastrimin, testimin, shërbimin dhe, ku është e nevojshme, riparimin e një produkti ose riparimin e një produkti të nxjerrë jashtë përdorimit si mbetje, me qëllim rikthimin e funksionalitetit ose të performancës së tij brenda përdorimit të synuar dhe shkallës së performancës së konceptuar origjinalisht gjatë fazës së projektimit, në momentin e vënies së produktit në treg.

66. “**Skemë certifikimi**” është një skemë verifikimi nga një palë e tretë që vërteton se një produkt, proces ose biznes është në përputhje me disa kërkesa të caktuara, që lejon përdorimin e një etikete përkatëse të qëndrueshmërisë dhe kushtet e së cilës, duke përfshirë kërkesat e saj, janë në dispozicion të publikut dhe plotësojnë kriteret e mëposhtme:

i. skema është e hapur me kushte transparente, të drejta dhe jodiskriminuese për të gjithë tregtarët që dëshirojnë dhe janë në gjendje të përmbushin kërkesat e skemës;

ii. kërkesat e skemës hartohen nga zotëruesi i skemës në konsultim me ekspertët dhe palët e interesuara përkatëse;

iii. skema përcakton procedurat për trajtimin e papajtueshmërisë me kërkesat e skemës dhe parashikon tërheqjen ose pezullimin e përdorimit të etiketës së qëndrueshmërisë nga tregtari, në rast të papajtueshmërisë me kërkesat e skemës; dhe

iv. monitorimi i pajtueshmërisë së një tregtari me kërkesat e skemës i nënshtrohet një procedure objektive dhe kryhet nga një palë e tretë, kompetenca dhe pavarësia e së cilës, si nga zotëruesi i skemës, ashtu edhe nga tregtari, bazohen në standardet e procedurat kombëtare ose ndërkombëtare të Bashkimit Evropian.

67. “**Slogan**” është motoja, që shoqëron mesazhin e publikimit, të reklamës ose të njoftimit.

68. “**Struktura ZAM**” është çdo ent, organ a strukturë, pavarësisht emërtimit ose mënyrës së referimit, që është vendosur mbi një bazë afatgjatë dhe ofron zgjidhjen e mosmarrëveshjeve nëpërmjet një procedure ZAM, në përputhje me parashikimet

e këtij ligji dhe e listuar sipas kërkesave të këtij ligji. Një strukturë ZAM quhet e vendosur kur:

a) operohet nga një person fizik në vendin ku ky kryen aktivitete ZAM;

b) struktura operohet nga një person juridik ose shoqatë personash fizikë ose juridikë në vendin ku ai person juridik ose shoqatë personash fizikë ose juridikë kryen aktivitete ZAM ose ka qendrën statutore të tij/saj;

c) struktura operohet nga një autoritet ose organ tjetër publik në vendin ku ai autoritet ose organ tjetër publik ka selinë e tij.

69. "**Shërbim digjital**" është:

a) një shërbim që e lejon konsumatorin të krijojë, përpunojë, ruajë ose aksesojë të dhëna në formë digjitale; ose

b) një shërbim që lejon ndarjen e të dhënave në formë digjitale, të ngarkuara ose të krijuara nga konsumatori ose përdoruesit e tjerë të atij shërbimi, ose çdo ndërveprim tjetër me këto të dhëna.

70. "**Shërbim financiar**" është çdo shërbim me natyrë bankare, kredie, sigurimi, pensioni privat, investimi financiar apo pagese.

71. "**Shkelje në një shtet tjetër**" është çdo veprim ose mosveprim në kundërshtim me kuadrin ligjor që mbron interesat e konsumatorëve, i cili ka dëmtuar, dëmton ose ka gjasa të dëmtojë interesat kolektivë të konsumatorëve që qëndrojnë në Shqipëri, kur në atë shtet:

a) ka filluar ose ka ndodhur veprimi ose mosveprimi;

b) është i vendosur tregtari përgjegjës për veprimin ose mosveprimin;

c) gjenden provat ose asetet e tregtarit lidhur me veprimin ose mosveprimin.

72. "**Shitje promocionale**" është shitja e një sasie të caktuar malli të një prodhuesi në një vend dhe në një kohë të veçantë, me një çmim më të ulët se çmimi i mallit në shitje të rregullt.

73. "**Shpërndarës (distributor)**" është çdo tregtar në rrjedhën apo zinxhirin e furnizimit, përveç prodhuesit ose importuesit, që bën të disponueshëm një produkt në treg.

74. "**Tregtar**" është çdo person fizik ose juridik, privat ose publik, i cili vepron vetë ose me përfaqësim (nëpërmjet një personi tjetër që vepron në emër apo për llogari të tij), për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, për llojet e marrëdhënieve që parashikohen nga ky ligj. Terma të tjerë, si: shitësi, furnizuesi, shpërndarësi (distributori), prodhuesi hyjnë në këtë kategori subjekti, në kuptim në këtij ligji.

75. "**Vendim transaksional**", në kuptimin e vendimmarrjes për ndërveprim tregtar, në këtë ligj referuar edhe si "transaksion", është çdo shfaqje vullneti apo çdo vendim i marrë nga konsumatori, lidhur me faktin nëse do të blejë, si dhe në çfarë kushtesh do të blejë, do të kryejë pagesën, plotësisht ose pjesërisht, do të mbajë apo do të heqë dorë nga një produkt, si dhe nëse do të ushtrojë ndonjë të drejtë kontraktore lidhur me produktin, pavarësisht nëse vendimi konsiston në një veprim apo në mosveprim. Në këtë ligj termi "transaksion" përdoret edhe në kuptimin që ka veprimi juridik, kontrata apo marrëveshja, sipas Kodit Civil, qoftë kur realizohet nga konsumatori apo tregtari.

76. “**Vendosje në treg**” është vënia në qarkullim nëpërmjet bërjes së disponueshme për herë të parë në tregun shqiptar.

77. “**Zotërues i kodit**” është çdo subjekt, përfshirë një tregtar ose një grup tregtarësh, i cili është përgjegjës për hartimin e rishikimin e një kodi sjelljeje dhe/ose për mbikëqyrjen e zbatimit të tij nga personat që janë angazhuar të veprojnë në përputhje me të.

78. “**Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes (ZAM)**” është tërësia e rregullave dhe e procedurave në pajtim me këtë ligj, që shërben për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, sipas pikës 1 të nenit 177 të këtij ligji, referuar edhe si procedura ZAM.

79. “**Zinxhiri i furnizimit**” janë të gjitha veprimtaritë dhe proceset paraprake në kuadër të zinxhirit të vlerës së produktit, deri në momentin kur produkti i dorëzohet konsumatorit.

80. “**Zinxhiri i vlerës**” janë të gjitha veprimtaritë dhe proceset që bëjnë pjesë në ciklin e jetës së një produkti, si dhe në rifabrikimin e mundshëm të tij.

81. “**Zyrë e vetme koordinimi**” është autoriteti publik i caktuar si përgjegjës për koordinimin e bashkëpunimit, ndihmës së ndërsjellë, hetimeve administrative dhe veprimeve të përbashkëta, si dhe masave parandaluese dhe zbatuese në mbrojtje të së drejtës së konsumatorit.

Neni 6
Interpretimi i termave

Termat e përdorur në këtë ligj konsiderohen se përfshijnë si gjininë mashkullore, ashtu edhe gjininë femërore, sikurse njëjësi përfshin shumësin dhe anasjelltas.

Neni 7
Të drejtat e konsumatorëve

Të drejtat bazë të konsumatorëve, janë:

1. E drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës.
2. E drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë.
3. E drejta e ankimit.
4. E drejta për dëmshpërblim.
5. E drejta e edukimit.
6. E drejta e marrjes së informacionit.
7. E drejta e përdorimit të shërbimeve publike.
8. E drejta e mbrojtjes ligjore.
9. E drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.
10. E drejta e trajtimit të barabartë të konsumatorëve pavarësisht gjinisë, sipas legjislacionit në fuqi që rregullon fushën për mbrojtjen nga diskriminimi.

PJESA II

PRAKTIKAT TREGTARE TË BIZNESIT KUNDREJT KONSUMATORIT

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 8
Kërkesat e sigurisë së përgjithshme

1. Tregtarët janë të detyruar të vendosin në treg vetëm mallra të sigurt, sipas legjislacionit në fuqi për sigurinë e përgjithshme, kërkesat thelbësore dhe vlerësimin e konformitetit të produkteve joushqimore.

2. Prodhuesi është përgjegjës për dëmin e shkaktuar nga të metat e produktit të tij, sipas legjislacionit në fuqi.

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

a) karakteristikat e shërbimit;

b) efektin e shërbimit mbi mallrat dhe shërbimet e tjera;

c) paraqitjen e shërbimeve, paralajmërimet ose informacionin në lidhje me shërbimet;

ç) kategoritë e konsumatorëve të rrezikuar kur përdorin shërbimin, veçanërisht fëmijët dhe të moshuarit;

d) rreziqet e mundshme që mund të shkaktojë shërbimi, nëse nuk përdoret siç duhet.

Neni 9
Detyrimi i përgjithshëm i informimit të konsumatorit

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

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

a) natyrën, identitetin e prodhuesit, çmimin, cilësinë, sasinë, dobinë, origjinën, afatin e përdorimit, mënyrën e prodhimit e të përdorimit, mënyrën e mirëmbajtjes dhe garancinë e produkteve. Kur origjina e produktit është nga një vend anëtar i Bashkimit Evropian, nuk është e detyrueshme të tregohet vendi specifik i origjinës;

b) rreziqet që lidhen me produktet, kur këto rreziqe nuk janë të kuptueshme pa paralajmërimin përkatës;

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

3. Rregulla të hollësishëm për informimin e konsumatorëve përcaktohen sipas këtij ligji dhe ligjeve të posaçme.

Neni 10
Detyrimi i gjuhës

Të gjitha të dhënat dhe informacionet më të domosdoshme për produktin, përfshirë mesazhet e publicitetit, duhet të jenë në gjuhën shqipe, çka nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm të gjuhëve të tjera dhe, kur është e përshtatshme, të përdorimit të mjeteve të tjera, si disenjo të kuptueshme, simbole dhe piktograme. Bëjnë përjashtim sloganet ose pjesë të tyre, të cilat lejohet të shprehen edhe në një gjuhë tjetër.

Neni 11
Etiketimi

1. Shitësit janë të detyruar të sigurojnë që në mallrat për shitje të jenë të shënuara në gjuhën shqipe, dukshëm dhe kuptueshëm, pa përjashtuar mundësinë e përdorimit të njëkohshëm të gjuhëve të tjera:

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

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

2. Rregulla të hollësishëm parashikohen sipas legjislacionit të posaçëm në fuqi.

Neni 12
Treguesi i çmimit

1. Çdo mall që i ofrohet konsumatorit tregon çmimin e shitjes dhe çmimin për njësi. Kur çmimi për njësi është i njëjtë me çmimin e shitjes së mallit, mjafton të tregohet vetëm çmimi i shitjes.

2. Pika 1 e këtij neni nuk zbatohet, për:

a) mallra të furnizuar gjatë kryerjes së një shërbimi;

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

3. Për produktet e shitura në sasi, vetëm çmimi për njësi tregohet.

4. Çdo publicitet që përmend çmimin e shitjes së mallit duhet të tregojë edhe çmimin për njësi.

5. Treguesi i çmimit të shitjes dhe i çmimit për njësi duhet të jetë i padyshimtë, lehtësisht i dallueshëm e qartësisht i lexueshëm.

6. Çmimi për njësi i referohet një sasie të deklaruar sipas dispozitave kombëtare dhe atyre të Bashkimit Evropian në fuqi. Kur dispozitat kombëtare ose të Bashkimit Evropian kërkojnë tregimin e peshës neto dhe të peshës neto të kulluar për

produkte të caktuara të parapaketuara, është e mjaftueshme të tregohet çmimi për njësi i peshës neto të kulluar.

7. Për qëllime të treguesit të çmimit dhe të uljes së çmimit, “tregtar” është çdo person fizik ose juridik që shet ose ofron për shitje mallra në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare ose profesionale.

Neni 13
Ulja e çmimit

1. Çdo njoftim për ulje çmimi tregon çmimin pararendës të aplikuar nga tregtari për një periudhë kohe të caktuar, përpara aplikimit të kësaj uljeje të çmimit.

2. Çmimi pararendës është çmimi më i ulët i aplikuar nga tregtari gjatë një periudhe kohe jo më të shkurtër se 30 ditë përpara aplikimit të uljes së çmimit.

3. Për mallrat që prishen ose skadojnë shpejt çmimi pararendës është çmimi më i ulët i aplikuar nga tregtari gjatë periudhës që këto mallra kanë qenë të ofruara për shitje menjëherë përpara uljes së çmimit.

4. Kur malli është vendosur në treg për më pak se 30 ditë, tregohet çmimi pararendës më i ulët i aplikuar nga tregtari gjatë kësaj periudhe.

5. Kur ulja e çmimit rritet në mënyrë progresive, çmimi i pararendës mund të jetë çmimi pa ulje përpara aplikimit të parë të uljes së çmimit.

Neni 14
Ambalazhimi i mallit

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

Neni 15
Ekspozimi i të dhënave të tregtarit

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

2. Në tregjet fizike të organizuara në ambiente të hapura, detyrimet e përmendura në pikën 1 të këtij neni përcaktohen nga organet e njësive të qeverisjes vendore dhe të dhënat e mësipërme vendosen në hyrje të tregut.

Neni 16
Dokumenti i njohur ligjor

1. Tregtarët janë të detyruar t’i japin konsumatorit kupon tatimor/faturë tatimore për produktin e shitur ose të furnizuar. Ky dokument i lejon konsumatorit të verifikojë shumën e llogaritur për sasinë e produkteve të shitura ose të furnizuara.

2. Konsumatori është i detyruar të marrë kupon tatimor/faturë tatimore apo çdo dokument, qoftë edhe elektronik, të njohur nga legjislacioni fiskal në fuqi.

Neni 17

Mënyra e faturimit dhe detyrimet e tregtarit në sektorët me interes të përgjithshëm ekonomik

1. Mënyra e faturimit nga tregtari në sektorët me interes të përgjithshëm ekonomik rregullohet nga ligjet e posaçme në secilën fushë.

2. Të gjitha shërbimet ndaj konsumatorit për hartimin dhe dorëzimin e faturave janë pa pagesë.

3. Tregtari garanton siguri, cilësi dhe vazhdueshmëri të shërbimeve. Përgjegjësia e tij rregullohet nga ligjet e posaçme në fuqi. Për aspekte të parregulluara nga ligjet e posaçme zbatohet ky ligj dhe Kodi Civil.

Neni 18

Ankesa me shkrim

1. Tregtari siguron mundësinë që konsumatori të paraqesë një ankesë me shkrim në ambientet fizike ose virtuale të ushtrimit të veprimtarisë, me postë ose nëpërmjet postës elektronike.

2. Tregtari lejon gjithashtu paraqitjen e ankesës nëpërmjet mjeteve të tjera të komunikimit elektronik që mundësojnë ruajtjen e përmbajtjes dhe të kohës së komunikimit në një medium të qëndrueshëm.

3. Tregtari konfirmon, me shkrim dhe pa vonesë të panevojshme, marrjen e ankesës së paraqitur, sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, nëpërmjet postës, postës elektronike ose sipas mënyrës së parashikuar, sipas pikës 2 të këtij neni, nëse është lejuar paraqitja e ankesës nëpërmjet mjeteve të tjera të komunikimit elektronik.

4. Tregtari afishon në mënyrë të dukshme, të qartë dhe të lexueshme njoftimin për mënyrën e paraqitjes së ankesës me shkrim, sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, në ambientet e ushtrimit të veprimtarisë dhe, nëse ka, në faqen zyrtare të internetit.

5. Përveç detyrimeve të parashikuara sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, tregtari që ofron shërbime me interes të përgjithshëm ekonomik është i detyruar të afishojë në mënyrë të dukshme njoftimin për mënyrën e paraqitjes së ankesës me shkrim në dokumentin e njohur ligjor të lëshuar për konsumatorin.

6. Tregtari u përgjigjet me shkrim ankesave të paraqitura sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni nëpërmjet postës, postës elektronike ose sipas mënyrës së përcaktuar në pikën 2 të këtij neni, brenda 15 ditëve kalendarike nga dita e marrjes së tyre, në përputhje me njoftimin për mënyrën e paraqitjes së ankesës me shkrim, sipas pikës 4 të këtij neni, duke përcaktuar qartë nëse e pranon ose jo si të bazuar ankesën e konsumatorit.

7. Kur mosmarrëveshja ndërmjet konsumatorit e tregtarit, të vendosur në territorin e Republikës së Shqipërisë, nuk zgjidhet pas paraqitjes së ankesës nga

konsumatori drejtpërdrejt tek tregtari, tregtari detyrohet t'i vërë në dispozicion konsumatorit informacionin e përcaktuar në nenin 193 të këtij ligji. Ky informacion jepet me letër ose në një medium të qëndrueshëm komunikimi.

8. Tregtari mban regjistër të ankesave me shkrim të konsumatorëve, të paraqitura sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, në një medium të qëndrueshëm, për një afat prej një viti nga data e marrjes së tyre.

KREU II
PRAKTIKAT E PADREJTA TREGTARE

SEKSIONI 1
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 19
Fusha e zbatimit

1. Ky kre zbatohet për praktikat tregtare të padrejta të tregtarit ndaj konsumatorit, siç parashikohet në nenin 20 të këtij ligji, para, gjatë dhe pas një transaksioni tregtar në lidhje me një produkt.

2. Ky kre zbatohet pa cenuar legjislacionin në fuqi dhe normat juridike të Bashkimit Evropian që lidhen me aspekte të shëndetit dhe të sigurisë së produkteve.

3. Në rast konflikti ndërmjet dispozitave të këtij ligji dhe dispozitave të tjera të legjislacionit në fuqi ose normave juridike të Bashkimit Evropian, që rregullojnë aspekte të veçanta të praktikave tregtare të padrejta, këto të fundit kanë përparësi dhe zbatohen për këto aspekte të veçanta.

4. Ky kre zbatohet pa cenuar rregullat që përcaktojnë juridiksionin dhe kompetencën e gjykatave.

5. Ky kre zbatohet pa cenuar kushtet për vendosjen ose regjimet e autorizimit apo kodet deontologjike të sjelljes, ose norma të tjera të posaçme, që rregullojnë profesionet e rregulluara, me qëllim ruajtjen e standardeve të larta të integritetit profesional, të cilat, në përputhje me të drejtën e Bashkimit Evropian dhe me legjislacionin në fuqi, detyrojnë profesionistët.

6. Përjashtohen nga zbatimi i këtij kreu çështjet e rregulluara nga ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative në fuqi, që lidhen me certifikimin dhe tregimin e shkallës së pastërtisë së artikujve prej metalesh të çmuara.

7. Për qëllimet e këtij kreu, "konsumator" është çdo person fizik që, në praktikat tregtare të mbuluara nga ky kre, vepron për qëllime jashtë tregtisë, biznesit, zanatit ose profesionit të tij.

Neni 20
Kuptimi i praktikave të padrejta tregtare

1. Praktikat e padrejta tregtare janë të ndaluara.

2. Një praktikë tregtare vlerësohet e padrejtë, kur:

a) është në kundërshtim me kërkesat e përkujdesjes profesionale; dhe

b) deformon ose ka gjasa të deformojë materialisht sjelljen ekonomike, në lidhje me produktin, të konsumatorit mesatar, të cilit i drejtohet ose që ndikohet prej saj, ose të anëtarit mesatar të grupit, kur praktika tregtare i drejtohet një grupi të caktuar konsumatorësh.

3. Praktikat tregtare që kanë gjasa të deformojnë sjelljen ekonomike vetëm të një grupi konsumatorësh, qartësisht të identifikueshëm, të cilët janë veçanërisht të ndjeshëm ndaj praktikës ose produktit si pasojë e dobësisë së tyre mendore apo fizike, moshës apo prirjes për të besuar lehtësisht, në një mënyrë të cilën tregtari pritet në mënyrë të arsyeshme ta parashikojë, vlerësohen nga këndvështrimi i konsumatorit të nivelit mesatar të këtij grupi.

4. Bëjnë përjashtim rastet e praktikave normale dhe legjitime të publiciteteve, në të cilat bëhen formulime të ekzagjeruara ose formulime që nuk duhen kuptuar tekstualisht.

5. Praktikat tregtare vlerësohen të padrejta veçanërisht kur:

a) janë çorientuese, sipas neneve 21–27 të këtij ligji; ose

b) janë agresive, sipas neneve 28–29 të këtij ligji.

6. Në vlerësimin e një praktike tregtare si të padrejtë, sipas këtij neni, cilësohen si rrethana rënduese rastet kur praktika çorientuese ose agresive e shitjes ose e marketingut është kryer:

a) gjatë një vizite të tregtarit në banesën e konsumatorit, pa kërkesën e shprehur të këtij të fundit;

b) gjatë një ekskursioni të organizuar nga tregtari me qëllim ose efekt promovimin apo shitjen e produkteve te konsumatori.

7. Neni 33 i këtij ligji përmban një listë shteruese të atyre praktikave tregtare, të cilat konstatohen në të gjitha rrethanat si të padrejta.

SEKSIONI 2
PRAKTIKA TREGTARE ÇORIENTUESE

Neni 21
Veprime çorientuese

1. Një praktikë tregtare vlerësohet si çorientuese, kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë.

2. Vlerësohet si çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrojë konsumatorin mesatar, edhe sikur informacioni të jetë faktikisht korrekt për një ose për më shumë prej elementeve të mëposhtme:

a) ekzistenca ose natyra e produktit;

b) karakteristikat kryesore të produktit, siç janë: disponueshmëria, dobishmëria, rreziqet, ekzekutimi, përbërja, karakteristikat sociale ose mjedisore, aksesorët, aspektet që kontribuojnë në ekonominë qarkulluese, të tilla si: jetëgjatësia,

riparueshmëria ose riciklueshmëria, ndihma ndaj klientit pas shitjes dhe trajtimi i ankesave, metoda dhe data e prodhimit ose e ofrimit, dorëzimi, përshtatshmëria për qëllimin përkatës, përdorimi, sasia, specifikimi, origjina gjeografike ose tregtare, ose rezultatet që priten nga përdorimi i tij apo rezultatet dhe veçoritë materiale të testeve ose kontrolleve të kryera mbi produktin;

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

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

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

dh) natyra, atributet dhe të drejta të tregtarit ose të agjentit të tij, siç janë identiteti dhe pasuritë e tregtarit, kualifikimi, statusi, miratimi, aderimi ose lidhja dhe zotërimi nga ana e tij i të drejtave industriale, tregtare apo pronësisë intelektuale ose çmime dhe lëvdata të fituara prej tij;

e) të drejtat e konsumatorit, përfshirë ato të zëvendësimit dhe riparimit në kontratën e shitjes sipas këtij ligji, ose rreziqet që konsumatori mund të hasë.

3. Në secilin rast të parashikuar sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, praktika tregtare vlerësohet si çorientuese nëse shkakton ose ka mundësi të shkaktojë marrjen e një vendimi transaksional nga ana e konsumatorit, të cilin, përndryshe, ai nuk do ta kishte marrë.

Neni 22

Raste të veçanta të veprimeve çorientuese

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

a) çdo formë tregtimi të një produkti, përfshirë publicitetin krahasues që krijon konfuzion me çfarëdo produkti, marke tregtare, emërtimi tregtar ose shenjë tjetër dalluese e një konkurrenti;

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

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

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

c) çdo tregtim të një malli brenda vendit, si identik me një mall të tregtuar në shtete anëtare të Bashkimit Evropian, ndërkohë që ai mall ka përbërje ose karakteristika thelbësisht të ndryshme, përveç rasteve kur justifikohet nga faktorë legjitimë dhe objektivë;

ç) bërjen e një deklarate mjedisore lidhur me performancën e ardhshme mjedisore pa angazhime të qarta, objektive, të disponueshme për publikun dhe të

verifikueshme, të përcaktuara në një plan zbatimi të detajuar e realist, që përfshin objektiva të matshëm dhe me afate të qarta dhe elemente të tjera përkatëse të nevojshme për të mbështetur zbatimin e tij, siç është alokimi burimeve, dhe që verifikohet rregullisht nga një palë e tretë, ekspert i pavarur, gjetjet e të cilit u vihen në dispozicion konsumatorëve;

d) dobitë publicitare për konsumatorët që janë të parëndësishme dhe nuk rezultojnë nga veçoritë e produktit ose biznesit.

Neni 23

Informacion i mangët çorientues

1. Një praktikë tregtare vlerësohet si çorientuese kur, në kontekstin faktik, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, si dhe kufizimet e mjeteve të komunikimit, jep të mangët (ometon) informacionin material që i nevojitet konsumatorit mesatar, sipas kontekstit, për të marrë një vendim transaksional të informuar dhe, në këtë mënyrë, shkakton apo ka gjasa të shkaktojë që konsumatori mesatar të marrë një vendim transaksional, të cilin, përndryshe, nuk do ta kishte marrë.

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

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

4. Vlerësohet si informacion material edhe çdo kriter informimi i kërkuar nga ky ligj dhe legjislacioni në fuqi apo e drejta e Bashkimit Evropian në lidhje me komunikimet tregtare, përfshirë publicitetin ose tregtimin, një listë joezauruese e të cilave shtrihet në fushën e sigurimeve, tregjeve financiare, tregtisë elektronike, barnave farmaceutike për përdorim njerëzor dhe të tjera. Kjo listë është paraqitur në shtojcën III të këtij ligji.

Neni 24

Informacioni material në ftesën për blerje

Në rastin e një ftese për blerje, nëse kjo nuk është e qartë nga konteksti, vlerësohet si material informacioni i mëposhtëm:

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

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

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

ç) marrëveshjet për pagesat, dorëzimin dhe përmbushjen e detyrimit, nëse devijojnë nga kërkesat e përkujdesjes profesionale;

d) ekzistencën e të drejtës së tërheqjes ose anulimit për produktet dhe veprimet juridike që e përfshijnë një të drejtë të tillë;

dh) për produktet e ofruara në platformat e tregtisë *online*, nëse pala e tretë, që ofron produktet, është një tregtar ose jo, bazuar në deklaratën që ajo palë e tretë i ka bërë ofruesit të platformës së tregtisë *online.*

Neni 25

Informacioni material në faqe *online*

1. Kur konsumatorëve u jepet mundësia të kërkojnë produkte të ofruara nga tregtarë të ndryshëm ose nga konsumatorë të tjerë në faqet *online*, përmes një kërkimi të bazuar në fjalë kyçe, fraza ose të dhëna të tjera, kërkohet transparencë sipas përcaktimeve të pikave 2 e 3 të këtij neni, lidhur me renditjen e rezultateve të kërkimit, pavarësisht se ku kryhet veprimi juridik në përfundim të këtij kërkimi.

2. Në këto raste, përbën informacion material:

a) informacioni i përgjithshëm mbi parametrat kryesorë që përcaktojnë renditjen e produkteve, të cilat i paraqiten konsumatorit si rezultat i kërkimit; dhe

b) informacioni mbi rëndësinë relative të këtyre parametrave përkundër parametrave të tjerë.

3. Informacioni material, sipas pikës 2 të këtij neni, vihet në dispozicion në një seksion të veçantë të ndërfaqes *online*, i cili është drejtpërdrejt dhe lehtësisht i aksesueshëm nga faqja ku shfaqen rezultatet e kërkimit.

4. Pikat 1 deri në 3 të këtij neni nuk zbatohen ndaj ofruesve të motorëve të kërkimit *online*, sipas të njëjtave përcaktime të pikës 6, të nenit 2 të rregullores (BE) 2019/1150, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit. Kërkesa të detajuara për zbatimin e praktikave të ndershme dhe transparente nga ndërmjetësit e ofrimit të shërbimeve *online* dhe ofruesit e motorëve të kërkimit *online* rregullohen në përputhje me legjislacionin e Bashkimit Evropian dhe me legjislacionin kombëtar në fuqi.

Neni 26

Besueshmëria e përshtypjeve të konsumatorëve

Kur tregtari ofron akses në përshtypjet e konsumatorëve për produktet, informacioni për këtë fakt dhe për mënyrën se si sigurohet tregtari që përshtypjet e publikuara vijnë nga konsumatorë që e kanë përdorur ose blerë realisht produktin konsiderohet si material.

Neni 27

Informimi për shërbimet e krahasimit të produkteve

1. Kur një tregtar ofron një shërbim, që krahason produkte dhe i jep konsumatorit informacion për karakteristikat mjedisore ose sociale të produkteve ose për aspekte që lidhen me ekonominë qarkulluese, si jetëgjatësia, riparueshmëria apo riciklueshmëria e produkteve, ose informacion për furnizuesit përkatës të atyre produkteve, ai duhet të sigurojë transparencë të mjaftueshme lidhur me bazën e krahasimit të ofruar.

2. Në kushtet e pikës 1 të këtij neni, konsiderohet si informacion material, ai për:

a) metodën e krahasimit të produkteve;

b) produktet që janë objekt i krahasimit;

c) furnizuesit e produkteve që krahasohen; si dhe

d) masat e marra nga tregtari për të përditësuar informacionin e dhënë.

SEKSIONI 3

PRAKTIKA TREGTARE AGRESIVE

Neni 28

Kuptimi

Një praktikë tregtare vlerësohet si agresive kur, në kontekstin konkret, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, ajo nëpërmjet ngacmimit, kanosjes, përfshirë ushtrimin e dhunës fizike, ose ndikimit të tepruar, dobëson ndjeshëm apo ka mundësi të dobësojë ndjeshëm lirinë e zgjedhjes ose të sjelljes së konsumatorit mesatar për produktin dhe, për rrjedhojë, e shtyn ose ka gjasa ta shtyjë konsumatorin të marrë një vendim transaksional, të cilin, përndryshe, nuk do ta kishte marrë.

Neni 29

Përdorimi i ngacmimit, kanosjes dhe ndikimit të tepruar

Për të vendosur nëse një praktikë tregtare përdor ngacmimin, kanosjen ose ndikimin e tepruar, merren parasysh:

a) koha, vendndodhja, natyra apo kohëzgjatja e saj;

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

c) shfrytëzimi nga ana e tregtarit e çfarëdo fatkeqësie të konsumatorit apo rrethane të përmasave të ngjashme, për të cilat tregtari është në dijeni, me qëllim

që të dobësojë gjykimin e konsumatorit dhe të ndikojë në vendimin e tij për produktin;

ç) çdo pengesë e vështirë ose e shpërpjesëtuar jokontraktore, e vendosur nga tregtari, kur një konsumator dëshiron të ushtrojë të drejta sipas kontratës, përfshirë të drejtat e zgjidhjes së kontratës apo të këmbimit me një produkt tjetër ose tregtar tjetër;

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

SEKSIONI 4
MJETET VULLNETARE DHE JURIDIKE TË MBROJTJES

Neni 30
Kodet e sjelljes dhe mekanizmat vullnetarë të kontrollit

1. Dispozitat e këtij kreu nuk pengojnë krijimin e funksionimin e mekanizmave vullnetarë të kontrollit të praktikave të padrejta tregtare nga zotëruesit e kodeve të sjelljes dhe nxisin pjesëmarrjen e tyre në mbikëqyrjen e pajtueshmërisë me këto kode.

2. Personat ose organizatat e përcaktuara në këtë ligj mund t'u drejtohen këtyre mekanizmave, përveç rasteve kur ndjekin procedura gjyqësore ose administrative për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

3. Përdorimi i këtyre mekanizmave vullnetarë nuk zëvendëson e nuk pengon ushtrimin e së drejtës për t'iu drejtuar gjykatave ose autoriteteve administrative, sipas dispozitave të këtij ligji.

Neni 31
Mbrojtja juridike ndaj praktikave të padrejta

1. Në rast të përdorimit të një praktike tregtare të padrejtë, konsumatori i dëmtuar ka të drejtë të kërkojë, sipas këtij ligji, Kodit Civil, Kodit të Procedurës Civile ose legjislacionit të posaçëm:

a) shpërblimin për dëmin e shkaktuar;

b) uljen e çmimit;

c) zgjidhjen e kontratës.

2. Në vlerësimin e masës dhe pasojave të zbatimit të të drejtave të përcaktuara sipas pikës 1 të këtij neni, merren parasysh serioziteti dhe natyra e praktikës tregtare të padrejtë, dëmi i shkaktuar konsumatorit dhe çdo rrethanë tjetër përkatëse.

3. Zbatimi i pikave 1 dhe 2 të këtij neni nuk cenon përdorimin e mjeteve të tjera juridike të disponueshme për konsumatorin, sipas këtij ligji ose legjislacionit në fuqi, përfshirë ato në lidhje me padrejtësinë e kushteve kontraktore, pavlefshmërinë ose anulueshmërinë e veprimeve juridike të kryera nga konsumatori apo të drejta të tjera kontraktore apo jashtëkontraktore.

Neni 32
Barra e provës

1. Për sa i përket saktësisë së deklaratave faktike që lidhen me praktikat tregtare barra e provës i takon tregtarit.

2. Në rast se AKMK-ja ka konstatuar një praktikë tregtare si të padrejtë, ky fakt prezumohet i provuar, kur konsumatori zgjedh të kërkojë mbrojtje gjyqësore.

SEKSIONI 5
PALIGJSHMËRIA E PRAKTIKAVE TË PADREJTA NË ÇDO RRETHANË

Neni 33
Praktikat tregtare të padrejta

A. Praktika tregtare çorientuese janë:

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

2. Përdorimi i një marke të besueshme, marke cilësie apo i një marke të njëvlershme, pa autorizimin ose licencën e nevojshme, sipas legjislacionit në fuqi për markat.

3. Shfaqja e një etikete të qëndrueshmërisë, që nuk bazohet në një skemë certifikimi ose që nuk është krijuar nga autoritetet publike.

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

5. Pretendimi se një tregtar (përfshirë edhe praktikat e tij tregtare) ose një produkt është miratuar, mbështetur ose autorizuar nga një organizëm publik apo privat, kur nuk është e vërtetë, ose ngritja e një pretendimi të tillë pa respektuar kushtet e miratimit, të mbështetjes apo të autorizimit.

6. Bërja e një pretendimi mjedisor të përgjithshëm, për të cilin tregtari nuk është në gjendje të demonstrojë një performancë të shkëlqyer mjedisore të njohur në lidhje me deklaratën.

7. Bërja e një pretendimi mjedisor në lidhje me produktin në tërësi ose me biznesin në tërësi të tregtarit, kur ai ka të bëjë vetëm me një aspekt të caktuar të produktit ose me një aktivitet specifik të biznesit të tregtarit.

8. Pretendimi, bazuar në kompensimin e emetimeve të gazeve me efekt serrë, se një produkt ka një ndikim neutral, të reduktuar ose pozitiv në mjedis për sa u përket emetimeve të gazeve me efekt serrë.

9. Bërja e një ftese për të blerë produkte me një çmim të specifikuar, pa bërë të ditur ekzistencën e ndonjë dyshimi të arsyeshëm që tregtari mund të ketë për të besuar se nuk do të jetë në gjendje t'i ofrojë vetë për furnizim ose t'i sigurojë, nëpërmjet një tregtari tjetër për furnizim, këto produkte ose produkte ekuivalente

me atë çmim, për një afat dhe në sasi që janë të arsyeshme, duke marrë parasysh natyrën e produktit, shkallën e publicitetit dhe çmimin e ofruar (publicitet joshës).

10. Bërja e një ftese për blerje produkti me çmim të specifikuar dhe më pas:

a) refuzimi për t'i treguar konsumatorit artikullin e reklamuar; ose

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

c) ekspozimi i një mostre me të meta për këtë artikull, me synimin që të promovojë një produkt tjetër.

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

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

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

14. Paraqitja e të drejtave që konsumatorit i njihen nga ligji, si një tipar i veçantë i ofertës së tregtarit.

15. Prezantimi i kërkesave të vendosura me ligj për të gjitha produktet brenda kategorisë përkatëse të produkteve në tregun e brendshëm si një tipar dallues i ofertës së tregtarit.

16. Përdorimi i përmbajtjes editoriale në media për të promovuar një produkt, kur tregtari ka paguar për promovimin, pa e bërë këtë të qartë në përmbajtje ose nëpërmjet fotove apo tingujve qartësisht të identifikueshëm nga ana e konsumatorit *(advertorial*).

17. Ofrimi i rezultateve të kërkimit si përgjigje ndaj një kërkimi *online* të konsumatorit, pa zbuluar në mënyrë të qartë reklamat e paguara ose pagesat e bëra posaçërisht për t'i renditur produktet më lart në rezultatet e kërkimit.

18. Deklarimi materialisht i pasaktë për natyrën apo shkallën e rrezikut ndaj sigurisë personale të konsumatorit ose familjes së tij, në rast se konsumatori nuk e blen produktin.

19. Promovimi i një produkti të ngjashëm me një produkt të bërë nga një tregtar i veçantë në një mënyrë të atillë që, qëllimisht, të çorientojë konsumatorin që ai të besojë se produkti është bërë nga i njëjti tregtar, kur kjo nuk është në të vërtetë.

20. Themelimi, operimi ose promovimi i një skeme piramidale, ku një konsumator paguan për të pasur mundësinë e përfitimit të një shpërblimi që rrjedh kryesisht nga përfshirja e konsumatorëve të tjerë në skemë sesa nga shitja apo konsumi i produkteve.

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

22. Pretendimi se produktet kanë aftësi të lehtësojnë fitimin në lojërat e fatit.

23. Pretendimi i rremë se një produkt ka aftësi të kurojë sëmundje, mosfunksionim apo deformim të organeve.

24. Përçimi i informacionit materialisht të pasaktë për kushtet e tregut ose për mundësitë e gjetjes së produktit, me synimin e nxitjes së konsumatorit të blejë produktin në kushte më pak të favorshme sesa kushtet normale të tregut.

25. Pretendimi në një praktikë tregtare se do të ofrohet konkurs ose lojë promocionale me çmime, pa e dhënë në të vërtetë këtë çmim apo ndonjë ekuivalent të arsyeshëm.

26. Përshkrimi i një produkti si “gratis”, “falas”, “pa pagesë” ose në një mënyrë të ngjashme, kur konsumatorit i duhet të paguajë sadopak përmbi koston e paevitueshme të përgjigjes ndaj praktikës tregtare, si dhe pagesës për dërgesën apo marrjen e artikullit.

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

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

29. Krijimi i përshtypjes së rreme se shërbimi pas shitjes për një produkt është i disponueshëm në një shtet tjetër, përveç atij në të cilin shitet produkti.

30. Rishitja e biletave të eventeve për konsumatorët, nëse tregtari i ka blerë ato duke përdorur mjete të automatizuara për të shmangur çdo kufizim të vendosur për numrin e biletave që një person mund të blejë ose çdo rregull tjetër të zbatueshëm për blerjen e biletave.

31. Deklarimi se përshtypjet për një produkt janë dhënë nga konsumatorët që e kanë përdorur ose blerë realisht produktin, pa marrë asnjë hap të arsyeshëm ose proporcional për të kontrolluar nëse ato përshtypje vijnë nga këta konsumatorë.

32. Autorizimi, ngarkimi i një personi fizik ose juridik tjetër ose dorëzimi tek ai të japë përshtypje ose rekomandime të rreme ose paraqitja e rreme e përshtypjeve të konsumatorëve ose e rekomandimeve shoqërore, me qëllimin për të promovuar një produkt (situatë që ndodh kryesisht *online*).

33. Fshehja e informacionit nga konsumatorët për faktin se një përditësim *software*-ik do të ndikojë negativisht në funksionimin e mallrave me elemente digjitale ose në përdorimin e përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale.

34. Prezantimi i një përditësimi *software*-ik si të domosdoshëm, kur ai thjesht përmirëson veçoritë funksionale.

35. Çdo komunikim tregtar në lidhje me një mall që përmban një veçori që kufizon jetëgjatësinë e tij dhe informacioni mbi veçorinë dhe efektet e saj në jetëgjatësinë e mallit i është vënë në dispozicion tregtarit.

36. Deklarimi i rremë se, në kushte normale përdorimi, një mall ka një jetëgjatësi të caktuar për sa i përket kohës ose intensitetit të përdorimit.

37. Prezantimi i një malli sikur e lejon riparimin, kur ai nuk e lejon.

38. Nxitja e konsumatorit për të zëvendësuar ose për t'u rifurnizuar me materialet e konsumit të një malli më herët sesa është e nevojshme për arsye teknike.

39. Fshehja e informacionit në lidhje me dëmtimin e funksionalitetit të një malli, kur përdoren materiale konsumi, pjesë këmbimi ose aksesorë, që nuk janë ofruar nga prodhuesi origjinal ose deklarimi i rremë se do të ndodhë ky dëmtim.

B. Praktika tregtare agresive janë:

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

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

3. Bërja e kërkesave të vazhdueshme dhe të padëshiruara nëpërmjet telefonit, faksit, *email*-it ose mjeteve të tjera të komunikimit në distancë, me përjashtim të rasteve dhe brenda shtrirjes së justifikueshme për zbatimin e një detyrimi kontraktor. Kjo nuk cenon kreun XIX të ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", në lidhje me ruajtjen e fshehtësisë dhe konfidencialitetit në komunikimet elektronike.

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

5. Përfshirja në një publicitet e nxitjes së drejtpërdrejtë drejtuar fëmijëve për të blerë produkte të reklamuara ose për të bindur prindërit e tyre apo persona të tjerë të rritur për të blerë produktet e reklamuara për ta.

6. Kërkimi i pagesës së menjëhershme ose të shtyrë ose i kthimit apo i ruajtjes së produkteve të ofruara nga tregtari, të cilat nuk janë kërkuar nga konsumatori.

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

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

a) nuk ka asnjë çmim apo përfitim tjetër të njëvlershëm.

b) ndërmarrja e çfarëdo veprimi për të pretenduar një çmim ose çfarëdo përfitimi tjetër të njëvlershëm është objekt i pagesës së parave nga konsumatori ose shkakton kosto.

KREU III
PUBLICITETI

Neni 34
Publicitet çorientues

1. Publicitet çorientues është çdo publicitet që në çdo mënyrë, përfshirë dhe paraqitjen e tij, mashtron ose ka mundësi të mashtrojë personat, të cilëve u adresohet ose të cilët i prek dhe, për shkak të natyrës mashtruese, ndikon ose ka mundësi të ndikojë në interesat dhe sjelljen ekonomike të konsumatorit dhe për këto arsye dëmton ose ka mundësi të dëmtojë një konkurrent.

2. Për të përcaktuar nëse një publicitet është çorientues, merren parasysh të gjitha tiparet e tij dhe veçanërisht çdo informacion që ai përfshin për:

a) karakteristikën e mallit apo shërbimit, si: disponueshmërinë, natyrën, aplikimin, përbërjen, mënyrën dhe datën e prodhimit apo të furnizimit, përshtatshmërinë me qëllimin, përdorimin, sasinë, specifikimet, origjinën gjeografike ose tregtare apo rezultatet që priten nga përdorimi i tyre ose veçoritë e rezultateve dhe të materialeve/informacioneve të testimeve ose verifikimeve/kontrolleve të kryera mbi mallrat dhe shërbimet;

b) çmimin ose mënyrën në të cilën çmimi është llogaritur dhe kushtet në të cilat furnizohen mallrat ose ofrohen shërbimet;

c) natyrën, atributet dhe të drejtat e subjektit që promovon mallrat ose shërbimet e tij, të tilla si: identiteti dhe pronësitë e tij, kualifikimet e tij dhe zotërimi nga ai i të drejtave mbi pronësinë industriale, tregtare apo intelektuale ose çmimeve a lëvdatave të fituara.

Neni 35

Publicitet krahasues

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

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

a) nuk është çorientues, sipas përcaktimeve të këtij ligji;

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

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

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

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

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

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

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

Neni 36
Përgjegjësia për publicitetin

Subjekti që promovon mallrat ose shërbimet e tij dhe agjencitë publicitare përgjigjen sipas dispozitave përkatëse të këtij ligji për publicitetin e tyre të pandershëm, çorientues ose publicitetin krahasues, kur devijon nga kërkesat e neneve 34–35 të këtij ligji. Kjo nuk përjashton përgjegjësinë e tyre sipas Kodit Civil.

Neni 37
Mekanizmat vullnetarë të kontrollit

Subjektet tregtare zotëruese të kodeve të sjelljes, duke u orientuar nga dispozitat e këtij kreu për të hartuar e rishikuar kodet e tyre, mund të ngrenë mekanizma kontrolli për publicitetin çorientues dhe krahasues, si dhe të mbikëqyrin pajtueshmërinë e sjelljes së anëtarëve të tyre me parashikimet në këtë kre, mbi baza vullnetare, duke pranuar ankesa nga tregtarë, konsumatorë, persona apo organizata të përcaktuara në këtë ligj. Ankesa e kryer sipas këtij neni nuk ndalon palët e interesuara t'u drejtohen organeve administrative apo gjyqësore.

PJESA III
KONTRATAT KONSUMATORE

TITULLI I
KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT ME KONSUMATORIN

Neni 38
Kushtet e padrejta

1. Kushti kontraktor i cili nuk është negociuar veçmas është i padrejtë, në qoftë se, kundër parimit të mirëbesimit, shkakton pabarazi të tepërt në të drejtat dhe detyrimet e palëve që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve.
2. Një kusht do të konsiderohet gjithnjë si i panegociuar veçmas, kur ai ka qenë hartuar më parë nga tregtari dhe, si pasojë, konsumatori nuk ka qenë në gjendje të ndikojë në përmbajtjen e kushtit, veçanërisht në tekstin e kontratës standarde, të formuluar më parë.
3. Në rast se disa aspekte të kushtit ose një kusht specifik kanë qenë të negociuara veçmas, nuk përjashtohet zbatimi i këtij neni te pjesa tjetër e kontratës, nëse një vlerësim i përgjithshëm i kontratës tregon se ajo është gjithsesi një kontratë standarde e formuluar më parë.

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

5. Neni 40 i këtij ligji përmban një listë treguese dhe joezauruese të kushteve, të cilat konstatohen të padrejta.

Neni 39

Rrethana me rëndësi për vlerësimin e kushtit

1. Pa përjashtuar zbatimin e nenit 43 të këtij ligji dhe mjetet e tjera të mbrojtjes juridike nga kushtet e padrejta, padrejtësia e kushtit kontraktor vlerësohet duke marrë parasysh natyrën e mallrave ose shërbimeve për të cilat është lidhur kontrata dhe duke iu referuar, në momentin e lidhjes së kontratës, të gjitha rrethanave që shoqërojnë lidhjen e saj, si dhe të gjitha kushteve të tjera të kontratës ose të një kontrate tjetër nga e cila ajo varet.

2. Vlerësimi i natyrës së padrejtë të kushteve nuk lidhet as me objektin kryesor të kontratës, as me përshtatshmërinë e çmimeve ose pagesave nga njëra anë, përkundrejt mallrave apo shërbimeve të furnizuara, për sa kohë këto kushte janë hartuar në një gjuhë të qartë e të kuptueshme.

3. Nuk vlerësohen kushtet kontraktore në kontratat standarde, të cilat reflektojnë dispozita ligjore ose rregullatore urdhëruese, si dhe ato që reflektojnë dispozita apo parime të parashikuara në konventa ndërkombëtare ku është palë Republika e Shqipërisë, veçanërisht në fushën e transportit.

Neni 40

Kushte kontraktore të padrejta

Janë, në çdo rast, kushte të padrejta në kontrata dhe konstatohen menjëherë si të pavlefshme, pa ndonjë vlerësim paraprak, të drejtat e tregtarit, kur:

1. Përjashtojnë ose kufizojnë përgjegjësinë ligjore të shitësit ose të furnizuesit, për shkak të vdekjes së konsumatorit ose dëmtimit personal të tij, si pasojë e një veprimi ose mangësie të tregtarit.

2. Përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të paarsyeshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërmbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktor, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi që mund të ketë konsumatori kundër tij.

3. E bëjnë një marrëveshje detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë.

4. Lejojnë tregtarin për të mbajtur shumën e paguar nga konsumatori, kur ky i fundit vendos për të mos e përfunduar ose përmbushur kontratën, pa parashikuar për konsumatorin marrjen e kompensimit të një shume ekuivalente nga tregtari, kur ky i fundit është pala që ndërpret kontratën.

5. I kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale.

6. Autorizojnë tregtarin të zgjidhë lirisht kontratën, kur një lehtësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit.

7. I lejojnë tregtarit të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pafurnizuara nga ai, në rast se kontrata zgjidhet nga vetë tregtari.

8. I mundësojnë tregtarit të zgjidhë kontratën pa afat, pa njoftim të arsyeshëm, me përjashtim kur ka bazë të rëndësishme për ta bërë këtë.

9. Zgjasin automatikisht një kontratë që ka një afat kohor të caktuar, kur konsumatori nuk është shprehur ndryshe, kur afati i fundit kohor që i lihet konsumatorit për të shprehur dëshirën për moszgjatje të kontratës është i paarsyeshëm.

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

11. I mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë.

12. I mundësojnë tregtarit të ndryshojë në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar.

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

14. I japin tregtarit të drejtën për të përcaktuar nëse malli ose shërbimi i ofruar është në konformitet me kontratën.

15. I japin tregtarit të drejtën ekskluzive për të interpretuar çdo kusht të kontratës.

16. Përjashtojnë ose kufizojnë detyrimin e tregtarit për të mbajtur angazhimet e marra nga agjenti i tij ose i bëjnë angazhimet e tij objekt të pajtimit me një formalitet të veçantë.

17. Detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij.

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

19. Përjashtojnë ose pengojnë të drejtën e konsumatorit të ndërmarrë veprime ligjore ose të ushtrojë çdo kompensim tjetër ligjor, veçanërisht duke i kërkuar konsumatorit të paraqesë mosmarrëveshjet ekskluzivisht në arbitrazh kur ky detyrim nuk përcaktohet nga dispozitat ligjore, duke kufizuar padrejtësisht të dhënat në dispozicion për të ose duke i ngarkuar konsumatorit barrën e provës, e cila, sipas ligjit të zbatueshëm, i bie palës tjetër të kontratës.

20. Ndryshojnë kushtet e kontratave të kredisë, veçanërisht metodën/metodologjinë e përllogaritjes së normës së interesit dhe elementet e saj, pa marrë më parë pëlqimin e konsumatorit.

Neni 41
Kriteret e transparencës

1. Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, këto duhet të hartohen gjithmonë në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme.

2. Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve.

3. Rregulli i interpretimit sipas pikës 2 të këtij neni nuk zbatohet në rastet kur subjektet ose organizatat që, sipas legjislacionit në fuqi, kanë interes të ligjshëm në mbrojtjen e konsumatorëve paraqesin kërkesë përpara gjykatës ose organit administrativ kompetent për vlerësimin e drejtësisë së kushteve kontraktore të hartuara për përdorim të përgjithshëm.

Neni 42
Efektet e kushteve të padrejta kontraktore

1. Kushti kontraktor i padrejtë është absolutisht i pavlefshëm që nga koha e lidhjes së kontratës. Kushtet e padrejta kontraktore trajtohen si veprime juridike të pavlefshme, sipas shkronjave “a” dhe “b”, të nenit 92 të Kodit Civil.

2. Pavlefshmëria e një kushti kontraktor nuk sjell pavlefshmërinë e kontratës në tërësi, nëse zbatimi i mëtejshëm i kontratës është i mundshëm pa kushtin e pavlefshëm, sikurse përcakton edhe neni 111 i Kodit Civil.

3. Mbrojtja e ofruar nga ky titull i këtij ligji nuk humbet as në rastet e kontratave me elemente të huaja, për shkak të zgjedhjes së ligjit të një vendi tjetër joanëtar në Bashkimin Evropian si ligj i zbatueshëm për kontratën, nëse zbatimi i kësaj të fundit ka një lidhje të ngushtë me territorin e shteteve anëtare të Bashkimit Evropian.

Neni 43
Mbrojtja gjyqësore ndaj kushteve të padrejta

1. Pavarësisht pozitës procedurale të konsumatorit, në çdo mosmarrëveshje që lidhet me një kontratë konsumatore, në cilëndo fazë procedurale, gjykata kryesisht, në përputhje me dispozitat e këtij titulli, shqyrton padrejtësinë e kushteve kontraktore dhe konstaton pavlefshmërinë, sipas rastit, sikurse do të vepronte në çdo rast të zbatimit të shkronjave “a” dhe “b”, të nenit 92 të Kodit Civil.

2. Në gjykimet e padive, përfshirë kërkesat për lëshimin e urdhrit të ekzekutimit ose kundërshtimin e tyre, ku njëra palë është konsumatore, gjykata njofton autoritetin kompetent përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit.

3. Në rast se ndonjë kusht kontraktor, që nuk parashikohet shprehimisht në nenin 40 të këtij ligji, konstatohet si i padrejtë nga gjykata ose AKMK-ja, ai regjistrohet në regjistrin e kushteve të padrejta që mbahet nga autoriteti kompetent

përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit dhe publikohet në faqen përkatëse të internetit. Në këtë rast, autoriteti njofton të gjithë tregtarët në industrinë përkatëse të marrin masat e korrigjimit, në rast se kanë përdorur një kusht të njëjtë apo të ngjashëm në kontratat e tyre standarde.

4. Në rast se gjykata konstaton një kusht të padrejtë, ajo, përveç vendimit të çështjes konkrete, vendos edhe detyrimin e tregtarit për:

a) fshirjen e kushtit nga të gjitha kontratat standarde aktuale të lidhura nga tregtari, duke e detyruar atë të njoftojë me shkrim konsumatorët e prekur për fshirjen e kushtit përkatës, në rastet kur marrëdhëniet kontraktore nuk kanë përfunduar;

b) publikimin nga tregtari të vendimit për ndalimin e kushtit në fjalë;

c) ndalimin e tregtarit të përfshijë këtë kusht në kontratat e ardhshme.

5. Në rastin e kërkesave për lëshim të urdhrit të ekzekutimit në kontratat konsumatore, gjykata, pasi shqyrton kryesisht titullin ekzekutiv dhe konstaton një kusht të padrejtë, fton palët të japin opinione. Nëse gjykata nuk refuzon lëshimin e urdhrit të ekzekutimit, nuk llogarit detyrimet që rrjedhin nga zbatimi i kushtit të padrejtë që ka konstatuar kryesisht.

TITULLI II
TË DREJTAT E KONSUMATORIT

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 44
Fusha e zbatimit

1. Dispozitat e këtij titulli zbatohen për çdo kontratë të lidhur ndërmjet një tregtari dhe një konsumatori, ku ky i fundit paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin. 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 këtij titulli zbatohen edhe kur tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale që nuk furnizohet në një mjet të trupëzuar ose me shërbim digjital dhe konsumatori ofron ose merr përsipër t'i ofrojë tregtarit të dhëna personale, përveç rasteve kur të dhënat personale të ofruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për qëllimin e furnizimit të shërbimeve digjitale ose përmbajtjeve digjitale, që nuk furnizohen në një mjet të trupëzuar, në përputhje me këtë titull, ose për të lejuar tregtarin të përmbushë kërkesat ligjore, të cilave u nënshtrohet, dhe tregtari nuk i përpunon këto të dhëna për asnjë qëllim tjetër.

Neni 45
Zbatimi për kontratat e shërbimit financiar të lidhura në distancë

1. Në rastin e kontratave të lidhura në distancë ndërmjet një tregtari dhe një konsumatori për furnizimin e shërbimeve financiare zbatohen vetëm nenet 1–7, neni 48, neni 55, pika 6 e nenit 59, neni 63, nenet 69–89, neni 92, nenet 94 dhe 95, nenet 206, 234 dhe 235, pika 3 e nenit 236, pika 1 e nenit 237, si dhe dispozitat e tjera të këtij ligji, që shprehimisht lidhen me shërbimet financiare në distancë.

2. Me përjashtim të nenit 94 të këtij ligji, kur kontratat sipas pikës 1 të këtij neni përfshijnë një marrëveshje fillestare shërbimi të ndjekur nga veprime të njëpasnjëshme ose një seri veprimesh të ndara të së njëjtës natyrë, të kryera me kalimin e kohës, dispozitat e përmendura në pikën 1 të këtij neni zbatohen vetëm për marrëveshjen fillestare.

3. Në rastin kur nuk ka një marrëveshje fillestare shërbimi, por veprimet e njëpasnjëshme ose veprimet e ndara të së njëjtës natyrë, të kryera me kalimin e kohës, realizohen ndërmjet të njëjtave palë kontraktuese, nenet 69–76 dhe nenet 84–88 të këtij ligji zbatohen vetëm për veprimin e parë.

4. Megjithatë, nëse nuk kryhet asnjë veprim i së njëjtës natyrë për më shumë se një vit, veprimi pasues do të konsiderohet si i pari në një seri të re veprimesh dhe për rrjedhojë zbatohen nenet 69–76 dhe nenet 84-88 të këtij ligji.

Neni 46

Përjashtimet

Përjashtohen nga fusha e zbatimit të dispozitave të këtij titulli kontratat:

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 ofruar nga profesionistët e shëndetësisë ndaj pacientëve, me qëllim vlerësimin, ruajtjen ose rikthimin e gjendjes së tyre shëndetësore, përfshirë recetat, shpërndarjen dhe dhënien e barnave dhe të 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, të ndryshme nga ato për të cilat zbatohet neni 45 i këtij ligji;

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 sipas legjislacionit në fuqi për turizmin, përveç pikave 2 e 6 të nenit 59, neneve 92, 94 dhe 95 të këtij ligji, që zbatohen me ndryshime, sipas rastit, në lidhje me paketat dhe udhëtarët, sipas përkufizimeve të nenit 150 të këtij ligji dhe të legjislacionit në fuqi për paketat e udhëtimit dhe aranzhimet e lidhura;

ë) për kontratat e përdorimit me afat, ato të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes dhe të shkëmbimit, të rregulluara nga ky ligj dhe aktet nënligjore përkatëse;

f) e 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 tjerë, të caktuar 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 pikës 2 të nenit 59, neneve 92, 94 dhe 95 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 nëpërmjet telefonave 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;

j) për çdo mall të shitur sipas një procedure të ekzekutimit të detyrueshëm në bazë të Kodit të Procedurës Civile apo në një formë tjetër të detyrueshme të parashikuar me ligj.

Neni 47

Njoftimi dhe etiketa e harmonizuar

1. Për të siguruar që konsumatorët të jenë të mirinformuar dhe të arrijnë të kuptojnë lehtësisht të drejtat e tyre, për dhënien e informacionit, sipas neneve 50, pika 1, shkronja “d”, e 51, pika 1, shkronja “i”, të këtij ligji, përdoret një njoftim i harmonizuar, ndërsa për dhënien e informacionit, sipas neneve 50, pika 1, shkronja “dh”, e 51, pika 1, shkronja “j”, të këtij ligji, përdoret një etiketë e harmonizuar.

2. Disenjoja dhe përmbajtja e njoftimit dhe e etikës së harmonizuar, sipas pikës 1 të këtij neni, përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave.

3. Njoftimi i harmonizuar përmban elementet kryesore të garancisë ligjore të konformitetit, duke përfshirë kohëzgjatjen minimale prej 2 vjetësh, sipas dispozitave të kreut I, të titullit III, të pjesës III të këtij ligji, si dhe një referencë të përgjithshme që afati i garancisë ligjore të konformitetit mund të jetë më i gjatë, në bazë të legjislacionit të brendshëm.

4. Njoftimi i harmonizuar dhe etiketa e harmonizuar duhet të jenë lehtësisht të dallueshme dhe të kuptueshme për konsumatorët dhe të thjeshta për t’u përdorur e për t’u riprodhuar nga tregtarët.

5. Përdorimi i njoftimit të harmonizuar dhe etiketës së harmonizuar është i detyrueshëm për tregtarët, sipas parashikimeve të këtij titulli.

Neni 48

Furnizimi i paporositur

1. Ndalohet furnizimi i konsumatorit me mallra, ujë, gaz, energji, ngrohje lokale ose përmbajtje digjitale dhe shërbime të pakërkuara, të ndaluara, sipas neneve 20, pika 7, e 33, shkronja "b", pika 6, të këtij ligji, të cilat nuk janë porositur paraprakisht nga konsumatori, kur një furnizim i tillë përfshin kërkesë për pagesë.

2. Në rastin e furnizimit të paporositur, sipas pikës 1 të këtij neni, konsumatori është i lirë nga detyrimi për çdo lloj pagese në këmbim dhe nga detyrimi për të ndërmarrë çfarëdo veprimi, përfshirë edhe kthimin mbrapsht të produktit. Mungesa e përgjigjes nga konsumatori nuk nënkupton miratim e nuk përbën pranim.

Neni 49

Veprime në kundërshtim me këtë titull

1. Nëse tregtari nuk përmbush ndonjë nga detyrimet e parashikuara në këtë titull të këtij ligji, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën në çdo kohë.

2. Në rastin e parashikuar në pikën 1 të këtij neni konsumatori nuk është i detyruar të dëmshpërblejë tregtarin dhe as të paguajë ndonjë kompensim tjetër në lidhje me zgjidhjen e kontratës.

KREU II

INFORMIMI I PËRGJITHSHËM PARAKONTRAKTOR

Neni 50

Kriteret e informimit për kontrata të ndryshme nga ato në distancë dhe jashtë qendrave të tregtimit

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë të ndryshme nga një kontratë në distancë 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 e të kuptueshme, nëse ky informacion nuk është ndërkohë i dukshëm nga konteksti:

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, 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 do të llogaritet çmimi, kur natyra e mallrave apo e shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet informacion për tarifat 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 kërkohet 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) një kujtesë për ekzistencën e garancisë ligjore të konformitetit për mallrat dhe elementet kryesore të saj, përfshirë kohëzgjatjen minimale prej 2 vjetësh, siç parashikohet në kreun I, të titullit III, të pjesës III të këtij ligji, në një mënyrë të dukshme, duke përdorur njoftimin e harmonizuar, të parashikuar në nenin 47 të këtij ligji;

dh) kur prodhuesi i ofron konsumatorit një garanci tregtare të jetëgjatësisë pa kosto shtesë që mbulon të gjithë mallin dhe ka një kohëzgjatje prej më shumë se 2 vjetësh dhe e vë këtë informacion në dispozicion të tregtarit, informacionin që tregon se ai mall përfiton nga një garanci e tillë, kohëzgjatjen e saj dhe një kujtesë për ekzistencën e garancisë ligjore të konformitetit, të shfaqur në një mënyrë të dukshme, duke përdorur etiketën e harmonizuar, të parashikuar në nenin 47 të këtij ligji;

e) një kujtesë për ekzistencën e një garancie ligjore të konformitetit për produktet digjitale;

ë) ekzistencën dhe kushtet e shërbimeve pas shitjes dhe garancive tregtare, sipas rastit;

f) për mallrat me elemente digjitale dhe për produktet digjitale, kur prodhuesi ose ofruesi e vë informacionin në dispozicion të tregtarit, afatin minimal, të shprehur qoftë si një periudhë kohore ose si një datë e caktuar, gjatë së cilës prodhuesi ose ofruesi ofron përditësime *software*-ike;

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

gj) sipas rastit, funksionalitetin, përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike, të mallrave me elemente digjitale dhe produkteve digjitale;

h) sipas rastit, çdo pajtueshmëri dhe ndërveprueshmëri përkatëse të mallrave me elemente digjitale e produkteve digjitale, për të cilat tregtari ka dijeni ose që në mënyrë të arsyeshme pritet të ketë dijeni;

i) sipas rastit, pikëzimin e riparueshmërisë për mallrat;

j) kur shkronja “i” e kësaj pike nuk gjen zbatim dhe me kusht që prodhuesi t’i vërë në dispozicion tregtarit informacionin për disponueshmërinë, koston e parashikuar dhe procedurën e porositjes së pjesëve të këmbimit që janë të nevojshme për ruajtjen e konformitetit të mallrave, për disponueshmërinë e udhëzimeve të riparimit dhe të mirëmbajtjes dhe për kufizimet e riparimit.

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 përmbushen aty për aty në kohën e lidhjes së tyre.

4. Informacioni i kërkuar përpara lidhjes së kontratës, nga dispozita të tjera në fuqi, vazhdon të zbatohet së bashku me parashikimet e pikës 1 të këtij neni.

KREU III
INFORMIMI I KONSUMATORIT DHE E DREJTA E TËRHEQJES PËR KONTRATAT NË DISTANCË DHE JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT

Neni 51
Kriteret e informimit parakontrakor në kontratat në distancë dhe kontratat jashtë qendrave të tregtimit

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë në distancë 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 për:

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 gjeografike ku qëndron tregtari, si dhe numrin e telefonit dhe adresën e *email*-it të tregtarit. Krahas këtyre, në rastet kur tregtari ofron mjete të tjera komunikimi *online* që garantojnë se konsumatori mund të ruajë çdo korrespondencë të shkruar me tregtarin, përfshirë datën dhe orën e kësaj korrespondence, në një medium të qëndrueshëm, informacioni përfshin gjithashtu të dhëna mbi këto mjete të tjera. Të gjitha këto mjete komunikimi të ofruara nga tregtari i mundësojnë konsumatorit të kontaktojë shpejt tregtarin dhe të komunikojë me të në mënyrë efikase. Sipas rastit, tregtari tregon edhe adresën gjeografike dhe identitetin e tregtarit për llogari të të cilit ai vepron;

ç) adresën postare të qendrës së tregtarit, nëse është e ndryshme nga adresa e dhënë sipas shkronjës “c” të kësaj pike, 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 e shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet edhe informacioni për të gjitha tarifat 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, jepet informacion për faktin që për tarifa të tilla shtesë mund të kërkohet pagesë. Në rastin e një kontrate me afat të pacaktuar ose të një kontrate që përmban një abonim, çmimi i plotë përfshin

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

dh) sipas rastit, çmimin që është personalizuar në bazë të vendimmarrjes së automatizuar;

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

ë) parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, përfshirë opsionet e dorëzimit që janë miqësore ndaj mjedisit, kur janë të disponueshme, performancën, afatin brenda të cilit tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat ose të kryejë shërbimet, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari, sipas rastit;

f) kur ekziston e drejta e tërheqjes nga kontrata, kushtet, afatin dhe procedurat për ushtrimin e së drejtës sipas pikës 1, të nenit 62 të këtij ligji, si edhe formularin model të tërheqjes, sipas shtojcës I (B) të këtij ligji, dhe sipas rastit, informacionin për ekzistencën dhe vendin ku është vendosur funksioni i tërheqjes, siç referohet në nenin 63 të këtij ligji;

g) faktin që konsumatori duhet të përballojë koston e kthimit të mallrave, në rast të heqjes dorë nga kontrata, sipas rastit. Për kontratat në distancë, 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;

gj) shpenzimet e arsyeshme që konsumatori detyrohet t'i paguajë tregtarit, sipas pikës 6, të nenit 66 të këtij ligji, nëse konsumatori ushtron të drejtën e tërheqjes nga kontrata pasi ka bërë një kërkesë, sipas pikës 3, të nenit 58 ose pikës 8, të nenit 59 të këtij ligji;

h) informacionin që konsumatori nuk përfiton nga e drejta e tërheqjes nga kontrata, në rastet kur kjo e drejtë, në përputhje me nenin 68 të këtij ligji, nuk është e parashikuar, ose rrethanat në të cilat konsumatori humbet të drejtën e tij të tërheqjes nga kontrata, sipas rastit;

i) një kujtesë për ekzistencën e garancisë ligjore të konformitetit të mallrave dhe elementet kryesore të saj, duke përfshirë kohëzgjatjen minimale prej 2 vjetësh sipas dispozitave të kreut I, të titullit III, të pjesës III të këtij ligji, të shfaqur në mënyrë të dukshme, duke përdorur njoftimin e harmonizuar, të parashikuar në nenin 47 të këtij ligji;

j) kur prodhuesi i ofron konsumatorit një garanci tregtare të jetëgjatësisë pa kosto shtesë, që mbulon të gjithë mallin dhe ka një kohëzgjatje prej më shumë se 2 vjetësh, dhe e vë këtë informacion në dispozicion të tregtarit, informacionin që tregon se malli përfiton nga një garanci e tillë, kohëzgjatjen e saj dhe një kujtesë për ekzistencën e garancisë ligjore të konformitetit, të shfaqur në mënyrë të dukshme, duke përdorur etiketën e harmonizuar, të parashikuar në nenin 47 të këtij ligji;

k) një kujtesë për ekzistencën e garancisë ligjore të konformitetit për produktet digjitale;

l) për mallrat me elemente digjitale dhe produktet digjitale, kur prodhuesi ose ofruesi e vë informacionin në dispozicion të tregtarit, afatin minimal, të shprehur qoftë si një periudhë kohore ose si një datë e caktuar, gjatë së cilës prodhuesi ose ofruesi ofron përditësime *software*-ike;

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

m) ekzistencën e kodeve përkatëse të sjelljes, përkufizuar sipas pikës 22, të nenit 5 të këtij ligji, nëse tregtari ka marrë përsipër t'u bindet kodeve të tilla, si dhe mënyrën se si mund të merren kopje të tyre, sipas rastit;

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

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

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

p) sipas rastit, funksionalitetin, duke përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike të mallrave me elemente digjitale dhe produkteve digjitale;

q) sipas rastit, çdo pajtueshmëri dhe ndërveprueshmëri përkatëse të mallrave me elemente digjitale dhe produkteve digjitale, për të cilat tregtari ka dijeni, ose që në mënyrë të arsyeshme pritet të ketë dijeni;

r) sipas rastit, mundësinë e përdorimit të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve apo ndonjë mekanizmi të vënies në vend të së drejtës, së cilës tregtari i nënshtrohet, si dhe procedurat për përdorimin e saj;

rr) sipas rastit, pikëzimin e riparueshmërisë për mallrat;

s) kur shkronja "rr" e kësaj pike nuk gjen zbatim dhe me kusht që prodhuesi t'i vërë në dispozicion tregtarit informacionin për disponueshmërinë, koston e parashikuar dhe procedurën e porositjes së pjesëve të këmbimit që janë të nevojshme për ruajtjen e konformitetit të mallrave, për disponueshmërinë e udhëzimeve të riparimit e të mirëmbajtjes dhe për kufizimet e riparimit.

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 52

Modeli i dhënies së informacionit

Informacioni i përmendur në shkronjat "f", "g" dhe "gj", të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji mund të jepet me anë të modelit të udhëzimeve për të drejtën e tërheqjes nga kontrata, paraqitur në shtojcën I (A) të këtij ligji. Nëse tregtari ia jep të

plotësuara saktë këto udhëzime konsumatorit, ai ka përmbushur detyrimet për informacion, të kërkuara nga shkronjat “f”, “g” dhe “gj”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji.

Neni 53
Efekti i informacionit të dhënë

Informacioni i parashikuar në pikën 1 të nenit 51 të këtij ligji është pjesë përbërëse e një kontrate në distancë ose e një kontrate jashtë qendrave të tregtimit dhe nuk ndryshohet, përveçse kur palët kontraktuese bien dakord ndryshe shprehimisht.

Neni 54
Pasojat e mosdhënies së informacionit

Nëse tregtari nuk i ka përmbushur detyrimet për informacion për pagesën shtesë ose shpenzime të tjera, siç parashikohet në shkronjën “d”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, apo për koston e kthimit të mallrave, siç parashikohet në shkronjën “g”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, atëherë konsumatori nuk detyrohet për këto pagesa apo shpenzime.

Neni 55
Detyrimet për informacione specifike shtesë për kontratat e lidhura në platforma tregtie *online*

Përpara se konsumatorit t’i lindin detyrime nga një kontratë në distancë apo nga çdo ofertë tjetër përkatëse në një platformë tregtie *online*, ofruesi i platformës së tregtisë *online*, pa cenuar parashikimet për praktikat e padrejta, sipas kreut II, të pjesës II të këtij ligji, i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, në një mënyrë të përshtatshme me mjetet e komunikimit në distancë:

a) informacion të përgjithshëm, të vënë në dispozicion në një seksion specifik të ndërfaqes *online*, që është drejtpërdrejt dhe lehtësisht i aksesueshëm nga faqja ku paraqiten ofertat, për parametrat kryesorë që përcaktojnë renditjen, siç përkufizohet në pikën 62, të nenit 5 të këtij ligji, të ofertave që i paraqiten konsumatorit si rezultat i kërkimit dhe rëndësinë relative të këtyre parametrave, në krahasim me parametrat e tjerë;

b) nëse pala e tretë që ofron mallrat, shërbimet ose produktet digjitale është një tregtar ose jo, në bazë të deklaratës së të tretit ndaj ofruesit të platformës së tregtisë *online*;

c) kur pala e tretë që ofron mallrat, shërbimet ose produktet digjitale nuk është një tregtar, konsumatori njoftohet që të drejtat e tij, që rrjedhin nga legjislacioni në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit, nuk zbatohen për kontratën;

ç) sipas rastit, mënyrën se si ndahen detyrimet kontraktore ndërmjet palës së tretë që ofron mallrat, shërbimet ose produktet digjitale dhe ofruesit të platformës së tregtisë *online*. Ky informacion nuk cenon asnjë përgjegjësi që ofruesi i platformës së tregtisë *online* ose tregtari, palë e tretë, ka në lidhje me kontratën sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 56

Raporti me informacionin e kërkuar nga akte të tjera ligjore

1. Informacioni i kërkuar nga ky titull i këtij ligji zbatohet krahas informacionit të kërkuar nga legjislacioni në fuqi për shërbimet dhe për tregtinë elektronike.

2. Pa cenuar pikën 1 të këtij neni, në rast se ndonjë dispozitë e legjislacionit në fuqi për shërbimet dhe për tregtinë elektronike për përmbajtjen dhe mënyrën e dhënies së informacionit bie ndesh me ndonjë dispozitë të këtij titulli, këto të fundit zbatohen me përparësi.

Neni 57

Barra e provës për dhënien e informacionit

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

Neni 58

Kriteret 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 51 të këtij ligji, me shkrim, ose, nëse konsumatori bie dakord, me anë të një mediumi tjetër të qëndrueshëm komunikimi. Informacioni duhet të jetë lehtësisht i lexueshëm, i thjeshtë dhe 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 mediumi tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke përfshirë, sipas rastit, konfirmimin paraprak të pëlqimit të shprehur dhe pranimin sipas shkronjës “i”, të nenit 68 të këtij ligji.

3. Kur një konsumator kërkon që kryerja e shërbimeve ose furnizimi me ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, ose ofrimi i ngrohjes qendrore të fillojë gjatë afatit të tërheqjes nga kontrata, të parashikuar sipas pikës 2, të nenit 60 të këtij ligji, dhe kontrata i vendos konsumatorit detyrimin për të paguar, tregtari i kërkon konsumatorit ta bëjë shprehimisht këtë kërkesë në një medium të qëndrueshëm dhe të pranojë që, pasi kontrata të jetë përmbushur plotësisht nga tregtari, konsumatori nuk do të ketë më të drejtë të tërhiqet.

Neni 59

Kriteret formale për kontratat në distancë

1. Në kontratat në distancë tregtari jep informacionin e parashikuar sipas pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji ose e vë këtë informacion në dispozicion për konsumatorin, në një mënyrë që përshtatet me mjetet e komunikimit në distancë, duke përdorur një gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme. Për sa kohë informacioni jepet me anë të një mediumi të qëndrueshëm komunikimi, ky informacion duhet të jetë qartësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm.

2. Nëse një kontratë në distancë lidhet me anë të mjeteve elektronike dhe vendos detyrime pagese për konsumatorin, tregtari e vë konsumatorin në dijeni në mënyrë të qartë dhe të dukshme dhe menjëherë përpara se konsumatori të kryejë porosinë e tij, për informacionin e parashikuar në shkronjat “a”, “d”, “j”, “n” dhe “nj”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji.

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 vënë në dukje, në mënyrë të qartë e 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 distancë, 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, identitetin e tregtarit, çmimin e plotë, të drejtën për tërheqje nga kontrata, kohëzgjatjen e kontratës, si dhe kushtet për zgjidhjen e kontratës nëse ajo është me afat të pacaktuar, siç përcaktohet respektivisht në shkronjat “a”, “b”, “d”, “f” dhe “n”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, përveç formularit model të tërheqjes të përcaktuar, sipas shtojcës I (B), të përmendur në shkronjën “f”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji. Pjesa tjetër e informacionit të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, përfshirë formularin model të tërheqjes, i jepet konsumatorit nga tregtari në mënyrë të përshtatshme, sipas pikës 1 të këtij neni.

5. Pa cenuar pikën 4 të këtij neni, nëse tregtari i telefonon konsumatorit me qëllimin e lidhjes së kontratës në distancë, ai në fillim të bisedës bën të ditur identitetin e tij dhe, sipas rastit, identitetin e personit, në emër dhe për llogari të të cilit ai po telefonon, si dhe qëllimin tregtar të telefonatës.

6. Kur një kontratë në distancë lidhet nëpërmjet telefonit, tregtari ia konfirmon ofertën konsumatorit, i cili detyrohet nga kontrata vetëm pasi 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 mediumi të qëndrueshëm komunikimi brenda një afati të arsyeshëm pas lidhjes së kontratës në distancë, por jo më vonë se momenti i dorëzimit të mallrave ose, në rast të shërbimeve, përpara fillimit të kryerjes së tyre. Ky konfirmim përfshin:

a) të gjithë informacionin e përcaktuar në pikën 1, të nenit 51 të këtij ligji, përveç rasteve kur i njëjti informacion i është vënë tashmë në dispozicion konsumatorit përpara lidhjes së kontratës në distancë, me anë të një mediumi të qëndrueshëm komunikimi; dhe

b) konfirmimin e pëlqimit të shprehur paraprakisht nga konsumatori për lidhjen e kontratës, si dhe konfirmimin e pranimit të humbjes së të drejtës së tërheqjes nga kontrata, sipas përcaktimeve të shkronjës “i”, të nenit 68 të këtij ligji, sipas rastit.

8. Kur konsumatori kërkon që shërbimi ose furnizimi me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto nuk shiten në një vëllim të kufizuar ose në një sasi të përcaktuar, ose shërbimi i ngrohjes qendrore të fillojë gjatë afatit të tërheqjes, të përcaktuar në pikën 2, të nenit 60 të këtij ligji, dhe kontrata parashikon detyrimin e konsumatorit për të paguar, tregtari i kërkon konsumatorit që të paraqesë shprehimisht kërkesën për fillimin e shërbimit gjatë afatit të tërheqjes, si dhe të pranojë se, pas përmbushjes së plotë të kontratës nga tregtari, ai nuk do të ketë më të drejtën e tërheqjes.

9. Ky nen nuk cenon zbatimin e dispozitave për lidhjen e kontratës elektronike dhe tregtinë elektronike, parashikuar nga legjislacioni në fuqi për tregtinë elektronike.

Neni 60

E drejta e tërheqjes

1. Përveç rasteve kur zbatohen përjashtimet e parashikuara nga neni 68 i këtij ligji, konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontratat në distancë apo jashtë qendrave të tregtimit brenda një afati prej 14 ditësh kalendarike, pa qenë i detyruar të japë arsye dhe pa pasur ndonjë kosto, përveç rasteve të përcaktuara në nenet 65, pika 2, e 66 të këtij ligji.

2. Pa cenuar zbatimin e nenit 61 të këtij ligji, afati i tërheqjes nga kontrata, sipas pikës 1 të këtij neni, përfundon pas 14 ditësh, nga:

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

b) dita e dorëzimit të mallrave te konsumatori ose te një palë e tretë e autorizuar prej tij dhe e ndryshme nga transportuesi, në rastin e kontratave së shitjes, ose:

i. dita e dorëzimit të mallit të fundit te konsumatori ose te një palë e tretë e autorizuar prej tij dhe e ndryshme nga transportuesi, në rastin e porosive të vetme të disa mallrave dhe dorëzohen veçmas;

ii. dita e dorëzimit të lotit apo pjesës së fundit te konsumatori ose te një palë e tretë e autorizuar prej tij dhe e ndryshme nga transportuesi, në rastin e dorëzimit të mallit të përbërë nga disa lote apo pjesë;

iii. dita e dorëzimit të mallit të parë te konsumatori ose te një palë e tretë e autorizuar prej tij dhe e ndryshme nga transportuesi, në rastin e kontratës së furnizimit periodik të mallrave;

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

3. Palët mund të përmbushin detyrimet kontraktore gjatë afatit të tërheqjes nga kontrata.

Neni 61

Mungesa e informacionit për të drejtën e tërheqjes nga kontrata

1. Nëse tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit informacionin për të drejtën e tërheqjes, siç kërkohet nga shkronja “f”, e pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, afati i tërheqjes përfundon 12 muaj nga përfundimi i afatit fillestar të tërheqjes, sipas pikës 2, të nenit 60 të këtij ligji.

2. Nëse tregtari ia jep konsumatorit informacionin sipas pikës 1 të këtij neni brenda 12 muajve nga dita e parashikuar sipas pikës 2, të nenit 60 të këtij ligji, afati i tërheqjes nga kontrata përfundon 14 ditë pas ditës së marrjes së këtij informacioni.

Neni 62

Ushtrimi i së drejtës së tërheqjes nga kontrata

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

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

b) të bëjë një deklaratë tjetër të qartë, ku të parashtrojë vendimin e tij të tërheqjes nga kontrata.

2. Konsumatori e ushtron të drejtën e tërheqjes brenda afatit të parashikuar në nenet 60, pika 2, e 61 të këtij ligji, nëse njoftimin për këtë e dërgon përpara plotësimit të atij afati.

3. Përveç mënyrave të përcaktuara në pikën 1 të këtij neni, tregtari mund t’i ofrojë konsumatorit mundësinë për të plotësuar e dorëzuar në mënyrë elektronike formularin model të tërheqjes nga kontrata, të përcaktuar në shtojcën I (B) të këtij ligji, ose çdo deklaratë tjetër të qartë të tërheqjes, përmes faqes së tij të internetit. Në këto raste, tregtari i konfirmon konsumatorit, pa vonesë, marrjen e njoftimit të tërheqjes në një medium të qëndrueshëm.

4. Konsumatori mban barrën e provës për ushtrimin e së drejtës së tërheqjes nga kontrata, sipas këtij neni.

Neni 63

Ushtrimi i të drejtës së tërheqjes në kontratat në distancë, të lidhura përmes ndërfaqeve *online*

1. Për kontratat në distancë, të lidhura me mjete të një ndërfaqeje *online*, tregtari siguron që konsumatori të mund të ushtrojë gjithashtu të drejtën e tërheqjes nga kontrata, duke përdorur një funksion tërheqjeje.

2. Funksioni i tërheqjes etiketohet me fjalët “tërhiqu këtu nga kontrata” ose me një formulim tjetër korrespondues në një mënyrë lehtësisht të kuptueshme. Funksioni i tërheqjes vendoset në dispozicion në mënyrë të vazhdueshme përgjatë të gjithë afatit të tërheqjes. Ai duhet të jetë i shfaqur dukshëm në ndërfaqen *online* dhe lehtësisht i aksesueshëm për konsumatorin.

3. Ky funksion e lejon konsumatorin të dërgojë një deklaratë tërheqjeje *online*, për të njoftuar tregtarin për vendimin e tërheqjes nga kontrata. Në këtë deklaratë konsumatori mund të japë ose të konfirmojë në mënyrë të thjeshtë të dhënat e mëposhtme:

a) emrin e tij/saj;

b) të dhënat për identifikimin e kontratës nga e cila kërkon të tërhiqet;

c) të dhënat e mjetit elektronik nëpërmjet të cilit do të marrë konfirmimin e tërheqjes.

4. Pasi konsumatori ka plotësuar deklaratën *online* të tërheqjes, sipas pikës 3 të këtij neni, tregtari i mundëson konsumatorit ta dorëzojë atë me anë të një funksioni konfirmimi.

5. Funksioni i konfirmimit etiketohet në mënyrë lehtësisht të lexueshme vetëm me fjalët “konfirmo tërheqjen” ose me një formulim tjetër korrespondues të padyshimtë.

6. Pas aktivizimit të funksionit të konfirmimit nga konsumatori, tregtari i dërgon konsumatorit, pa vonesë të panevojshme, një konfirmim për marrjen e deklaratës së tërheqjes në një medium të qëndrueshëm, që përfshin përmbajtjen e deklaratës si dhe datën dhe orën e dorëzimit të saj.

7. Prezumohet se konsumatori ka ushtruar të drejtën e tërheqjes brenda afatit ligjor përkatës të tërheqjes, nëse ai ka dorëzuar *online* deklaratën e tërheqjes, sipas këtij neni, përpara se afati të ketë përfunduar.

Neni 64

Efektet e tërheqjes nga kontrata

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

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

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

Neni 65

Detyrimet e tregtarit në rast të tërheqjes së konsumatorit nga kontrata

1. Tregtari i rimburson konsumatorit të gjitha pagesat e kryera, përfshirë, sipas rastit, edhe kostot e dorëzimit, pa vonesa të panevojshme dhe jo më vonë se 14 ditë nga dita kur është njoftuar për vendimin e tërheqjes nga kontrata, sipas nenit 62 të këtij ligji.

Tregtari kryen rimbursimin e mësipërm nëpërmjet të njëjtit mjet pagese që ka përdorur konsumatori 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, tregtari nuk është i detyruar të rimbursojë kostot shtesë të dorëzimit, nëse konsumatori ka zgjedhur shprehimisht një mënyrë tjetër dorëzimi të ndryshme nga ajo standarde dhe më pak të kushtueshme të ofruar nga tregtari.

3. Nëse tregtari nuk ka ofruar vetë tërheqjen e mallrave në rastin e kontratës së shitjes, ai mund të shtyjë kryerjen e rimbursimit deri në momentin kur të ketë marrë mallrat në dorëzim ose deri në paraqitjen nga konsumatori të provës se i ka kthyer mallrat, cilado qoftë më herët.

4. Në lidhje me të dhënat personale të konsumatorit, tregtari përmbush detyrimet sipas legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale.

5. Tregtari shmang përdorimin e përmbajtjeve, të ndryshme nga të dhënat personale, të ofruara ose të krijuara nga konsumatori gjatë përdorimit të produktit digjital të furnizuar nga tregtari, me përjashtim të rasteve kur kjo përmbajtje:

a) nuk ka asnjë përdorim jashtë kontekstit të produktit digjital të furnizuar nga tregtari;

b) lidhet me aktivitetin e konsumatorit vetëm gjatë përdorimit të produktit digjital të furnizuar nga tregtari;

c) është agreguar me të dhëna të tjera nga tregtari dhe nuk mund të ndahet ose mund të ndahet vetëm me përpjekje joproporcionale; ose

ç) është gjeneruar bashkërisht nga konsumatori dhe të tjerë dhe konsumatorët e tjerë mund të vazhdojnë ta përdorin përmbajtjen.

6. Me përjashtim të përcaktimeve sipas shkronjave “a”, “b” ose “c”, të pikës 5 të këtij neni, tregtari, me kërkesë të konsumatorit, vë në dispozicion të konsumatorit çdo përmbajtje, të ndryshme nga të dhënat personale, që është ofruar ose krijuar nga konsumatori gjatë përdorimit të produktit digjital të furnizuar nga tregtari.

7. Konsumatori ka të drejtë ta marrë këtë përmbajtje digjitale pa pagesë dhe pa pengesë nga tregtari, brenda një kohe të arsyeshme dhe në një format të përdorur gjerësisht dhe të lexueshëm nga pajisjet.

8. Në rast të tërheqjes nga kontrata, tregtari mund të ndalojë çdo përdorim të mëtejshëm të produktit digjital nga konsumatori, në veçanti duke e bërë atë të

paaksesueshëm nga konsumatori ose duke çaktivizuar llogarinë e përdoruesit të konsumatorit, pa cenuar pikën 6 të këtij neni.

Neni 66

Detyrimet e konsumatorit në rast të tërheqjes nga kontrata

1. Përveç rastit kur tregtari ofrohet të tërheqë vetë mallrat, konsumatori i kthen mallrat ose i dorëzon ato tek tregtari apo te një person i autorizuar prej këtij për të marrë në dorëzim mallrat, pa vonesa të panevojshme, por jo më vonë se 14 ditë nga dita e njoftimit të tregtarit për vendimin e tërheqjes nga kontrata, sipas nenit 62 të këtij ligji. Ky afat konsiderohet i respektuar nëse konsumatori i kthen mallrat përpara se të ketë përfunduar afati prej 14 ditësh.

2. 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.

3. 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.

4. 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 të drejtës së tërheqjes nga kontrata, sipas shkronjës "f", të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji.

5. Në rast të tërheqjes nga kontrata, konsumatori shmang përdorimin e produktit digjital, si dhe vënien e tij në dispozicion të palëve të treta.

6. Kur konsumatori ushtron të drejtën e tërheqjes nga kontrata, pasi ka bërë një kërkesë, sipas pikës 3, të nenit 58 ose pikës 8, të nenit 59 të këtij ligji, i paguan tregtarit një shumë monetare në përpjesëtim me gjënë e dhënë nga ky i fundit deri në kohën e njoftimit për ushtrimin e tërheqjes nga kontrata, 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.

7. Konsumatori nuk detyrohet për kostot, e:

a) kryerjes së shërbimeve ose furnizimin me ujë, me gaz ose me energji elektrike, kur ato nuk shiten në vëllim të kufizuar ose në sasi të përcaktuar, ose me ngrohje lokale, të plotë a të pjesshme, gjatë afatit së tërheqjes nga kontrata; kur:

i. tregtari nuk e ka informuar, sipas shkronjave "f" ose "gj", të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji; ose

ii. konsumatori nuk ka kërkuar shprehimisht që zbatimi i kontratës të nisë gjatë afatit të tërheqjes nga kontrata, sipas pikës 3, të nenit 58 dhe pikës 8, të nenit 59 të këtij ligji;

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

i. konsumatori nuk ka dhënë ndonjë pëlqim të shprehur paraprakisht për fillimin e zbatimit të kontratës përpara plotësimit të afatit 14-ditor, sipas nenit 60 të këtij ligji;

ii. konsumatori nuk ka pranuar se e humbet të drejtën e tërheqjes nga kontrata kur ka dhënë pëlqimin; ose

iii. tregtari nuk ka dhënë konfirmimin e tij, sipas pikës 2, të nenit 58 ose pikës 7, të nenit 59 të këtij ligji.

8. Përveç sa parashikohet në pikën 2, të nenit 65 të këtij ligji dhe në këtë nen, konsumatorit nuk i lind asnjë detyrim tjetër si pasojë e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes nga kontrata.

Neni 67

Efektet e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes nga kontratat ndihmëse

1. Pa cenuar zbatimin e dispozitave dhe akteve nënligjore në fuqi që rregullojnë kredinë konsumatore, nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të tërheqjes nga një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, sipas neneve 60 deri në 66 të këtij ligji, çdo kontratë ndihmëse përfundon automatikisht, pa ndonjë kosto për konsumatorin, me përjashtim të rasteve të parashikuara nga pika 2, e nenit 65 dhe neni 66 i këtij ligji.

2. Tregtari, kur njoftohet nga konsumatori për vendimin e tërheqjes nga kontrata, sipas pikës 1 të këtij neni, ka detyrimin të informojë për këtë vendim çdo tregtar tjetër të lidhur nga një kontratë ndihmëse.

Neni 68

Përjashtime nga e drejta e tërheqjes nga kontrata

Dispozitat e këtij kreu, që parashikojnë të drejtën e tërheqjes nga kontratat në distancë dhe jashtë qendrave të tregtimit, sipas neneve 60 deri në 67 të këtij ligji nuk zbatohen, për sa u përket:

a) kontratave të shërbimeve pasi shërbimi është kryer plotësisht, por, nëse kontrata i vendos konsumatorit detyrimin të paguajë, ato dispozita nuk zbatohen vetëm nëse përmbushja e kontratës ka filluar me pëlqimin e shprehur paraprak të konsumatorit dhe me pranimin se ai do të humbasë të drejtën e tij të tërheqjes nga kontrata, sapo kontrata të jetë përmbushur 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 mund të ndodhin brenda afatit të tërheqjes dorë nga kontrata;

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

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 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 të 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 tërheqjes nga kontrata ushtrohet për këto shërbime ose mallra shtesë;

f) furnizimit të regjistrimeve audio ose video të vulosura apo *software*-ve kompjuterësh 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) kontratave për furnizimin me përmbajtje digjitale që nuk furnizohen në mjete të trupëzuara, nëse ky furnizim ka filluar dhe kontrata i vendos konsumatorit detyrimin për të paguar, kur:

i. konsumatori ka dhënë pëlqimin paraprak të shprehur për të filluar furnizimin gjatë afatit kur mund të ushtrojë të drejtën e tërheqjes;

ii. konsumatori ka bërë të ditur që ai rrjedhimisht e humbet të drejtën e tërheqjes; dhe

iii. tregtari ka dhënë konfirmimin sipas pikës 2, të nenit 58 ose sipas pikës 7, të nenit 59 të këtij ligji.

KREU IV
KONTRATAT E SHËRBIMEVE FINANCIARE TË LIDHURA NË DISTANCË

SEKSIONI 1
DETYRIMI PËR INFORMIM PARAKONTRAKTOR

Neni 69

Kriteret e informacionit për kontratat në distancë për shërbimet financiare konsumatore

Përpara se konsumatori të detyrohet nga një kontratë në distancë ose ofertë korresponduese, tregtari i jep atij në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme informacionin e mëposhtëm për:

1. Identitetin dhe biznesin kryesor të tregtarit dhe, sipas rastit, të tregtarit ose biznesit kryesor në emër dhe për llogari të të cilit ai vepron.

2. Adresën gjeografike ku është vendosur tregtari, si dhe numrin e telefonit dhe adresën elektronike të tij ose të dhëna të tjera për çdo mjet tjetër komunikimi që ofron tregtari dhe, sipas rastit, të tregtarit në emër dhe për llogari të të cilit ai vepron. Të gjitha këto mjete komunikimi duhet t'i mundësojnë konsumatorit të kontaktojë me shpejtësi me tregtarin dhe të komunikojë me të në mënyrë efikase, si dhe të garantojnë ruajtjen e çdo korrespondence të shkruar me tregtarin në një medium të qëndrueshëm.

3. Të dhëna kontakti të nevojshme, që mundësojnë konsumatorin të drejtojë çdo ankesë ndaj tregtarit dhe, sipas rastit, ndaj tregtarit në emër dhe për llogari të të cilit ai vepron.

4. Të dhënat për regjistrin ku është regjistruar tregtari, nëse ai është i regjistruar në një regjistër tregtar ose në një regjistër publik të ngjashëm, si dhe numrin e regjistrimit ose një mjet tjetër të barasvlershëm të identifikimit në atë regjistër.

5. Emrin, adresën, faqen e internetit dhe çdo të dhënë tjetër kontakti të autoritetit mbikëqyrës përkatës, nëse veprimtaria e tregtarit i nënshtrohet një skeme autorizimi.

6. Përshkrimin e karakteristikave kryesore të shërbimit financiar.

7. Çmimin e plotë që konsumatori duhet të paguajë për shërbimin financiar, përfshirë të gjitha tarifat, kostot dhe shpenzimet përkatëse, si dhe të gjitha taksat që paguhen përmes tregtarit ose, kur nuk është e mundur të jepet një çmim i saktë, bazën për llogaritjen e çmimit që i mundëson konsumatorit ta verifikojë atë.

8. Sipas rastit, informacionin për pasojat e pagesave të vonuara ose të papaguara.

9. Sipas rastit, informacionin nëse çmimi është personalizuar në bazë të një vendimmarrjeje automatike.

10. Sipas rastit, njoftimin se shërbimi financiar lidhet me instrumente që përfshijnë rreziqe të veçanta, për shkak të karakteristikave të tyre specifike ose të operacioneve që do të ekzekutohen ose të çmimit të tyre që varet nga luhatjet e tregjeve të instrumenteve financiare jashtë kontrollit të tregtarit, si dhe njoftimin se performancat e mëparshme nuk përbëjnë tregues për performancat e ardhshme.

11. Njoftimin për mundësinë e ekzistencës së taksave dhe/ose kostove të tjera që nuk paguhen përmes tregtarit dhe nuk vendosen prej tij.

12. Kufizimet, nëse ka, të afatit për të cilin vlen informacioni i dhënë sipas këtij neni.

13. Mënyrat e pagesës dhe të përmbushjes së kontratës.

14. Çdo kosto shtesë specifike për konsumatorin për përdorimin e mjeteve të komunikimit në distancë, nëse një kosto e tillë shtesë tarifohet.

15. Kur faktorë mjedisorë ose socialë janë integruar në strategjinë e investimit të shërbimit financiar, informacion për çdo objektiv mjedisor ose social që synohet nga ky shërbim financiar.

16. Ekzistencën ose mungesën e të drejtës së tërheqjes dhe, kur kjo e drejtë ekziston, informacion për afatin e tërheqjes dhe kushtet për ushtrimin e kësaj të drejte, përfshirë informacion për shumën që konsumatori mund të detyrohet të paguajë, si dhe pasojat nga mosushtrimi i kësaj të drejte.

17. Kohëzgjatjen minimale të kontratës në distancë në rastin e shërbimeve financiare që kryhen në mënyrë të përhershme ose të përsëritur.

18. Informacionin për çdo të drejtë që palët mund të kenë për të zgjidhur kontratën përpara kohe ose në mënyrë të njëanshme, në bazë të kushteve të kontratës në distancë, përfshirë çdo penalitet të parashikuar në kontratë në raste të tilla.

19. Udhëzime praktike dhe procedura për ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë, në përputhje me nenin 77 të këtij ligji, duke përfshirë ndër të tjera numrin e telefonit dhe adresën e postës elektronike të tregtarit ose të dhëna të mjeteve të tjera të komunikimit relevante për dërgimin e deklaratës së tërheqjes dhe për kontratat e shërbimeve financiare të lidhura përmes një ndërfaqeje *online*, informacion për ekzistencën dhe vendndodhjen e funksionit të tërheqjes të parashikuar në nenin 63 të këtij ligji.

20. Çdo parashikim kontraktor për ligjin e zbatueshëm për kontratën në distancë dhe/ose për gjykatën kompetente.

21. Gjuhën ose gjuhët në të cilat jepen kushtet kontraktore dhe informacioni parakontraktor i përmendur në këtë nen, si dhe gjuhën ose gjuhët në të cilat tregtari, me pëlqimin e konsumatorit, angazhohet të komunikojë gjatë kohëzgjatjes së kontratës në distancë.

22. Sipas rastit, mundësinë për të përdorur një mekanizëm jashtëgjyqësor për ankesa dhe zgjidhje të mosmarrëveshjeve, të cilit tregtari i nënshtrohet, si dhe procedurat për të pasur akses në të.

23. Ekzistencën e fondeve të garancisë ose mekanizmave të tjerë të kompensimit, për të cilët nuk zbatohen norma juridike të posaçme për skemat e depozitave të garantuara.

Neni 70

Gjuha e komunikimit

Informacioni i parashikuar në nenin 69 të këtij ligji jepet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në gjuhën shqipe.

Neni 71

Komunikimi zanor

1. Në rastin e komunikimeve përmes telefonisë zanore, identiteti i tregtarit dhe qëllimi tregtar i thirrjes së iniciuar nga tregtari duhet të bëhen qartësisht të ditura që në fillim të çdo thirrjeje me konsumatorin. Kur thirrja regjistrohet ose mund të regjistrohet, tregtari duhet gjithashtu të njoftojë konsumatorin për këtë.

2. Në përjashtim nga neni 69 i këtij ligji, në rastin e komunikimeve përmes telefonisë zanore, siç parashikohet në pikën e mësipërme të këtij neni, nëse konsumatori jep pëlqimin e tij të shprehur, tregtari mund të ofrojë vetëm informacionin e parashikuar në pikat 1, 6, 7, 11 dhe 16, të nenit 69 të këtij ligji, përpara se konsumatori të lidhë kontratën në distancë. Në këtë rast, tregtari duhet ta informojë konsumatorin për natyrën dhe disponueshmërinë e pjesës së mbetur të informacionit të përmendur në nenin 69 të këtij ligji. Tregtari duhet ta vërë në dispozicion këtë informacion të mbetur, të kërkuar nga neni 69 i këtij ligji, në një medium të qëndrueshëm, menjëherë pas lidhjes së kontratës në distancë.

Neni 72

Kujtesë për të drejtën e heqjes dorë

Në rastet kur informacioni i përmendur në nenin 69 të këtij ligji i jepet konsumatorit për më pak se një ditë përpara se ai të lidhë kontratën në distancë, tregtari i dërgon konsumatorit një kujtesë për mundësinë e tërheqjes nga kontrata në distancë dhe për procedurën që duhet ndjekur për të ushtruar këtë të drejtë, sipas neneve 77–82 të këtij ligji. Kjo kujtesë duhet t'i jepet konsumatorit në një medium të qëndrueshëm, brenda 7 ditëve pas lidhjes së kontratës në distancë.

Neni 73

Forma e dhënies së informacionit

1. Informacioni sipas nenit 69 të këtij ligji vihet në dispozicion në një medium të qëndrueshëm dhe duhet të jetë lehtësisht i lexueshëm.

2. Informacioni sipas nenit 69 të këtij ligji u vihet në dispozicion me kërkesë, në një format të përshtatshëm dhe të aksesueshëm, konsumatorëve me aftësi të kufizuara, përfshirë ata me dëmtime të shikimit.

Neni 74

Forma e dhënies së informacionit *online*

1. Përveç informacionit sipas pikave 1, 6, 7, 11 dhe 16, të nenit 69 të këtij ligji, tregtarit i lejohet të shtresëzojë informacionin kur ky vihet në dispozicion nëpërmjet mjeteve elektronike.

2. Kur informacioni sipas pikës 1 të këtij neni paraqitet i shtresëzuar, duhet të jetë e mundur që i gjithë informacioni i kërkuar në nenin 69 të këtij ligji të shihet, të ruhet dhe të printohet si një dokument i vetëm. Në këto raste, tregtari paraqet të gjithë informacionin parakontraktor sipas nenit 69 të këtij ligji përpara lidhjes së kontratës në distancë.

Neni 75
Barra e provës

Për sa i përket përmbushjes së kërkesave për informacion sipas neneve 69–74, barra e provës bie mbi tregtarin.

Neni 76
Raporti me ligje të tjera në lidhje me të drejtën e informimit parakontraktor

1. Kur një pjesë tjetër e legjislacionit që rregullon shërbime të posaçme financiare përmban rregulla për informacionin që duhet t'i jepet konsumatorit përpara lidhjes së kontratës, do të zbatohen vetëm rregullat e asaj pjese tjetër të legjislacionit në fuqi për ato shërbime të posaçme financiare, pavarësisht nivelit të përmbajtjes së atyre rregullave, përveç kur parashikohet ndryshe në atë pjesë tjetër të legjislacionit në fuqi.

2. Nëse pjesa tjetër e legjislacionit nuk përmban rregulla për informacionin mbi të drejtën e tërheqjes, tregtari informon konsumatorin për ekzistencën ose mungesën e kësaj të drejte, sipas pikës 16, të nenit 69 të këtij ligji.

SEKSIONI 2
E DREJTA E TËRHEQJES NGA KONTRATAT NË DISTANCË PËR SHËRBIME FINANCIARE

Neni 77
Afati i tërheqjes

1. Konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata brenda një afati prej 14 ditësh kalendarike, pa penalitete dhe pa dhënë ndonjë arsye. Konsumatori ka të drejtë që për operacionet e pensionit privat të tërhiqet nga një kontratë në distancë, brenda një afati prej 30 ditësh kalendarike, pa penalizim dhe pa dhënë arsye, duke filluar nga:

a) dita e lidhjes së kontratës; ose

b) dita e marrjes së informacionit nga konsumatori për kushtet e kontratës dhe informacionin, sipas neneve 69–76 të këtij ligji, në rast se kjo datë është pas datës së lidhjes së kontratës, sipas shkronjës "a" të kësaj pike.

2. Nëse konsumatori nuk i ka marrë kushtet kontraktore dhe informacionin sipas neneve 69–76 të këtij ligji, atëherë afati i tërheqjes përfundon, në çdo rast, 12 muaj e 14 ditë pas lidhjes së kontratës në distancë. Kjo pikë nuk zbatohet nëse konsumatori nuk është informuar për të drejtën e tij të tërheqjes, sipas pikës 16, të nenit 69 të këtij ligji.

Neni 78

Përjashtimi nga e drejta e tërheqjes

E drejta për tërheqje nuk zbatohet për rastet e mëposhtme:

1. Shërbimet financiare, çmimi i të cilave varet nga luhatjet e tregut të instrumenteve financiare jashtë kontrollit të tregtarit, të ndodhura gjatë afatit të tërheqjes, ku përfshihen:

i. këmbimi valutor;

ii. instrumentet e tregut të parasë;

iii. tituj të transferueshëm;

iv. kuotat e investimeve kolektive;

v. kontratat financiare të së ardhmes (*futures*), përfshirë instrumente ekuivalente që shlyhen në para;

vi. kontratat e të ardhmes së huave me normë interesi të paracaktuar (FRAs);

vii. marrëveshje shkëmbimi lidhur me normën e interesit, monedhën dhe kthimin nga një aksion apo indeks aksionesh (*equity swaps*);

viii. kontrata të opsioneve (*optiones*) për të blerë apo shitur një nga instrumentet e përmendura në këtë pikë, përfshirë instrumentet ekuivalente që shlyhen në para. Kjo kategori përfshin veçanërisht kontratat e opsioneve lidhur me monedhën dhe normat e interesit.

2. Policat e sigurimit të udhëtimit dhe të bagazheve apo polica të ngjashme të sigurimit afatshkurtër, me kohëzgjatje më pak se një muaj.

3. Kontratat, detyrimi i të cilave është përmbushur plotësisht nga të dyja palët, me kërkesë të shprehur të konsumatorit përpara se konsumatori të ushtrojë të drejtën e tij të tërheqjes.

Neni 79

Prezumim i tërheqjes

Konsumatori prezumohet se e ka ushtruar të drejtën e tërheqjes brenda afatit të tërheqjes, sipas nenit 77 të këtij ligji, nëse ka dërguar njoftimin lidhur me ushtrimin e kësaj të drejte përpara se ky afat të ketë përfunduar.

Neni 80

Raporti me kontratat ndihmëse

Kur një shërbim ndihmës ndaj kontratës në distancë për një shërbim financiar ofrohet nga tregtari ose nga një palë e tretë në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet kësaj pale të tretë dhe tregtarit, konsumatori nuk detyrohet nga kontrata ndihmëse nëse ushtron të drejtën e tërheqjes sipas neneve 77–82 të këtij ligji. Kur konsumatori zgjidh kontratën ndihmëse, kjo realizohet pa asnjë kosto për të.

Neni 81

Tërheqja në rastet e kontratave me efekt të shtyrë

Dispozitat e neneve 77–82 të këtij ligji zbatohen pa cenuar rastet e lidhjes së kontratave me kusht ose afat pezullues apo rastet kur ligji parashikon një afat, gjatë të cilit kontrata nuk mund të fillojë të zbatohet.

Neni 82

Raporti me legjislacionin që rregullon shërbimet financiare të posaçme në lidhje me të drejtën e tërheqjes

1. Kur një akt tjetër ligjor që rregullon shërbime financiare të posaçme parashikon rregulla për të drejtën e tërheqjes nga kontrata, zbatohen vetëm rregullat e atij akti tjetër ligjor për të drejtën e tërheqjes, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në të.

2. Kur ai akt tjetër ligjor ka zgjedhur ndërmjet të drejtës së tërheqjes dhe një alternative, si për shembull një afat reflektimi, zbatohen vetëm rregullat përkatës të atij akti tjetër ligjor për shërbimet financiare të posaçme, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në të.

Neni 83

Pagesa për shërbimin e kryer përpara tërheqjes

1. Kur konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë sipas neneve 77–82 të këtij ligji, atij mund t'i kërkohet të paguajë vetëm për pjesën e shërbimit që është kryer realisht nga tregtari, në përputhje me kontratën në distancë. Konsumatori e kryen këtë pagesë pa vonesë të panevojshme. Shuma për t'u paguar:

a) nuk duhet të tejkalojë një shumë që është proporcionale me shtrirjen e shërbimit tashmë të kryer në krahasim me mbulimin e plotë të kontratës në distancë;

b) nuk duhet në asnjë rast të jetë e tillë që të interpretohet si një penalitet.

2. Konsumatori nuk paguan asnjë shumë në rast të tërheqjes nga një kontratë sigurimi.

3. Tregtari nuk kërkon pagesë nga konsumatori, në bazë të pikës 1 të këtij neni, nëse nuk mund të provojë se konsumatori është informuar siç duhet për shumën përkatëse që duhet paguar, sipas pikës 16, të nenit 69 të këtij ligji. Në asnjë rast, tregtari nuk mund të kërkojë një pagesë të tillë, nëse ai ka filluar zbatimin e kontratës përpara përfundimit të afatit të tërheqjes, sipas nenit 77 të këtij ligji, pa një kërkesë paraprake nga konsumatori.

4. Tregtari, pa vonesë të panevojshme dhe jo më vonë se brenda 30 ditëve kalendarike nga data kur ka marrë njoftimin për tërheqje, i kthen konsumatorit çdo shumë të marrë prej tij, në përputhje me kontratën në distancë, përveç shumës sipas pikës 1 të këtij neni.

5. Konsumatori, pa vonesë të panevojshme dhe jo më vonë se brenda 30 ditëve kalendarike nga data e tërheqjes nga kontrata, i kthen tregtarit çdo shumë që ka marrë prej tij.

SEKSIONI 3
SHPJEGIME ADEKUATE

Neni 84
Detyrimi i tregtarit për shpjegime

Tregtari detyrohet t'i ofrojë konsumatorit shpjegimet e duhura për kontratat e propozuara për shërbime financiare, në mënyrë që konsumatori të jetë në gjendje të vlerësojë nëse kontrata e propozuar dhe shërbimet ndihmëse përputhen me nevojat dhe me gjendjen e tij financiare. Këto shpjegime jepen pa pagesë dhe përpara lidhjes së kontratës. Shpjegimet përfshijnë këto elemente:

a) informacionin e kërkuar parakontraktor;

b) karakteristikat thelbësore të kontratës së propozuar, përfshirë edhe çdo shërbim ndihmës të mundshëm;

c) efektet specifike që mund të ketë kontrata e propozuar për konsumatorin, përfshirë, sipas rastit, pasojat e mospagesës në afat apo të pagesës së vonuar nga ana e konsumatorit.

Neni 85
Mënyra e dhënies së shpjegimeve

1. Shpjegimet që tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit, në përputhje me nenin 84 të këtij ligji, duhet të jenë të qarta, të thjeshta për t'u kuptuar dhe të mjaftueshme për t'i mundësuar konsumatorit marrjen e një vendimi të informuar për lidhjen e kontratës.

2. Mënyra dhe shkalla e shpjegimeve jepen:

a) në përputhje me rrethanat konkrete të ofrimit të shërbimit financiar, duke marrë parasysh mjetin e komunikimit të përdorur dhe natyrën e ndërveprimit ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit;

b) në përputhje me karakteristikat personale të konsumatorit, përfshirë nivelin e njohurive, përvojën dhe nevojat e tij të mundshme;

c) në përputhje me natyrën e shërbimit financiar, duke marrë parasysh kompleksitetin e tij, rreziqet e përfshira dhe pasojat që rrjedhin nga lidhja e kontratës, duke mundësuar konsumatorin të parashikojë saktë pasojat që do të sjellë lidhja e kontratës për pozitën e tij juridike dhe ekonomike.

3. Shpjegimet jepen në përputhje me mjetin e komunikimit të përdorur dhe në një medium të qëndrueshëm që mundëson ruajtjen e tyre nga konsumatori.

Neni 86

E drejta për të kërkuar ndërhyrje njerëzore në rastet e shërbimeve automatike

Në rastet kur tregtari përdor mjete *online* automatike për ofrimin e shërbimeve financiare në distancë, konsumatori ka të drejtë të kërkojë dhe të përfitojë ndërhyrje njerëzore në fazën parakontraktore, si dhe, në raste të justifikuara, edhe pas lidhjes së kontratës, në të njëjtën gjuhë në të cilën i është dhënë informacioni parakontraktor sipas nenit 69 të këtij ligji.

Neni 87

Barra e provës për shpjegimet adekuate

Barra e provës për përmbushjen e kërkesave për dhënien e shpjegimeve të nevojshme, sipas këtij seksioni, i takon tregtarit.

Neni 88

Raporti me legjislacionin që rregullon shërbimet financiare të posaçme, në lidhje me të drejtën për shpjegime adekuate

Në rast se një akt tjetër ligjor, që rregullon një shërbim financiar të posaçëm, parashikon rregulla për shpjegimet e duhura që duhet t'i jepen konsumatorit, ato rregulla zbatohen përkatësisht për atë shërbim financiar të posaçëm, përveç rasteve kur vetë ai akt ligjor parashikon ndryshe.

Neni 89

Mbrojtje shtesë në lidhje me ndërfaqet *online*

1. Pa cenuar parashikimet ligjore specifike, si ato për praktikat e padrejta tregtare apo për mbrojtjen e të dhënave personale, ndalohen tregtarët që, gjatë lidhjes së kontratave për shërbime financiare në distancë, të projektojnë, të organizojnë apo të operojnë ndërfaqet e tyre *online*, sipas pikës 39, të nenit 5 të këtij ligji, në një mënyrë që mashtron ose manipulon konsumatorët që janë përfitues të shërbimit të tyre ose deformon materialisht vullnetin e tyre apo dobëson ndjeshëm aftësinë e tyre për të marrë vendime të lira dhe të informuara.

2. Ndalohen në mënyrë të veçantë ato projektime të ndërfaqes *online,* që:

a) paraqesin disa zgjedhje me më shumë theks ose dukshmëri, kur u kërkohet konsumatorëve përfitues të shërbimit të marrin një vendim;

b) u kërkojnë në mënyrë të përsëritur konsumatorëve që janë përfitues të shërbimit të bëjnë një zgjedhje që ata e kanë bërë tashmë, veçanërisht përmes paraqitjes së mesazheve të tipit "*pop-up*", të cilat pengojnë ose ndërpresin përvojën e përdoruesit; ose

c) e bëjnë procedurën e ndërprerjes së shërbimit më të vështirë se abonimi me të.

KREU V
TË DREJTA TË TJERA TË KONSUMATORIT

Neni 90
Fusha e zbatimit

1. Nenet 91 dhe 93 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 furnizimit me përmbajtje digjitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

2. Nenet 92, 94 dhe 95 të këtij kreu zbatohen për kontratat e shitjes dhe të shërbimeve dhe për kontratat për furnizimin me ujë, gaz, energji, ngrohje lokale apo përmbajtje digjitale.

Neni 91
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, sipas pikës 1 të këtij neni, konsumatori e njofton tregtarin ta bëjë dorëzimin brenda një afati shtesë që u përshtatet rrethanave. Nëse tregtari nuk arrin të dorëzojë mallrat brenda afatit shtesë, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

Megjithatë, 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, sipas pikës 1 të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë menjëherë kontratën, pa qenë i detyruar të caktojë ndonjë afat shtesë.

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

4. Përveç zgjidhjes së kontratës, sipas pikës 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 apo ligjeve të tjera në fuqi.

Neni 92
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 93
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, rreziku i kalon konsumatorit, pa cenuar të drejtat e konsumatorit përkundrejt transportuesit.

Neni 94
Komunikimi me telefon

Në rast se tregtari operon një linjë telefonike, me qëllim që konsumatori të kontaktojë tregtarin 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.

Neni 95
Pagesa shtesë

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

TITULLI III
KONTRATA TIPIKE KONSUMATORE

KREU I
KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT

Neni 96
Fusha e zbatimit

1. Ky kre zbatohet për kontratën e shitjes ndërmjet konsumatorit dhe shitësit, ku shitësi kalon ose merr përsipër të kalojë të drejtën e pronësisë së mallit përkundrejt pagesës së një çmimi.

2. Në këtë kre kontratë shitjeje konsiderohet edhe ajo e lidhur ndërmjet konsumatorit dhe shitësit për furnizimin e mallrave që do të prodhohen ose do të fabrikohen në të ardhmen.

3. Ky kre zbatohet për përmbajtjen digjitale ose shërbimet digjitale (produkt digjital), të cilat janë të integruara ose të ndërlidhura me mallrat, sipas përkufizimit të shkronjës "b" të pikës 30 të nenit 5 të këtij ligji, dhe janë ofruar së bashku me mallrat, sipas kontratës së shitjes, pavarësisht nëse produkti digjital ofrohet nga shitësi ose nga një palë e tretë.

4. Në rast dyshimi, nëse furnizimi i produktit digjital të integruar ose të ndërlidhur është pjesë e kontratës së shitjes, produkti digjital konsiderohet se mbulohet nga kontrata e shitjes.

5. Ky kre nuk do të zbatohet për kontratat e furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, të cilat rregullohen nga kreu II i këtij titulli.

6. Ky kre nuk do të zbatohet për:

a) çdo mjet të trupëzuar që shërben ekskluzivisht si bartës i përmbajtjes digjitale;

b) çdo mall të shitur në përmbushje të një urdhri ekzekutimi apo në një formë tjetër të detyrueshme të parashikuar me ligj.

7. Parashikimet e këtij kreu nuk cenojnë zbatimin e dispozitave të tjera që rregullojnë aspekte të tjera të kontratës së shitjes që nuk janë të parashikuara në këtë kre.

Neni 97
Defektet materiale të mallrave dhe detyrimi për konformitet

Shitësi i dorëzon konsumatorit mallra që janë pa defekte dhe përmbushin kriteret subjektive dhe objektive të konformitetit, të përcaktuara në nenet 98–104 të këtij ligji, sipas rastit, pa cenuar nenin 105 të këtij ligji.

Neni 98
Kriteret subjektive për konformitet

Prezumohen pa defekte materiale mallrat që në veçanti:

a) janë sipas përshkrimit, llojit, sasisë dhe cilësisë së përcaktuar në kontratën e shitjes dhe kanë funksionalitetin, pajtueshmërinë, ndërveprueshmërinë dhe veçoritë e tjera, siç parashikohet në kontratën e shitjes;

b) janë të përshtatshme për çdo qëllim të veçantë, për të cilin konsumatori i kërkon ato dhe ia ka bërë të ditur shitësit jo më vonë se në kohën e lidhjes së kontratës së shitjes dhe shitësi ka pranuar;

c) dorëzohen me të gjithë aksesorët dhe udhëzimet, përfshirë edhe ato për instalimin, siç parashikohet në kontratën e shitjes;

ç) furnizohen me përditësime, siç parashikohet në kontratën e shitjes.

SEKSIONI 1
KRITERET OBJEKTIVE PËR KONFORMITET

Neni 99
Prezumimi i mallrave pa defekte materiale

Krahas plotësimit të çdo kriteri subjektiv të konformitetit, mallrat prezumohen pa defekte, kur:

a) janë të përshtatshme për qëllime për të cilat përdoren zakonisht mallrat e të njëjtit lloj, duke marrë parasysh, sipas rastit, legjislacionin ekzistues, standardet teknike ose, në mungesë të tyre, kodet e sjelljes së industrisë që janë të zbatueshme për sektorë specifikë;

b) sipas rastit, janë cilësore dhe përkojnë me përshkrimin e një kampioni ose modeli që shitësi ka vënë në dispozicion të konsumatorit përpara kohës së lidhjes së kontratës;

c) sipas rastit, dorëzohen bashkë me aksesorët përkatës, përfshirë ambalazhimin, udhëzimet e instalimit ose udhëzime të tjera që konsumatori në mënyrë të arsyeshme pret t'i marrë;

ç) janë në sasinë e përcaktuar dhe zotërojnë cilësitë dhe veçoritë e tjera, përfshirë jetëgjatësinë, riparueshmërinë, funksionalitetin, përputhshmërinë dhe sigurinë normale për mallra të të njëjtit lloj dhe konsumatori në mënyrë të arsyeshme i pret, bazuar në natyrën e tyre dhe duke llogaritur çdo deklaratë publike të bërë nga shitësi ose në emër të tij ose nga persona të tjerë në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve, përfshirë prodhuesin, veçanërisht nëpërmjet publicitetit ose etiketimit.

Neni 100
Përjashtimi nga detyrimi për t'iu përmbajtur deklaratave publike

Shitësi nuk detyrohet t'u përmbahet deklaratave publike, sipas shkronjës "ç", të nenit 99 të këtij ligji, kur provon, se:

a) nuk ka pasur dijeni dhe, në mënyrë të arsyeshme, nuk mund të kishte pasur dijeni për deklaratën publike në fjalë;

b) deri në kohën e lidhjes së kontratës, deklarata publike është korrigjuar në të njëjtën formë ose në një formë të ngjashme me atë në të cilën është bërë fillimisht; ose

c) deklarata publike nuk mund të ketë influencuar në vullnetin e konsumatorit për blerjen e mallrave.

Neni 101

Përditësimet për mallrat me elemente digjitale

Në rastin e mallrave që përfshijnë elemente digjitale, shitësi informon dhe furnizon konsumatorin me përditësimet, përfshirë ato që lidhen me sigurinë, të cilat janë të nevojshme për të ruajtur konformitetin e mallrave gjatë afatit, që:

a) konsumatori, në mënyrë të arsyeshme, mund të presë, bazuar në natyrën dhe qëllimin e mallrave dhe të elementeve digjitale dhe duke llogaritur natyrën dhe rrethanat e kontratës, në rastet kur kontrata e shitjes parashikon një furnizim të vetëm të produktit digjital; ose

b) tregohet në pikat 2 ose 5, të nenit 106 të këtij ligji, sipas rastit, kur kontrata e shitjes parashikon furnizim të vazhdueshëm të përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital.

Neni 102

Përjashtimi nga përgjegjësia në rast të mosinstalimit të përditësimeve

Kur konsumatori nuk instalon përditësimet e ofruara, sipas nenit 101 të këtij ligji, brenda një afati të arsyeshëm, shitësi nuk mban përgjegjësi për asnjë defekt material që buron vetëm nga mungesa e instalimit të përditësimit përkatës, me kusht që:

a) shitësi të ketë informuar konsumatorin për disponueshmërinë e përditësimit dhe për pasojat që mund të sjellë mosinstalimi i tij; dhe

b) mosinstalimi ose instalimi i gabuar i përditësimit nga konsumatori të mos ketë rezultuar nga të metat në udhëzimet e instalimit që i janë dhënë konsumatorit.

Neni 103

Marrëveshja e devijimit për karakteristikat e mallit

Nuk ka defekt material, në kuptim të neneve 99 dhe 101 të këtij ligji, nëse konsumatori, pasi është informuar posaçërisht se një karakteristikë e veçantë e mallrave devijon nga kriteret objektive të konformitetit sipas kuptimit në fjalë, e pranon shprehimisht dhe veçmas atë devijim në kohën e lidhjes së kontratës së shitjes.

Neni 104

Instalimi i gabuar i mallrave

Çdo defekt që rezulton nga instalimi i gabuar i mallrave vlerësohet si defekt i mallit, nëse:

a) instalimi është pjesë e kontratës së shitjes dhe mallrat janë instaluar nga shitësi ose nën përgjegjësinë e tij; ose

b) instalimi, i synuar të kryhet nga konsumatori, është realizuar nga ky i fundit dhe instalimi i gabuar nga ana e tij ka ndodhur për shkak të një të mete në

udhëzimet e instalimit, të dhëna nga shitësi ose, në rastin e mallrave me elemente digjitale, të dhëna nga shitësi ose nga furnizuesi i produktit digjital.

Neni 105
Defekti në titull, si pasojë e të drejtave të palëve të treta

Malli prezumohet pa defekt juridik kur konsumatori mund ta përdorë atë sipas kritereve objektive dhe subjektive të konformitetit, siç parashikohet në nenet 98–103 të këtij ligji, pa shkelur ndonjë të drejtë të një të treti, sidomos ndonjë të drejtë për pronësinë intelektuale. Në të kundërt, ai kërkon të drejtat e tij, sipas neneve 109–110 të këtij ligji, përveç rasteve kur legjislacioni në fuqi parashikon pavlefshmërinë ose anulimin apo raste të tjera të zgjidhjes a revokimit të kontratës së shitjes për shkak të të metave juridike të sendeve apo garancisë për evinksion.

SEKSIONI 2
TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE

Neni 106
Përgjegjësia e shitësit

1. Shitësi përgjigjet për defektet e mallit që vërehen brenda 2 vjetëve nga momenti i dorëzimit. Pa cenuar nenin 101 të këtij ligji, kjo pikë zbatohet edhe për mallrat me elemente digjitale.

2. Në rastin e mallrave me elemente digjitale, kur kontrata e shitjes parashikon një furnizim të vazhdueshëm të produktit digjital, shitësi përgjigjet gjithashtu për çdo defekt të produktit digjital që vërehet brenda 2 vjetëve nga momenti i dorëzimit të mallit me elemente digjitale. Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm për më shumë se 2 vjet, shitësi përgjigjet për çdo defekt të produktit digjital që vërehet brenda afatit gjatë të cilit furnizohet ai në bazë të kontratës së shitjes.

3. Nëse, sipas pikës 2, të nenit 109 të këtij ligji, konsumatori ushtron të drejtën e riparimit për eliminimin e defekteve, afati i përgjegjësisë së shitësit zgjatet një herë me 12 muaj, përtej afatit 2-vjeçar të parashikuar nga ky nen.

4. Çdo afat më i shkurtër që shuan të drejtën e konsumatorit, i përcaktuar në dispozita të tjera ligjore, nuk zbatohet në rastet e parashikuara në pikat e mësipërme të këtij neni.

5. E drejta e konsumatorit në rast defekti të mallit, siç përcaktohet në nenet 109–110 të këtij ligji, shuhet brenda 2 vjetëve nga dita e dorëzimit të mallit, nëse nuk është parashikuar një afat më i gjatë në kontratë ose në garancinë tregtare. Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm të produktit digjital për mallrat me elemente digjitale për më shumë se 2 vjet, ajo e drejtë shuhet 2 vjet pas përfundimit të afatit të furnizimit, përcaktuar në kontratën e shitjes.

6. Nëse koha e mbetur pas shfaqjes së defektit është më e shkurtër se 6 muaj afati prekluziv zgjatet deri në 6 muaj.

Neni 107
Barra e provës

1. Çdo defekt që konstatohet brenda një viti nga dorëzimi i mallrave prezumohet se ka ekzistuar në momentin e dorëzimit të mallit, përveç rastit kur vërtetohet ndryshe ose kur ky prezumim është i papajtueshëm me natyrën e mallit ose me natyrën e defektit. Ky parashikim zbatohet edhe për mallin me elemente digjitale.

2. Në rastin e mallit me elemente digjitale, kur kontrata e shitjes parashikon një furnizim të vazhdueshëm të produktit digjital përgjatë një afati, barra e provës për defektin e produktit digjital që konstatohet brenda afatit të përmendur në pikën 2 të nenit 106 të këtij ligji i bie shitësit.

Neni 108
Detyrimi për të njoftuar

Konsumatori njofton shitësin për defektin brenda 2 muajve nga dita kur e ka zbuluar atë.

SEKSIONI 3
TË DREJTAT E KONSUMATORIT NË RAST DEFEKTI TË MALLIT

Neni 109
Rendi i të drejtave të konsumatorit në rast defekti

1. Në rast defekti, konsumatori ka të drejtë të kërkojë eliminimin e defekteve të mallit ose uljen proporcionale të çmimit apo zgjidhjen e kontratës, sipas kushteve të parashikuara në këtë seksion.

2. Me qëllim eliminimin e defektit, konsumatori mund të zgjedhë midis riparimit dhe zëvendësimit të mallit, përveç rasteve kur e drejta e zgjedhur është e pamundur ose, krahasuar me alternativën, sjell kosto joproporcionale për shitësin, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat, përfshirë:

a) vlerën e mallrave pa defekte;

b) rëndësinë e defektit; dhe

c) mundësinë e ofrimit të alternativës, pa shkaktuar shqetësime të ndjeshme për konsumatorin.

3. Përpara se të ofrojë të drejtat për eliminimin e defekteve, shitësi informon konsumatorin për të drejtën e këtij të fundit për të zgjedhur midis riparimit dhe zëvendësimit, si dhe rreth zgjatjes së mundshme të afatit të përgjegjësisë së tij, sipas pikës 3, të nenit 106 të këtij ligji.

4. Shitësi mund të refuzojë të eliminojë defektet e mallit, nëse riparimi dhe zëvendësimi janë të pamundur ose sjellin kosto joproporcionale për shitësin, duke

marrë parasysh të gjitha rrethanat, përfshirë ato të parashikuara në shkronjat “a” dhe “b”, të pikës 2 të këtij neni.

Neni 110

E drejta për uljen proporcionale të çmimit ose zgjidhjen e kontratës

1. Konsumatori ka të drejtën e uljes proporcionale të çmimit sipas nenit 112 ose të zgjidhjes së kontratës së shitjes sipas nenit 113 të këtij ligji, në rastet e mëposhtme:

a) shitësi nuk ka kryer riparimin ose zëvendësimin ose, sipas rastit, nuk ka realizuar riparimin ose zëvendësimin, sipas pikave 4 dhe 5, të nenit 111 të këtij ligji, ose shitësi ka refuzuar të eliminojë defektet, sipas pikës 4, të nenit 109 të këtij ligji;

b) konstatohet përsëri defekt, edhe pse shitësi është përpjekur ta eliminojë atë;

c) defekti është aq i rëndësishëm sa justifikon një ulje të menjëhershme të çmimit ose zgjidhjen e kontratës së shitjes; ose

ç) shitësi ka deklaruar ose është e qartë nga rrethanat se shitësi nuk do t’i eliminojë defektet brenda një kohe të arsyeshme ose pa shkaktuar shqetësime të ndjeshme për konsumatorin.

2. Konsumatori nuk ka të drejtë ta zgjidhë kontratën, nëse defekti është i papërfillshëm. Shitësi mban barrën e provës për defektin e papërfillshëm.

3. Konsumatori ka të drejtë të pezullojë pagesën e çdo shume të mbetur pa paguar apo një pjesë të saj, derisa shitësi të ketë përmbushur detyrimet përkatëse, sipas këtij kreu.

4. Për aspekte të tjera të përgjegjësisë së palëve për mospërmbushjen e detyrimeve kontraktore dhe veçanërisht për kontratën e shitjes zbatohen dispozitat e Kodit Civil.

Neni 111

Riparimi ose zëvendësimi i mallrave

1. Riparimet ose zëvendësimet kryhen:

a) pa pagesë;

b) brenda një kohe të arsyeshme nga momenti kur konsumatori ka njoftuar shitësin për mungesën e konformitetit; dhe

c) pa shkaktuar shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin, duke marrë parasysh natyrën e mallrave dhe qëllimin për të cilin konsumatori i kërkon ato.

2. Gjatë riparimit, në varësi të specifikave të kategorisë përkatëse të mallrave, veçanërisht në varësi të nevojës së konsumatorit për t’i pasur këto mallra në dispozicion në mënyrë të përhershme, shitësi mund t’i ofrojë në huapërdorje konsumatorit një mall zëvendësues falas, përfshirë edhe ndonjë mall të rinovuar.

3. Shitësi mund të ofrojë një mall të rinovuar, me kërkesë të shprehur të konsumatorit, për të përmbushur detyrimin e tij të zëvendësimit të mallit.

4. Kur defekti eliminohet nëpërmjet riparimit ose zëvendësimit të mallrave, konsumatori i vendos mallrat në dispozicion të shitësit. Shitësi i merr mbrapsht mallrat e zëvendësuara me shpenzimet e tij.

5. Kur riparimi kërkon heqjen e mallit të instaluar, sipas natyrës dhe qëllimit të tij përpara shfaqjes së defektit, ose kur ky mall është për t'u zëvendësuar, detyrimi për të riparuar ose për të zëvendësuar mallin përfshin heqjen e atij me defekt dhe instalimin e mallit zëvendësues ose të riparuar ose pagimin e shpenzimeve të heqjes dhe të instalimit.

6. Konsumatori nuk paguan për përdorimin normal të mallit të zëvendësuar gjatë periudhës përpara zëvendësimit.

Neni 112
Ulja e çmimit

Ulja e çmimit është në përpjesëtim me reduktimin e vlerës së mallit të marrë nga konsumatori në krahasim me vlerën që do të kishte malli nëse do të ishte pa defekt.

Neni 113
Zgjidhja e kontratës së shitjes

1. Konsumatori e ushtron të drejtën për të zgjidhur kontratën e shitjes me anë të një deklarate drejtuar shitësit, ku shpreh vullnetin për zgjidhjen e kontratës së shitjes.

2. Kur defekti ka të bëjë vetëm me disa prej mallrave të dorëzuara, sipas kontratës së shitjes, dhe ka shkak për zgjidhjen e kontratës së shitjes sipas neneve 109 dhe 110 të këtij ligji, konsumatori mund ta zgjidhë kontratën e shitjes vetëm për ato mallra, si dhe për çdo mall tjetër që konsumatori ka blerë së bashku me mallrat me defekte, nëse nuk është e arsyeshme që konsumatori të pranojë të mbajë vetëm mallrat pa defekte.

3. Kur konsumatori e zgjidh kontratën e shitjes në tërësi ose, sipas pikës 2 të këtij neni, vetëm për disa prej mallrave të dorëzuara, sipas kontratës së shitjes, atëherë:

a) konsumatori ia kthen mallrat shitësit me shpenzimet e shitësit; dhe

b) shitësi i rimburson konsumatorit çmimin e paguar për mallrat, pas marrjes në dorëzim të mallrave ose pasi konsumatori provon se i ka kthyer mallrat.

4. Kthimi i mallrave dhe rimbursimi realizohen sipas parashikimeve të nenit 65 të këtij ligji, sipas rastit.

SEKSIONI 4
GARANCITË TREGTARE

Neni 114
Garancia tregtare dhe garancia tregtare e jetëgjatësisë

1. Çdo garanci tregtare është e detyrueshme për garantuesin, sipas kushteve të parashikuara në deklaratën e garancisë tregtare dhe publicitetin përkatës, të disponueshme përpara ose në kohën e lidhjes së kontratës.

2. Sipas kushteve të përcaktuara në nenet 114 deri 116 të këtij ligji dhe pa cenuar asnjë dispozitë tjetër ligjore të zbatueshme, kur një prodhues i ofron konsumatorit një garanci tregtare të jetëgjatësisë për mallra të caktuara për një afat të caktuar, prodhuesi mban përgjegjësi të drejtpërdrejtë ndaj konsumatorit gjatë të gjithë afatit të garancisë tregtare të jetëgjatësisë për riparimin ose zëvendësimin e mallrave, në përputhje me nenin 111 të këtij ligji.

3. Prodhuesi mund t'i ofrojë konsumatorit kushte më të favorshme në deklaratën e garancisë tregtare të jetëgjatësisë.

Neni 115

Devijimi nga publiciteti

Nëse kushtet e përcaktuara në deklaratën e garancisë tregtare janë më pak të favorshme për konsumatorin sesa ato të përcaktuara në publicitetin shoqërues, garancia tregtare është e detyrueshme sipas kushteve të përcaktuara në publicitetin lidhur me garancinë tregtare, përveç rasteve kur përpara lidhjes së kontratës publiciteti përkatës është korrigjuar në të njëjtën mënyrë ose në mënyrë të ngjashme me atë që ishte bërë fillimisht.

Neni 116

Përmbajtja e garancisë tregtare

1. Deklarata e garancisë tregtare i dorëzohet konsumatorit nëpërmjet një mediumi të qëndrueshëm jo më vonë se në kohën e dorëzimit të mallrave. Deklarata e garancisë tregtare formulohet në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Ajo përmban:

a) një deklaratë të qartë se konsumatori, në bazë të këtij ligji, ka ndaj shitësit të drejta për eliminimin pa pagesë të defekteve të mallrave dhe garancia tregtare nuk privon të drejtat që i njihen konsumatorit sipas këtij ligji;

b) emrin dhe adresën e garantuesit;

c) procedurën që duhet ndjekur nga konsumatori për të përfituar zbatimin e garancisë tregtare;

ç) përcaktimin e mallrave, për të cilat zbatohet garancia tregtare; dhe

d) kushtet e garancisë tregtare.

2. Moszbatimi i pikës 1 të këtij neni nuk përjashton detyrimin e garantuesit sipas garancisë tregtare.

3. Deklarata e garancisë i jepet konsumatorit në gjuhën shqipe.

Neni 117

E drejta e regresit

1. Kur shitësi është përgjegjës ndaj konsumatorit për shkak se një defekt i mallit rezulton nga një veprim ose mosveprim i një personi tjetër në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve, përfshirë mosofrimin e përditësimeve të mallrave me elemente digjitale, sipas nenit 101 të këtij ligji, ai ka të drejtën e regresit ndaj personit ose personave përgjegjës në këtë zinxhir.

2. Personi, kundrejt të cilit mund të ushtrohet padia e kthimit (regresit), si dhe veprimet që duhet të ndërmarrë shitësi dhe kushtet përkatëse të ushtrimit të saj përcaktohen në bazë të dispozitave të Kodit Civil dhe të ligjeve të tjera të legjislacionit tregtar.

Neni 118
Marrëveshjet devijuese

1. Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këtë kre, çdo marrëveshje kontraktore, e cila, në dëm të konsumatorit, përjashton zbatimin e dispozitave të këtij kreu, i shmang ato ose ndryshon efektin e tyre përpara se konsumatori të njoftojë shitësin për defektin e mallrave, është e pavlefshme.

2. Ky kre nuk e pengon shitësin t'i ofrojë konsumatorit marrëveshje kontraktore më favorizuese përtej mbrojtjes së parashikuar në këtë kre.

Neni 119
Detyrime pas shitjes

Prodhuesit dhe shitësit sigurojnë pjesë këmbimi të nevojshme për mirëmbajtjen dhe riparimin e mallrave, të paktën brenda afatit të garancisë, qoftë kjo garancia ligjore për konformitetin apo garancia tregtare për jetëgjatësinë.

KREU II
KONTRATA E FURNIZIMIT ME PËRMBAJTJE DIGJITALE DHE SHËRBIM DIGJITAL

SEKSIONI 1
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 120
Objekti dhe qëllimi

Qëllimi i këtij kreu është rregullimi i funksionimit të duhur të tregut për të siguruar një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit nëpërmjet parashikimit të disa kritereve të caktuara për kontratat ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve

për furnizimin e përmbajtjeve digjitale ose të shërbimeve digjitale (referuar si produkt digjital), në veçanti rregullat për:

a) konformitetin e përmbajtjes digjitale ose të një shërbimi digjital me kontratën;

b) të drejtat në rast defektesh ose mospërmbushjeje të furnizimit, si dhe procedurat për zbatimin e këtyre të drejtave; dhe

c) modifikimin e përmbajtjes digjitale ose të një shërbimi digjital.

Neni 121

Fusha e zbatimit

1. Ky kre zbatohet për çdo kontratë kur tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë konsumatorin me produkt digjital dhe konsumatori ofron ose merr përsipër të paguajë një çmim.

2. Ky kre zbatohet edhe kur tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë konsumatorin me produkt digjital dhe konsumatori ofron ose merr përsipër t'i ofrojë tregtarit të dhëna personale, përveç rasteve kur të dhënat personale të ofruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për qëllimin e furnizimit të produktit digjital, sipas këtij kreu, ose për të lejuar tregtarin të pajtohet me kriteret ligjore të cilave u nënshtrohet dhe tregtari nuk i përpunon këto të dhëna për asnjë qëllim tjetër.

3. Ky kre zbatohet edhe kur produkti digjital zhvillohet në përputhje me specifikimet e konsumatorit.

4. Me përjashtim të neneve 124 dhe 137 të këtij ligji, ky kre zbatohet edhe për çdo mjet të trupëzuar që shërben ekskluzivisht si bartës i përmbajtjes digjitale.

Neni 122

Përjashtimi nga fusha e zbatimit

1. Ky kre nuk zbatohet për produkte digjitale që janë të integruara ose të ndërlidhura me mallra, sipas kuptimit të shkronjës "b", të pikës 30, të nenit 5 të këtij ligji, dhe të cilat janë ofruar së bashku me mallrat, sipas një kontrate shitjeje për këto mallra, pavarësisht nëse kjo përmbajtje digjitale ose ky shërbim digjital ofrohet nga shitësi ose nga një palë e tretë. Në rast dyshimi, nëse furnizimi i produktit digjital të integruar ose të ndërlidhur është pjesë e kontratës së shitjes, produkti digjital prezumohet se mbulohet nga kontrata e shitjes.

2. Ky kre nuk zbatohet për kontratat në lidhje me:

a) ofrimin e shërbimeve, të ndryshme nga shërbimet digjitale, pavarësisht nëse tregtari përdor forma ose mjete digjitale për të prodhuar efektin e shërbimit ose për ta dërguar a transmetuar atë te konsumatori;

b) shërbimet e komunikimit elektronik, siç përcaktohet në pikën 62, të nenit 4, të ligjit nr. 54/2024, "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", me përjashtim të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të pavarura nga numri, siç përcaktohet në pikën 64, të nenit 4 të atij ligji;

c) kujdesin shëndetësor, siç përcaktohet në pikën 3, të nenit 3, të ligjit nr. 10 107, datë 30.3.2009, “Për kujdesin shëndetësor në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar;

ç) shërbimet e lojërave të fatit, konkretisht shërbimet që përfshijnë bastet në vlerë monetare në lojërat e fatit, ku bëjnë pjesë edhe ato që përfshijnë njëfarë elementi taktik, të tilla si lotaritë, lojërat në kazino, lojërat poker dhe transaksionet e basteve, që ofrohen me anë të mjeteve elektronike ose ndonjë teknologjie tjetër që lehtëson komunikimin dhe me kërkesë individuale të marrësit të këtyre shërbimeve;

d) shërbimet financiare, siç përcaktohet në këtë ligj;

dh) *software*-ët e ofruar nga tregtari, në bazë të një licence të lirë dhe me burim të hapur, ku konsumatori nuk paguan një çmim dhe të dhënat personale të ofruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari, me qëllim përmirësimin e sigurisë, pajtueshmërisë ose ndërveprueshmërisë së atij *software*-i specifik;

e) furnizimin me përmbajtje digjitale, kur përmbajtja digjitale bëhet e disponueshme për publikun e gjerë në mënyrë të ndryshme nga ajo e transmetimit të sinjalit, si pjesë e një spektakli ose eventi, siç janë projeksionet kinematografike digjitale;

ë) përmbajtjet digjitale të ofruara nga organet e sektorit publik, sipas legjislacionin në fuqi që rregullon fushën për të dhënat e hapura dhe ripërdorimin e informacionit të sektorit publik.

Neni 123

Raporti me dispozitat e tjera ligjore

1. Pa cenuar zbatimin e nenit 122 të këtij ligji, kur një kontratë e vetme ndërmjet të njëjtit tregtar dhe të njëjtit konsumator përfshin në një paketë të vetme, përveç elementeve të furnizimit të produktit digjital, edhe elemente të ofrimit të shërbimeve ose mallrave të tjera, ky kre zbatohet vetëm për elementet e kontratës që lidhen me produktin digjital.

2. Neni 144 i këtij ligji nuk zbatohet kur një paketë, në kuptim të legjislacionit në fuqi për komunikimet elektronike, përfshin elemente të një shërbimi aksesi në internet, sipas kuptimit të shkronjës “a”, të pikës 62, të nenit 4, të ligjit nr. 54/2024, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ose të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numër, sipas pikës 63, të nenit 4 të atij ligji.

3. Në rastet e paketave të parashikuara në nenin 147, të ligjit nr. 54/2024, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, pasojat e zgjidhjes së një elementi të paketës mbi elementet e tjera të saj rregullohen sipas pikës 2, të nenit 147 të atij ligji.

4. Nëse ndonjë dispozitë e këtij kreu bie ndesh me një dispozitë të ndonjë akti tjetër ligjor që rregullon sektorë ose objekte specifike, dispozita e atij akti tjetër ligjor ka përparësi mbi dispozitat e këtij kreu.

5. Në veçanti, ky kre nuk e cenon legjislacionin në fuqi që rregullon fushën për mbrojtjen e të dhënave personale, i cili zbatohet për çdo të dhënë personale të

përpunuar lidhur me kontratat e përmendura në nenin 121 të këtij ligji. Në rast konflikti midis dispozitave të këtij kreu dhe atij ligji, ai ligj ka epërsi.

6. Ky kre nuk cenon legjislacionin për të drejtën e autorit dhe të drejta të ngjashme.

7. Ky kre nuk pengon zbatimin e dispozitave që rregullojnë aspekte të së drejtës së përgjithshme kontraktore, të tilla si rregullat për lidhjen, vlefshmërinë, pavlefshmërinë ose efektet e kontratave, duke përfshirë pasojat e zgjidhjes së një kontrate ose të drejtën për dëmshpërblim, për aq kohë sa ato aspekte nuk rregullohen në këtë kre.

Neni 124

Furnizimi me produkte digjitale

1. Tregtari furnizon konsumatorin me produkte digjitale. Nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe, tregtari i furnizon produktet digjitale pa vonesë të panevojshme pas lidhjes së kontratës.

2. Tregtari prezumohet se ka përmbushur detyrimin për furnizim nëse:

a) përmbajtja digjitale ose çdo mjet i përshtatshëm për aksesimin ose shkarkimin e përmbajtjes digjitale bëhet i disponueshëm ose i aksesueshëm për konsumatorin, ose për ambientin fizik a virtual të zgjedhur nga konsumatori për këtë qëllim;

b) shërbimi digjital bëhet i disponueshëm për konsumatorin ose për ambientin fizik a virtual të zgjedhur nga konsumatori për këtë qëllim.

Neni 125

Defektet e produktit digjital dhe konformiteti

Tregtari furnizon konsumatorin me produkte digjitale që janë pa defekte dhe përmbushin kriteret subjektive dhe objektive të konformitetit sipas neneve 126–132, sipas rastit, pa cenuar nenin 133 të këtij ligji.

Neni 126

Kriteret subjektive për konformitet

Prezumohen pa defekte, në përputhje me kontratën, produktet digjitale që në veçanti, sipas rastit:

a) janë sipas përshkrimit, sasisë dhe cilësisë, si dhe kanë funksionalitetin, pajtueshmërinë, ndërveprueshmërinë dhe veçoritë e tjera, siç parashikohet në kontratë;

b) janë të përshtatshme për çdo qëllim të veçantë për të cilin konsumatori i kërkon ato dhe ia ka bërë të ditur tregtarit jo më vonë se në kohën e lidhjes së kontratës dhe tregtari ka pranuar;

c) furnizohen me të gjithë aksesorët, udhëzimet, përfshirë ato mbi instalimin, dhe ndihmën ndaj klientit, siç parashikohet në kontratë; dhe

ç) janë të përditësuara, siç përcaktohet në kontratë.

SEKSIONI 2
KONFORMITETI OBJEKTIV

Neni 127
Kriteret objektive për konformitet

1. Krahas plotësimit së çdo kriteri subjektiv për konformitet, produktet digjitale prezumohen pa defekte kur:

a) janë të përshtatshme për qëllimet për të cilat përdoren zakonisht produktet digjitale të të njëjtit lloj, duke marrë parasysh, sipas rastit, legjislacionin ekzistues, standardet teknike ose, në mungesë të tyre, kodet e sjelljes së industrisë, që janë të zbatueshme për sektorë specifikë;

b) janë në sasinë e cilësuar dhe zotërojnë cilësitë dhe tiparet e funksionimit, përfshirë ato në lidhje me funksionalitetin, pajtueshmërinë, akesueshmërinë, vazhdimësinë dhe sigurinë, të cilat konsiderohen të zakonshme për produkte digjitale të të njëjtit lloj dhe konsumatori, në mënyrë të arsyeshme, i pret, bazuar në natyrën e tyre dhe duke llogaritur çdo deklaratë publike të bërë nga tregtari ose në emër të tij, ose nga persona të tjerë në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve, veçanërisht në publicitet ose në etiketim, përveç kur tregtari provon se:

i. nuk ka pasur dijeni dhe, në mënyrë të arsyeshme, nuk mund të kishte pasur dijeni për deklaratën publike në fjalë;

ii. deri në kohën e lidhjes së kontratës, deklarata publike është korrigjuar në të njëjtën formë ose në një formë të ngjashme me atë në të cilën është bërë fillimisht; ose

iii. deklarata publike nuk mund të ketë influencuar në vullnetin e konsumatorit për të fituar produktet digjitale;

c) sipas rastit, furnizohen së bashku me aksesorë dhe udhëzime që konsumatori në mënyrë të arsyeshme i pret; dhe

ç) pajtohen me versionin e provës ose të pamjes paraprake të produktit digjital, të vënë në dispozicion nga tregtari përpara lidhjes së kontratës.

2. Tregtari informon konsumatorin për përditësimet dhe i furnizon me to, përfshirë ato lidhur me sigurinë, të cilat janë të nevojshme për të mbajtur produktin digjital në konformitet, përgjatë afatit që:

a) duhet të furnizohet produkti digjital në bazë të kontratës, kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm; ose

b) konsumatori në mënyrë të arsyeshme mund të presë, duke pasur parasysh llojin dhe qëllimin e produktit digjital, si dhe duke marrë në konsideratë rrethanat dhe natyrën e kontratës, kur kontrata parashikon një akt të vetëm furnizimi apo një seri aktesh individuale të furnizimit.

Neni 128
Përjashtimi nga përgjegjësia në rast të mosinstalimit të përditësimeve

Kur konsumatori nuk arrin të instalojë brenda një kohe të arsyeshme përditësimet e furnizuara nga tregtari, sipas nenit 127 të këtij ligji, tregtari nuk mban përgjegjësi për asnjë defekt që buron vetëm nga mungesa e përditësimit përkatës, me kusht që:

a) tregtari ta ketë informuar konsumatorin për disponueshmërinë e përditësimit dhe pasojat e mosinstalimit të tij nga ana e konsumatorit; dhe

b) mosinstalimi ose instalimi i gabuar i përditësimit nga konsumatori të mos ketë rezultuar nga të metat në udhëzimet e instalimit të dhëna nga tregtari.

Neni 129

Detyrimi i vazhdueshëm i tregtarit për konformitet

Kur kontrata parashikon një furnizim të vazhdueshëm të produktit digjital, ai duhet të jetë pa defekte gjatë afatit të furnizimit.

Neni 130

Marrëveshja e devijimit për karakteristikat e produktit digjital

Produkti digjital prezumohet pa defekt, sipas kuptimit të nenit 127 të këtij ligji, nëse konsumatori, pasi është informuar posaçërisht se një karakteristikë e veçantë e produktit digjital devijon nga kriteret objektive të konformitetit, e pranon shprehimisht dhe veçmas atë devijim në kohën e lidhjes së kontratës.

Neni 131

Gjendja e produktit digjital

Nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe, produkti digjital furnizohet në versionin e fundit të disponueshëm në momentin e lidhjes së kontratës.

Neni 132

Integrimi i gabuar i produktit digjital

Çdo mospërputhje që rezulton nga integrimi i gabuar i produktit digjital në mjedisin digjital të konsumatorit vlerësohet si defekt i produktit digjital, nëse:

a) produkti digjital është integruar nga tregtari ose nën përgjegjësinë e tij; ose

b) produkti digjital është synuar të integrohet nga konsumatori dhe integrimi i gabuar ka ndodhur për shkak të të metave në udhëzimet e integrimit, të dhëna nga tregtari.

Neni 133

Defekti në titull si pasojë e të drejtave të palëve të treta

Produkti digjital prezumohet pa defekt juridik, kur konsumatori mund ta përdorë atë sipas kritereve objektive dhe subjektive të konformitetit, siç parashikohet në nenet 127–131 të këtij ligji, pa shkelur ndonjë të drejtë të një të treti, sidomos ndonjë të drejtë mbi pronësinë intelektuale. Në të kundërt, ai ka të drejtë të kërkojë të drejtat sipas neneve 138–139 të këtij ligji, përveç rasteve kur legjislacioni në fuqi parashikon pavlefshmërinë apo raste të tjera të zgjidhjes ose revokimit të kontratës së furnizimit me produkte digjitale.

SEKSIONI 3
TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE

Neni 134
Përgjegjësia e tregtarit

1. Tregtari përgjigjet për çdo mospërmbushje të furnizimit me produkte digjitale, sipas nenit 124 të këtij ligji.

2. Kur një kontratë parashikon një akt të vetëm furnizimi ose një seri aktesh individuale të furnizimit, tregtari është përgjegjës për çdo defekt, sipas neneve 126–132 të këtij ligji, që ekziston në momentin e furnizimit, pa cenuar shkronjën “b”, të pikës 2, të nenit 127 të këtij ligji. Në këtë rast, tregtari mban përgjegjësi për defektin për 2 vjet nga momenti i furnizimit, pa cenuar shkronjën “b”, të pikës 2, të nenit 127 të këtij ligji.

3. Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm përgjatë një afati, tregtari është përgjegjës për defektin, sipas neneve 126–132 të këtij ligji, që ndodh ose shfaqet brenda afatit të furnizimit me produkt digjital, në bazë të kontratës.

Neni 135
Afatet e parashkrimit

1. Të drejtat e konsumatorit, të parashikuara në nenet 138–139 të këtij ligji, parashkruhen me kalimin e një afati prej 2 vitesh. Ky afat fillon nga momenti i furnizimit.

2. Në rastin e furnizimit të vazhdueshëm, kërkesat nuk parashkruhen përpara përfundimit të afatit prej 12 muajve pas përfundimit të furnizimit me produkt digjital.

3. Të drejtat që rrjedhin nga mospërmbushja e detyrimit për furnizimin e përditësimeve nuk parashkruhen përpara përfundimit të një afati prej 12 muajve nga përfundimi i periudhës përkatëse për përmbushjen e këtij detyrimi.

4. Kur një defekt shfaqet gjatë afatit të parashkrimit, të drejtat nuk parashkruhen përpara përfundimit të një afati prej 6 muajsh nga momenti kur defekti është shfaqur për herë të parë.

Neni 136
Barra e provës

1. Tregtari mban barrën e provës, nëse produkti digjital është furnizuar sipas nenit 124 të këtij ligji.

2. Në rastet e një furnizimi të vetëm ose një serie aktesh individuale të furnizimit, siç parashikohet në pikën 2, të nenit 134 të këtij ligji, barra e provës për defektin që shfaqet brenda një viti nga momenti i furnizimit i ngarkohet tregtarit.

3. Në rastet e furnizimit të vazhdueshëm, siç parashikohet në pikën 3, të nenit 134 të këtij ligji, barra e provës për defektin e shfaqur gjatë afatit të kontratës i ngarkohet tregtarit.

4. Pikat 2 dhe 3 të këtij neni nuk zbatohen kur tregtari provon se mjedisi digjital i konsumatorit nuk pajtohet me kërkesat teknike të produktit digjital dhe tregtari ka informuar konsumatorin për këto kërkesa në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme përpara nënshkrimit të kontratës.

5. Konsumatori bashkëpunon me tregtarin, në masën më të arsyeshme të mundshme dhe të nevojshme, për të përcaktuar nëse defekti në momentin e përcaktuar në pikën 2 ose 3, të nenit 134 të këtij ligji, sipas rastit, ka ndodhur për shkak të mjedisit digjital të konsumatorit. Detyrimi për bashkëpunim kufizohet në mjetet teknike të disponueshme, që janë më pak interferuese për konsumatorin. Në rastet kur konsumatori nuk bashkëpunon dhe tregtari ka informuar konsumatorin për këtë kërkesë në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme përpara lidhjes të kontratës, barra e provës në lidhje me faktin nëse defekti ka ekzistuar në momentin e përcaktuar në pikën 2 ose 3, të nenit 134 të këtij ligji, sipas rastit, i ngarkohet konsumatorit.

SEKSIONI 4
TË DREJTAT E KONSUMATORIT

Neni 137
Të drejtat e konsumatorit për mospërmbushjen e furnizimit

1. Kur tregtari nuk ka furnizuar produktin digjital sipas nenit 124 të këtij ligji, konsumatori i kërkon atij ta furnizojë atë. Nëse më pas tregtari nuk furnizon produktin digjital pa vonesë të panevojshme ose brenda një afati shtesë, siç është rënë dakord shprehimisht nga palët, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

2. Megjithatë, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën menjëherë, kur:

a) tregtari ka deklaruar se nuk do ta furnizojë produktin digjital ose është po aq e qartë nga rrethanat se ai nuk do ta furnizojë atë;

b) palët kanë rënë dakord ose është e qartë nga rrethanat që shoqërojnë lidhjen e kontratës se për konsumatorin afati i furnizimit është thelbësor dhe tregtari nuk e furnizon produktin digjital brenda atij afati.

3. Kur konsumatori zgjidh kontratën sipas pikës 1 ose 2 të këtij neni, zbatohen nenet 140–143 të këtij ligji, përkatësisht.

Neni 138

Të drejtat për defektet

1. Në rast defekti, konsumatori ka të drejtën e ndreqjes së produktit digjital, të drejtën e një uljeje proporcionale të çmimit ose të zgjidhjes së kontratës, sipas kushteve të përcaktuara në këtë nen dhe në nenin 139 të këtij ligji.

2. Konsumatori ka të drejtën e ndreqjes, përveç rastit kur kjo do të ishte e pamundur ose do t'i sillte tregtarit kosto joproporcionale, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat e rastit, përfshirë:

a) vlerën që do të kishte produkti digjital nëse nuk do të kishte defekt; dhe

b) rëndësinë e defektit.

3. Tregtari duhet ta ndreqë produktin digjital, sipas pikës së mësipërme, brenda një kohe të arsyeshme nga momenti që ai është informuar nga konsumatori për defektin, pa pagesë dhe pa shkaktuar shqetësime të tepërta për konsumatorin, duke marrë parasysh natyrën e produktit digjital dhe qëllimin për të cilin konsumatori e ka kërkuar atë.

Neni 139

Ulja e çmimit ose zgjidhja e kontratës

1. Konsumatori ka të drejtën e një uljeje proporcionale të çmimit, sipas pikës 2 të këtij neni, kur produkti digjital furnizohet përkundrejt pagesës së një çmimi, ose të drejtën e zgjidhjes së kontratës sipas pikës 3 të këtij neni, në secilin nga rastet e mëposhtme:

a) ndreqja e produktit digjital është e pamundur ose joproporcionale, sipas pikës 2, të nenit 138 të këtij ligji;

b) tregtari nuk ka kryer ndreqjen, sipas pikës 3, të nenit 138 të këtij ligji;

c) defekti vazhdon të shfaqet, pavarësisht përpjekjes së tregtarit për ta ndrequr produktin digjital.

ç) defekti është i një natyre aq serioze sa justifikon një ulje të menjëhershme të çmimit ose zgjidhjen e kontratës; ose

d) tregtari ka deklaruar se nuk do ta ndreqë produktin digjital ose është e qartë nga rrethanat se ai nuk do ta ndreqë atë brenda një kohe të arsyeshme ose pa shkaktuar shqetësime të tepërta për konsumatorin.

2. Ulja e çmimit llogaritet në përpjesëtim me uljen e vlerës së produktit digjital që i është furnizuar konsumatorit në krahasim me vlerën që ai do të kishte nëse do të ishte në përputhje me kriteret.

Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm të produktit digjital përkundrejt një çmimi, ulja e çmimit llogaritet për kohën gjatë së cilës produkti digjital ka qenë me defekt.

3. Kur produkti digjital furnizohet përkundrejt një çmimi, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën vetëm nëse defekti nuk është i vogël. Barra e provës, në lidhje me faktin nëse defekti është i vogël, i ngarkohet tregtarit.

Neni 140

Ushtrimi i të drejtës së zgjidhjes së kontratës

Konsumatori ushtron të drejtën për të zgjidhur kontratën me anë të një deklarate drejtuar tregtarit, ku shpreh vendimin për zgjidhjen e kontratës.

Neni 141

Detyrimet e tregtarit në rast të zgjidhjes së kontratës

1. Në rast të zgjidhjes së kontratës, tregtari i rimburson konsumatorit shumat e paguara në bazë të kontratës.

Megjithatë, në rastet kur kontrata parashikon furnizimin e vazhdueshëm të produktit digjital përkundrejt një çmimi dhe ai ka qenë në përputhje me kriteret përgjatë një periudhe kohore të caktuar përpara zgjidhjes së kontratës, tregtari i rimburson konsumatorit vetëm një pjesë proporcionale të çmimit të paguar, që përkon me kohën gjatë së cilës produkti digjital nuk ka qenë sipas kritereve, si dhe pjesën e çmimit të paguar paraprakisht nga konsumatori për periudhën e kontratës që do të kishte mbetur nëse ajo nuk do të ishte zgjidhur.

2. Në lidhje me të dhënat personale të konsumatorit, tregtari përmbush detyrimet e parashikuara në legjislacionin në fuqi që rregullon fushën për mbrojtjen e të dhënave personale.

3. Tregtari shmang përdorimin e përmbajtjeve, të ndryshme nga të dhënat personale, të ofruara ose të krijuara nga konsumatori gjatë përdorimit të produktit digjital të furnizuar nga tregtari, me përjashtim të rasteve kur kjo përmbajtje:

a) nuk ka asnjë përdorim jashtë kontekstit të produktit digjital;

b) lidhet vetëm me aktivitetin e konsumatorit gjatë përdorimit të produktit digjital;

c) është përzier me të dhëna të tjera nga tregtari, aq sa nuk mund të ndahet ose mundet vetëm me përpjekje joproporcionale; ose

ç) është gjeneruar bashkërisht nga konsumatori dhe të tjerë dhe konsumatorët e tjerë vazhdojnë ta përdorin përmbajtjen.

4. Me përjashtim të situatave të përmendura në shkronjat “a”, “b” ose “c”, të pikës 3 të këtij neni, tregtari, me kërkesë të konsumatorit, vë në dispozicion të konsumatorit çdo përmbajtje, të ndryshme nga të dhënat personale, që është ofruar ose krijuar nga konsumatori gjatë përdorimit të produkti digjital të furnizuar nga tregtari.

Konsumatori e merr këtë përmbajtje digjitale pa pagesë dhe pa pengesë nga tregtari, brenda një kohe të arsyeshme dhe në një format të përdorur gjerësisht dhe të lexueshëm nga pajisjet.

5. Tregtari ndalon çdo përdorim të mëtejshëm të produktit digjital, veçanërisht duke e bërë atë të paaksesueshëm ose duke çaktivizuar llogarinë e përdoruesit të konsumatorit, pa cenuar pikën 4 të këtij neni.

Neni 142

Detyrimet e konsumatorit në rast të zgjidhjes së kontratës

1. Pas zgjidhjes së kontratës, konsumatori shmang përdorimin e produktit digjital dhe vënien e tij në dispozicion të palëve të treta.

2. Kur përmbajtja digjitale është furnizuar në një mjet të trupëzuar, konsumatori, me kërkesë dhe me shpenzimet e tregtarit, i kthen tregtarit mjetin e trupëzuar pa vonesë të panevojshme. Nëse tregtari vendos të kërkojë kthimin e mjetit të trupëzuar, kjo kërkesë bëhet brenda 14 ditësh nga dita në të cilën tregtari është informuar për vendimin e konsumatorit për të zgjidhur kontratën.

3. Konsumatori nuk paguan për përdorimin e produktit digjital në periudhën përpara zgjidhjes së kontratës, gjatë kohës kur ai ka qenë me defekt.

Neni 143

Afatet dhe mënyrat e rimbursimit nga tregtari

1. Çdo rimbursim që tregtari i detyrohet konsumatorit, sipas pikave 1 dhe 2, të nenit 139 ose pikës 1, të nenit 141 të këtij ligji, për shkak të një uljeje çmimi ose zgjidhjeje kontrate, kryhet pa vonesë të panevojshme dhe në çdo rast brenda 14 ditësh nga data në të cilën ai informohet për vendimin e konsumatorit për të ushtruar të drejtën e uljes së çmimit ose të zgjidhjes së kontratës.

2. Tregtari kryen rimbursimin, duke përdorur të njëjtat mjete pagese që konsumatori ka përdorur për të paguar për produktin digjital, përveçse kur konsumatori bie dakord ndryshe dhe konsumatorit nuk i ngarkohet ndonjë tarifë si rezultat i këtij rimbursimi.

3. Tregtari nuk i vendos konsumatorit asnjë tarifë në lidhje me rimbursimin.

Neni 144

Modifikimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital

1. Kur kontrata parashikon që produkti digjital duhet të furnizohet vazhdimisht gjatë një afati, tregtari mund ta modifikojë atë përtej asaj që është e nevojshme për kriteret e konformitetit, sipas neneve 126– 131 të këtij ligji, nëse përmbushen kushtet e mëposhtme:

a) kontrata lejon dhe ofron një arsye të vlefshme për këtë modifikim;

b) ky modifikim është bërë pa kosto shtesë për konsumatorin;

c) konsumatori informohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për modifikimin; dhe

ç) në rastet e përmendura në pikën 2 të këtij neni, konsumatori informohet paraprakisht në mënyrë të arsyeshme në një medium të qëndrueshëm për karakteristikat dhe kohën e modifikimit dhe për të drejtën për të zgjidhur kontratën, sipas kësaj pike, ose për mundësinë për të mbajtur produktin digjital pa një modifikim të tillë, sipas pikës 4 të këtij neni.

2. Konsumatori e zgjidh kontratën nëse modifikimi cenon negativisht aksesin ose përdorimin e produktit digjital nga ana e konsumatorit, përveçse kur ky ndikim negativ është i parëndësishëm. Në këtë rast, konsumatori e zgjidh kontratën pa

pagesë brenda 30 ditëve nga marrja e informacionit ose nga momenti kur produkti digjital është modifikuar nga tregtari, cilado qoftë më vonë.

3. Kur konsumatori zgjidh kontratën, sipas pikës 2 të këtij neni, zbatohen nenet 140–143 të këtij ligji, përkatësisht.

4. Pikat 2 dhe 3 të këtij neni nuk zbatohen nëse tregtari i ka mundësuar konsumatorit të mbajë, pa kosto shtesë, produktin digjital pa modifikimin dhe nëse ai mbetet konform kritereve të përcaktuara në këtë kre.

SEKSIONI 5
DISPOZITA TË TJERA

Neni 145
E drejta e regresit

Kur tregtari është përgjegjës ndaj konsumatorit për mospërmbushjen e furnizimit ose për ndonjë defekt që rezulton nga një veprim ose mosveprim i një personi tjetër në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve tregtare, ai ka të drejtën e regresit ndaj atij personi ose personave përgjegjës në këtë zinxhir. Personi, kundrejt të cilit mund të ushtrohet padia e kthimit, si dhe veprimet dhe kushtet përkatëse të ushtrimit të saj përcaktohen nga dispozitat e Kodit Civil dhe të ligjeve të tjera që rregullojnë marrëdhëniet civile dhe tregtare apo të ligjeve të posaçme.

Neni 146
Marrëveshjet devijuese

1. Përveç sa parashikohet në këtë kre, çdo kusht kontraktor që, në dëm të konsumatorit, përjashton, shmang ose ndryshon efektet e zbatimit të dispozitave të këtij kreu, është i pavlefshëm, nëse vendoset përpara se:

a) konsumatori të ketë njoftuar tregtarin për mosfurnizimin e produktit ose për defektet e tij; ose

b) tregtari të ketë njoftuar konsumatorin për ndonjë modifikim të produktit digjital, sipas nenit 144 të këtij ligji.

2. Dispozitat e këtij kreu nuk e pengojnë tregtarin që t'i ofrojë konsumatorit marrëveshje kontraktore më favorizuese, përtej mbrojtjes së parashikuar në këtë kre.

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

Neni 147
Fusha e zbatimit

1. Dispozitat e këtij kreu rregullojnë kontratat e përdorimit me afat (*timeshare*), kontratat e produkteve afatgjata të pushimeve, si dhe kontratat e rishitjes dhe/ose kontratat e shkëmbimit të tyre, të lidhura ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit.

2. Gjatë përllogaritjes së kohëzgjatjes së një kontrate përdorimi në kohë ose për një produkt afatgjatë të pushimeve merret në konsideratë çdo parashikim kontraktor që lejon rinovimin ose zgjatjen e saj në mënyrë të heshtur.

Neni 148

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

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

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

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

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

Neni 149

Detyrime të përgjithshme dhe të veçanta

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

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

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

4. Konsumatori ka të drejtën e heqjes dorë nga kontratat e përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes apo të shkëmbimit, pa penalizim dhe pa dhënë arsye, brenda një afati prej 14 ditëve kalendarike, duke filluar nga data e

lidhjes së kontratës ose nga data kur palët nënshkruajnë një kontratë paraprake detyruese, apo nga data kur konsumatori merr kontratën a çdo kontratë paraprake detyruese, në qoftë se kjo ditë është më vonë se data e lidhjes së kontratës apo kontratës paraprake.

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

6. Aspekte të detajuara për të drejtat dhe detyrimet e palëve në këto kontrata përcaktohen në vendimin përkatës të Këshillit të Ministrave që parashikon rregullat për kontratat e përdorimit me afat, të produktit të pushimit afatgjatë, rishitjes apo shkëmbimit.

KREU IV
PAKETA E UDHËTIMIT

Neni 150
Kontrata e paketës së udhëtimit

1. Kontratë e paketës së udhëtimit është kontrata që ka për objekt paketën në tërësi, sipas legjislacionit për turizmin ose, nëse paketa ofrohet në bazë të kontratave të veçanta, të gjitha kontratat që mbulojnë shërbimet e udhëtimit të përfshira në paketë.

2. Paketat e udhëtimit rregullohen sipas legjislacionit në fuqi për turizmin.

3. Aspekte të detajuara të rregullimit mbi të drejtat dhe detyrimet e palëve në kontratat e paketave të udhëtimit, sipas kërkesave të legjislacionit të Bashkimit Evropian në fuqi në këtë fushë, përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave, me propozimin e ministrit përgjegjës për fushën e turizmit.

KREU V
KREDIA KONSUMATORE DHE HIPOTEKARE

Neni 151
Kredia konsumatore dhe hipotekare

1. “Marrëveshje e kredisë konsumatore” është një marrëveshje me anë të së cilës kredidhënësi i jep ose premton t’i japë konsumatorit një kredi në formën e pagesës së shtyrë, huas ose një lehtësie tjetër financiare të ngjashme, përveç marrëveshjeve për ofrimin e vazhdueshëm të shërbimeve ose për furnizimin e mallrave të të njëjtit lloj, kur konsumatori paguan për këto shërbime ose mallra për kohëzgjatjen e ofrimit të tyre me anë të kësteve.

2. “Marrëveshje kredie hipotekare” është një marrëveshje me anë të së cilës kredidhënësi i jep ose premton t’i japë konsumatorit një kredi:

a) që garantohet me hipotekë ose me një garanci tjetër të krahasueshme të përdorur zakonisht mbi pasuri të paluajtshme banimi ose që garantohet me një të drejtë të lidhur me një pasuri të paluajtshme banimi; dhe

b) që ka për objekt fitimin ose ruajtjen e të drejtave të pronësisë mbi tokën ose mbi një ndërtesë ekzistuese ose të planifikuar për t’u ndërtuar;

c) e cila është në formën e pagesës së shtyrë, të huas ose të një lehtësie tjetër financiare të ngjashme.

3. Kreditë konsumatore dhe hipotekare rregullohen nga Banka e Shqipërisë, në përputhje me legjislacionin e Bashkimit Evropian në këtë fushë.

Neni 152

Përcaktimi i normës maksimale efektive të interesit në një marrëveshje kredie

1. Norma maksimale efektive vjetore e interesit e një marrëveshjeje kredie konsumatore do të përcaktohet me udhëzim të përbashkët ndërmjet Bankës së Shqipërisë dhe ministrisë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

2. Norma efektive maksimale vjetore e interesit përfshin të gjitha tarifat, komisionet dhe kostot e tjera që lidhen me kredinë, në përputhje me dispozitat përkatëse të legjislacionit në fuqi.

3. Çdo dispozitë kontraktuale që parashikon një normë efektive maksimale vjetore interesi mbi kufirin e lejuar është absolutisht e pavlefshme.

TITULLI IV
RIPARIMI I MALLRAVE

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 153

Objekti, qëllimi dhe fusha e zbatimit

1. Ky titull parashikon norma juridike të përbashkëta me BE-në, që synojnë forcimin e dispozitave për riparimin e mallrave, me qëllim ofrimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së konsumatorit dhe të mjedisit.

2. Dispozitat e këtij titulli zbatohen për riparimin e mallrave të blera nga konsumatori në rast defekti, kur ky defekt ndodh ose shfaqet jashtë përgjegjësisë së shitësit, sipas parashikimeve të nenit 106 të këtij ligji.

3. Dispozitat e neneve 165–172 të këtij titulli zbatohen vetëm për mallrat për të cilat kërkesat për riparueshmëri janë përcaktuar në aktet ligjore të Bashkimit

Evropian dhe në masën që janë përcaktuar në ato akte. Këto kërkesa për riparueshmëri renditen me vendim të Këshillit të Ministrave.

4. Ky titull nuk cenon legjislacionin në fushën e testit të proporcionalitetit për profesionet e rregulluara.

Neni 154
Përkufizime

Në këtë titull termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “Fabrikues” është çdo person fizik ose juridik i cili fabrikon/prodhon një produkt ose ka një produkt të dizenjuar ose të prodhuar dhe e tregton këtë produkt nën emrin apo markën e tij tregtare.

2. “Përfaqësues i autorizuar” është çdo person fizik ose juridik i vendosur në Bashkimin Evropian ose në Republikën e Shqipërisë, i cili ka marrë një prokurë me shkrim nga fabrikuesi për të vepruar në emër të tij, në lidhje me detyra të caktuara që lidhen me detyrimet e fabrikuesit.

3. “Importues” është çdo person fizik ose juridik i vendosur në Bashkimin Evropian ose Republikën e Shqipërisë, i cili vë një produkt nga një vend i tretë në tregun e Bashkimit Evropian ose në atë të Republikës së Shqipërisë.

KREU II
FORMULARI EVROPIAN I INFORMACIONIT TË RIPARIMIT

Neni 155
Formulari evropian

1. Riparuesit mund t’i ofrojnë konsumatorit formularin evropian të informacionit të riparimit, dhënë në shtojcën II të këtij ligji. Ky formular ofrohet në një medium të qëndrueshëm dhe brenda një kohe të arsyeshme pas kërkesës dhe përpara se konsumatori të lidhë kontratë për ofrimin e shërbimeve të riparimit.

2. Formulari evropian i informacionit të riparimit ofrohet falas.

3. Pavarësisht pikës 2 të këtij neni, kur nevojitet një shërbim diagnostikues, i cili përfshin edhe një ekzaminim fizik ose në distancë, për të identifikuar natyrën e defektit, llojin e riparimit dhe për të llogaritur çmimin e riparimit, riparuesi mund t’i kërkojë konsumatorit të paguajë kostot e nevojshme të këtij shërbimi.

4. Pa cenuar titullin II, të pjesës III të këtij ligji, riparuesi informon konsumatorin rreth kostos së shërbimit diagnostikues.

Neni 156
Përmbajtja e formularit evropian

Formulari evropian i informacionit të riparimit përcakton këto kushte riparimi, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

a) identitetin e riparuesit;

b) adresën gjeografike ku ndodhet riparuesi, numrin e telefonit dhe adresën e tij të *email*-it, si dhe, nëse është e mundur, mënyra të tjera të komunikimit *online*, të cilat i mundësojnë konsumatorit të kontaktojë dhe të komunikojë me riparuesin në mënyrë të shpejtë, efikase dhe të lehtë;

c) mallin që do të riparohet;

ç) natyrën e defektit dhe llojin e riparimit të sugjeruar;

d) çmimin ose, nëse çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht në mënyrë të arsyeshme, mënyrën se si do të llogaritet çmimi dhe çmimin maksimal të riparimit;

dh) kohën e nevojshme për të kryer riparimin;

e) disponueshmërinë e mallrave zëvendësuese të përkohshme gjatë kohës së riparimit dhe kostot e zëvendësimit të përkohshëm për konsumatorin, nëse ka;

ë) vendin ku konsumatori dorëzon mallrat për riparim;

f) kur është e mundur, disponueshmërinë e shërbimeve të ndërvarura (ndihmëse), të tilla si çinstalimi, instalimi dhe transporti, të ofruara nga riparuesi, dhe kostot e detajuara të këtyre shërbimeve për konsumatorin, nëse ka;

g) periudhën e vlefshmërisë së formularit evropian të informacionit të riparimit;

gj) informacione shtesë, sipas rastit.

Neni 157

Marrëveshje devijuese për formularin evropian

Riparuesi nuk i ndryshon kushtet e riparimit të specifikuara në formularin evropian të informacionit të riparimit për një periudhë prej 30 ditësh kalendarike nga data kur ky formular i është ofruar konsumatorit. Riparuesi dhe konsumatori mund të bien dakord për një periudhë më të gjatë vlefshmërie të formularit evropian të informacionit të riparimit. Kur konsumatori i pranon kushtet e përcaktuara në formularin evropian të informacionit të riparimit brenda periudhës së vlefshmërisë, riparuesi është i detyruar ta kryejë shërbimin e riparimit sipas këtyre kushteve.

Neni 158

Prezumimi i saktësisë

Kur riparuesi i ka ofruar konsumatorit formularin e plotë dhe të saktë evropian të informacionit të riparimit, prezumohet pajtueshmëria me kriteret e mëposhtme:

a) kriteret për informim lidhur me veçoritë kryesore të shërbimit të riparimit, të parashikuara në shkronjën “a”, të pikës 1, të nenit 50 të këtij ligji dhe në shkronjën “a”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, si dhe në dispozitat përkatëse të legjislacionit në fuqi për shërbimet;

b) kriteret për informim për identitetin e riparuesit dhe të dhënat e kontaktit, të parashikuara në shkronjën “b”, të pikës 1, të nenit 50 të këtij ligji dhe në shkronjat “b” dhe “c”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, si dhe në dispozitat përkatëse të legjislacionit në fuqi për shërbimet dhe për tregtinë elektronike;

c) kriteret për informim për çmimin, të parashikuara në shkronjën “c” të pikës 1 të nenit 50 të këtij ligji dhe në shkronjën “d”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji, si dhe në dispozitat përkatëse të legjislacionit në fuqi për shërbimet;

ç) kriteret për informim lidhur me rregullimet për përmbushjen dhe kohën e përmbushjes së shërbimit të riparimit, të parashikuara në shkronjën “ç”, të pikës 1, të nenit 50 të këtij ligji dhe në shkronjën “ë”, të pikës 1, të nenit 51 të këtij ligji;

KREU III
PLATFORMA EVROPIANE *ONLINE* PËR RIPARIM

Neni 159
Platforma evropiane *online*

1. Platforma evropiane *online* për riparimin përdoret për t’u mundësuar konsumatorëve gjetjen e riparuesve dhe, sipas rastit, të shitësve të mallrave të rinovuara, të blerësve të mallrave me defekte për rinovim ose të nismave të riparimit të ndërmarra nga Bashkimi Evropian. Platforma evropiane *online* përfshin seksionet kombëtare që përdorin ndërfaqen e përbashkët *online*.

2. AKMK-ja përdor platformën evropiane *online* për seksionin shqiptar.

Neni 160
Zgjerimi i fushës së zbatimit të seksionit shqiptar

1. Pas integrimit të seksionit shqiptar në platformën evropiane *online,* AKMK-ja vlerëson nëse do të zgjerojë fushën e zbatimit të këtij seksioni, me qëllim përfshirjen jo vetëm të riparuesve, por edhe të shitësve të mallrave, objekt rinovimi, blerësve të mallrave me defekt për rinovim ose nismave komunitare të riparimit.

2. Rregullimi i detajuar për zgjerimin e fushës së zbatimit të seksionit kombëtar përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave. Vendimi i Këshillit të Ministrave përcakton edhe kushtet e kriteret e caktimit të ekspertit kombëtar që merr pjesë në grupin e ekspertëve që këshillojnë Komisionin Evropian në lidhje me projektimin dhe funksionimin e seksionit shqiptar në platformën evropiane *online*.

Neni 161
Përdorimi falas

Përdorimi i seksionit kombëtar në platformën evropiane *online* është falas për konsumatorët. Regjistrimi është vullnetar për riparuesit dhe, sipas rastit, për shitësit e mallrave, objekt rinovimi, blerësit e mallrave me defekt për rinovim dhe për nismat komunitare të riparimit.

Neni 162
Informimi i palëve të interesuara

AKMK-ja ndërmerr masat e duhura për të informuar konsumatorët, operatorët përkatës ekonomikë dhe shitësit për disponueshmërinë e platformës evropiane *online* dhe seksionit shqiptar në të.

Neni 163
Pika kombëtare e kontaktit

AKMK-ja është pika kombëtare e kontaktit për platformën evropiane *online* dhe njofton Komisionin Evropian për këtë rol.

Neni 164
Detyrat e AKMK-së, si pikë kombëtare e kontaktit

AKMK-ja ka këto detyra:

a) ofron akses në seksionin kombëtar për regjistrimin e riparuesve dhe, sipas rastit, shitësve të mallrave, objekt rinovimi, blerësve të mallrave me defekt për qëllime rinovimi dhe nismave komunitare të riparimit;

b) bashkëpunon me Komisionin Evropian dhe e ndihmon atë për funksionimin e seksionit kombëtar të platformës evropiane *online*.

KREU IV
DETYRIMI PËR RIPARIM

Neni 165
Detyrimi i riparimit

Në vijim të kërkesës së konsumatorit, fabrikuesi riparon mallrat për të cilat kërkesat për riparueshmëri janë përcaktuar në aktet ligjore të Bashkimit Evropian dhe në masën që janë përcaktuar në ato akte, si dhe janë të renditura me vendim të Këshillit të Ministrave, sipas pikës 3, të nenit 153 të këtij ligji. Fabrikuesi nuk ka detyrim për riparimin e tyre, në rast se ky është i pamundur. Fabrikuesi mund ta nënkontraktojë shërbimin e riparimit për të përmbushur detyrimin e riparimit.

Neni 166
Kushtet për kryerjen e riparimit

Riparimet sipas nenit 165 të këtij ligji kryhen sipas kushteve të mëposhtme:

a) kryhen falas ose kundrejt një tarife të arsyeshme.

b) kryhen brenda një kohe të arsyeshme nga koha kur fabrikuesi ka fizikisht në posedim mallin, kur merr mallin ose kur i jepet akses në mall nga konsumatori;

c) fabrikuesi mund t'i ofrojë konsumatorit huapërdorim të një malli zëvendësues, falas ose kundrejt një tarife të arsyeshme, deri në përfundimin e riparimit; dhe

ç) në rastet kur riparimi është i pamundur, fabrikuesi mund t'i ofrojë konsumatorit një mall të rinovuar.

Neni 167
Detyrimet në zinxhirin e furnizimit

Në rast se fabrikuesi i detyruar të riparojë mallin, sipas neneve 165 dhe 166 të këtij ligji, ndodhet jashtë Bashkimit Evropian ose Republikës së Shqipërisë, detyrimin e tij e përmbush përfaqësuesi i tij i autorizuar që ndodhet brenda këtij territori. Në rast se fabrikuesi nuk ka përfaqësues të autorizuar brenda Bashkimit Evropian ose Republikës së Shqipërisë, detyrimin e fabrikuesit e përmbush importuesi i mallit. Në rast se nuk ka importues, detyrimin e fabrikuesit e përmbush shpërndarësi (distributori) i mallit. Përfaqësuesi i autorizuar, importuesi dhe shpërndarësi (distributori) mund ta nënkontraktojnë shërbimin e riparimit, me qëllim përmbushjen e detyrimit të riparimit.

Neni 168
Pjesët e këmbimit dhe veglat e riparimit

Fabrikuesit që prodhojnë pjesët e këmbimit dhe veglat që përdoren për mallrat, sipas nenit 165 të këtij ligji, i ofrojnë këto kundrejt një çmimi të arsyeshëm që nuk pengon riparimin.

Neni 169
Informimi për mallrat e riparueshme dhe çmimet e riparimit

Fabrikuesit, përfaqësuesit e tyre të autorizuar, importuesit ose distributorët, sipas rastit, që kanë detyrimin për të kryer riparimin, sigurojnë që konsumatorët të kenë akses pa pagesë dhe nëpërmjet një faqeje interneti në informacionin lidhur me çmimet orientuese të aplikueshme për riparimet tipike të mallrave, sipas përcaktimeve të pikës 3, të nenit 153 të këtij ligji.

Neni 170
Ndalimi i pengimit të riparimit dhe kufijtë e mbrojtjes së pronësisë intelektuale

Ndalohet nga fabrikuesit përdorimi i kushteve kontraktore ose teknika *hardware* apo *software* që pengojnë riparimin e mallrave, përveçse kur përligjet nga faktorë legjitimë dhe objektivë, duke përfshirë mbrojtjen e të drejtave të pronësisë intelektuale, sipas legjislacionit të Bashkimit Evropian dhe atij të brendshëm. Në veçanti, fabrikuesit nuk i pengojnë riparuesit e pavarur të përdorin pjesë origjinale

apo të përdorura këmbimi, pjesë të pajtueshme këmbimi dhe pjesë këmbimi të prodhuara me printim në 3D, kur këto pajtohen me kërkesat e legjislacionit të Bashkimit Evropian apo të brendshëm, të tilla si kërkesat për sigurinë e produktit, ose pajtohen me të drejtat e pronësisë intelektuale. Ky nen nuk cenon kërkesat e veçanta të akteve ligjore të BE-së, të cilat përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave, sipas pikës 3 të nenit 153 të këtij ligji, dhe legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të drejtave të pronësisë intelektuale.

Neni 171
Ndalimi i refuzimit të riparimit

1. Ndalohet refuzimi i riparimit të mallrave nga fabrikuesit për ato mallra që mbulohen, sipas përcaktimeve të pikës 3, të nenit 153 të këtij ligji, me arsyetimin e vetëm se është kryer një riparim i mëparshëm nga riparues ose persona të tjerë.
2. Pa cenuar detyrimin e riparimit, sipas neneve 165–171 të këtij ligji, konsumatorët e kërkojnë riparimin nga cilido riparues i zgjedhur prej tyre.

Neni 172
Informimi për detyrimin e riparimit

Prodhuesi ose, sipas rastit, përfaqësuesi i autorizuar, importuesi ose distributori ofron informacion falas për shërbimet e riparimit në mënyrë lehtësisht të aksesueshme, të qartë dhe të kuptueshme, përgjatë të paktën të gjithë kohëzgjatjes së detyrimit të tyre për riparim, sipas neneve 165–171 të këtij ligji.

KREU V
DISPOZITA MBËSHTETËSE TË ZBATIMIT

Neni 173
Informacioni për konsumatorin

AKMK-ja merr masat e duhura për të vënë në dispozicion të konsumatorëve informacione për të drejtat e tyre, në kuadër të këtij titulli, dhe për mjetet e tjera për ushtrimin e këtyre të drejtave, duke përfshirë faqet kombëtare të internetit që janë të lidhura me Sportelin e Vetëm Digjital të Bashkimit Evropian.

Neni 174
Masat për promovimin e riparimit

1. AKMK-ja në bashkëpunim me organizatat për mbrojtjen e konsumatorëve dhe aktorë të tjerë të interesuar ndërmerr fushata ndërgjegjësuese për të informuar konsumatorët për përfitimet mjedisore, ekonomike dhe sociale të riparimit të produkteve.

2. Për qëllimet e këtij neni, AKMK-ja organizon fushata edukimi në bashkëpunim me institucionet arsimore, mediet dhe organizatat e shoqërisë civile.

3. Këshilli i Ministrave, me vendim, miraton masa inkurajuese për tregtarët dhe konsumatorët që nxisin riparimin e mallrave, përdorimin e pjesëve zëvendësuese dhe shërbimeve të riparimit, me qëllim zgjatjen e jetëgjatësisë së produkteve dhe reduktimin e mbetjeve. Vendimi përcakton organet përgjegjëse, procedurat e zbatimit, kushtet për përfitimin e masave inkurajuese dhe mënyrat e monitorimit të tyre, në përputhje me parimet e transparencës, proporcionalitetit dhe mbrojtjes së konsumatorit.

Neni 175
Marrëveshjet devijuese

1. Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këtë titull, çdo marrëveshje kontraktore, e cila në dëm të konsumatorit përjashton zbatimin e dispozitave të këtij titulli, shmanget prej tyre ose ndryshon efektin e tyre, është e pavlefshme dhe nuk zbatohet për konsumatorin.

2. Dispozitat e këtij titulli nuk e pengojnë riparuesin t'i ofrojë konsumatorit marrëveshje kontraktore më favorizuese, përtej mbrojtjes së parashikuar në këtë titull.

PJESA IV
MBROJTJA PROCEDURALE E TË DREJTAVE TË KONSUMATORIT

TITULLI I
ZGJIDHJA ALTERNATIVE E MOSMARRËVESHJEVE KONSUMATORE

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 176
Fillimi i procedurës

1. Çdo konsumator ka të drejtë të paraqesë ankesë kundër tregtarit pranë strukturave apo enteve që ofrojnë procedura alternative për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me konsumatorin (struktura ZAM), përcaktuar në nenin 180 të këtij ligji, të cilat janë të pavarura, të paanshme, transparente, efikase, të shpejta dhe të drejta, të rregulluara sipas këtij titulli.

2. Dispozitat e këtij titulli nuk cenojnë të drejtën e konsumatorit t'i drejtohet gjykatës.

Neni 177

Fusha e zbatimit

1. Dispozitat e këtij titulli zbatohen për procedurat e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të brendshme, mosmarrëveshjeve ndërkufitare dhe mosmarrëveshjeve me tregtarë nga vende të treta, ndërmjet një konsumatori me vendqëndrim në Bashkimin Evropian dhe një tregtari. Procedura ZAM zbatohet nga një strukturë ZAM, e cila propozon ose, kur parashikohet, vendos një zgjidhje, ose vë palët në kontakt për të mundësuar një zgjidhje miqësore të konfliktit. Procedura ZAM zbatohet kur ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit është lidhur një kontratë shitjeje ose kontratë shërbimi, përfshirë kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale ose shërbime digjitale, kur konsumatori paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin dhe lind një mosmarrëveshje lidhur me detyrimet kontraktore, përfshirë detyrimet që rrjedhin nga faza parakontraktore.

2. Dispozitat e këtij titulli zbatohen edhe kur tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale, që nuk furnizohet në një mjet të trupëzuar ose me shërbim digjital, dhe konsumatori ofron ose merr përsipër t'i ofrojë tregtarit të dhëna personale, përveç rasteve kur të dhënat personale të ofruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për qëllimin e furnizimit të shërbimeve digjitale ose përmbajtjeve digjitale, që nuk furnizohen në një mjet të trupëzuar, sipas titullit II, të pjesës III të këtij ligji, ose për të lejuar tregtarin të përmbushë kërkesat ligjore të cilave u nënshtrohet dhe tregtari nuk i përpunon këto të dhëna për ndonjë qëllim tjetër.

3. Dispozitat e këtij titulli zbatohen nga strukturat përgjegjëse ZAM, të përcaktuara në nenin 180 të këtij ligji, si dhe, sipas rastit, nga çdo subjekt tjetër publik ose privat që ushtron aktivitetin e ofrimit të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve konsumatore.

Neni 178

Përjashtime nga fusha e zbatimit

Dispozitat e këtij titulli nuk zbatohen për:

a) procedurat e ndjekura nga strukturat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, në të cilat personat fizikë, të ngarkuar për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, janë të punësuar ose shpërblehen ekskluzivisht nga një tregtar i veçantë;

b) procedurat e ndjekura nga sistemet e ankesave të konsumatorëve, të përdorura nga tregtari;

c) shërbimet joekonomike të interesit të përgjithshëm;

ç) mosmarrëveshjet ndërmjet tregtarëve;

d) negociatat e drejtpërdrejta ndërmjet konsumatorit e tregtarit;

dh) përpjekjet e bëra nga gjykata për të zgjidhur një mosmarrëveshje gjatë një procesi gjyqësor lidhur me atë mosmarrëveshje;

e) procedurat për zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje, të nisura nga një tregtar kundër një konsumatori;

ë) shërbimet shëndetësore të ofruara nga profesionistët e shëndetësisë për pacientët, për të vlerësuar, ruajtur apo rikthyer gjendjen e tyre shëndetësore, përfshirë lëshimin e recetave, shpërndarjen dhe ofrimin e produkteve mjekësore dhe pajisjeve mjekësore;

f) ofruesit publikë të arsimit të lartë ose formimit të vazhduar.

Neni 179

Raporti me dispozitat e tjera ligjore

1. Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këtë titull, nëse një dispozitë e tij bie ndesh me një dispozitë të një akti tjetër ligjor që lidhet me procedura jashtëgjyqësore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të iniciuara nga një konsumator kundrejt një tregtari, përparësi kanë dispozitat e këtij titulli.

2. Dispozitat e këtij titulli nuk cenojnë zbatimin e legjislacionin në fuqi, për ndërmjetësimin në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

3. Parashikimet e nenit 193 të këtij ligji, për informacionin që tregtari duhet t'i ofrojë konsumatorit lidhur me strukturën ZAM, zbatohen pa cenuar dispozita të tjera të vendosura në ligje të posaçme dhe në këtë ligj, të cilat zbatohen në mënyrë kumulative ndaj atij detyrimi.

Neni 180

Përcaktimi i strukturave ZAM

1. Strukturat ZAM ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për shërbimet me interes të përgjithshëm ekonomik janë, si më poshtë:

a) për veprimtaritë në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Energjisë (ERE), në zbatim të legjislacionit në fuqi që rregullon fushën për sektorin e energjisë elektrike dhe legjislacionit në fuqi për sektorin e gazit natyror;

b) për veprimtaritë në sektorin e komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), në zbatim të legjislacionit në fuqi që rregullon fushën për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë dhe legjislacionit në fuqi për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë;

c) për veprimtaritë në sektorin 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 legjislacionit në fuqi;

ç) për veprimtaritë në sektorin e sigurimeve, funksionet e ZAM-it kryhen nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF), sipas legjislacionit në fuqi për sigurimin dhe risigurimin;

d) për veprimtaritë në sektorin e aviacionit civil, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Aviacionit Civil, në zbatim të legjislacionit në

fuqi për Kodin Ajror në Republikën e Shqipërisë dhe të legjislacionit në fuqi për organizimin dhe funksionimin e Autoritetit të Aviacionit Civil;

dh) për veprimtaritë bankare e financiare, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Banka e Shqipërisë, në zbatim të legjislacionit të fushës që rregullon këto veprimtari.

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

Ngarkohet Banka e Shqipërisë të miratojë strukturën përkatëse për veprimtaritë bankare e financiare, si njësi organizative e veçantë, e ndarë nga njësitë organizative që janë të përfshira në rregullimin, licencimin e mbikëqyrjen e këtyre veprimtarive.

3. Për paketat e udhëtimit, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga ministria përgjegjëse për fushën e turizmit.

4. Për veprimtaritë, të ndryshme nga ato të mësipërme, që hyjnë në fushën e rregullimit të këtij ligji, përgjegjëse është struktura për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të përgjithshme konsumatore.

5. Vendimet e strukturave ZAM, të përcaktuara në këtë nen, qofshin ato në formën e marrëveshjes së nënshkruar midis tregtarit dhe konsumatorit, janë të detyrueshme për tregtarin dhe përbëjnë titull ekzekutiv.

6. Struktura ZAM konsiderohen edhe çdo strukturë tjetër që ushtron funksione të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve dhe ofron shërbime për konsumatorët, e cila është listuar sipas parashikimeve të këtij ligji.

KREU II
AKSESI TE NJË STRUKTURË ZAM DHE KRITERET E ZBATUESHME PËR STRUKTURAT ZAM DHE PROCEDURAT ZAM

Neni 181
Aksesi te një strukturë ZAM dhe te procedurat ZAM

1. Struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 180 të këtij ligji apo e listuar sipas këtij ligji, pajtohet me kriteret e vendosura në këtë ligj.

2. Struktura ZAM, sipas pikës 1 të këtij neni, pranon çdo mosmarrëveshje konsumatore, sipas pikës 1 të nenit 177 të këtij ligji, kundër një tregtari të vendosur në territorin e Republikën e Shqipërisë. Gjithashtu, struktura ZAM pranon edhe mosmarrëveshje me tregtar nga vend i tretë, pas një kërkese të përbashkët nga konsumatori i vendosur në territorin e Republikës së Shqipërisë dhe tregtari nga një vend i tretë. Në këtë rast, marrëveshja duhet të përmbajë pëlqimin e palëve për zbatimin e ligjit shqiptar dhe angazhimin e tregtarit për të pranuar zbatimin e procedurës ZAM, sipas këtij ligji. Marrëveshja ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit nuk duhet të rezultojë në privimin e konsumatorit nga mbrojtja që i ofron ky ligj dhe norma të tjera urdhëruese të legjislacionit shqiptar në fuqi, që nuk mund të shmangen me marrëveshje të palëve.

3. Me qëllim regjistrimin dhe trajtimin e mosmarrëveshjeve konsumatore në fushat përkatëse të veprimtarisë, struktura ZAM:

a) mirëmban një faqe interneti të përditësuar, që u ofron lehtësisht palëve informacionin e nevojshëm për procedurën ZAM dhe i mundëson konsumatorit të dorëzojë një ankesë dhe dokumentet mbështetëse të kërkuara *online* në një mënyrë të gjurmueshme;

b) u mundëson konsumatorëve të zgjedhin formatin digjital ose jodigjital për paraqitjen e ankesave dhe dokumenteve mbështetëse, si dhe për aksesimin e ZAM-it;

c) kur ofron procedura digjitale ZAM, i ofron ato përmes mjeteve lehtësisht të aksesueshme dhe të përshtatshme për përdorim nga të gjithë;

ç) kur në procesin e vendimmarrjes në kuadër të ZAM-it, përdoren mjete të automatizuara:

i. informon paraprakisht palët, në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të aksesueshme, për përdorimin e këtyre mjeteve; dhe

ii. garanton që palët kanë të drejtë të kërkojnë që rezultati i procedurës ZAM të rishqyrtohet nga një person fizik pranë strukturës ZAM, i cili plotëson kërkesat sipas shkronjës “a”, të pikës 1, të nenit 183 të këtij ligji;

d) informon palët për të drejtën e tyre për të kërkuar që rezultati i procedurës ZAM të rishqyrtohet nga një person fizik, sipas nënndarjes “ii”, të shkronjës “ç” të kësaj pike;

dh) mund të bashkojë çështjet, me kusht që:

i. konsumatori përkatës të informohet për bashkimin; dhe

ii. personi fizik i ngarkuar me bashkimin e çështjeve të ketë njohuri të mjaftueshme për të trajtuar çështjen, sipas shkronjës “a”, të pikës 1, të nenit 183 të këtij ligji;

e) pranon mosmarrëveshjet konsumatore vendase, ndërkufitare dhe, sipas rastit, me tregtar nga vend i tretë;

ë) merr masat e nevojshme për të garantuar që përpunimi i të dhënave personale respekton rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

4. Elementet që duhet të përmbajë ankesa e paraqitur nga konsumatori, afatet procedurale për plotësimin e saj dhe rregulla të tjerë për bashkimin e çështjeve përcaktohen në rregulloret përkatëse të strukturës ZAM. Çështjet mund të bashkohen në një procedurë të vetme ZAM, kur dy ose më shumë mosmarrëveshje konsumatore, të paraqitura përpara strukturës ZAM, lidhen midis tyre për nga objekti ose shkaku.

Neni 182

Refuzimi i trajtimit të mosmarrëveshjeve nga struktura ZAM

1. Struktura ZAM mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe tregtarit në fushën e kompetencës së saj, në rastet kur:

a) konsumatori nuk ka tentuar paraprakisht të kontaktojë tregtarin përkatës për të diskutuar ankesën dhe për të kërkuar, si hap të parë, zgjidhjen e çështjes drejtpërdrejt me këtë tregtar, pa qenë struktura ZAM e autorizuar të vendosë kërkesa joproporcionale, lidhur me formën ose përmbajtjen e këtij kontakti;

b) mosmarrëveshja është e parëndësishme ose abuzuese, ose në keqbesim;

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 cilën konsumatori ka paraqitur ankesën e tij tek tregtari;

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

2. Kur struktura ZAM nuk është në gjendje të shqyrtojë një mosmarrëveshje që është kërkuar, u jep të dyja palëve një shpjegim të arsyetuar të shkaqeve për mosshqyrtimin e mosmarrëveshjes brenda 21 ditëve kalendarike nga marrja e ankesës.

3. Të tilla rregulla procedurale nuk duhet të pengojnë ndjeshëm aksesin e konsumatorit ndaj procedurës ZAM, përfshirë rastin kur konsumatori qëndron jashtë territorit shqiptar.

Neni 183

Njoftimi i tregtarit dhe pjesëmarrja në procedurën e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve

1. Kur struktura kompetente ZAM vendos të shqyrtojë një ankesë të konsumatorit, në përputhje me rregullat e saj procedurale, ajo njofton tregtarin përkatës dhe e fton atë të marrë pjesë në procedurën ZAM, pavarësisht nëse pjesëmarrja e tregtarit në këtë procedurë është e detyrueshme apo vullnetare.

2. Tregtarët e vendosur në territorin e Republikës së Shqipërisë, të cilët njoftohen nga një strukturë kompetente ZAM, janë të detyruar ta informojnë këtë strukturë, nëse pranojnë ose jo të marrin pjesë në procedurën e propozuar të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve.

3. Tregtari jep përgjigje brenda një afati të arsyeshëm, i cili nuk mund të tejkalojë 20 ditë pune nga data e njoftimit. Në rastet e mosmarrëveshjeve komplekse ose në rrethana të jashtëzakonshme, struktura ZAM mund ta zgjasë këtë afat, i cili, në çdo rast, nuk mund të tejkalojë 30 ditë pune. Në rast zgjatjeje të afatit, struktura ZAM njofton konsumatorin.

4. Kur tregtari nuk jep përgjigje brenda afatit të parashikuar në pikën 3 të këtij neni, struktura ZAM mund të prezumojë refuzimin e tregtarit për të marrë pjesë në procedurë dhe të vendosë mbylljen e çështjes. Në këtë rast, struktura ZAM njofton konsumatorin përkatësisht dhe AKMK-në për të marrë masa administrative përkatëse, në rastet e shkeljes së këtij ligji.

5. Detyrimi për të dhënë përgjigje, sipas pikës 2 të këtij neni, nuk zbatohet kur:

a) pjesëmarrja e tregtarit në procedurën ZAM është e detyrueshme, sipas nenit 181 të këtij ligji;

b) rezultati i procedurës ZAM mund të arrihet pa pëlqimin e tregtarit për të marrë pjesë në procedurë; ose

c) tregtari është angazhuar më parë me marrëveshje kontraktore, për të përdorur struktura ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me konsumatorët.

Neni 184

Profesionalizmi, pavarësia dhe paanësia

1. Struktura ZAM 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) zotërojnë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme në fushën e zgjidhjes alternative ose gjyqësore të mosmarrëveshjeve konsumatore, si dhe një njohje të përgjithshme të së drejtës dhe, në rastin e trajtimit të mosmarrëveshjeve ndërkufitare, një njohje të përgjithshme të së drejtës ndërkombëtare private;

b) caktohen në ushtrimin e këtij funksioni pa afat 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) punojnë sipas kushteve të punës, që nuk lidhen me rezultatet e procedurës së trajtimit të mosmarrëveshjeve;

d) i bëjnë të njohur strukturës ZAM çdo rrethanë, e cila mund të ndikojë ose mund të shihet se ndikon në pavarësinë dhe paanësinë e tyre ose mund të shkaktojë një konflikt interesi me ndonjërën nga palët në mosmarrëveshjen që u është kërkuar të zgjidhin pa vonesa të panevojshme.

2. Detyrimi për të bërë të njohura rrethanat e përcaktuara në shkronjën “d” të pikës 1 të këtij neni është një detyrim i vazhdueshëm gjatë të gjithë procedurës ZAM. Në një rast të tillë, struktura ZAM siguron, që:

a) personi përkatës të zëvendësohet me një tjetër, të cilit i ngarkohet kryerja e procedurës ZAM; ose përndryshe

b) personi përkatës i përfshirë në konflikt interesi nuk e vazhdon procedurën ZAM dhe struktura ZAM u propozon palëve ta paraqesin mosmarrëveshjen në një strukturë tjetër ZAM ose, nëse as kjo nuk është e mundur, të zbatohet;

c) rrethanat u bëhen prezente palëve dhe personi përkatës i vazhdon procedurat vetëm nëse palët nuk kanë kundërshtime, pasi janë informuar për rrethanat në fjalë dhe për të të drejtën e tyre për të kundërshtuar.

3. Parashikimi sipas pikës 2 të këtij neni nuk cenon zbatimin e shkronjës “a”, të pikës 1, të nenit 189 të këtij ligji.

4. Në rast se struktura ZAM përbëhet vetëm nga një person, zbatohen vetëm shkronjat “a” dhe “b”, të pikës 2 të këtij neni.

5. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën mbrojtjes së konsumatorit, për qëllimet e shkronjës “a”, të pikës 1 të këtij neni, garanton që strukturat ZAM të ofrojnë trajnimin e nevojshëm për personat fizikë përgjegjës për procedurat ZAM. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën mbrojtjes së konsumatorit monitoron skemat e trajnimit, në bazë të informacionit të komunikuar, sipas shkronjës “e”, të pikës 3, të nenit 199 të këtij ligji.

Neni 185

Transparenca

Struktura ZAM bën publik në faqen e saj të internetit, sipas kërkesës, përmes një mediumi të qëndrueshëm dhe në çdo mënyrë tjetër që e konsideron të përshtatshme, informacion të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm për:

a) të dhënat e kontaktit dhe mënyrën e kontaktimit për procesin e ankimit apo trajtimit të mëtejshëm të mosmarrëveshjes, duke përfshirë adresën postare dhe adresën e postës elektronike;

b) faktin nëse është listuar nga autoriteti kompetent, sipas nenit 200 të këtij ligji;

c) personin fizik përgjegjës për trajtimin e ZAM-it, mënyrën e emërimit dhe kohëzgjatjen e mandatit të tij;

ç) faktin nëse është anëtare e ndonjë rrjeti rajonal ose evropian të strukturave ZAM për të lehtësuar zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërkufitare, sipas rastit;

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

dh) rregullat procedurale që drejtojnë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje dhe shkaqet për të cilat një strukturë ZAM mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar, në përputhje me përcaktimin e nenit 182 të këtij ligji;

e) gjuhën në të cilën mund të dorëzohet ankesa dhe në të cilën realizohet procedura;

ë) llojet e rregullave dhe normave juridike që do të zbatojë struktura ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, të tilla si normat juridike në mbrojtje të konsumatorëve, normat e kodeve të sjelljes, të cilat tregtari i ka pranuar, apo zakonet e mira tregtare ose parimet e baraslargësisë (ekitesë);

f) çdo kriter paraprak që palët duhet të përmbushin përpara se të nisë procedura ZAM, përfshirë kërkesën për përpjekjen e konsumatorit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes drejtpërdrejt me tregtarin.

g) mundësinë e palëve për t’u tërhequr nga procedura;

gj) shpenzimet, nëse ka të tilla, që duhen përballuar nga palët, përfshirë çdolloj rregulli për ngarkimin e shpenzimeve në fund të procedurës;

h) kohëzgjatjen mesatare të procedurës ZAM;

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

j) procedurat për ekzekutimin e vendimit të ZAM-it, nëse ka lidhje;

k) të dhënat e kontaktit të autoriteteve kompetente kombëtare që zbatojnë aktet ligjore kombëtare dhe akte të tjera detyruese për praktikat dhe kushtet e padrejta tregtare, sipas rastit.

Neni 186

Publikimi i raporteve

Raporti 2-vjeçar i aktivitetit të strukturës ZAM bëhet publik në faqen e saj të internetit, dhe, sipas kërkesës, me anë të një mediumi të qëndrueshëm dhe me anë të çdo mjeti tjetër që struktura ZAM e konsideron të përshtatshëm. Raporti i aktivitetit përfshin informacionin e mëposhtëm për mosmarrëveshjet vendase dhe ndërkufitare bashkërisht:

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 shpie në mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve. Një informacion i tillë mund të shoqërohet me rekomandime për mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose të zgjidhen në të ardhmen, me qëllim rritjen e standardeve të tregtarëve dhe për të lehtësuar shkëmbimin e informacionit dhe praktikat më të mira;

c) shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, siç përcaktohet në nenin 182 të këtij ligji;

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

d) kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;

dh) shkallën e pajtimit me rezultatet e procedurën e ZAM-it, nëse dihet;

e) 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.

Neni 187

Efektiviteti i procedurës ZAM

Procedura ZAM është efektive dhe përmbush kriteret e mëposhtme:

a) procedura e ZAM-it është e disponueshme dhe lehtësisht e aksesueshme *online* dhe *offline* për të dyja palët, pavarësisht se ku gjenden ato;

b) palët kanë akses në procedurë 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 për t'u 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 konflikt, sapo të ketë marrë të gjitha dokumentet që përmbajnë informacionin përkatës, që lidhet me ankesën;

d) rezultati i procedurës së ZAM-it u njoftohet palëve brenda një periudhe prej 90 ditësh kalendarike nga data në të cilën struktura ZAM ka marrë të gjithë dosjen e

ankesës. Në rastet e mosmarrëveshjeve tepër komplekse, struktura ZAM mund ta zgjasë afatin prej 90 ditësh kalendarike me diskrecionin e vet. 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.

Neni 188

Drejtësia e procedurës ZAM

Struktura ZAM siguron që gjatë procedurës palët:

a) të kenë mundësi, brenda një afati të arsyeshëm, të shprehin pikëpamjen e tyre, të marrin nga struktura ZAM argumentet, provat, dokumentet dhe faktet e paraqitura nga pala tjetër, çdo deklaratë të bërë dhe opinion të dhënë nga ekspertët dhe të kenë mundësi të komentojnë për to;

b) të informohen që nuk janë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat apo këshilltar ligjor, por mund të kërkojnë këshillim të pavarur ose të përfaqësohen, ose të ndihmohen nga një palë e tretë në çdo fazë të procedurës;

c) të njoftohen për rezultatin e procedurës ZAM me shkrim ose me anë të një mediumi të qëndrueshëm dhe atyre u jepet një vendim i arsyetuar me shkaqet në të cilat është bazuar rezultati.

Neni 189

Respektimi i parimit të drejtësisë në rast të propozimit të një zgjidhjeje

1. Pa cenuar detyrueshmërinë e zgjidhjeve të strukturave ZAM, të parashikuara nga neni 180 i këtij ligji, në rastin kur procedura ZAM parashikon për propozimin e një zgjidhjeje, atëherë struktura ZAM siguron që:

a) palët të kenë të drejtë për t'u tërhequr nga procedura në çdo fazë, nëse janë të pakënaqura me ecurinë ose funksionimin e procedurës. Ato informohen për këtë të drejtë përpara se të nisë procedura. Kur rregullat e posaçme parashikojnë pjesëmarrjen e detyrueshme të tregtarit në procedurat e ZAM-it, kjo pikë do të zbatohet vetëm për konsumatorin;

b) palët, përpara se të bien dakord ose të ndjekin një zgjidhje të propozuar, të informohen se:

i. mund të zgjedhin të pranojnë ose jo zgjidhjen e propozuar;

ii. pjesëmarrja në procedurë nuk përjashton mundësinë për të kërkuar zgjidhje përmes proceseve gjyqësore;

iii. zgjidhja e propozuar mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të vijë si rezultat i një vendimi gjykate;

c) palët, përpara se të bien dakord për një zgjidhje të propozuar ose përpara se të kenë ndjekur një zgjidhje të propozuar, të informohen për pasojat juridike të pranimit ose të ndjekjes së një zgjidhjeje të tillë të propozuar;

ç) palëve t'u lihet një periudhë prej 15 ditësh kalendarike për të vendosur, përpara se të shprehin pëlqimin e tyre, për një zgjidhje të propozuar ose një marrëveshje miqësore.

2. Në rast se procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve parashikojnë që rezultati i tyre është detyrues për tregtarin, pasi konsumatori e ka pranuar zgjidhjen e propozuar, përcaktimet e pikës 1 të këtij neni janë të zbatueshme vetëm për konsumatorin.

Neni 190

Parimi i lirisë kontraktore në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve

1. 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 t'iu drejtuar gjykatës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në rast se marrëveshja për procedurën ZAM është pjesë përbërëse e kontratës standarde të lidhur me konsumatorin, atëherë në përputhje me nenet 38–42 të këtij ligji, konsiderohet si një kusht i padrejtë kontraktor.

2. Në rast se palët bien dakord për një mënyrë të detyrueshme të zgjidhjes së mosmarrëveshjes, struktura ZAM, përpara fillimit të procedurës, njofton se:

a) zgjidhja është e detyrueshme;

b) palët nuk kanë zgjidhje për të rënë dakord apo për të zbatuar vendimin e dhënë në përfundim të procedurës ZAM;

c) asnjë prej palëve nuk mund të tërhiqet nga procedura;

ç) pjesëmarrja në procedurë nuk pengon mundësinë për të kërkuar mbrojtje në gjykatë dhe rastet kur mund të realizohet kjo mundësi;

d) kjo zgjidhje mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të japë gjykata, duke zbatuar normat juridike.

3. Struktura ZAM duhet të sigurohet që palët kanë shfaqur në mënyrë të vërtetë e serioze pëlqimin në lidhje me natyrën detyruese të zgjidhjes.

4. Pranimi i posaçëm nga ana e tregtarit nuk kërkohet nëse parashikohen rregulla të posaçëm, që zgjidhjet të jenë detyruese për tregtarët. Pranimi i tregtarit nuk kërkohet as në rastet e strukturave ZAM, të parashikuara në pikat 1 deri në 3, të nenit 180 të këtij ligji.

Neni 191

Ligjshmëria

1. Zgjidhja e detyrueshme nuk mund të privojë konsumatorin nga mbrojtja që i ofrohet nga normat urdhëruese të ligjit, të cilat nuk mund të shmangen me marrëveshje të palëve.

2. Sa më sipër, për konsumatorin zbatohet, edhe në rastet kur gjen zbatim, legjislacioni në fuqi për të drejtën ndërkombëtare private. Në këto raste,

vendqëndrimi i zakonshëm i konsumatorit përcaktohet po sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi për të drejtën ndërkombëtare private.

Neni 192
Efektet e procedurës ZAM për parashkrimin

1. Fillimi i procedurës ZAM përbën shkak për pezullimin e afatit të parashkrimit të padisë ose prekluzivitetit të të drejtave konsumatore. Gjatë zhvillimit të procedurës ZAM, afati i parashkrimit të padisë ose i prekluzivitetit të së drejtave konsumatore nuk fillon të ecë ose, nëse ka filluar, ai pezullohet.

2. Parashikimi i mësipërm nuk cenon dispozitat për parashkrimin apo prekluzivitetin, të parashikuar në marrëveshjet ndërkombëtare ku Republika e Shqipërisë është palë.

KREU III
INFORMIMI DHE BASHKËPUNIMI

Neni 193
Detyrimi i tregtarëve për informim të konsumatorit

1. Tregtarët detyrohen të përdorin strukturën ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me konsumatorët, sipas fushave përkatëse të nenit 180 të këtij ligji, dhe të informojnë konsumatorët për atë strukturë ZAM prej së cilës mbulohen, përfshirë adresën e faqes së internetit të asaj strukture.

2. Informacioni, sipas pikës 1 të këtij neni, jepet:

a) në mënyrë të qartë, të dukshme, të kuptueshme dhe lehtësisht të aksesueshme në faqen e internetit të tregtarit, kur ai përdor një të tillë;

b) në kushtet e përgjithshme të kontratës së shitjes apo të shërbimit lidhur ndërmjet tregtarit dhe një konsumatori.

3. Kur mosmarrëveshja ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit nuk zgjidhet pas paraqitjes së ankesës drejtpërdrejt tek tregtari, ky i fundit detyrohet të japë informacionin e parashikuar në pikën 1 të këtij neni.

Neni 194
Ndihma për konsumatorët në mosmarrëveshjet ndërkufitare

1. Për mosmarrëveshjet ndërkufitare, konsumatorët dhe tregtarët përfitojnë ndihmë, me qëllim lehtësimin e aksesit pranë strukturës kompetente ZAM, përgjegjëse për trajtimin e këtyre mosmarrëveshjeve.

2. Për qëllimet e këtij neni, pranë AKMK-së ngrihet dhe funksionon pika e kontaktit ZAM, e cila ofron ndihmën sipas pikës 1 të këtij neni dhe koordinon bashkëpunimin me strukturat përkatëse kombëtare e ndërkufitare.

3. Në kërkesat për ndihmë në mosmarrëveshjet ndërkufitare, konsumatorët i drejtohen pikës së kontaktit ZAM pranë AKMK-së në vendin e vendqëndrimit të tyre, ndërsa tregtarët i drejtohen pikës së kontaktit ZAM në vendin e qendrës së tyre.

4. Me kërkesë, pika e kontaktit ZAM pranë AKMK-së lehtëson komunikimin ndërmjet palëve dhe strukturës kompetente ZAM. Ky lehtësim përfshin, të paktën, këto veprime:

a) ndihmon me dorëzimin e ankesës dhe, sipas rastit, të dokumentacionit përkatës;

b) mbështet palët, kur është e nevojshme, përmes ofrimit të rezultateve të përkthimit automatik të informacionit, dokumenteve ose rregullave proceduralë;

c) ofron informacion të përgjithshëm për të drejtat e konsumatorit, në nivel të Bashkimit Evropian dhe në nivel kombëtar;

ç) shpjegon rregullat proceduralë që zbatohen nga struktura specifike ZAM;

d) informon konsumatorin për mjete të tjera të ankimit, kur mosmarrëveshja nuk zgjidhet përmes një procedure ZAM.

5. Pika e kontaktit ZAM ofron ndihmën e parashikuar në këtë nen për konsumatorët dhe tregtarët, kur këta aksesojnë strukturat ZAM edhe për mosmarrëveshjet vendase.

6. Gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre, të gjitha autoritetet apo organet përgjegjëse, sipas këtij ligji, dhe çdo subjekt tjetër që asiston konsumatorët në mosmarrëveshje ndërkufitare ose vendase, ofrojnë informacionin përkatës për konsumatorët, me transparencë të plotë, përfshirë informacionin lidhur me rregullat proceduralë dhe çdo tarifë eventuale, duke vepruar në mirëbesim.

Neni 195

Informimi i përgjithshëm

1. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit vë në dispozicion të organizatave të konsumatorëve dhe shoqatave të biznesit listën e strukturave ZAM, me qëllim publikimin në faqet e tyre të internetit apo dhe me mjete të tjera të komunikimit të qëndrueshëm, si dhe informacionin për mënyrën se si konsumatorët mund të gjejnë procedurat ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

2. Strukturat ZAM, si dhe strukturat përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor, informojnë dhe ndërgjegjësojnë konsumatorët për mënyrën se si ata mund të përdorin procedurat ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të parashikuara në këtë ligj.

3. AKMK-ja dhe institucionet e tjera për mbrojtjen e konsumatorëve marrin masa për të inkurajuar shoqatat e konsumatorëve dhe ato të biznesit që të rrisin ndërgjegjësimin për procedurat ZAM, si dhe të promovojnë përdorimin e procedurave ZAM nga konsumatorët dhe tregtarët.

4. Të gjitha institucionet publike apo organizatat që marrin ankesa nga konsumatorët detyrohen t'u japin konsumatorëve informacionin e nevojshëm për strukturën ZAM kompetente, në rastet kur ata marrin ankesa nga konsumatorët.

Neni 196

Bashkëpunimi dhe shkëmbimi i eksperiencave ndërmjet strukturave ZAM

1. Strukturat ZAM bashkëpunojnë mes njëra-tjetrës dhe me struktura të huaja ZAM për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërkufitare, si dhe realizojnë shkëmbime të rregullta të praktikave më të mira në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, si kombëtare ashtu dhe ndërkufitare.

2. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit inkurajon strukturat ZAM të bëhen pjesë të rrjeteve ndërkombëtare apo rajonale të ZAM-it, kur ato ekzistojnë, sipas fushave në të cilat strukturat ZAM operojnë.

Neni 197

Bashkëpunimi ndërmjet strukturave ZAM dhe organeve zbatuese të këtij ligji

1. Strukturat ZAM bashkëpunojnë ngushtë me organet zbatuese të këtij ligji.

2. Bashkëpunimi përfshin veçanërisht shkëmbim reciprok të informacionit për praktikat në sektorë specifikë të tregtisë, për të cilat konsumatorët kanë depozituar ankesa të përsëritura, përfshirë ato për praktikat tregtare ose kushtet e padrejta. Bashkëpunimi përfshin gjithashtu ofrimin e vlerësimit teknik dhe informacionit nga autoritetet kompetente kombëtare për strukturat ZAM, kur një vlerësim ose informacion i tillë është i nevojshëm për trajtimin e mosmarrëveshjeve individuale dhe është tashmë në dispozicion.

3. Bashkëpunimi dhe shkëmbimi reciprok i informacionit, sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, respektojnë kërkesat sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

4. Ky nen zbatohet pa cenuar dispozitat që rregullojnë sekretet profesionale e tregtare, sipas legjislacionit në fuqi.

KREU IV
ROLI SI AUTORITET KOMPETENT

Neni 198

Përcaktimi i ministrisë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, si autoritet kompetent

Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit është autoriteti kompetent që ngarkohet për mbikëqyrjen dhe vlerësimin e zbatimit nga strukturat ZAM përgjegjëse të kërkesave, të parashikuara sipas këtij titulli të këtij ligji.

Neni 199

Informacioni i dhënë ministrisë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit nga strukturat ZAM

1. Çdo subjekt publik ose privat që ushtron si aktivitet ofrimin e ZAM-it me konsumatorët dhe kërkon të listohet zyrtarisht si i tillë, njofton ministrinë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, për të dhënat e mëposhtme:

a) emrin, të dhënat e kontaktit dhe emrin e *domain*-it të faqes së internetit;

b) informacionin për strukturën dhe financimin, duke përfshirë informacionin për personat fizikë që përgjigjen për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, shpërblimin e tyre, kohëzgjatjen e punës dhe nga kush janë punësuar;

c) rregullat proceduralë të tyre;

ç) tarifat, nëse ka të tilla;

d) kohëzgjatjen mesatare të procedurave të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;

dh) gjuhën ose gjuhët në të cilat mund të paraqiten ankesat dhe mund të kryhen procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve;

e) një deklaratë për llojet e mosmarrëveshjeve të mbuluara nga procedura e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;

ë) shkaqet në bazë të të cilave struktura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar, sipas nenit 182 të këtij ligji;

f) një deklaratë të arsyetuar, që struktura kualifikohet si strukturë ZAM konsumatore, sipas këtij ligji, si dhe plotëson kriteret e cilësisë, të parashikuara në pjesën IV, të titullit I, të kreut II të këtij ligji.

2. Në rastin e ndryshimeve në informacionin e përmendur nga shkronjat “a” deri në “f”, të pikës 1, të këtij neni, strukturat ZAM njoftojnë pa vonesë ministrinë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit për ndryshimet.

3. Strukturat ZAM njoftojnë në çdo rast, jo më pak se 2 herë në çdo vit kalendarik autoritetin kompetent në lidhje me informacionin e mëposhtëm:

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

b) përqindjen e procedurave ZAM, që janë ndërprerë përpara përfundimit;

c) kohën mesatare që është dashur për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të marra;

ç) shkallën e respektimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave ZAM;

d) çdo problem sistematik ose të rëndësishëm që ndodh shpesh dhe shpie në mosmarrëveshje midis konsumatorëve dhe tregtarëve. Informacioni i komunikuar

në këtë drejtim mund të shoqërohet me rekomandime për mënyrën se si probleme të tilla mund të shmangen ose zgjidhen në të ardhmen;

dh) një vlerësim të efektivitetit të bashkëpunimit të tyre me rrjete të tjera të strukturave ZAM, që lehtësojnë zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërkufitare, sipas rastit;

e) trajnimin e personave përgjegjës për kryerjen e funksioneve ZAM, sipas pikës 5, të nenit 184 të këtij ligji, sipas rastit;

ë) një vlerësim të efektivitetit të procedurës ZAM, të ndjekur nga struktura ZAM, dhe të mënyrave të mundshme të përmirësimit të rendimentit të saj.

Neni 200

Roli i ministrisë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit

1. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, në cilësinë e autoritetit kompetent, vlerëson, veçanërisht në bazë të informacionit të marrë, sipas pikës 1, të nenit 199 të këtij ligji, nëse strukturat ZAM respektojnë kriteret e kërkuara në kreun II të këtij titulli. Për këtë qëllim, ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit kryen kontrollet e nevojshme mbi funksionimin dhe veprimtarinë e strukturave ZAM, me qëllim monitorimin e përputhshmërisë së tyre me kërkesat e këtij ligji.

2. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, në bazë të vlerësimit të kryer, sipas pikës 1 të këtij neni, liston, përveç strukturave të përcaktuara në pikat 1 deri në 3, të nenit 180 të këtij ligji, të gjitha strukturat ZAM të cilat kanë përcjellë informacionin e kërkuar dhe respektojnë kushtet e parashikuara, sipas pikës 1 të këtij neni, si dhe e publikon listën në faqen e saj zyrtare të internetit.

3. Lista e strukturave ZAM përmban të dhënat e mëposhtme:

a) emrin, të dhënat e kontaktit dhe adresën e faqes të tyre të internetit;

b) tarifat, nëse ka të tilla;

c) gjuhën ose gjuhët në të cilat mund të paraqiten ankesat dhe mund të kryhen procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve;

ç) llojet e mosmarrëveshjeve të mbuluara nga procedura e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve;

d) sektorët dhe kategoritë e mosmarrëveshjeve të mbuluara nga çdo strukturë ZAM;

dh) nevojën për praninë fizike të palëve ose të përfaqësuesve të tyre, nëse ka, duke përfshirë një deklaratë nga struktura ZAM nëse procedura e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve është ose mund të kryhet si një procedurë verbale ose me shkrim;

e) natyrën detyruese ose jodetyruese të rezultatit të procedurës;

ë) shkaqet për të cilat struktura ZAM mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar, sipas nenit 182 të këtij ligji.

4. Kur ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit vlerëson se struktura ZAM, e listuar si e tillë, sipas pikës 2 të këtij neni, nuk pajtohet me kriteret, sipas pikës 1 të këtij neni, kontakton strukturën, duke i bërë të njohur kriteret që kjo strukturë nuk i përmbush dhe i kërkon asaj përmbushjen e tyre në mënyrë të menjëhershme.

5. Nëse struktura ZAM, pas një periudhe prej 3 muajsh, përsëri nuk i përmbush kriteret e mësipërme, ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit e heq strukturën ZAM nga lista dhe njofton autoritetin përgjegjës në sektorin ekonomik përkatës për këtë fakt.

6. Përditësimi i listës së strukturave ZAM nga ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit realizohet si rregull një herë në fillim të çdo viti kalendarik, në bazë të informacionit që strukturat përgjegjëse ZAM përcjellin në fund të çdo vitit kalendarik paraardhës.

7. Në rastin e njoftimeve, sipas përcaktimeve të pikave 4 dhe 5 të këtij neni, ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit merr masa për përditësimin e listës së strukturave ZAM pa vonesë të panevojshme, jashtë parashikimeve të pikës 6 të këtij neni.

8. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit bën publike listën e strukturave ZAM në faqen e saj zyrtare të internetit, të cilën e vendos në dispozicion edhe në një medium të qëndrueshëm.

9. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit i njofton Komisionit Evropian listën e parashikuar në pikën 3 të këtij neni.

10. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit bën publike listën e strukturave ZAM në faqen e saj zyrtare të internetit, duke vendosur një *link* edhe për faqen përkatëse të internetit të Komisionit Evropian.

11. Çdo 4 vjet ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit boton dhe i dërgon Komisionit Evropian një raport për zhvillimin dhe funksionimin e strukturave ZAM, i cili përmban veçanërisht:

a) identifikimin e praktikave më të mira të strukturave ZAM;

b) identifikimin e mangësive, mbështetur në statistika, që pengojnë funksionimin e strukturave ZAM për mosmarrëveshjet, si vendase ashtu edhe ndërkufitare, sipas rastit;

c) rekomandime për përmirësimin e efikasitetit dhe funksionimit të strukturave ZAM, sipas rastit.

TITULLI II
MBROJTJA GJYQËSORE DHE ADMINISTRATIVE E INTERESAVE TË KONSUMATORËVE

KREU I
NDALIMI I SHKELJEVE

Neni 201

Procedura e posaçme

Procedura e padive përfaqësuese për mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorit parashikohet me ligj të veçantë.

Neni 202

Mjetet procedurale për parandalimin e përdorimit të praktikave të padrejta tregtare, të publicitetit çorientues dhe krahasues të kundërligjshëm

1. Çdo person fizik ose juridik, organizatë jofitimprurëse për mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe çdo subjekt tregtar konkurrent, që ka interes të ligjshëm, sipas këtij ligji, ka të drejtë:

a) të paraqesë padi pranë gjykatës kompetente për ndalimin ose ndërprerjen e praktikave tregtare të padrejta; dhe/ose

b) të paraqesë kërkesë pranë AKMK-së për nisjen e procedurës administrative ndaj tregtarit përgjegjës.

2. Mjetet, sipas pikës 1 të këtij neni, mund të ushtrohen ndaj:

a) një tregtari të vetëm;

b) një grupi tregtarësh që ushtrojnë aktivitet në të njëjtin sektor ekonomik; ose

c) një zotëruesi kodi, kur kodi përkatës i sjelljes promovon papajtueshmëri me kërkesat ligjore.

3. Mjetet, sipas pikave 1 dhe 2 të këtij neni, ushtrohen, pavarësisht nëse konsumatorët e prekur ndodhen në territorin e një shteti anëtar të Bashkimit Evropian, ku është i vendosur tregtari, apo në territorin e një shteti tjetër anëtar të Bashkimit Evropian.

Neni 203

Kompetencat për ndërprerjen dhe ndalimin e praktikave të padrejta tregtare, publicitetit çorientues dhe atij krahasues të kundërligjshëm

1. Gjykata ose AKMK-ja, nëse vlerëson se masa është e nevojshme për mbrojtjen e të gjitha interesave të përfshira dhe, veçanërisht, të interesit publik, pavarësisht provës së humbjes apo dëmit ose të fajit a të pakujdesisë së tregtarit, ka kompetencë të urdhërojë:

a) ndërprerjen e menjëhershme të praktikës tregtare të padrejtë, publicitetit çorientues dhe atij krahasues të kundërligjshëm; ose

b) ndalimin e praktikës tregtare të padrejtë ose publicitetit çorientues apo atij krahasues të kundërligjshëm, para se ato të kryhen, kur ekziston një rrezik real dhe i pritshëm i zbatimit të tyre.

2. Në raste të ngutshme masat, sipas pikës 1 të këtij neni, merren me procedurë të përshpejtuar, brenda 5 ditëve, me vendim të ndërmjetëm.

3. Gjykata ose AKM-ja, me qëllim eliminimin e pasojave të vazhdueshme të praktikave tregtare të padrejta, publicitetin çorientues apo atë krahasues të

kundërligjshëm, ndërprerja e të cilave është urdhëruar me vendim përfundimtar të formës së prerë, ka kompetencë të urdhërojë:

a) publikimin e plotë ose të pjesshëm të vendimit përkatës, në formën që kjo e çmon të përshtatshme;

b) kur e çmon të arsyeshme, përveç sa parashikohet në shkronjën "a" të kësaj pike, edhe publikimin e një deklarate korrigjuese, me shpenzimet e tregtarit.

4. AKMK-ja ushtron kompetencat, sipas këtij neni, në mënyrë të pavarur, të paanshme dhe me vendime të arsyetuara dhe garanton monitorimin e zbatimin e masave të vendosura. Ushtrimi ose mosushtrimi i papërshtatshëm ose i paarsyeshëm i këtyre kompetencave përbën shkak për ankim, sipas Kodit të Procedurave Administrative.

Neni 204

Detyrimi i tregtarit për vërtetimin e pretendimeve faktike në praktikat tregtare

1. Sipas parashikimeve të këtij ligji, për barrën e provës, në çdo procedurë gjyqësore ose administrative të nisur, sipas këtij ligji, gjykata ose AKMK-ja i kërkon tregtarit të paraqesë provat për saktësinë e çdo pretendimi faktik, të bërë në kuadër të një praktike tregtare, kur kjo kërkohet nga rrethanat e çështjes dhe në respekt të interesave legjitime të palëve.

2. Nëse tregtari nuk paraqet prova të mjaftueshme brenda afatit të caktuar ose provat e paraqitura rezultojnë të pamjaftueshme, pretendimet faktike, të bëra në kuadër të praktikës tregtare, konsiderohen të pasakta nga gjykata ose AKMK-ja.

Neni 205

Mjetet procedurale për parandalimin e përdorimit të kushteve të padrejta në kontratat konsumatore

1. Çdo person fizik ose juridik, organizatë jofitimprurëse ose autoritet publik që ka interes të ligjshëm në mbrojtjen e konsumatorëve, ka të drejtë:

a) të paraqesë padi pranë gjykatave kompetente për konstatimin e pavlefshmërisë së kushteve të padrejta ose ndalimin e përdorimit të tyre të mëtejshëm, sipas legjislacionit në fuqi;

b) të paraqesë kërkesë administrative pranë AKMK-së për nisjen e një procedure administrative ndaj tregtarit ose shoqatës së tregtarëve që përdor ose rekomandon përdorimin e kushteve të padrejta.

2. Kërkesa administrative, sipas shkronjës "b", të pikës 1 të këtij neni, mund të ushtrohet individualisht ose kolektivisht ndaj një numri tregtarësh të të njëjtit sektor ekonomik ose ndaj shoqatave të tregtarëve që përdorin ose rekomandojnë të njëjtat kushte të përgjithshme kontraktore ose kushte të ngjashme.

3. Vendimi i formës së prerë i gjykatës ose AKMK-së, që konstaton se një kusht është i padrejtë, zbatohet automatikisht edhe ndaj çdo kontrate të tashme apo të ardhshme, me të njëjtat kushte, pa qenë nevoja e ripërsëritjes së procedurës.

4. Në rastin kur gjykata vendos vetë për secilin konsumator të dëmtuar, ajo mban në konsideratë edhe nenet 31 e 43, përkatësisht, të këtij ligji.

Neni 206

Mjetet procedurale për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në kontrata

1. Të drejtën për të ndërmarrë veprime gjyqësore ose administrative për zbatimin e të drejtave të konsumatorëve, sipas këtij ligji, e kanë:

a) organet publike, të përcaktuara në këtë ligj;

b) organizatat e konsumatorëve me interes të ligjshëm për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, ose të mjedisit, në rastin e të drejtave që lidhen me riparimin e mallrave;

c) organizatat profesionale, me interes të ligjshëm në veprim, kur shkeljet e konsumatorëve cenojnë fushën e tyre të veprimtarisë;

ç) në rastin e shkeljes së dispozitave që rregullojnë kontratat e furnizimit me produkt digjital, edhe organet, organizatat ose shoqatat jofitimprurëse që veprojnë në fushën e mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të subjekteve të të dhënave, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

2. Veprimet, sipas pikës 1 të këtij neni, ndërmerren përpara gjykatave kompetente ose përpara AKMK-së brenda 5 vjetëve nga ndodhja e shkeljes, në rast se nuk parashikohet një afat i ndryshëm në legjislacionin në fuqi.

KREU II

PROCEDURAT ADMINISTRATIVE PËR NDALIMIN E SHKELJEVE

Neni 207

Masat e përkohshme dhe ndalimet e përkohshme të veprimtarisë së tregtarit

1. Brenda fushës së kompetencave mbikëqyrëse, AKMK-ja merr vendim për ndalimin e përkohshëm të tregtarit për të shitur mallra apo për të ofruar shërbime, deri në përmirësimin e parregullsive të konstatuara.

2. AKMK-ja merr vendim për ndalimin e praktikave tregtare të padrejta, të cilat bien në kundërshtim me dispozitat përkatëse të këtij ligji.

3. Në rast konstatimi të shkeljeve që kërkojnë përmirësim, AKMK-ja urdhëron tregtarin për marrjen e masave korrigjuese brenda një afati të caktuar.

4. AKMK-ja merr vendim detyrues për rimbursimin e shumës së mbifaturuar ndaj konsumatorit, në rastet kur ligji parashikon që ato kosto duhet të mbahen nga tregtari dhe konsumatori është i përjashtuar nga mbajtja e atyre kostove.

5. Ankimi ndaj vendimit nuk pezullon zbatimin e tij.

6. AKMK-ja nuk merr vendim ndalues nëse konstatohet se parregullsitë janë përmirësuar përpara marrjes së vendimit, çka reflektohet në aktin përfundimtar të kontrollit.

7. Në rastin e vendimit ndalues njoftohen të gjitha organet përkatëse përgjegjëse për kontrollin e veprimtarisë ekonomike.

8. Parashikimet e këtij neni zbatohen, sipas rastit, edhe për vendosjen e masave me efekt të përhershëm, në përputhje me kompetencat e përcaktuara në këtë ligj dhe në legjislacionin në fuqi.

Neni 208

Masa e përkohshme për heqjen e përmbajtjes ose kufizimin e aksesit në një ndërfaqe *online*

1. Nëse gjatë hetimit administrativ rezulton se një person fizik apo juridik lidh kontrata në distancë, duke fshehur me qëllim identitetin e tij, në kundërshtim me këtë ligj, dhe/ose kur ai refuzon të bashkëpunojë me AKMK-në dhe ekziston rreziku i dëmtimit të rëndë të interesave kolektivë dhe të drejtave të konsumatorëve, AKMK-ja mund të marrë një vendim të përkohshëm për masë ndaluese.

2. Masa e përkohshme mund të përfshijë:

a) urdhërimin e ofruesve të shërbimeve të *hosting*-ut që të heqin ose të kufizojnë përmbajtjen *online,* ose të shfaqin një paralajmërim për përdoruesit finalë ose konsumatorët, në përpjesëtim me natyrën e shkeljes; dhe/ose.

b) urdhërimin e botuesit të medieve elektronike ose të shtypura që të heqë përmbajtjen që bie ndesh me këtë ligj; dhe/ose

c) çdo masë tjetër që synon të eliminojë rrezikun e dëmtimit të rëndë të interesave kolektivë dhe të drejtave të konsumatorëve;

ç) në rast të mosveprimit të ofruesve të shërbimeve, sipas shkronjës “a” të kësaj pike, AKMK-ja bashkëpunon me AKEP-in për marrjen e masave për kufizimin e aksesit në përmbajtjen e paligjshme, sipas nenit 209 të këtij ligji;

3. Masa e përkohshme mbetet në fuqi deri në përfundimin e procedurës së hetimit administrativ, por jo më gjatë se data e përfundimit të saj.

4. Nëse ofruesit e shërbimeve publike të komunikimit, ofruesit e internetit, të *hosting*-ut, regjistrat e *domain*-eve apo botuesit e medieve kanë pësuar dëm për shkak të masës së përkohshme, ata kanë të drejtë të kërkojnë dëmshpërblim nga tregtari, sipas rregullave të përgjithshëm për kompensimin e dëmit.

5. Nëse tregtari nuk e korrigjon shkeljen gjatë zbatimit të masës së përkohshme, sipas këtij neni, AKMK-ja merr një vendim që ndalon tregtarin të veprojë në kundërshtim me këtë ligj, në përpjesëtim me natyrën e shkeljes.

6. Parashikimet e këtij neni zbatohen, sipas rastit, edhe për vendosjen e masave me efekt të përhershëm, në përputhje me kompetencat e përcaktuara në këtë ligj dhe në legjislacionin në fuqi.

Neni 209

Ekzekutimi i masave për heqjen e përmbajtjes ose kufizimin e aksesit në një ndërfaqe *online*

Për zbatimin e masës në shkronjat “a” dhe “ç”, të pikës 2, të nenit 208 të këtij ligji, AKMK-ja i kërkon AKEP-it të marrë masat përkatëse, në përputhje me legjislacionin për komunikimet elektronike në fuqi.

KREU III
PROCEDURAT ADMINISTRATIVE INDIVIDUALE

Neni 210
Ankesat e konsumatorit

1. AKMK-ja shqyrton ankesat e konsumatorëve vetëm pasi konsumatori të ketë ndjekur rrugën e ankimit pranë tregtarit, sipas nenit 18 dhe/ose pikës 1, të nenit 176 të këtij ligji.

2. Ankesa e paraqitur, sipas pikës 1 të këtij neni, bëhet me shkrim ose medium të qëndrueshëm brenda afateve të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi dhe duhet të përmbajë:

a) emrin, mbiemrin dhe adresën e konsumatorit;

b) të dhëna për tregtarin ndaj të cilit ngrihet ankesa dhe faktet që mbështesin pretendimin për shkeljen e së drejtës së konsumatorit;

c) përgjigjen me shkrim të tregtarit ndaj ankesës ose pretendimit të konsumatorit, ose kopjen e ankesës, kur tregtari nuk ka dhënë përgjigje brenda afatit të përcaktuar;

ç) datën dhe nënshkrimin e konsumatorit ose përfaqësuesit të tij.

3. Nëse ankesa nuk përmban të dhënat e parashikuara në pikën 2 të këtij neni, AKMK-ja njofton me shkrim ose medium të qëndrueshëm konsumatorin dhe e fton atë të plotësojë ankesën brenda një afati të caktuar, që nuk mund të jetë më shumë se 10 ditë nga data e marrjes së njoftimit. Në njoftim theksohen pasojat ligjore të mosplotësimit të ankesës.

4. Nëse konsumatori nuk e plotëson ankesën brenda afatit të përcaktuar dhe informacioni i paraqitur është i pamjaftueshëm për të mundësuar verifikimin e shkeljes së mundshme të këtij ligji, AKMK-ja nuk e merr në shqyrtim ankesën.

Neni 211
Përgjigjja e tregtarit

1. Para fillimit të procedurës administrative ndaj tregtarit, AKMK-ja, duke vepruar mbi ankesën e konsumatorit, sipas pikës 1, të nenit 210 të këtij ligji, mund t’i kërkojë me shkrim ose medium të qëndrueshëm tregtarit të shprehet në lidhje me pretendimin, përkatësisht, nëse do të pranojë të veprojë në përputhje me kërkesën e konsumatorit.

2. Tregtari është i detyruar të japë një përgjigje me shkrim ose medium të qëndrueshëm brenda afatit të caktuar nga AKMK-ja, që nuk mund të jetë më shumë se 10 ditë nga data e marrjes së kërkesës.

3. Nëse tregtari deklaron se nuk pranon pretendimin e konsumatorit dhe nuk do të veprojë sipas kërkesës së tij, AKMK-ja kryesisht mund të fillojë procedurën hetimore administrative.

PJESA V
KUADRI INSTITUCIONAL PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

TITULLI I
ORGANET POLITIKËBËRËSE DHE KËSHILLIMORE

KREU I
ORGANET POLITIKËBËRËSE

Neni 212
Organet përgjegjëse

Autoritetet përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit janë ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit, inspektoratet kompetente, shoqatat e biznesit, shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve, njësitë e vetëqeverisjes vendore, AKMK-ja, si dhe autoritete të tjera publike, përfshi ato që veprojnë në sektorët me interes të përgjithshëm ekonomik.

Neni 213
Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit

1. Për shqyrtimin e politikave dhe të masave organizative në mbrojtje të konsumatorit krijohet Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit.
2. Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit përbëhet nga përfaqësues të organeve të administratës shtetërore, enteve dhe autoriteteve të pavarura me kompetenca në mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, si dhe nga organizatat jofitimprurëse të konsumatorëve dhe shoqatat e biznesit.
3. Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit është organ këshillimor pranë Këshillit të Ministrave të Republikës së Shqipërisë për çështjet që lidhen me të drejtat e konsumatorëve.
4. Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit merr pjesë në hartimin e Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe të raportit për ecurinë e zbatimit të saj, nxit ndryshimet e akteve ekzistuese dhe miratimin e akteve të reja për mbrojtjen e konsumatorit, si dhe merr pjesë në formulimin e politikave në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.
5. Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit paraqet raport vjetor për veprimtarinë e tij pranë Këshillit të Ministrave.

6. Veprimtaria e Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit është publike.

7. Përbërja e Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit miratohet me urdhër të Kryeministrit.

8. Këshilli Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit kryesohet nga ministri përgjegjës për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

9. Funksionimi i Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit miratohet nga Këshilli i Ministrave, me propozim të ministrisë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, e përcaktuar sipas nenit 214 të këtij ligji, ngarkohet me funksionet e sekretariatit teknik të këtij këshilli.

Neni 214

Ministria përgjegjëse

1. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, nëpërmjet strukturës administrative përkatëse (në vijim struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve) harton politikat e mbrojtjes së konsumatorit, si dhe monitorimin e zbatimit të këtij ligji.

2. Përgjegjësitë kryesore në këtë drejtim janë:

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

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

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

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

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

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

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

ë) bashkëpunimi me shoqatat e konsumatorëve;

f) mbikëqyrja e zbatimit të këtij ligji;

g) monitorimi i vazhdueshëm i veprimtarisë së AKMK-së;

gj) bashkëpunimi dhe shkëmbimi i përvojës me institucionet analoge evropiane dhe ndërkombëtare;

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

Neni 215

Njësitë e vetëqeverisjes vendore

1. Njësitë e vetëqeverisjes vendore marrin masa dhe ushtrojnë veprimtari në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, brenda kompetencave të tyre, dhe në veçanti:

a) informojnë dhe edukojnë konsumatorët;

b) organizojnë këshillim për konsumatorët;

c) nxisin dhe mbështesin projektet e shoqatave, që përmirësojnë dhe promovojnë të drejtat e konsumatorëve;

ç) marrin pjesë në zbatimin e Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit në nivel vendor;

d) mbledhin ankesat e konsumatorëve, sipas rastit, dhe në përputhje me kërkesat, sipas legjislacionit në fuqi, përcjellin ankesat pranë strukturës përgjegjëse në nivel qendror;

dh) bashkëpunojnë ngushtë me ministrinë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit;

e) ushtrojnë veprimtari të tjera në përputhje me aktet e posaçme.

2. Njësitë e vetëqeverisjes vendore, për zbatimin e pikës 1 të këtij neni, mbështetur në përcaktimin legjislacionit në fuqi për vetëqeverisjen vendore, krijojnë struktura të posaçme.

KREU II
ORGANIZATAT JOFITIMPRURËSE TË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

Neni 216
Organizatat e konsumatorëve

1. Organizatat për mbrojtjen e konsumatorit krijohen nga vetë konsumatorët, me qëllim mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave dhe interesave të tyre.

2. Legjislacioni në fuqi që rregullon regjistrimin dhe funksionimin e organizatave jofitimprurëse zbatohen, me ndryshimet e rastit, edhe për organizatat për mbrojtjen e konsumatorit.

3. Organizatat për mbrojtjen e konsumatorit mund të krijojnë shoqata më të gjera apo federata, me qëllim zbatimin e politikave të mbrojtjes së konsumatorit, ofrimin e mbështetjes së ndërsjellë dhe përfaqësimin e interesave të përbashkëta, në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar.

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

Neni 217
Pavarësia e organizatave për mbrojtjen e konsumatorit

1. Organizatat për mbrojtjen e konsumatorit ushtrojnë veprimtarinë e tyre në mënyrë të pavarur nga tregtarët.

2. Personi i autorizuar për të përfaqësuar organizatën, anëtarët e organeve drejtuese apo çdo anëtar tjetër i saj nuk mund të përdorë veprimtarinë e organizatës për përfitime personale, tregtare apo interesa të tjera private.

Neni 218

Veprimtaria e organizatave për mbrojtjen e konsumatorit

Organizatave për mbrojtjen e konsumatorit u lejohet, në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, të ushtrojnë këto veprimtari:

1. Të ofrojnë mbrojtje parandaluese përmes informimit, edukimit dhe këshillimit të konsumatorëve lidhur me të drejtat dhe detyrimet e tyre.
2. Të kryejnë testime krahasuese të produkteve në laboratorë të akredituar dhe të publikojnë rezultatet në media.
3. Të realizojnë testime pasuese të produkteve të hedhura në treg, në laboratorë të akredituar vendas dhe, kur është e nevojshme, edhe jashtë vendit.
4. Të ofrojnë asistencë për konsumatorët e dëmtuar në raportet e tyre me tregtarët.
5. Të ndjekin dhe të trajtojnë ankesat e konsumatorëve.
6. Të organizojnë dhe të drejtojnë qendrat për këshillimin e konsumatorëve, sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e qeverisjes vendore, sipas kritereve të caktuara nga AKMK-ja.
7. Të shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve.
8. Të paraqesin komente dhe propozime gjatë procesit të hartimit të akteve normative në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.
9. Të kryejnë çdo veprimtari tjetër që lidhet me mbrojtjen e konsumatorit.

Neni 219

Mbështetja e organizatave për mbrojtjen e konsumatorit

AKMK-ja, në bashkëpunim me ministrinë përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, mbështet organizatat për mbrojtjen e konsumatorit me ndihmë financiare, brenda kufijve të buxhetit vjetor të miratuar. Mbështetja jepet nëpërmjet procedurave të hapura dhe të barabarta të financimit publik, të rregulluara me akte nënligjore, me qëllim mbështetjen e veprimtarive që promovojnë mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të konsumatorëve.

Neni 220

Kushtet për ushtrimin e veprimtarisë së organizatës për mbrojtjen e konsumatorit

1. Organizata për mbrojtjen e konsumatorit duhet të jetë e themeluar sipas legjislacionit në fuqi për organizatat jofitimprurëse.

2. Qëllimi statutor i organizatës për mbrojtjen e konsumatorit duhet të përfshijë mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, në përputhje me këtë ligj.

3. Organizata për mbrojtjen e konsumatorit nuk duhet të jetë subjekt i procedurës së falimentimit dhe nuk duhet të jetë shpallur e falimentuar.

4. Organizata për mbrojtjen e konsumatorit duhet të jetë e pavarur dhe e pandikuar nga subjekte të treta, përfshirë tregtarë apo entitete me interesa ekonomikë në rezultatin e kërkesave kolektive. Në rastet e financimit nga palë të treta, ajo duhet të ketë vendosur procedura të brendshme për të shmangur konfliktin e interesit dhe çdo ndikim të mundshëm mbi pavarësinë e saj.

5. Organizata për mbrojtjen e konsumatorit është e detyruar të publikojë në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme, në një mjet të përshtatshëm, veçanërisht në faqen zyrtare të internetit, informacionin që tregon përmbushjen e kushteve të mësipërme, si dhe të dhëna për burimet e financimit, strukturën organizative e drejtuese, anëtarësinë, sipas rastit, objektin dhe aktivitetin e saj.

KREU III
STRATEGJIA KOMBËTARE PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Neni 221
Dispozita të përgjithshme

1. Strategjia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit përcakton objektivat, masat, fushat prioritare dhe veprimtaritë për zbatimin e politikës së mbrojtjes së konsumatorit për një periudhë të caktuar.

2. Ministria përgjegjëse për çështjen në fushën e mbrojtjes së konsumatorit raporton sa herë kërkohet pranë Këshillit të Ministrave për ecurinë e zbatimit të politikës për mbrojtjen e konsumatorit, në kuadër të strategjisë, jo më vonë se data 30 qershor e vitit pasardhës.

3. Strategjia miratohet me vendim të Këshillit të Ministrave.

Neni 222
Hartimi dhe monitorimi i zbatimit të politikës për mbrojtjen e konsumatorit

Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit realizon veprimtaritë për hartimin dhe monitorimin e zbatimit të politikës për mbrojtjen e konsumatorit dhe koordinon punën e të gjitha autoriteteve përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit, në kuadër të Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Neni 223
Këshillimi, informimi dhe edukimi i konsumatorëve

1. Veprimtaritë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, të përcaktuara në Strategjinë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit, përfshirë ofrimin e këshillimit, informimit dhe edukimit të konsumatorëve, realizohen nga organizatat e mbrojtjes së konsumatorit ose nga persona të tjerë fizikë ose juridikë, në bazë të një procedure të hapur konkurruese.

2. Procedura për përzgjedhjen publike të subjekteve që realizojnë këto veprimtari shpallet nga Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit, nga autoriteti kompetent për fushën përkatëse ose nga organi ekzekutiv i njësisë së vetëqeverisjes vendore.

3. Këto veprimtari bashkëfinancohen nga buxheti i shtetit ose nga buxhetet e njësive të vetëqeverisjes vendore.

4. Njësitë e vetëqeverisjes vendore sigurojnë hapësirat për ofrimin e shërbimeve të këshillimit për konsumatorët, për organizatat apo subjektet e përzgjedhura nëpërmjet procedurës publike, gjatë kohëzgjatjes së aktiviteteve, parashikuar ndër të tjera edhe në Strategjinë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Neni 224
Edukimi i nxënësve

1. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, AKMK-ja dhe ministria përgjegjëse për arsimin marrin pjesë në hartimin e projekteve që lidhen me mbrojtjen e konsumatorit, në përputhje me kurrikulën e lëndës ndërdisiplinore të edukimit për qytetari.

2. Ministria përgjegjëse për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, organizatat e mbrojtjes së konsumatorit, si dhe strukturat ZAM përkatëse, të listuara sipas këtij ligji, bashkëpunojnë me institucionet arsimore dhe realizojnë veprimtari edukative, që synojnë informimin dhe ndërgjegjësimin e nxënësve në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

TITULLI II
ORGANE ZBATUESE

Neni 225
Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit

1. Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit (AKMK) është person juridik, buxhetor, në varësi të ministrit përgjegjës për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit dhe ushtron ndër të tjera edhe funksionet e organit zbatues, sipas këtij ligji.

2. AKMK-ja është edhe organi përgjegjës kompetent dhe zyrë e vetme koordinimi për mbrojtjen e të drejtave dhe interesit të konsumatorit në treg.

3. Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit financohet nga buxheti i shtetit dhe me burime të tjera, sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 226

Organizimi dhe funksionimi

1. AKMK-ja e shtrin veprimtarinë e saj në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë.

2. AKMK-ja drejtohet dhe përfaqësohet nga drejtori i Përgjithshëm, i cili organizon dhe drejton veprimtarinë e AKMK-së dhe përgjigjet përpara ministrit përgjegjës për çështjet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

3. Pranë Agjencisë ngrihet dhe funksionon komisioni i mbrojtjes së konsumatorit.

4. Mënyra e organizimit, funksionimit, përzgjedhjes dhe shpërblimit të anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorit rregullohet me vendim të Këshillit të Ministrave, me propozim të ministrit përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit.

5. Struktura e AKMK-së miratohet me urdhër të Kryeministrit, sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore.

6. Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit ka vulën, stemën, logon dhe faqen e saj zyrtare.

Neni 227

Detyrat dhe funksionet

1. Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit ka si qëllim mbikëqyrjen e tregut dhe mbrojtjen e të drejtave dhe interesave ekonomikë të konsumatorit në treg. Në përmbushje të qëllimit të saj për mbrojtjen e konsumatorit, Agjencia kryen këto detyra dhe funksione kryesore:

a) monitoron zbatimin e këtij ligji dhe të gjitha akteve detyruese e nënligjore në Republikën e Shqipërisë, që prekin të drejtat dhe interesat e konsumatorit;

b) kontrollon dhe mbikëqyr tregun e produkteve joushqimore dhe sektorët e ofrimit të shërbimeve, në përputhje me këtë ligj, aktet e tjera detyruese dhe aktet nënligjore, me përjashtim të sektorëve të cilët, sipas kuadrit ligjor në fuqi, janë nën mbikëqyrjen dhe kontrollin e një organi tjetër kompetent;

c) heton, kryesisht apo mbi bazë ankesash, shkelje të të drejtave të konsumatorit dhe merr masa për zbatimin e dispozitave të këtij ligji;

ç) koordinon veprimtarinë dhe bashkëpunon me organet që kanë përgjegjësi në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe me organe dhe autoritete të tjera publike, për përmbushjen e detyrimeve që rrjedhin nga ky ligj dhe nga akte të tjera detyruese dhe nënligjore;

d) akseson çdo dokument, të dhënë ose informacion përkatës në lidhje me një shkelje të mbuluar nga ky ligj dhe/ose akte të tjera detyruese, në çfarëdolloj forme ose formati dhe pavarësisht mjetit të ruajtjes së tyre ose vendit ku ato ruhen;

dh) i kërkon çdo autoriteti, organi ose agjencie publike ose çdo personi fizik ose juridik që të japë çdo informacion, të dhëna ose dokument përkatës, në çfarëdolloj forme ose formati dhe pavarësisht mjetit të ruajtjes së tyre ose vendit ku ato ruhen, për të përcaktuar nëse një shkelje e mbuluar nga ky ligj ose akte të tjera detyruese ka ndodhur ose po ndodh dhe për të përcaktuar detajet e kësaj shkeljeje, duke përfshirë gjurmimin e qarkullimit financiar dhe të të dhënave, zbulimin e identitetit të personave të përfshirë në qarkullimet financiare dhe të të dhënave, si dhe zbulimin e informacionit të llogarisë bankare dhe zotërimit të faqeve të internetit;

e) kryen hetimet e nevojshme në terren, duke përfshirë kompetencën për të hyrë në çdo ambient, tokë ose mjet transporti që tregtari i prekur nga inspektimi përdor për qëllime që lidhen me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose profesionin e tij, ose për t'u kërkuar autoriteteve të tjera publike për ta bërë këtë gjë, në mënyrë që të shqyrtojnë, konfiskojnë, marrin ose zotërojnë kopje të informacionit, të dhënave ose dokumenteve, pavarësisht mjetit të tyre të ruajtjes;

ë) merr çdo informacion, të dhënë ose dokument për një periudhë të nevojshme dhe në masën e nevojshme për inspektimin;

f) ka të drejtën t'i kërkojë çdo përfaqësuesi ose anëtari të stafit të tregtarit të prekur nga inspektimi që të japë shpjegime për faktet, informacionet, të dhënat ose dokumentet që lidhen me objektin e inspektimit dhe për të regjistruar përgjigjet;

g) blen mallra ose shërbime, në cilësinë e blerjeve për qëllime kampionimi, sipas rastit, me identitet të fshehur, për të zbuluar shkeljet e mbuluara nga ky ligj ose akt tjetër detyrues dhe për të zotëruar prova, duke përfshirë kompetencën për të inspektuar, për të vëzhguar, për të studiuar, për të çmontuar ose për të kampionuar mallrat ose shërbimet;

gj) miraton masa të përkohshme për të shmangur rrezikun e dëmeve serioze ndaj interesave kolektivë të konsumatorëve;

h) kërkon ose pranon angazhime nga tregtari përgjegjës për ta ndërprerë atë shkelje dhe për të marrë masa korrigjuese shtesë në favor të konsumatorëve që janë prekur nga shkelja e pretenduar e mbuluar, ose, sipas rastit, për të kërkuar angazhime nga tregtari që të ofrojë zgjidhjet e përshtatshme për konsumatorët e prekur nga ajo shkelje;

i) informon me mjetet e duhura konsumatorët që pretendojnë se kanë pësuar një dëm si pasojë e një shkeljeje, të parashikuar nga aktet ligjore në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit, dhe i këshillon se si të kërkojnë kompensim në përputhje me aktet ligjore të zbatueshme;

j) vepron si zyrë e vetme koordinimi, përgjegjëse për koordinimin e veprimtarive hetimore administrative e zbatuese të autoriteteve kompetente, autoriteteve të tjera publike, me kërkesë të një autoriteti kompetent shqiptar apo të huaj, si dhe merr të gjitha masat e nevojshme në dispozicion të tyre, sipas legjislacionit të brendshëm, për të bërë të mundur pushimin ose ndalimin e shkeljeve të parashikuara nga aktet ligjore në fuqi;

k) zhvillon procedurat dhe merr vendim për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve midis operatorëve ekonomikë dhe konsumatorëve;

l) merr vendim, bazuar në gjetjet dhe përfundimet e komisionit të posaçëm, për çështjet e mbrojtjes së konsumatorit me interes kolektiv;

ll) informon prodhuesit, importuesit, përfaqësuesit e autorizuar, shpërndarësit, ofruesit e shërbimeve, përdoruesit e mjeteve matëse apo poseduesit e pajisjeve me rrezikshmëri për detyrimet e tyre, në përmbushje të këtij ligji dhe akteve të tjera të zbatueshme për mbrojtjen e konsumatorit;

m) përfaqëson interesat e konsumatorëve në komitete të veçanta apo rrjete ndërkombëtare;.

n) publikon çdo vendim përfundimtar, angazhimet e tregtarit ose urdhrat e miratuara, duke përfshirë publikimin e identitetit të tregtarit përgjegjës për një shkelje të parashikuar nga aktet ligjore të zbatueshme;

nj) kryen kontrolle të gjera, hetimet administrative të përbashkëta të tregjeve të konsumatorëve nëpërmjet veprimeve të njëkohshme të koordinuara të kontrollit, për të verifikuar zbatimin e akteve ligjore në fuqi që mbrojnë interesat e konsumatorëve, ndalimin apo pushimin e shkeljeve;

o) urdhëron me shkrim pushimin dhe merr masa për ndalimin e shkeljes së të drejtave dhe interesave të konsumatorëve dhe mbikëqyr zbatimin e këtij vendimi nga operatorët ekonomikë;

p) kur nuk ka mjete të tjera efektive në dispozicion për pushimin ose ndalimin e shkeljes, sipas këtij ligji ose akteve të tjera detyruese, dhe për të shmangur rrezikun e një dëmi serioz ndaj interesave kolektivë të konsumatorëve, ka të drejtën të fshijë përmbajtje ose të kufizojë aksesin në një ndërfaqe në internet, ose të urdhërojë afishimin e qartë të një paralajmërimi për konsumatorët, kur ata aksesojnë një ndërfaqe në internet, ose të urdhërojë një ofrues shërbimi hostimi të fshijë, të çaktivizojë ose të kufizojë aksesin në një ndërfaqe në internet, ose të urdhërojë që regjistrat apo regjistruesit e *domain*-it të fshijnë një emër *domain*-i plotësisht të kualifikuar dhe për të lejuar autoritetin kompetent përkatës ta regjistrojë atë, sipas akteve detyruese dhe nënligjore në fuqi, duke përfshirë të drejtën për t'i kërkuar edhe një pale të tretë ose autoriteti tjetër publik zbatimin e këtyre masave;

q) nis hetime ose procedura administrative me iniciativën e vet, për të bërë të mundur pushimin ose ndalimin e shkeljeve të parashikuara nga aktet ligjore të zbatueshme dhe, kur ky nuk është e mundur, i drejtohet gjykatës;

r) vendos gjoba për shkeljet e parashikuara nga ky ligj ose akte të tjera detyruese në fuqi për moszbatimin e vendimeve, urdhrave, masave të përkohshme, angazhimeve të tregtarit ose masave të tjera të marra në përputhje me aktet ligjore;

rr) krijon dhe përditëson regjistrin e kushteve të padrejta, që janë shpallur si të tilla me vendim gjyqësor ose administrativ të formës së prerë;

s) kryen çdo detyrë tjetër në përmbushje të detyrave dhe funksioneve të dhëna nëpërmjet këtij ligji dhe akteve të tjera ligjore e nënligjore.

2. AKMK-ja është autoriteti kompetent, i përmendur në nenin 5, pika 1, të rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe ushtron të gjitha kompetencat dhe përgjegjësitë e parashikuara në këtë rregullore.

3. Autoritetet e tjera kompetente, të përmendura në nenin 5, pika 1, të rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, caktohen me vendim të

Këshillit të Ministrave. Këto autoritete kompetente ushtrojnë të gjitha kompetencat dhe përgjegjësitë e parashikuara në rregulloren (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit.

Neni 228

Detyrat kryesore të AKMK-së, si zyrë e vetme koordinuese

1. AKMK-ja vepron si zyrë e vetme koordinuese dhe është përgjegjëse për koordinimin e veprimtarive administrative hetimore e zbatuese të autoriteteve kompetente, autoriteteve të tjera publike, në lidhje me shkeljet e parashikuara nga kuadri ligjor për mbrojtjen e konsumatorit.

2. Në përmbushje të këtij funksioni, AKMK-ja kryen këto detyra:

a) koordinon dhe monitoron masat hetimore administrative të marra nga autoritetet dhe organet përkatëse;

b) koordinon përgatitjen, shpërndarjen dhe mbledhjen e informacionit nga autoritetet dhe organet përkatëse, për një hetim administrativ efektiv të shkeljeve të pretenduara;

c) mban kontakt me tregtarin dhe palët e tjera të prekura nga hetimi administrativ ose masat zbatuese, sipas rastit;

ç) sipas rastit, koordinon vlerësimin, konsultimet e monitorimin nga autoritetet dhe organet përkatëse, si dhe hapat e tjera të nevojshëm për të përpunuar dhe për të zbatuar angazhimet e propozuara nga tregtarët përkatës;

d) koordinon kërkesat për ndihmë të ndërsjellë nga autoritetet e huaja.

3. AKMK-ja është zyra e vetme ndërlidhëse, në kuptim të nenit 5, pika 1, të rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, dhe ushtron të gjitha kompetencat e përgjegjësitë e parashikuara në këtë rregullore.

Neni 229

Bashkëpunimi

1. AKMK-ja bashkëpunon ngushtë me autoritete të tjera kompetente, organet shtetërore dhe autoritetet publike në territorin e Shqipërisë, me qëllim mbrojtjen e të drejtave e të interesave të konsumatorit dhe përmbushjes së detyrave të përcaktuara në këtë ligj dhe aktet ligjore të zbatueshme.

2. Kur AKMK-ja ose një autoritet tjetër kompetent u ngarkon organeve shtetërore apo autoriteteve publike detyra të caktuara, veprime hetimore administrative, marrjen e masave administrative apo zbatuese, në kuadër të pushimit apo ndalimit të një shkeljeje të të drejtave të konsumatorit, këto organe marrin të gjitha masat e nevojshme të disponueshme për të siguruar ndërprerjen apo ndalimin e shkeljes. Autoritetet e tjera publike kanë detyrimin t'u përgjigjen AKMK-së dhe autoriteteve të tjera kompetente brenda 10 ditëve kalendarike dhe të raportojnë rregullisht rreth hapave dhe masave të marra. Mekanizmat e raportimit, procedurat dhe modalitete të tjera vendosen me vendim të Këshillit të Ministrave.

3. Sipas rastit, AKMK-ja mund të konsultohet me organizatat e konsumatorëve, shoqatat e tregtarëve ose persona të tjerë të prekur, në lidhje me efikasitetin e angazhimeve të propozuara nga operatorët ekonomikë për të pushuar shkeljen e parashikuar nga legjislacioni në fuqi.

4. AKMK-ja bashkëpunon me rrjetin e qendrave evropiane të konsumatorit, në përputhje me dispozitat e këtij ligji.

5. AKMK-ja bashkëpunon ngushtë me strukturën përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, të përcaktuar në nenin 214 të këtij ligji, dhe i raporton asaj.

Neni 230

Detyrimi për dhënien e informacionit, mbrojtja e të dhënave dhe sekreti profesional dhe tregtar

1. Subjektet e këtij ligji, organet shtetërore apo entet publike janë të detyruara t'u përgjigjen kërkesave për informacion, të dhëna dhe dokumente, të dërguara nga Agjencia për Mbrojtjen e Konsumatorit, pa zvarritje, brenda 10 ditëve kalendarike.

2. Në raste urgjente, AKMK-ja mund të kërkojë informacion edhe brenda një afati më të shkurtër se sa ai i parashikuar në pikën 1 të këtij neni dhe subjektet e këtij ligji, organet shtetërore apo entet publike janë të detyruara për dhënien e këtij informacioni.

3. AKMK-ja, në përputhje me legjislacionin në fuqi, mund të autorizojë një organ të caktuar për të mbledhur informacionin e nevojshëm në lidhje me një shkelje ose për të marrë masat e nevojshme zbatuese në dispozicion, sipas legjislacionit në fuqi, për të bërë të mundur pushimin ose ndalimin e shkeljes.

4. Operatorët ekonomikë dhe organizatat e mbrojtjes së konsumatorit janë të detyruara të japin në mënyrë të qartë, të vërtetë e jo të mangët të gjithë informacionin e kërkuar nga AKMK-ja, sipas dispozitave të këtij ligji.

5. Informacioni i mbledhur nga AKMK-ja ose informacioni që i është komunikuar AKMK-së, në përmbushjen e funksioneve të këtij ligji, përdoret në përputhje me kuadrin ligjor dhe veçanërisht me parashikimin e legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale. Ky informacion trajtohet si konfidencial dhe përdoret e zbulohet vetëm duke marrë parasysh interesat tregtarë të personave fizikë dhe juridikë, duke përfshirë sekretet tregtare dhe pronësinë intelektuale.

6. AKMK-ja merr të gjitha masat e nevojshme për të parandaluar zbulimin e informacionit që u nënshtrohet rregullave për konfidencialitetin dhe ruajtjen e sekretit profesional e tregtar.

7. Megjithatë, AKMK-ja, pas konsultimit me autoritetin përkatës që ka dhënë informacionin, mund të zbulojë informacionin e marrë, kur ky është i nevojshëm:

a) për të vërtetuar shkeljet e parashikuara në këtë ligj; ose

b) për të bërë të mundur pushimin ose ndalimin e shkeljeve të parashikuara në këtë ligj.

8. AKMK-ja do të vazhdojë të mbledhë informacionin e nevojshëm ose të marrë masat e nevojshme zbatuese, nëse:

a) organet e përmendura në pikën 1 të këtij neni nuk arrijnë të marrin informacionin e nevojshëm ose të ndërmarrin ndërprerjen ose ndalimin e shkeljes së mbuluar nga ky ligj pa vonesë; ose

b) autoritetet kompetente të prekura nga një shkelje e mbuluar nga ky ligj nuk bien dakord që organi i caktuar të udhëzohet në përputhje me pikat 1, 2 dhe 3 të këtij neni.

Neni 231

Sinjalizimi i shkeljeve

1. Çdo organ shtetëror apo autoritet publik, organizatat e konsumatorëve dhe, sipas rastit, shoqatat e tregtarëve që e kanë ekspertizën e nevojshme mund t'i bëjnë sinjalizime të jashtme AKMK-së për një dyshim të arsyeshëm për një shkelje të parashikuar në këtë ligj apo në kuadrin ligjor për mbrojtjen e konsumatorit.

2. Njoftimi apo sinjalizimi, sipas pikës 1 të këtij neni, duhet të përmbajë:

a) një përshkrim të veprimit ose mosveprimit që përbën shkeljen;

b) karakteristikat e produktit ose shërbimit të prekur nga shkelja;

c) emrat e shteteve anëtare të BE-së të prekura ose që mund të preken nga shkelja;

ç) identitetin e tregtarit ose tregtarëve përgjegjës ose të dyshuar si përgjegjës për shkeljen;

d) bazën ligjore për masa të mundshme, duke iu referuar legjislacionit të brendshëm dhe dispozitave përkatëse për mbrojtjen e konsumatorit;

dh) një përshkrim të procedurave gjyqësore, masave zbatuese ose masave të tjera të marra në lidhje me shkeljen, datat dhe kohëzgjatjen e tyre, si dhe statusin e tyre;

e) identitetet e autoriteteve kompetente që kanë nisur procedurat gjyqësore dhe kanë marrë masat e tjera.

3. AKMK-ja nuk është e detyruar të nisë një procedurë ose të marrë ndonjë masë tjetër në përgjigje të një sinjalizimi. Subjektet që japin sinjalizime të jashtme sigurohen që informacioni i dhënë është i saktë dhe i përditësuar dhe kanë të drejtë ta korrigjojnë pa vonesë informacionin e njoftuar ose ta tërheqin atë, sipas rastit.

Neni 232

Ndihma reciproke e ndërsjellë

Në përmbushje të funksioneve të saj, AKMK-ja mund të lidhë marrëveshje dhe memorandume bashkëpunimi me autoritete kombëtare e të huaja për ndihmën e ndërsjellë reciproke, skema trajnimi dhe shkëmbimi zyrtarësh, në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi

Neni 233

Blerja e produkteve nën identitet të fshehur

1. Me qëllim konstatimin e shkeljeve të këtij ligji, AKMK-ja, kur e vlerëson të nevojshme, mund të kryejë blerje produktesh nën identitet të fshehur.

2. Nëse gjatë procedurës së verifikimit apo gjatë blerjes së kryer, sipas pikës 1 të këtij neni, konstatohet një shkelje e këtij ligji, tregtari mban përgjegjësi për mbulimin e kostove të produktit të blerë, si dhe të gjitha shpenzimeve procedurale.

3. Kur pas blerjes, sipas pikës 1 të këtij neni, konstatohet nevoja për testimin laboratorik apo për ekzaminim ekspertize të produktit dhe ky testim vërteton se produkti nuk përputhet me kërkesat ligjore, shpenzimet përkatëse mbulohen nga tregtari.

4. Nëse testimi konfirmon se produkti përputhet me kërkesat ligjore, shpenzimet për testimin mbulohen nga vetë AKMK-ja.

5. Kompetencat e AKMK-së, sipas pikës 1 të këtij neni, zbatohen edhe ndaj personave fizikë ose juridikë që ushtrojnë veprimtari të paregjistruar.

6. Nëse gjatë procedurës së kontrollit ose blerjes, sipas pikës 1 të këtij neni, konstatohet se personat e përmendur në pikën 5 të këtij neni kryejnë veprimtari të paregjistruar, shpenzimet e procedurës u ngarkohen vetë atyre.

Neni 234

Zbatimi nga autoritetet e tjera

1. Zbatimi i këtij ligji nga tregtarët mbikëqyret nga inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut, në rastet e parashikuara nga ky ligji.

2. Zbatimi i këtij ligji nga tregtarët e licencuar ose të regjistruar nga Banka e Shqipërisë mbikëqyret prej saj, në përputhje me ligjet e veçanta që rregullojnë fushën e veprimtarisë së këtyre tregtarëve.

3. Zbatimi i këtij ligji nga tregtarët e licencuar ose të regjistruar nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare mbikëqyret nga ky autoritet në përputhje me ligjet e veçanta që rregullojnë veprimtarinë e këtyre tregjeve.

4. Këto autoritete vendosin gjoba, sipas rastit, në përputhje me këtë ligj ose ligjet e fushave përkatëse.

TITULLI III

KUNDËRVAJTJET ADMINISTRATIVE

Neni 235

Gjobat e Agjencisë Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit

1. Shkelja e dispozitave të këtij ligji, kur nuk përbën vepër penale, përbën kundërvajtje administrative.

2. AKMK-ja informon tregtarët për kërkesat e këtij ligji për mbrojtjen e konsumatorit dhe u vendos atyre një afat të arsyeshëm për t’u pajtuar me këto kërkesa.

3. Kur AKMK-ja konstaton shkelje të dispozitave të këtij ligji, kryesisht ose pas ankesave të konsumatorëve, organizatave profesionale, organizatave konsumatore, strukturave të administratës qendrore ose vendore, ose raportimeve të IQMT-së, vendos gjobë administrative nga 300 000 (treqind mijë) deri në 600 000 (gjashtëqind mijë) lekë për shkeljet e dispozitave, lidhur me:

a) praktikat e padrejta tregtare, sipas neneve 20 deri 33 të këtij ligji ose të vlerësuara si të tilla nga gjykata ose AKMK-ja;

b) publicitetin çorientues dhe krahasues, në nenet 34 deri 36 të këtij ligji;

c) kushtet e padrejta në kontrata, në nenet 38 deri 41 të këtij ligji, përfshirë kushtet e listuara në nenin 40 të këtij ligji, ose të vlerësuara si të padrejta;

ç) të drejtat e konsumatorëve, në nenet 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 58, 59, 61, 63, 65, 67, 69 deri 74, 77, 79, 80, 83, 84, 85, 86, 89, 91 deri 95 të këtij ligji.

4. AKMK-ja vendos gjobë administrative nga 100 000 (njëqind mijë) deri në 200 000 (dyqind mijë) lekë për shkeljet e dispozitave:

a) lidhur me shitjen e mallrave, në nenet 97, 98, 99, 101, 103,104,105 të këtij ligji;

b) lidhur me furnizimin me produkte digjitale, në nenet 123 deri 127, 129 deri 133, 134, 137 deri 141, 143, 144, 146, 147 të këtij ligji;

c) lidhur me kontratat e përdorimit me afat (*timeshare*) të produktit të pushimit afatgjatë, në nenin 149 të këtij ligji dhe dispozitat e vendimit përkatës të Këshillit të Ministrave, që parashikon rregullat për kontratat e përdorimit me afat të produktit të pushimit afatgjatë, rishitjes apo shkëmbimit;

ç) lidhur me riparimin e mallrave, në nenet 157, 167, 168, 170, 171, 175 të këtij ligji;

d) lidhur me marrëveshjet për zgjidhje alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM), në nenin 190 të këtij ligji;

dh) për mosplotësimin e kërkesave, të parashikuara nga neni 230 të këtij ligji.

5. Në rast përsëritjeje, gjobat e parashikuara në këtë nen dyfishohen. Përsëritje konsiderohet kryerja e së njëjtës kundërvajtje për herë të dytë brenda një periudhe 5-vjeçare.

6. Kur AKMK-ja konstaton shkaktimin e dëmit si pasojë e kundërvajtjes, pas përfundimit të shqyrtimit administrativ vlerëson masën e dëmit dhe, me vendim të veçantë, vendos për kompensimin e dëmit. Pagesa për vlerësimin e dëmit i ngarkohet subjektit që ka kryer kundërvajtjen.

7. Gjobat e vendosura, sipas këtij neni, janë dënime kryesore.

Neni 236

Gjobat e Inspektoratit Qendror të Mbikëqyrjes së Tregut

1. Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut (IQMT), në përputhje me legjislacionin në fuqi që rregullon fushën për inspektimin në Republikën e Shqipërisë, me vendimin nr. 490, datë 26.6.2026, të Këshillit të Ministrave “Për krijimin, organizimin dhe funksionimin e Inspektoratit Qendror të Mbikëqyrjes së Tregut” dhe me këtë ligj kontrollon zbatimin e dispozitave të neneve 8 deri 16, nenit

18, nenit 33, nenit 47, neneve 50 deri 52, neneve 106, 109 deri 119, nenit 155, 158, 165, 169, 172 dhe nenit 193 të këtij ligji.

2. Gjatë kryerjes së detyrës, inspektorët informojnë tregtarët për kërkesat e këtij ligji për mbrojtjen e konsumatorit dhe u vendosin atyre një afat të arsyeshëm për t'u përputhur me këto kërkesa.

3. Në rast mosmarrëveshjeje për zbatimin e kërkesave, inspektori vendos gjobë administrative nga 100 000 (njëqind mijë) deri në 200 000 (dyqind mijë) lekë.

4. Ankimi ndaj vendimit për gjobë administratore, sipas këtij neni, shqyrtohet nga Agjencia Kombëtare për Mbrojtjen e Konsumatorit (AKMK).

5. IQMT-ja bashkëpunon ngushtë me AKMK-në dhe i raporton asaj rezultatet e kontrollit.

Neni 237

Kundërvajtje në dëm të interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve

1. Për kundërvajtjet e parashikuara në këtë ligj, në rast shkeljeje të neneve 20–33, 38–44, 46–68 dhe 90–95, kur penalitetet vendosen sipas nenit 21, të rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, tregtari ndëshkohet me gjobë, maksimumi i së cilës është të paktën 4% e xhiros vjetore të realizuar në shtetin anëtar ose në shtetet anëtare përkatëse të Bashkimit Evropian.

2. Në rastet e vendosjes së gjobës, sipas pikës 1 të këtij neni, kur informacioni për xhiron vjetore të tregtarit nuk është i disponueshëm, tregtari ndëshkohet me gjobë, maksimumi i së cilës është të paktën 2 000 000 (dy milionë) euro ose ekuivalenti i kësaj shume në lekë.

3. Për kundërvajtjet që lidhen me shkeljen e dispozitave, të përcaktuara në nenin 45 të këtij ligji, të zbatueshme për kontratat në distancë për shërbime financiare për konsumatorët, kur penalitetet vendosen sipas nenit 21 të rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, gjobat vendosen nëpërmjet procedurave administrative, në përputhje me këtë ligj dhe legjislacionin në fuqi.

4. AKMK-ja dhe autoritetet e tjera kompetente mund të vendosin gjoba deri në të paktën 4% të xhiros totale vjetore, në rastet e shkeljeve të parashikuara në aktet ligjore në anekset e rregullores (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit. Procedurat dhe metodologjia e vendosjes së gjobës përcaktohen me vendim të Këshillit të Ministrave. Në çdo rast, gjoba duhet të jetë efektive, proporcionale dhe shkurajuese, duke marrë parasysh natyrën, rëndësinë dhe kohëzgjatjen e shkeljes.

Neni 238

Rregullat për përcaktimin e llojit dhe masës së dënimit administrativ

1. Penalitetet që vendosen për kundërvajtjet administrative duhet të jenë efektive, proporcionale dhe shkurajuese për shkelësit.

2. Në përcaktimin e llojit dhe masës së dënimit administrativ, kur është e përshtatshme, merren në konsideratë kriteret e mëposhtme treguese dhe joezauruese:

a) natyra, rëndësia, shtrirja dhe kohëzgjatja e shkeljes;

b) çdo veprim i ndërmarrë nga tregtari për të lehtësuar ose për të riparuar dëmin ndaj konsumatorit;

c) çdo shkelje e mëparshme e kryer nga tregtari;

ç) përfitimet financiare të realizuara ose humbjet e shmangura të tregtarit, si pasojë e shkeljes, nëse të dhënat përkatëse janë të disponueshme;

d) sanksionet e vendosura për të njëjtën shkelje në shtete të tjera anëtare të Bashkimit Evropian, në rastet ndërkufitare, kur informacioni për këto sanksione është i disponueshëm nëpërmjet mekanizmit të krijuar me rregulloren (BE) 2017/2394 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit;

dh) çdo faktor tjetër rëndues ose lehtësues, që lidhet me rrethanat e rastit.

3. Këto kritere mbahen parasysh edhe nga gjykata në shqyrtimin e çështjeve që rregullohen nga ky ligj.

Neni 239

Gjobat dhe ekzekutimi i tyre

1. Gjoba vendoset brenda 2 muajve nga data e konstatimit të shkeljes.

2. Subjekti i gjobitur është përgjegjës të shlyejë gjobën brenda 30 ditëve nga data e njoftimit për vendosjen e saj.

3. Gjoba e vendosur në zbatim të këtij ligji përbën titull ekzekutiv dhe ekzekutohet nga zyrat e përmbarimit, nëse nuk shlyhet brenda afatit.

Neni 240

Ankimi ndaj vendimit dhe arkëtimi i gjobës

1. Kundër vendimit për vendosjen e gjobës subjekti ka të drejtë të ushtrojë ankim në gjykatën kompetente pas përfundimit të ankimit administrativ pranë AKMK-së, sipas legjislacionit në fuqi.

2. Arkëtimi dhe ekzekutimi i gjobave bëhen në përputhje me legjislacionin për kundërvajtjet administrative.

3. Të ardhurat nga gjobat arkëtohen në buxhetin e shtetit.

PJESA VI

DISPOZITA KALIMTARE DHE TË FUNDIT

Neni 241

Dispozita kalimtare

1. Kërkesat, ankesat dhe kundërvajtjet, të cilat në datën e hyrjes në fuqi të këtij ligji janë në proces shqyrtimi nga komisioni i mbrojtjes së konsumatorëve ose nga gjykata, trajtohen sipas dispozitave në fuqi të ligjit, në kohën e paraqitjes së tyre dhe në kohën e kryerjes së shkeljes.

2. Mandati i anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve vazhdon deri në krijimin e institucioneve të reja të parashikuara në këtë ligj.

3. Pika 3 e nenit 3, pika 2 e nenit 32, pika 1 e nenit 38, pika 18 e nenit 40, neni 43 dhe pika 7 e nenit 123 do të zbatohen dhe do të sjellin efekte vetëm pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve përkatëse në Kodin Civil dhe Kodin e Procedurës Civile.

4. Deri në hyrjen në fuqi të ndryshimeve të parashikuara në pikën 3 të këtij neni zbatohen dispozitat përkatëse të Kodit Civil dhe Kodit të Procedurës Civile.

Neni 242
Aktet nënligjore

1. Ngarkohet Këshilli i Ministrave, me propozim të ministrit përgjegjës, që brenda 1 viti nga hyrja në fuqi e këtij ligji të nxjerrë aktet nënligjore, në zbatim të pikës 4 të nenit 226, të pikës 3 të nenit 227, të pikës 2 të nenit 229 të këtij ligji.

2. Ngarkohet Këshilli i Ministrave, me propozim të ministrit përgjegjës, që brenda 2 vjetëve nga hyrja në fuqi e këtij ligji të nxjerrë aktet nënligjore, në zbatim të pikës 2 të nenit 47, të pikës 2 të nenit 150, të pikës 3 të nenit 153, të pikës 2 të nenit 160, të pikës 3 të nenit 174 dhe të pikës 9 të nenit 213 të këtij ligji.

3. Ngarkohet Banka e Shqipërisë që brenda 1 viti nga hyrja në fuqi e këtij ligji të miratojë strukturën përkatëse ZAM, në zbatim të pikës 2 të nenit 180 të këtij ligji.

Neni 243
Referencat në legjislacionin në fuqi

Me hyrjen në fuqi të këtij ligji, çdo referim, që dispozitat ligjore dhe nënligjore bëjnë në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, apo dispozita të veçanta të tij, vlerësohet si i bërë në këtë ligj, për aq sa është e mundur.

Neni 244
Shfuqizime

1. Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, shfuqizohet me hyrjen në fuqi të këtij ligji.

2. Vendimi nr. 615, datë 7.9.2011, i Këshillit të Ministrave “Për kontratat e tregtimit në largësi të shërbimeve financiare për konsumatorët”, të ndryshuar, shfuqizohet me hyrjen në fuqi të këtij ligji.

3. Aktet e tjera nënligjore, të miratuara në zbatim të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, mbeten në fuqi deri në hyrjen në

fuqi të akteve të reja nënligjore, për sa nuk bien në kundërshtim me parashikimet e këtij ligji.

Neni 245
Hyrja në fuqi

1. Ky ligj hyn në fuqi 6 muaj pas botimit në Fletoren Zyrtare.
2. Përjashtimisht, neni 47, nenet 153 deri në 158 dhe nenet 166 deri në 175 hyjnë në fuqi 2 vjet pas botimit në Fletoren Zyrtare.
3. Nenet 159 deri në 165, pikat 9 deri në 11 të nenit 200, pika 3 e nenit 202, pikat 2 dhe 3 të nenit 227, pika 3 e nenit 228 dhe neni 237 hyjnë në fuqi me anëtarësimin e Republikës së Shqipërisë në Bashkimin Evropian.
4. Vendimi i Këshillit të Ministrave, sipas pikës 2 të nenit 229 të këtij ligji, miratohet pas miratimit të vendimit të Këshillit të Ministrave, të përcaktuar në pikën 3 të nenit 227 të këtij ligji, dhe pas krijimit të AKMK-së.
5. Kudo në këtë ligj, referimi në tregun shqiptar për vendosjen apo bërjen të disponueshme të produkteve në importimin e mallrave në vend ose në territorin e Republikës së Shqipërisë shfuqizohet në ditën e anëtarësimit të Shqipërisë në Bashkimin Evropian dhe zëvendësohet me referimin në tregun ose territorin e Unionit.

Miratuar në datën 29.10.2026.

Shpallur me dekretin nr. 591, datë 4.11.2026, të Presidentit të Republikës së Shqipërisë, Bajram Begaj.

SHTOJCA I
INFORMACION NË LIDHJE ME USHTRIMIN E SË DREJTËS SË TËRHEQJES NGA KONTRATA

A. Model udhëzimesh për tërheqjen nga kontrata

E drejta e tërheqjes nga kontrata

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

Afati i tërheqjes nga kontrata mbaron pas 14 ditëve nga dita [2]

[2] 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 digjitale, 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

Për të ushtruar të drejtën e tërheqjes nga kontrata, duhet të na informoni ne [3] për vendimin tuaj të tërheqjes nga kjo kontratë me anë të një deklarate të qartë dhe të padyshimtë (p.sh., një letër dërguar me postë ose me *email*). Ju mund të përdorni modelin bashkëngjitur formularit të tërheqjes nga kontrata, por ky nuk është i detyrueshëm.[4]

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

Efektet e tërheqjes nga kontrata

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

[5]

[6]

---

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.

[3] [2.] Vendosni emrin tuaj, adresën postare, numrin e telefonit dhe adresën *email*-it.

[4] [3.] Nëse jeni të detyruar të siguroni një funksion për të lejuar konsumatorin të heqë dorë nga kontrata e lidhur *online*, përfshini tekstin në vijim: "Ju mund të ushtroni të drejtën tuaj të tërheqjes edhe në mënyrë elektronike, në adresën [të shënohet adresa e faqes së internetit ose një shpjegim tjetër i përshtatshëm që tregon ku ndodhet funksioni i tërheqjes]. Nëse përdorni këtë funksion *online*, ne do t'ju dërgojmë një konfirmim të marrjes së kërkesës për heqjen dorë, në një mjet të qëndrueshëm (p.sh., me *email*), duke përfshirë përmbajtjen e saj, si dhe datën dhe orën e paraqitjes, pa vonesë të pajustifikuar."

Nëse i jepni konsumatorit mundësinë të plotësojë dhe të dërgojë elektronikisht informacionin për heqjen dorë nga kontrata në faqen tuaj të internetit, përfshini tekstin në vijim:

"Ju mund të plotësoni dhe të dorëzoni elektronikisht në faqen tonë të internetit formularin model për tërheqje ose çdo deklarim tjetër të qartë për këtë qëllim, në adresën [të shënohet adresa e faqes së internetit]. Nëse përdorni këtë mundësi, ne do t'ju dërgojmë një konfirmim të marrjes së kërkesës për tërheqje, në një medium të qëndrueshëm (p.sh. me *email*), pa vonesë."

[5] [4.] Në rastin e një kontrate shitjeje ku ju nuk keni ofruar t'i merrni mallrat në rast të tërheqjes 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.".

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

(a) vendosni:

- "Ne do t'i tërheqim vetë mallrat."; ose

[7]

B. Formulari model i tërheqjes nga kontrata

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

- Drejtuar [këtu emri i tregtarit, adresa postare dhe adresa e *email*-it duhet të vendosen nga tregtari]:

- Unë/Ne(*)[8] 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.

SHTOJCA II

FORMULARI EVROPIAN I INFORMACIONIT TË RIPARIMIT

- "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 cilën 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 afatit 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 distancë, 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 të tregtimit, 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."

[7] [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 afatit së heqjes dorë, do të na paguani një shumë, e cila është në përpjesëtim me atë që ju është dhënë deri në kohën kur na keni njoftuar për tërheqjen tuaj nga kjo kontratë, përkundrejt përmbushjes së plotë të kontratës".

[8] (*) Fshijeni sipas rastit.

Pjesa I
Identiteti dhe të dhënat e kontaktit të riparuesit që ofron shërbimin e riparimit

Riparuesi	[Identiteti]*
Adresa	[Adresa gjeografike që do të përdoret nga konsumatori]*
Numri i telefonit	
Adresa e *email*-it	
Nëse ofrohen nga riparuesi, mjete të tjera të komunikimit në internet, të cilat i mundësojnë konsumatorit të kontaktojë dhe të komunikojë me riparuesin shpejt dhe me efikasitet	

Pjesa II

Informacion për shërbimin e riparimit

Malli për t'u riparuar	[Identifikimi i mallit]*
Natyra e defektit	[Përshkrimi i defektit]*
Lloji i riparimit të sugjeruar	[Çfarë lloj masash do të merren për të riparuar defektin]*
Riparimit ose, nëse nuk mund të llogaritet, metoda e zbatueshme e llogaritjes dhe çmimi maksimal i riparimit	[Kjo do të thotë shuma totale ose, nëse nuk është e mundur, mënyra e llogaritjes dhe tavani për shërbimin e riparimit, në euro/monedhë kombëtare]*
Koha për të kryer riparimin	[Koha deri në të cilën riparuesi merr përsipër të kryejë shërbimin në ditë]*
Disponueshmëria e mallrave zëvendësuese të përkohshme	[Një mall zëvendësues i përkohshëm do të thotë që konsumatori do të marrë një mall të barasvlershëm për përdorim gjatë kohës së riparimit, riparuesi duhet të tregojë "Po" ose "Jo"]*
Nëse po, tregoni kostot përkatëse, nëse ka:	[Në euro/monedhë kombëtare]
Vendi për dorëzimin e mallrave	[Vendi ku konsumatori dorëzon mallrat për riparim]
Nëse ka, disponueshmëria e shërbimeve të ndërvarura	[Tregoni nëse dhe në çfarë mase ofrohen shërbime të ndërvarura si çinstalimi, instalimi dhe transporti, ose "Asnjë" nëse nuk ofrohet asnjë shërbim i ndërvarur për riparimin në fjalë]

Nëse po, tregoni kostot përkatëse, nëse ka:	[Në euro/monedhë kombëtare, për çdo shërbim të ofruar]
Afati i vlefshmërisë së formularit evropian të informacionit të riparimit	[Afati i vlefshmërisë prej të paktën 30 ditësh]
Nëse ka, informacione shtesë	

* Treguesit midis kllapave katrore japin shpjegime për riparuesin dhe duhet të zëvendësohen me informacionin përkatës.

SHTOJCA III
DISPOZITAT E LEGJISLACIONIT SHQIPTAR QË PËRCAKTOJNË RREGULLAT PËR PUBLICITETIN DHE KOMUNIKIMIN TREGTAR[9]

Shtojca II hyrja (Direktiva 2005/29/EC)	**Statusi sipas *acquis* të EU/dispozita pasardhëse**	**Ligji "Për mbrojtjen e konsumatorit"**	**Legjislacion tjetër shqiptar**
1. Nenet 4 dhe 5 të direktivës 97/7/EC (kontratat në distancë - informacion paraprak; konfirmim me shkrim)	Shfuqizuar nga Direktiva 2011/83/EU (CRD). Dispozitat përkatëse: nenet 6 dhe 8 CRD (shtojca II e tabelës së përputhshmërisë së CRD).	Nenet 51 (informacioni parakontraktor për kontratat në distancë dhe jashtë ambienteve të biznesit), 58 dhe 59 (kërkesat formale); neni 23(4) i cilëson këto kërkesa si materiale.	-
2. Neni 3 i direktivës 90/314/EEC (udhëtimi paketë - broshura, materiale përshkruese, reklama)	I shfuqizuar me direktivën (EU) 2015/2302. Dispozitat përkatëse: nenet 5 dhe 6 (parainformacioni parakontraktor dhe karakteri i tij detyrues).	Neni 150 (kontrata e paketës së udhëtimit dhe marrëveshjet e lidhura të udhëtimit; rregullat zbatuese do të miratohen sipas nenit 150(3), në përputhje me *acquis* të BE-së).	Ligji nr. 93/2015, "Për turizmin", i ndryshuar - neni 4, pikat 21 ("paketë") dhe 47 ("udhëtar"); kreu VIII (agjencitë e udhëtimit dhe operatorët turistikë), në veçanti neni 54 (informacioni/elementet bazë të kontratës me konsumatorin).
3. Neni 3(3) i direktivës 94/47/EC (shfrytëzim me afat kohor - reklamimi për të treguar se ku mund të merret dokumenti i	Shfuqizuar nga direktiva 2008/122/EC. Dispozita përkatëse: Neni 3 (reklamimi).	Neni 149 (kontratat e të drejtës së përdorimit me afat, produktit afatgjatë të pushimeve,	Vendim nr. 652, datë 8.10.2014, i Këshillit të Ministrave, për kontratat e përdorimit me afat të ndarë, të produktit afatgjatë të pushimeve, të rishitjes dhe të shkëmbimit (i referuar në nenin

[9] (*Shtojca II e direktivës 2005/29/EC — dispozitat e së drejtës së BE-së që përcaktojnë rregulla për reklamimin dhe komunikimin tregtar, dhe dispozitat përkatëse të ligjit"Për mbrojtjen e konsumatorit" dhe të legjislacionit tjetër shqiptar).*

Shtojca II hyrja (Direktiva 2005/29/EC)	**Statusi sipas *acquis* të EU/dispozita pasardhëse**	**Ligji "Për mbrojtjen e konsumatorit"**	**Legjislacion tjetër shqiptar**
informacionit)		rishitjes dhe shkëmbimit - detyrimet për informacion parakontraktor); Neni 46(ë).	149(6) të projektligjit).
4. Neni 3(4) i direktivës 98/6/EC (çdo reklamë që përmend çmimin e shitjes duhet të tregojë gjithashtu çmimin për njësi)	Në fuqi (i ndryshuar nga direktiva (EU) 2019/2161).	Neni 12(4): çdo reklamë që përmend çmimin e shitjes së mallrave duhet të tregojë gjithashtu çmimin për njësi (transpozim fjalë për fjalë).	-
5. Nenet 86 deri në 100 të direktivës 2001/83/EC (reklamimi i produkteve mjekësore për përdorim njerëzor)	Në fuqi (siç është ndryshuar). Për t'u riformuluar nga paketa farmaceutike aktualisht në negocim.	Rregullat specifike për sektorin mbizotërojnë, në përputhje me nenin 3(2); neni 46(b) e përjashton kujdesin shëndetësor nga titulli II, ndërsa kapitulli për praktikat e padrejta (përfshirë nenin 33(A)(23) për pretendime të rreme kuruese) zbatohet plotësisht.	Ligji nr. 105/2014 "Për produktet medicinale dhe shërbimin farmaceutik", i ndryshuar - kapitulli për reklamimin e produkteve medicinale (ndalimi i reklamimit të barnave që jepen vetëm me recetë për publikun e gjerë; regjimi i autorizimit), dhe aktet e tij zbatuese. Përafrimi i plotë me titujt VIII–VIIIa të direktivës 2001/83/EC synohet në kuadër të *acquis* të shëndetësisë (kapitulli 28 i negociatave).
6. Nenet 5 dhe 6 të direktivës 2000/31/EC (informacion i përgjithshëm; informacion në komunikimet tregtare)	Në fuqi (i plotësuar nga rregullorja (EU) 2022/2065 - DSA).	Nenet 56 dhe 59(9) (marrëdhënia me, dhe ruajtja e, legjislacionit për tregtinë elektronike); Neni 23(4).	Ligji nr.10 128, datë 11.5.2009, "Për tregtinë elektronike", i ndryshuar - neni 7 (detyrimi për informacion të përgjithshëm, që transpozon nenin 5 ECD) dhe neni 8 (kushtet për komunikimet tregtare, që transpozon nenin 6 ECD); nenet 9–10 (komunikime të pakërkuara; profesionet e rregulluara).
7. Neni 1(d) i direktivës 98/7/EC që ndryshon direktivën 87/102/EEC (kredia konsumatore - norma vjetore në	Direktiva 87/102/EEC e shfuqizuar nga direktiva 2008/48/EC (neni 4 - informacion standard në reklamim); kjo e fundit zëvendësohet nga	Neni 151 (marrëveshjet e kredisë konsumatore dhe hipotekore; rregullimi i besuar Bankës së	Rregullorja nr. 48, datë 1.7.2015, e Bankës së Shqipërisë, "Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekore", siç është ndryshuar (së fundmi me efekt në vitin 2025) - informacioni parakontraktor dhe reklamimi i kredisë, përfshirë

Shtojca II hyrja (Direktiva 2005/29/EC)	**Statusi sipas *acquis* të EU/dispozita pasardhëse**	**Ligji "Për mbrojtjen e konsumatorit"**	**Legjislacion tjetër shqiptar**
përqindje e kostos në reklamim)	Direktiva (EU) 2023/2225 (nenet 7–8), e zbatueshme nga 20.11.2026.	Shqipërisë në përputhje me *acquis* të BE-së - neni 151(3)).	normën efektive të interesit.
8. Nenet 3 dhe 4 të direktivës 2002/65/EC (marketingu në distancë i shërbimeve financiare për konsumatorët shërbime - informacion përpara lidhjes)	Shfuqizuar nga direktiva (EU) 2023/2673 me efekt nga 19.6.2026; dispozitat përkatëse tani nenet 16a–16d CRD.	Nenet 69–76 (kreu IV - informacioni parakontraktor për kontratat në distancë për shërbimet financiare për konsumatorët), nenet 77–83 (kërkesat formale, shpjegime të përshtatshme), neni 89 (ndërfaqet *online*); neni 45 (objekti).	Projektligji vetë e transpozon këtë *acquis* dhe shfuqizon vendimin nr. 615, datë 7.9.2011, të Këshillit të Ministrave, "Për kontratat në distancë për shërbime financiare për konsumatorët" (neni 243(2)).
9. Neni 1(9) i direktivës 2001/107/EC (UCITS - prospekt i thjeshtuar)	Direktiva 85/611/EEC e shfuqizuar nga direktiva 2009/65/EC; prospekti i thjeshtuar u zëvendësua nga informacioni kyç për investitorin (nenet 68–82 të direktivës 2009/65/EC).	Rregullat specifike sektoriale mbizotërojnë në mbështetje të nenit 3(2); mbikëqyrja nga AMF-ja ruhet nga neni 234(3).	Ligji nr. 56/2020, "Për sipërmarrjet e investimeve kolektive" - prospekti dhe kërkesat kyçe për informacionin e investitorit; aktet nënligjore të Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (AMF).
10. Nenet 12 dhe 13 të direktivës 2002/92/EC (ndërmjetësimi i sigurimeve - kërkesat për informacion)	Shfuqizuar nga direktiva (EU) 2016/97 (IDD); dispozitat përkatëse: nenet 17–20.	Rregullat sektoriale specifike mbizotërojnë në mbështetje të nenit 3(2); neni 234(3) (mbikëqyrja e tregtarëve të licencuar nga AMF-ja).	Ligji nr. 52/2014, "Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit", i ndryshuar, (shënimi i tij i përafrimit rendit shprehimisht direktivën 2002/92/EC) - dispozita për ndërmjetësit e sigurimeve (agjentët dhe brokerët) dhe detyrimet për informacion; aktet nënligjore të AMF-së për ndërmjetësimin.
11. Neni 36 i direktivës 2002/83/EC (sigurimi i jetës - informacion për mbajtësit e policës)	Shfuqizuar nga direktiva 2009/138/EC (*Solvency* II); dispozita përkatëse: neni 185.	Rregullat specifike për sektorin mbizotërojnë në mbështetje të nenit 3(2); nenit 234(3).	Ligji nr. 52/2014, i ndryshuar, siç është (shënimi i përafrimit rendit shprehimisht direktivën 2002/83/EC) - dispozita mbi informacionin për mbajtësin e policës përpara dhe gjatë kontratës; aktet nënligjore të AMF.

Shtojca II hyrja (Direktiva 2005/29/EC)	**Statusi sipas *acquis* të EU/dispozita pasardhëse**	**Ligji "Për mbrojtjen e konsumatorit"**	**Legjislacion tjetër shqiptar**
12. Neni 19 i direktivës 2004/39/EC (MiFID - sjellja e biznesit; informacion i drejtë, i qartë dhe jomashtrues)	Shfuqizuar nga direktiva 2014/65/EU (MiFID II); dispozita përkatëse: neni 24.	Rregullat sektoriale specifike mbizotërojnë në mbështetje të nenit 3(2); nenit 234(3).	Ligji nr. 62/2020, "Për tregjet e kapitalit" (shënimi i përafrimit rendit shprehimisht direktivën 2014/65/EU) - kërkesat për sjelljen në ushtrimin e veprimtarisë dhe për informacionin ndaj klientit për shoqëritë e investimit; aktet nënligjore të AMF-së.
13. Nenet 31 dhe 43 të direktivës 92/49/EEC (sigurimi jojetë - informacion për mbajtësit e policës)	Shfuqizuar nga direktiva 2009/138/EC (*Solvency* II); dispozitat përkatëse: nenet 183–184.	Rregullat sektoriale mbizotërojnë në përputhje me nenin 3(2); neni 234(3).	Ligji nr. 52/2014, i ndryshuar, (shënimi i përafrimit rendit shprehimisht direktivën 92/49/EEC) - detyrimet e informimit ndaj mbajtësve të policës; aktet nënligjore të AMF-së.
14. Nenet 5, 7 dhe 8 të direktivës 2003/71/EC (prospekti për ofertat publike të letrave me vlerë)	Shfuqizuar me rregulloren (EU) 2017/1129; dispozitat përkatëse: nenet 6–12 (prospekti) dhe 22 (reklamat).	Rregullat specifike sektoriale mbizotërojnë në mbështetje të nenit 3(2); nenit 234(3).	Ligji nr. 62/2020, "Për tregjet e kapitalit" (shënimi i përafrimit rendit shprehimisht rregulloren (EU) 2017/1129) - kërkesat për prospektin për ofertat publike (ndër të tjera nenet 70 e vijues) dhe rregullat për reklamat përkatëse; aktet nënligjore të AMF-së.