



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
KUVENDI**

DRAFT  
07.07.2016

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

Nr \_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_\_

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

KUVENDI

I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

---

<sup>1</sup> Ky ligj është përafuar plotësisht me:

*Direktivën 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë 25 tetor 2011 "Mbi të drejtat e konsumatorit, e cila ndryshon Direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe Direktivën 1999/44/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe që shfuqizon Direktivën e Këshillit 85/577/KEE dhe direktivën 97/7/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit". 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 Këshillit, datë 21 maj 2013 "për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve dhe për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren (KE) Nr. 2006/2004 dhe në Direktivën 2009/22/KE (Direktiva për ZAM konsumatore)". Numri CELEX 2013L0011, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, Seria L, nr.165, datë 18.6.2013, faqe 63 - 79.*

Në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar, bëhen këto shtesa dhe ndryshime:

### **Neni 1**

Në nenin 3 bëhen ndryshimet dhe shtesat e mëposhtme:

1. Pas pikës 3 shtohet pika 3.1 me këtë përmbajtje:

"3.1 "Garanci tregtare" është çdo angazhim i tregtarit ose prodhuesit (garantuesit) ndaj konsumatorit, që përtej detyrimit të tij ligjor të përputhshmërisë, të marrë përsipër edhe detyrimin për të rimbursuar çmimin e paguar apo për të zëvendësuar, riparuar apo t'u bërë shërbim mallrave në çdo lloj mënyre, nëse ato nuk i plotësojnë specifikimet apo kushtet e tjera të parashikuara në deklaratën e garancisë, ose në publicitetin përkatës të disponueshëm deri në kohën e lidhjes së kontratës, dhe që nuk ka të bëjë me detyrimin ligjor të përputhshmërisë."

2. Pika 7 ndryshohet si më poshtë:

"7. "Mallra për konsumatorët", më poshtë mall, është çdo send i luajtshëm, i trupëzuar, me përjashtim të sendeve të shitura me anë të ekzekutimit të detyrueshëm apo në një formë tjetër me autoritetin e ligjit. Uji, gazi dhe energjia do të konsiderohen si mallra në kuptim të këtij ligji, kur hidhen në shitje në vëllim të kufizuar apo në një sasi të caktuar."

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

"7.1 "Mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit" janë mallra të pafabrikuara, të bëra në bazë të zgjedhjes personale apo vendimit të konsumatorit."

4. Pas pikës 19 shtohen pikat vijuese me këtë përmbajtje:

"20. "Kontratë shitjeje" është kontrata sipas të cilës, tregtari detyrohet të kalojë pronësinë e mallrave te konsumatori kundrejt pagimit të çmimit të tyre. Objekt i kësaj kontrate janë si mallrat, ashtu edhe shërbimet.

21. "Kontratë shërbimi" është çdo kontratë e ndryshme nga një kontratë shitjeje, sipas të cilës tregtari detyrohet të furnizojë një shërbim ndaj një konsumatori kundrejt pagimit të çmimit nga ky i fundit.

22. "Kontratë në distancë" është çdo kontratë e lidhur midis tregtarit dhe konsumatorit sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në distancë pa praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në distancë deri në, dhe duke përfshirë çastin e lidhjes së kontratës.

23. "Kontratë jashtë qendrave të tregtimit" është çdo kontratë midis tregtarit dhe konsumatorit:

- a) e lidhur në praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit, në një vend që nuk është qendra e tregtimit të tregtarit;
- b) për të cilën është bërë një ofertë nga konsumatori në të njëjtat rrethana si ato të përmendura në pikën (a);
- c) e lidhur në qendrën e tregtimit të tregtarit, ose me anë të një mjeti komunikimi në distancë menjëherë pasi konsumatori është kontaktuar

personalisht dhe individualisht në një vend i cili nuk është qendra e tregtimit të tregtarit, në praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit; ose

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

24. "Qendër e tregtimit" është:

- a) çdo mjedis i paluajjtshëm shitjesh me pakicë, ku tregtari kryen aktivitetin e tij vazhdimisht; ose
- b) çdo mjedis i luajjtshëm shitjesh me pakicë, ku tregtari kryen aktivitetin e tij zakonisht;

25. "Përmbajtje dixhitale" është të dhëna të cilat prodhohen dhe jepen në formë dixhitale.

26. "Shërbim financiar" është çdo shërbim me natyrë bankare, kredi, sigurim, pension personal, investim apo pagesë.

27. "Ankand publik" është një metodë shitjeje ku mallrat apo shërbimet ofrohen nga tregtari te konsumatorët, të cilët marrin pjesë ose u jepet mundësia të marrin pjesë në ankand personalisht, përmes një procedure transparente, konkurruese tenderi, të organizuar nga drejtuesi i ankandit dhe ku ofertuesi i suksesshëm është i detyruar t'i blejë mallrat apo shërbimet.

28. "Kontratë aksesore" është një kontratë me anë të së cilës konsumatori fiton mallrat apo shërbimet nga një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit dhe ku ato mallra apo shërbime furnizohen nga tregtari apo nga një i tretë, në bazë të një marrëveshjeje midis asaj pale të tretë dhe tregtarit.

29. "Mosmarrëveshje" është çdo mosmarrëveshje kontraktuale midis konsumatorit dhe tregtarit, që rrjedh nga një kontratë shitjeje ose shërbimi.

30. "Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes (ZAM)" është tërësia e rregullave dhe procedurave, që shërben për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes në lidhje me detyrimet kontraktuale që rrjedhin nga kontrata e shitjes ose shërbimit midis një tregtari dhe një konsumatori, nga **Autoriteti Kompetent** përkatës sipas përcaktimit të këtij ligji dhe legjislacionit që ai i referohet;

31. "Ministria" është Ministria përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit."

## **Neni 2**

Titulli i pjesës V ndryshohet si më poshtë:

"PJESA V KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATA DHE KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT"

## **Neni 3**

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

"KREU II KONTRATA E SHITJES ME KONSUMATORËT"

## **Neni 4**

Titulli i pjesës VI ndryshohet si më poshtë:

## "PJESA VI TË DREJTAT E KONSUMATORËVE DHE FORMAT E LIDHJES SË KONTRATËS ME KONSUMATORËT"

### **Neni 5**

Titulli i kreut I në pjesën VI ndryshohet si më poshtë:  
"KREU I TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË KONTRATA"

### **Neni 6**

Neni 34 ndryshon si më poshtë:

"Neni 34

#### **Fusha e zbatimit**

1. Dispozitat e Pjesës VI të këtij ligji zbatohen për çdo kontratë të lidhur midis një tregtari dhe një konsumatori. Ato zbatohen, gjithashtu, për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, energji apo për ngrohje lokale, qoftë edhe nga furnizuesit publikë, në shkallën që këto të mira furnizohen në bazë kontraktore.
2. Nëse ndonjë nga parashikimet e Pjesës VI të këtij ligji bie ndesh me një parashikim të një akti tjetër ligjor, që rregullon sektorë specifikë, parashikimi i atij akti tjetër prevalon dhe zbatohet për ata sektorë specifikë.
3. Dispozitat e Pjesës VI të këtij ligji nuk i pengojnë tregtarët që t'u ofrojnë konsumatorëve kushte kontraktore më të favorshme se ato të parashikuara nga dispozitat e këtij ligji.

### **Neni 7**

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

"Neni 34/1

#### **Përfshirjet**

1. Përfshihen nga fusha e zbatimit të dispozitave Pjesës VI të këtij ligji, kontratat e mëposhtme:
  - a) për shërbime sociale, duke përfshirë strehimin social, kujdesin për fëmijët dhe mbështetjen e familjeve dhe personave në nevojë, të përhershme apo të përkohshme, duke përfshirë kujdesin afatgjatë;
  - b) për kujdesin shëndetësor;
  - c) për lojrat e fatit, përfshirë vënie bastesh me vlera monetare, lotaritë, lojëra në kazino dhe transaksione bastesh;
  - ç) për shërbime financiare;
  - d) për fitimin, humbjen apo transferimin e të drejtës së pronësisë mbi sendet e paluajtshme, ose të të drejtave reale mbi sendet e paluajtshme;
  - dh) për ndërtimin e ndërtesave të reja, konvertimin në shkallë të konsiderueshme të ndërtesave ekzistuese dhe për qira strehimi për qëllime banimi;
  - e) për paketat e udhëtimit, të rregulluara nga Kreu IV, Pjesa VII e këtij ligji;
  - ë) për përdorimin me afat të produktit të pushimit afatgjatë, të rishitjes dhe të shkëmbimit, të rregulluara nga Kreu II, Pjesa VII e këtij ligji;
  - f) e lidhura përpara noterit apo ndonjë funksionari tjetër publik, i cili ka detyrimin ligjor për të qenë i pavarur e i paanshëm, dhe të sigurohet, që konsumatori të

- lidhë një kontratë vetëm pas një shqyrtimi të kujdesshëm ligjor dhe pasi të jetë njohur me pasojat juridike të saj, duke ofruar informacion të gjerë ligjor;
- g) për furnizimin e produkteve ushqimore, pijeve ose mallrave të tjera, me synim për t'u konsumuar aktualisht në familje dhe të cilat furnizohen fizikisht nga një tregtar në mënyrë periodike në shtëpinë, rezidencën apo vendin e punës së konsumatorit;
  - gj) për transportin e shërbimit të pasagjerëve, me përjashtim të nenit 37, pika 2 dhe neneve 37/11 dhe 37/14;
  - h) të lidhura me anë të makinave automatike të shitjeve ose në mjedise tregtare të automatizuara;
  - i) të lidhura me operatorë të telekomunikacionit përmes telefonash publikë me pagesë, ose të lidhura për përdorimin e një koneksioni të vetëm me telefon, Internet ose faks, të konfirmuara nga konsumatori.

### **Neni 8**

Pas Nenit 34/1, shtohet kreu I/I si më poshtë:

"Kreu I/I INFORMACIONI PARAKONTRAKTOR PËR KONSUMATORIN NË KONTRATA TË NDRYSHME NGA ATO TË LIDHURA NË DISTANCË APO JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT"

### **Neni 9**

Neni 35 ndryshohet si më poshtë:

"Neni 35

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

1. Përpara se konsumatori të jetë i lidhur me një kontratë të ndryshme nga një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, ose ndonjë ofertë korresponduese, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, kur ai informacion nuk është ndërkohë i qartë nga konteksti:

- a) karakteristikat e mallrave apo shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo shërbimeve;
- b) identitetin e tregtarit, si emri tregtar, adresën gjeografike në të cilën ai ushtron veprimtarinë tregtare dhe numrin e tij të telefonit;
- c) çmimin e përgjithshëm të mallrave apo shërbimeve, përfshirë tatimet, ose kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogaritet paraprakisht, mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet. Kur është rasti, jepet edhe informacioni mbi tarifën shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare ose, kur këto tarifa për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogariten paraprakisht, faktin që tarifa të tilla shtesë mund të jenë të pagueshme;
- ç) rregullimet për pagesën, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat apo të kryejë shërbimin dhe procedurën e ndjekur nga tregtari për trajtimin e ankesave, sipas rastit;

- d) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave, si dhe ekzistencën dhe kushtet e shërbimeve pas shitjes dhe garancitë tregtare, sipas rastit;
- dh) afatin e kontratës, sipas rastit, ose, nëse kontrata ka afat të pacaktuar ose zgjatet automatikisht, kushtet për zgjidhjen e kontratës;
- e) funksionalitetin, përfshirë masat e mbrojtjes teknike, të përmbajtjes dixhitale, sipas rastit;
- ë) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes dixhitale me “harduerë” dhe “softuerë”, për të cilat tregtari ka dijeni ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit.

2. Parashikimet e pikës 1 të këtij neni zbatohen edhe për kontratat e furnizimit me: ujë, gaz, apo energji elektrike, kur ato nuk janë hedhur në shitje në një volum të kufizuar apo sasi të përcaktuar; ngrohje lokale; ose përmbajtje dixhitale, 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, me vlerë të vogël, dhe që përmbushen aty për aty, në kohën e lidhjes së kontratës.

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

### **Neni 10**

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

**" KREU II INFORMACIONI PËR KONSUMATORIN DHE E DREJTA E HEQJES DORË NGA KONTRATAT NË DISTANCË DHE KONTRATAT JASHTË QENDRAVE TË TREGTIMIT"**

### **Neni 11**

Neni 36 ndryshohet si më poshtë:

"Neni 36

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

1. Përpara se konsumatori të lidhet me një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit, apo me ndonjë propozim korrespondues, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

- a) karakteristikat e mallrave apo shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo shërbimeve;
- b) identitetin e tregtarit, si emrin e tij tregtar;
- c) adresën gjeografike në të cilën tregtari ushtron veprimtarinë dhe numrin e telefonit, numrin e faksit dhe adresën e postës elektronike të tregtarit, për t'i dhënë mundësi konsumatorit të kontaktojë tregtarin dhe të komunikojë me të, në mënyrë të shpejtë dhe efikase, si dhe adresën gjeografike dhe identitetin e tregtarit, në emër të të cilit ai po vepron, sipas rastit;

- ç) nëse është e ndryshme nga adresa e dhënë në përputhje me pikën (c), adresën gjeografike të qendrës së tregtarit, si dhe atë të tregtarit në emër të të cilit ai vepron, sipas rastit, ku konsumatori mund të adresojë ndonjë ankesë;
- d) çmimin e përgjithshëm të mallrave apo shërbimeve, përfshirë tatimet ose kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogaritet paraprakisht, mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet. Kur është rasti, jepet edhe informacioni mbi të gjitha tarifatat shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare dhe çdo kosto tjetër ose, kur këto tarifa për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogariten paraprakisht, faktin që tarifa të tilla shtesë mund të jenë të pagueshme. Në rastin e një kontrate me afat të pacaktuar, ose të një kontrate që përmban një abonim, çmimi i përgjithshëm përfshin koston e përgjithshme për periudhën e faturimit. Kur një kontrate të tillë i ngarkohet një çmim me tarifë fikse, çmimi i përgjithshëm përfshin, gjithashtu, edhe koston e përgjithshme mujore. Kur kosto e përgjithshme, për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogaritet paraprakisht, jepet mënyra me të cilën do të llogaritet çmimi;
- dh) koston e përdorimit të mjeteve të komunikimit në distancë për lidhjen e kontratës, kur ajo kosto llogaritet me një tarifë të ndryshme nga ajo bazë;
- e) rregullimet për pagesën, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzohet mallrat ose të kryejë shërbimet dhe procedurën e ndjekur nga tregtari për trajtimin e ankesave, sipas rastit;
- ë) kur ekziston e drejta e heqjes dorë, kushtet, afatin, dhe procedurat për ushtrimin e asaj të drejte në përputhje me nenin 37/3, pika 1, **si edhe formularin model të heqjes dorë të paraqitur në Shtojcën I(B) [ALTERNATIVE: si dhe një formular standard, i cili miratohet me Vendim të Këshillit të Ministrave];**
- f) 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, nëse tregtari nuk e përballon këtë kosto;
- g) konsumatori detyrohet t'i paguajë tregtarit shpenzimet e arsyeshme sipas nenit 37/6, pika 3 të këtij ligji, nëse ushtron të drejtën e heqjes dorë nga kontrata pasi ka bërë një kërkesë për përmbushje të menjëhershme të saj, sipas neneve 36/5, pika 3 ose 37, pika 8, të këtij ligji;
- gj) informacionin që konsumatori nuk përfiton nga e drejta e heqjes dorë në rastet kur e drejta e heqjes dorë nuk parashikohet në përputhje me nenin 37/8, të këtij ligji, ose rrethanat në të cilat konsumatori humbet të drejtën e tij të heqjes dorë, sipas rastit;
- h) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave;
- i) ekzistencën e kushteve për asistencë të klientëve pas shitjes, shërbime pas shitjes dhe garancitë tregtare, sipas rastit;
- j) ekzistencën e kodeve përkatëse të sjelljes, nëse tregtari pajtohet me kode të tilla, si dhe mënyrën se si mund të merren kopje të tyre, sipas rastit;
- k) afatin e kontratës, sipas rastit, ose kur kontrata është me afat të pacaktuar ose zgjatet automatikisht, kushtet për zgjidhjen e kontratës;
- l) afatin minimal të detyrimeve të konsumatorit sipas kontratës, sipas rastit;
- ll) ekzistencën dhe kushtet e depozitave apo garancive të tjera financiare që duhen

- paguar apo paraqitur nga konsumatori me kërkesë të tregtarit, sipas rastit;
- m) funksionalitetin, duke përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike të përmbajtjes dixhitale, sipas rastit;
  - n) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes dixhitale me “harduerë” dhe “softuerë” për të cilat tregtari ka dijeni, ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit;
  - nj) mundësinë e përdorimit të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve dhe mekanizmave të vënies në vend të së drejtës, subjekt i të cilave është tregtari, dhe procedurat për përdorimin e saj, sipas rastit.

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

3. Në rastin e një ankandi publik, informacioni i përmendur në pikat (b), (c) dhe (ç) të pikës 1, zëvendësohet me të dhëna të barasvlershme për organizuesin e ankandit.

## **Neni 12**

Pas neni 36, shtohet neni 36/1 me këtë përmbajtje:

"Neni 36/1

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

1. Informacioni i përmendur në pikat (ë), (f) dhe (g) të neni 36, pika 1, mund të jepet me anë të modelit të udhëzimeve për të drejtën e heqjes dorë paraqitur në **Shtojcën I(A)** [ALTERNATIVE: mund të jepet me anë të modelit të udhëzimeve për heqjen dorë, i cili miratohet me Vendim të Këshillit të Ministrave]. Nëse tregtari ia jep këto udhëzime konsumatorit, ai duhet të plotësojë saktë detyrimet për informacion të kërkuara nga gërmat (ë), (f) dhe (g) të pikës 1, të neni 36 të këtij ligji.

## **Neni 13**

Pas neni 36/1, shtohet neni 36/2 me këtë përmbajtje:

"Neni 36/2

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

1. Informacioni i parashikuar në nenin 36, pika 1, 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 14**

Pas neni 36/2, shtohet neni 36/3 me këtë përmbajtje:

"Neni 36/3

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

1. Nëse tregtari nuk i ka përmbushur detyrimet për informacion mbi pagesën shtesë ose shpenzime të tjera siç parashikohet në gërmën (d) të pikës 1, të neni 36 të këtij ligji, ose për



koston e kthimit të mallrave, siç parashikohen në gjurmën (f) të pikës 1, të nenit 36 të këtij ligji, atëherë konsumatori nuk detyrohet për këto pagesa apo shpenzime.

### **Neni 15**

Pas nenit 36/3, shtohet neni 36/4 me këtë përmbajtje:

"Neni 36/4

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

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

### **Neni 16**

Pas nenit 36/4, shtohet neni 36/5 me këtë përmbajtje:

"Neni 36/5

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

1. Në lidhje me kontratat jashtë qendrave të tregtimit, tregtari i jep konsumatorit informacionin e parashikuar nga neni 36, pika 1 e këtij ligji, me letër, ose, nëse konsumatori bie dakord, me anë të një mjeti tjetër të qëndrueshme komunikimi. Ai informacion duhet të jetë i lexueshëm lehtësisht dhe i shkruar me gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme.

2. Tregtari duhet t'i japë konsumatorit një kopje të një kontrate të nënshkruar ose konfirmimin e kontratës me letër ose, kur konsumatori pranon, me një mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke përfshirë, sipas rastit, konfirmimin paraprak të pëlqimit të shprehur dhe pranimin në përputhje me gjurmën (i) të nenit 37/8 të këtij ligji.

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

### **Neni 17**

Në Nenin 37 bëhen ndryshimet dhe shtesat e mëposhtme:

"Neni 37

#### **Kërkesat formale për kontratat në distancë**

1. Në lidhje me kontratat në distancë, tregtari jep informacionin e parashikuar nga neni 36, pika 1 ose e vë në dispozicion atë informacion për konsumatorin në një mënyrë që përshtatet me mjetet e komunikimit në distancë, me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Nëse informacioni jepet me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi, ky informacion duhet të jetë i lexueshëm.

2. Kur një kontratë në distancë që lidhet me mjete elektronike e vendos konsumatorin nën detyrimin për të paguar, tregtari e vë në dijeni konsumatorin në mënyrë të qartë dhe të

dukshme, dhe menjëherë para se konsumatori të bëjë porosinë, për informacionin e parashikuar nga gërmat (a), (d), (k) dhe (l) të nenit 36, pika 1.

Tregtari siguron që konsumatori, kur jep porosinë, ta pranojë shprehimisht se porosia nënkupton detyrimin për të paguar. Nëse dhënia e një porosie kërkon aktivizimin e një butoni apo një funksioni të ngjashëm, butoni apo funksioni i ngjashëm duhet të etiketohet në një mënyrë lehtësisht të kuptueshme me fjalët “porosi me detyrim pagese”, ose një formulim tjetër korrespondues të qartë, ku të tregohet se dhënia e porosisë nënkupton detyrimin për ta paguar tregtarin. Nëse tregtari nuk vepron në përputhje me këtë paragraf, konsumatori nuk detyrohet nga kontrata ose porosia e dhënë.

3. Uebsajtet tregtare duhet të vënë në dukje qartë dhe në mënyrë të kuptueshme, nëse ka pengesa për dergesën e mallrave, si dhe mjetet e pagesës që pranohen për blerje, jo më vonë se në fillim të procesit të dhënies së porosisë.

4. Nëse kontrata lidhet me anë të një mjeti komunikimi në distancë, i cili lejon një hapësirë apo kohë të kufizuar për të shfaqur informacionin, tregtari duhet të japë, në atë mjet të caktuar të komunikimit përpara lidhjes së një kontrate të tillë, të paktën informacionin para-kontraktor në lidhje me karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, identitetin e tregtarit, çmimin e përgjithshëm, të drejtën për heqjen dorë nga kontrata, afatin e kontratës dhe, nëse kontrata është me afat të pacaktuar, kushtet për zgjidhjen e kontratës, siç përmendet në gërmat (a), (b), (d), (ë) dhe (k) të pikës 1 të nenit 36, të këtij ligji. Informacioni tjetër i parashikuar në nenin 36, pika 1, i jepet konsumatorit në një mënyrë të përshtatshme, sipas parashikimeve të pikës 1 të këtij neni.

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

6. Kur një kontratë në distancë bëhet me telefon, 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, mund të bëhet në një mjet të qëndrueshëm komunikimi.

7. Tregtari i jep konsumatorit konfirmimin e kontratës së lidhur, me një mjet të qëndrueshëm komunikimi, brenda një kohe të arsyeshme pas lidhjes së kontratës në distancë, dhe më e vona, në kohën e dorëzimit të mallrave ose përpara se të fillojë kryerja e shërbimit. Ai konfirmim përfshin:

- a) të gjithë informacionin e përmendur në nenin 36, pika 1 të këtij ligji, përveçse kur tregtari ia ka dhënë ndërkohë këtë informacion konsumatorit me një mjet të qëndrueshëm komunikimi përpara lidhjes së kontratës në distancë; dhe
- b) konfirmimin e pëlqimit të shprehur paraprakisht për lidhjen e kontratës, si dhe konfirmimin e pranimit për humbjen e të drejtës së heqjes dorë nga kontrata, sipas parashikimeve të gërmës (i) të nenit 37/8 të këtij ligji, kur është rasti.

8. Kur konsumatori dëshiron kryerjen e shërbimeve, ose furnizimin me ujë, gaz, ose energji elektrike, kur ato nuk hidhen në shitje në vëllim të kufizuar, apo sasi të përcaktuar, apo që ngrohja lokale të fillojë gjatë afatit së heqjes dorë, sipas parashikimeve të nenit 37/1, pika 2 të këtij ligji, tregtari kërkon që konsumatori të drejtojë një kërkesë të shprehur.

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

### **Neni 18**

Pas nenit 37 shtohet shtohet neni 37/1 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/1

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

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

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

- a) dita e lidhjes së kontratës, në rastin e kontratave të shërbimit;
- b) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi, dhe e autorizuar nga konsumatori merr në dorëzim mallrat, në rastin e kontratës së shitjes, ose:
  - (i) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori merr në dorëzim mallin e fundit, në rastin e mallrave të shumëfishta të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të sjella veç e veç;
  - (ii) dita në të cilën konsumatori apo një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori merr në dorëzim pjesën apo copën e fundit, në rastin e dorëzimit të mallrave që përbëhen nga copë apo pjesë të shumta;
  - (iii) dita në të cilën konsumatori ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga konsumatori merr në dorëzim mallin e parë, në rastin e kontratës së furnizimit periodik të mallrave;
- c) dita e lidhjes së kontratës, në rastin e kontratave të furnizimit me: ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk janë hedhur në shitje me një vëllim të kufizuar apo sasi të caktuar; ngrohje lokale: ose përmbajtje dixhitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar."

### **Neni 19**

Pas nenit 37/1 shtohet shtohet neni 37/2 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/2

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

1. Nëse tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit informacion për të drejtën e heqjes dorë, siç kërkohet nga gërma (ë) e pikës 1 të nenit 36 të këtij ligji, afati i heqjes dorë përfundon 12 muaj nga mbarimi i afatit fillestar të heqjes dorë, parashikuar nga neni 37/1, pika 2 e këtij ligji.
2. Nëse tregtari i ka dhënë konsumatorit informacionin e parashikuar nga pika 1 e këtij neni, brenda 12 muajsh nga dita e parashikuar në nenin 37/1, pika 2 e këtij ligji, afati i heqjes dorë përfundon 14 ditë pas ditës në të cilën konsumatori e merr atë informacion."

### **Neni 20**

Pas nenit 37/2 shtohet shtohet neni 37/3 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/3

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

1. Konsumatori njofton tregtarin për vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata, përpara plotësimit të afatit 14 ditor. Për këtë qëllim, konsumatori mundet ose:
  - a) të përdorë formularin model të heqjes dorë, sikurse parashikohet në **Shtojcën I(B)** të këtij ligji [ALTERNATIVE në këtë ligj]; ose
  - b) të bëjë një deklaratë tjetër të qartë ku të parashtrrojë vendimin e tij të heqjes dorë nga kontrata.
2. Konsumatori duhet ta ketë ushtruar të drejtën e tij të heqjes dorë brenda afatit të parashikuar në nenin 37/1, pika 2 dhe 37/2 të këtij ligji, nëse njoftimin për ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë e dërgon përpara plotësimit të atij afati.
3. Tregtari, përveç mundësive të parashikuara në pikën 1, mund t'i japë konsumatorit opsionin të plotësojë elektronikisht dhe të dorëzojë formularin model të heqjes dorë, parashikuar në **Shtojcën I(B) të këtij ligji**[ALTERNATIVE: sipas këtij ligji], ose çdo deklaratë tjetër të qartë në uebsajtit e tregtarit. Në këto raste, tregtari i konfirmon konsumatorit marrjen e njoftimit të heqjes dorë nga kontrata, në një mjet të qëndrueshëm komunikimi.
4. Konsumatori ka detyrimin të provojë ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë nga kontrata, të parashikuar nga ky nen."

### **Neni 21**

Pas nenit 37/3 shtohet shtohet neni 37/4 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/4

### **Efektet e të drejtës së heqjes dorë**

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

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

## **Neni 22**

Pas nenit 37/4 shtohet shtohet neni 37/5 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/5

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

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

Tregtari kryen rimbursimin e përmendur në paragrafin e mësipërm, duke përdorur të njëjtin mjet pagese si ai që konsumatori përdori për transaksionin fillestar, përveç rasteve kur konsumatori ka rënë dakord shprehimisht ndryshe dhe ka parashikuar se konsumatorit nuk i lind asnjë shpenzim pagese si rezultat i një rimbursimi të tillë.

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

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

## **Neni 23**

Pas nenit 37/5 shtohet shtohet neni 37/6 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/6

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

1. Kur tregtari nuk ofron t'i tërheqë vetë mallrat mbrapsht, konsumatori i kthen mallrat ose ia dorëzon ato tregtarit ose një personi të autorizuar prej tregtarit për të marrë në dorëzim mallrat, pa vonesa të tepërta, por gjithsesi, jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ai ka njoftuar tregtarin për vendimin e heqjes dorë nga kontrata, sipas nenit 37/3 të këtij ligji. Ky afat konsiderohet i respektuar, nëse konsumatori i kthen mallrat përpara se të plotësohet afati prej 14 ditësh.

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

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

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

3. Kur konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë pasi ka bërë një kërkesë sipas nenit 36/5, pika 3 ose nenin 37, pika 8 të këtij ligji, konsumatori i paguan tregtarit një shumë monetare, në proporcion me atë që është dhënë deri në kohën që konsumatori e ka njoftuar tregtarin për ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë, krahasuar me përmbushjen e plotë të detyrimit kontraktor. Shuma proporcionale që konsumatori duhet t'i paguajë tregtarit, llogaritet në bazë të çmimit të përgjithshëm të pranuar në kontratë. Nëse çmimi i përgjithshëm është tepër i lartë, shuma proporcionale llogaritet në bazë të vlerës së tregut të asaj që është dhënë.

4. Konsumatori nuk detyrohet për kostot e:

a) kryerjes së shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz, ose energji elektrike, kur ato nuk hidhen në shitje në vëllim të kufizuar ose në sasi të përcaktuar, ose për ngrohje lokale, të plotë a të pjesshme, gjatë afatit të heqjes dorë, kur:

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

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

b) furnizimit, të plotë a të pjesshëm, të përmbajtjes dixhitale 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, të parashikuar në nenin 37/1 të këtij ligji.

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

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

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

#### **Neni 24**

Pas nenit 37/6 shtohet shtohet neni 37/7 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/7

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

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

### **Neni 25**

Pas nenit 37/7 shtohet shtohet neni 37/8 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/8

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

1. Dispozitat e këtij kreu që parashikojnë të drejtën e heqjes dorë nga kontratat në distancë dhe jashtë qendrave të tregtimit, sa më sipër, nenet 37/1 deri në 37/7, nuk zbatohen për sa i takon:

- a) kontratave të shërbimeve pasi shërbimi është kryer plotësisht, kur zbatimi i kontratës ka filluar me pëlqimin e shprehur paraprak të konsumatorit, dhe me pranimin se ai do të humbasë të drejtën e tij të heqjes dorë sapo kontrata të jetë ekzekutuar plotësisht nga tregtari;
- b) furnizimit të mallrave apo shërbimeve për të cilat çmimi varet nga luhatjet në tregun financiar, të cilat nuk mund të kontrollohen nga tregtari dhe të cilat mund të ndodhin brenda afatit së heqjes dorë;
- c) furnizimit të mallrave të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit, ose që janë qartësisht të personalizuar;
- ç) furnizimit të mallrave, të cilat prishen ose skadojnë me shpejtësi;
- d) furnizimit të mallrave të vulosura, të cilave u është hequr vula pas dorëzimit, e që nuk janë të përshtatshme për t'u kthyer, për shkak të arsyeve të mbrojtjes së shëndetit ose higjienike;
- 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 çmimi është rënë dakord në kohën e lidhjes së kontratës së shitjes dhe dorëzimi mund të bëhet vetëm pas kalimit të 30 ditëve;
- ë) kontratave ku konsumatori ka kërkuar konkretisht një vizitë nga tregtari me qëllim kryerjen e riparimeve urgjente ose mirëmbajtjes. Nëse, në rastin e një vizite të tillë, tregtari ofron shërbime të tjera veç atyre që ka kërkuar konkretisht konsumatori, ose mallra të tjera përveç pjesëve të zëvendësimit, të nevojshme për t'u përdorur gjatë mirëmbajtjes apo kryerjes së riparimeve, e drejta e heqjes dorë ushtrohet për këto

- shërbime ose mallra shtesë;
- f) furnizimit të regjistrimeve të vulosura audio ose video apo softuer kompjuterësh të vulosur, të cilat 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 ditë specifike ose një afat të caktuar për përmbushjejen e detyrimeve që rrjedhin prej saj;
  - i) furnizimit të përmbajtjes dixhitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar, kur ekzekutimi ka nisur me pëlqimin e shprehur paraprak të konsumatorit dhe pranimit nga ana e tij se në këtë mënyrë ai humbet të drejtën e heqjes dorë."

### **Neni 26**

Pas 37/8 shtohet kreu III me titull:

"KREU III TË DREJTA TË TJERA TË KONSUMATORIT"

### **Neni 27**

Pas nenit 37/8 dhe kreut III, shtohet neni 37/9 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/9

#### **Fusha e zbatimit**

1. Nenet 37/10 dhe 37/12 të këtij kreu, zbatohen për kontratat e shitjes. Këto nene nuk zbatohen për kontratat e furnizimit me: ujë, gaz apo energji elektrike, kur ato nuk hidhen në shitje në vëllim të kufizuar apo sasi të caktuar; ngrohje lokale; ose përmbajtje dixhitale që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.
2. Nenet 37/11, 37/13 dhe 37/14 të këtij kreu, zbatohen për kontratat e shitjes e shërbimeve dhe kontratave për furnizimin me ujë, gaz, energji, ngrohje lokale apo përmbajtje dixhitale."

### **Neni 28**

Pas nenit 37/9 shtohet neni 37/10 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/10

#### **Dorëzimi**

1. Nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe në kohën e dorëzimit, tregtari i dorëzon mallrat përmes transferimit të posedimit efektiv të mallrave tek konsumatori pa vonesa të tepërta, por jo më vonë se 30 ditë nga lidhja e kontratës.
2. Kur tregtari nuk ka mundur të përmbushë detyrimin e tij për të dorëzuar mallrat në kohën e rënë dakord me konsumatorin ose brenda afatit kohor të parashikuar në pikën 1, konsumatori i bën thirrje atij ta bëjë dorëzimin brenda një afati shtesë, që t'i përshtatet



rrethanave. Nëse tregtari nuk arrin të dorëzojë mallrat brenda afatit shtesë, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

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

3. Me zgjidhjen e kontratës, tregtari detyrohet të rimbursojë, pa vonesa të tepërta, të gjitha shumat e paguara në bazë të kontratës.

4. Përveç zgjidhjes së kontratës në përputhje me pikën 2 të këtij neni, konsumatori nuk privohet nga mjetet juridike që ka në dispozicion, në rastin e mospërmbushjes së detyrimeve, sipas Kodit Civil të R.SH.

#### **Neni 29**

Pas neni 37/10 shtohet shtohet neni 37/11 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/11

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

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

#### **Neni 30**

Pas neni 37/11 shtohet shtohet neni 37/12 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/12

#### **Kalimi i rrezikut**

1. Në kontratat, ku tregtari i dërgon mallrat tek 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 efektiv të mallrave. Gjithsesi, rreziku i kalon konsumatorit me dorëzimin tek transportuesi, nëse transportuesi është porositur nga konsumatori për të transportuar mallrat dhe nëse ajo zgjedhje nuk është ofruar nga tregtari, pa privuar të drejtat e konsumatorit përkundrejt transportuesit."

#### **Neni 31**

Pas neni 37/12 shtohet shtohet neni 37/13 me këtë përmbajtje:

"Neni 37/13

#### **Komunikimi me telefon**

Në rast se tregtari operon një linjë telefonike, me qëllim për ta kontaktuar me telefon për kontratën e lidhur, atëherë konsumatori nuk është i detyruar të paguajë më shumë se tarifën bazë kur telefonon tregtarin. Megjithatë, ofruesit e shërbimit të telekomunikimit kanë të drejtë të faturojnë pagesa për thirrje të tilla."

### **Neni 32**

Pas nenit 37/13 shtohet shtohet neni 37/14 me këtë përmbajtje:

#### **"Neni 37/14 Pagesa shtesë**

Përpara se konsumatori të jetë i detyruar nga kontrata ose propozimi, tregtari kërkon pëlqimin e shprehur të konsumatorit për çdo pagesë shtesë, përveç shpërblimit të rënë dakord për detyrimin kryesor kontraktor të tregtarit. Nëse tregtari nuk ka marrë pëlqimin e shprehur të konsumatorit por e ka marrë me mend atë, duke përdorur opsionet automatike, të cilat konsumatori duhet të mos i pranojë për të shmangur pagesën shtesë, konsumatori ka të drejtë të rimbursohet për këtë pagesë."

### **Neni 33**

Pas nenit 37/14 shtohet shtohet neni 37/15 me këtë përmbajtje:

#### **"Neni 37/15**

1. Çdo kusht kontraktor i cili drejtpërdrejt ose tërthorazi heq ose kufizon të drejtat e parashikuara nga Pjesa VI e këtij ligji, është i pavlefshëm dhe nuk krijon efekte juridike për konsumatorin."

### **Neni 34**

Në nenin 52, pas pikës 8, shtohet pika 9, 10 dhe 11, me këtë përmbajtje:

9. Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, është përgjegjës për mbikëqyrjen e zbatimit të neneve 52/3 deri 52/5 të këtij ligji, nga autoritetet kompetente të përcaktuara në nenet 52/2 dhe 52/6 të tij."

10. Në ushtrimin e funksioneve të tij, sipas përcaktimit të pikës 9 të këtij neni, Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, merr sa herë e konsideron të nevojshme dhe në cdo rast jo më pak se një herë në fund të cdo viti kalendarik, nga secili Autoritet kompetent për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes sipas përcaktimit të nenit 52/2 dhe 52/6 të këtij ligji, raportin vjetor të aktivitetit, i cili përfshin të paktën informacion mbi:

a) numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen;

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

11. Raporti vjetor i aktivitetit të autoritetit kompetent për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, siç përcaktohet në pikën 10 të këtij neni, transmetohet përmes komunikimit elektronik të qëndrueshëm dhe/ose në çdo mënyrë tjetër që Autoriteti e konsideron të përshtatshme.

### **Neni 35**

Pas nenit 52/1 shtohet neni 52/2 me këtë përmbajtje:

“Neni 52/2

#### **Autoriteti kompetent për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes (ZAM) mbi shërbimet me interes publik**

1. Autoriteti kompetent për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes midis konsumatorit dhe tregtarit mbi shërbimet me interes publik, sipas përcaktimit të nenit 56, pika 1 (dh) e këtij ligji janë:
  - a) Për veprimtaritë në fushën e energjisë elektrike dhe gazit natyror, funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Energjisë (ERE), në zbatim të Nenit 24, të Ligji nr. 43/2015 "Për sektorin e energjisë elektrike", si dhe Ligjit nr. 102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”;

- b) Për veprimtaritë në fushën e komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), në zbatim të Nenit 120/1, të Ligji nr. 9918 / 2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, si dhe Nenit 55, të Ligjit nr. 46/2015, "Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë";
  - c) Për veprimtaritë në fushën e furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotur, funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Ujit (ERRU), në zbatim të Nenit 30, të Ligji nr. 8102/1996 "Për kuadrin rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe të largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura", i ndryshuar;
  - ç) Për veprimtaritë në fushën e sigurimit dhe risigurimit, funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF), në zbatim të Nenit 13 të ligjit nr. 9572, datë 3.7.2006 "Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare", i ndryshuar, si dhe strukturat e përcaktuara sipas përcaktimit të Nenit 70 të Ligjit 52/2014 "Për Veprimtarinë e Sigurimit dhe Risigurimit";
  - d) Për veprimtaritë në fushën e aviacionit civil, funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes me konsumatorin kryhen nga Autoriteti i Aviacionit Civil, në zbatim të Ligjit nr.10 040 / 2008 "Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë", si dhe Ligjit nr.10233 / 2010 “Për autoritetin e aviacionit civil”.
2. Autoriteti kompetent për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes midis konsumatorit dhe tregtarit për shërbimet financiare bankare, si dhe organizimi e funksionimi i tij përcaktohen nga legjislacioni i posacëm që rregullon këto shërbime.”

### **Neni 36**

Pas nenit 52/2 shtohet neni 52/3 me këtë përmbajtje:

“Neni 52/3

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

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

- a) publikimin e informacionit, krijimin e një baze të dhënash dhe komunikimi elektronik të qëndrueshëm, si dhe përditësimin e saj, duke u ofruar lehtësisht palëve informacion e nevojshëm për procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
  - b) mundësinë e konsumatorit të paraqesë një ankesë si dhe të shkëmbejë informacionin e nevojshëm me tregtarin përmes mjeteve elektronike të komunikimit ose përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm;
2. Autoriteti ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të këtij ligji, siguron organizmin e brendshëm administrativ në mënyrë të tillë që garanton se në trajtimin e mosmarrëveshjeve në fushën e tyre të kompetencës, personat përgjegjës për këtë funksion:
- a) kanë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes të konsumatorit në fushën përkatëse të kompetencës, si edhe njohuri të përgjithshme të së drejtës, të cilat mund të dëshmohen nga fusha e studimit, nga eksperinca e punës, apo prova të tjera faktike;
  - b) caktohen në ushtrimin e këtij funksioni për një afat kohor prej të paktën 4 vjetësh, dhe të mos i shkarkohen nga ky funksion pa pasur shkaqe të arsyeshme sipas legjislacionit përkatës në fuqi;
  - c) nuk marrin apo përdorin gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre asnjë udhëzim nga ndonjëra nga palët ose nga përfaqësuesit e tyre, dhe në rastet kur një gjë e tillë vërtetohet nga njëra prej palëve, të sigurohet zëvendësimi i personit përgjegjës;
  - ç) të shpërblehen në një mënyrë që nuk ndikohet nga rezultatet e procedurës së trajtimit të mosmarrëveshjeve;
  - d) t'i bëjnë të njohur strukturës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes çdo rrethanë e cila mund të ndikojë, ose mund të shihet se ndikon në pavarësinë dhe paanësinë e tyre, ose që mund të shkaktojë një konflikt interesi me ndonjërin nga palët në mosmarrëveshjen që u është kërkuar të zgjidhin. Detyrimi për të bërë të njohura rrethanat të tilla është një detyrim i vazhdueshëm gjatë gjithë procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes sipas legjislacionit në fuqi.
3. Autoriteti ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të këtij ligji, publikon në bazën e të dhënave të komunikimit elektronik, sipas përcaktimit të pikës 1 (a) të këtij neni, dhe në çdo mënyrë tjetër që e konsideron të përshtatshme, informacion të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm për:
- a) adresën dhe mënyrën e kontaktimit për procesin e ankimit apo trajtimit të mëtejshëm të mosmarrëveshjes sipas këtij vendimi, duke përfshirë adresën postare dhe adresën e postës elektronike të tij;

- b) personin përgjegjës për trajtimin e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, procedurën e caktimit dhe kohëzgjatjen e mandatit të tij;
- c) llojet e mosmarrëveshjeve brenda fushës së kompetencës së tyre;
- ç) rregullat procedurale që drejtojnë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje dhe shkaqet për të cilat një struktura e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar në përputhje me përcaktimin e nenit 52/4 të këtij ligji;
- d) çdo kërkesë paraprake që palët duhet të përmbushin përpara se të nisë procedura e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, përfshirë kërkesën për përpjekjen e konsumatorit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes drejtpërdrejt me tregtarin;
- dh) mundësinë e palëve për tu tërhequr nga procedura;
- e) shpenzimet që duhen përballuar nga palët si dhe procedurën e pagesës së tyre, nëse ka të tilla;
- ë) kohëzgjatjen mesatare të procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes;
- f) pasojat ligjore të rezultatit të procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, duke përfshirë penalitetet për mospërputhshmëri në rastin e një vendimi që ka efekt detyrues ndaj palëve, sipas rastit;
- g) procedurat për zbatimin e vendimit të zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, sipas rastit.”

### **Neni 37**

Pas nenit 52/3 shtohet neni 52/4 me këtë përmbajtje:

“Neni 52/4

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

1. Autoriteti ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të këtij ligji, mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe tregtarit në fushën e kompetencës së tij, në rastet kur:
  - a) konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtpërdrejtë dhe kërkojë nga tregtari zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore;
  - b) mosmarrëveshja është e parëndësishme, abuzuese ose në keqbesim;
  - c) mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar ose është shqyrtuar më parë nga një strukturë tjetër e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, ose nga një gjykatë;

- c) konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë kërkesë në Autoritetin ZAM brenda 1 (një) viti kalendarik nga data në të cilin konsumatori ka paraqitur ankesën e tij te tregtari;
  - d) trajtimi i mosmarrëveshjes do të dëmtonte seriozisht funksionimin efikas të strukturës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes.
2. Autoriteti ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të këtij ligji, nuk është në gjendje të shqyrtojë një mosmarrëveshje që është kërkuar, i jep të dy palëve një shpjegim të arsyetuar të shkaqeve për mos shqyrtimin e mosmarrëveshjes brenda 21 ditëve kalendarike nga marrja e ankesës.
3. Autoriteti ZAM në rastin e rrethanave të përmendura në nenin 52/3 pika 2 (d), siguron që:
- a) personi përgjegjës të zëvendësohet nga një person tjetër, të cilit i ngarkohet kryerja e procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes;
  - b) në rast se zëvendësimi i parashikuar në gërmën (a) të kësaj pike, nuk mund të realizohet, personi përgjegjës nuk kryen procedurën e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, dhe autoriteti i zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes duhet t'i propozojë palëve të paraqesin mosmarrëveshjen te një strukturë tjetër e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes ose nga një gjykatë;
  - c) në rast se procedurat e parashikuara në gërmën (a) dhe (b) të kësaj pike, nuk mund të realizohen, Autoriteti ZAM, informon palët mbi rrethanat dhe vetëm nëse palët nuk kanë kundërshtuar pasi janë informuar për rrethanat dhe për të drejtën e tyre për të kundërshtuar, personi përgjegjës vijon kryerjen e procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes.”

### **Neni 38**

Pas nenit 52/4 shtohet neni 52/5 me këtë përmbajtje:

“Neni 52/5

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

1. Gjatë procesit të shqyrtimit të mosmarrëveshjes midis konsumatorit dhe tregtarit nga Autoritetet ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të këtij ligji, palët gëzojnë këto të drejta dhe detyrime:
- a) procedura e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjes është e disponueshme dhe gjendet me lehtësi në rrugë elektronike dhe kopje të shtypura për të dyja palët;
  - b) palët mund ta paraqiten në proces pa qenë të detyruar të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk mund t'i privojë palët nga e drejta e tyre për të marrë këshilla të pavarura, ose për t'u përfaqësuar ose ndihmuar nga një palë e tretë në çdo fazë të procesit;
  - c) procedura e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjes është pa pagesë;
  - ç) autoriteti ZAM që ka marrë një ankesë njofton palët në mosmarrëveshje sapo të ketë marrë të gjitha dokumentet që përmbajnë informacionin përkatës që lidhet me ankesën;
  - d) rezultati i procedurës së zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes i njoftohet palëve, brenda një periudhe prej 90 ditësh kalendarike nga data në të cilën Autoriteti ZAM ka marrë të gjithë dosjen e ankesës. Kur gjykon të nevojshme, Autoriteti ZAM,

mund t'a zgjasë afatin prej 90 ditë kalendarike. Palët duhet të informohen për çdo zgjatje të asaj periudhe dhe për kohëzgjatjen që mendohet se do të nevojitet për përfundimin e mosmarrëveshjes, por ky afat nuk mund të kalojë 60 ditë kalendarike, përtej afatit 90 ditor.

- dh) palët shprehin mendimin e tyre, si dhe marrin nga Autoriteti ZAM, argumentet, dëshmitë, dokumentet dhe faktet e paraqitura nga pala tjetër, çdo deklaratë dhe opinion që mund të jetë dhënë nga ekspertët, brenda një periudhe prej 15 ditësh kalendarike pas marrjes së njoftimit sipas gërmës (d) të kësaj pike;
  - e) palët njoftohen për rezultatin e procesit së zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjes me shkrim ose me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi dhe atyre u jepet një vendim i arsyetuar me shkaqet në të cilat është bazuar rezultati.
2. Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes është detyruese për palët vetëm nëse ato janë informuar për natyrën detyruese të saj paraprakisht dhe nëse e kanë pranuar këtë shprehimisht.
  3. Pavarësisht nga sa parashikohet në pikën 2 të këtij neni, marrëveshja midis konsumatorit dhe tregtarit për të paraqitur ankesa përpara Autoritetit ZAM nuk është detyruese për konsumatorin, nëse është bërë përpara se mosmarrëveshja të jetë materializuar dhe nëse ka si pasojë privimin e konsumatorit nga e drejta për të bërë një padi në gjykatë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në rast se marrëveshja për ZAM është pjesë përbërëse e kontratës standarde të lidhur me konsumatorin, atëherë konsiderohet si një kusht i padrejtë kontraktual sipas nenit 27 dhe 28 të këtij ligji.
  4. Tregtari informon konsumatorët për Autoritetin ZAM përgjegjës për shqyrtimin e mosmarrëveshje që mund të lindin gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij, sipas fushës së veprimtarisë që ai kryen, në një mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të përdorshme përmes komunikimit elektronik, dhe sipas rastit, në kushtet e përgjithshme të kontratës përkatëse.”

### **Neni 39**

Pas nenit 52/5 shtohet neni 52/6 me këtë përmbajtje:

“Neni 52/6

#### **Autoriteti kompetent për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik**

1. Autoriteti kompetent përgjegjës për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik, krijohet si institucion varësie i ministrisë, me personalitet juridik publik.
2. Rregullat e parashikuara në nenet 52/3 deri 52/5 të këtij ligji, zbatohen edhe gjatë zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik.
3. Organizimi dhe funksionimi i autoritetit sipas përcaktimit të pikës 1 të këtij neni, miratohet me vendim të Këshillit të Ministrave.”



## **Neni 40**

1. Në nenin 57 bëhen ndryshimet si më poshtë:

Në gërma a) të pikës 2, të nenit 57, pas nenit 35 shtohen nenet 36, dhe 36/5.

2. Në gërmën b) të pikës 2, gërma të nenit 57 pas nenit 33/1 shtohen nenet 37/11 dhe 37/13.

## **Neni 41**

Neni 61 ndryshon si më poshtë:

"Ngarkohet Këshilli Ministrave që në zbatim të neneve 36, 36/1, 42, 46, 52, 52/6 e 56, të këtij ligji, të miratojë aktet e nevojshme nënligjore."

## **Neni 42**

### **Hyrja në fuqi**

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

## **SHTOJCA I**

### **Informacion në lidhje me ushtrimin e të drejtës së heqjes dorë**

#### **A. Model udhëzimesh për heqjen dorë**

#### **E drejta e heqjes dorë**

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

Afati i heqjes dorë mbaron pas 14 ditësh nga dita <sup>2</sup>.

---

Udhëzime për plotësimin:

Për të ushtruar të drejtën e heqjes dorë, duhet të na informoni ne<sup>3</sup> për vendimin e heqjes dorë nga kjo kontratë me anë të një deklarate të qartë (p.sh., një letër dërguar me postë, faks, ose postë elektronike). Ju mund të përdorni modelin bashkëngjitur të formularit të heqjes dorë, por ky nuk është i detyrueshëm.<sup>4</sup>

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

### Efektet e heqjes dorë

Nëse ju hiqni dorë nga kjo kontratë, ne do t'ju rimbursojmë të gjitha pagesat e marra prej jush, duke përfshirë shpenzimet e dorëzimit (me përjashtim të kostove shtesë që rezultojnë nga zgjedhja juaj e një dërgese të ndryshme nga dërgesa standard më pak e kushtueshme, e ofruar prej nesh), pa vonesa të panevojshme, por gjithsesi jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ne njoftohemi për vendimin tuaj të heqjes dorë nga kjo kontratë. Ne do ta realizojmë një rimbursim të tillë duke përdorur të njëjtat mjete pagese si ato të përdorura nga ju për transaksionin fillestar, përveçse kur ju keni rënë shprehimisht dakord ndryshe; gjithsesi, juve nuk do t'ju lindë asnjë kosto tjetër si rrjedhojë e një rimbursimi të tillë.<sup>5</sup>

6

---

<sup>2</sup> Fusni një prej teksteve të mëposhtme në thonjëza:

- (a) në rastin e një kontrate shërbimi, ose të një kontrate për furnizim të ujit, gazit ose elektricitetit, kur ato nuk janë hedhur në shitje në një vëllim të kufizuar ose sasi të caktuar, për ngrohje lokale ose për përmbajtje dixhitale që nuk jepet përmes një mjeti të trupëzuar: "e lidhjes së kontratës.";
- (b) në rastin e një kontrate shitjeje: "ku ju, ose një palë e tretë e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallrat.";
- (c) në rastin e një kontrate që lidhet me mallra të shumta të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të dorëzuara veç e veç: "për të cilat ju apo një palë e tretë e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallin të fundit.";
- (d) në rastin e një kontrate që ka të bëjë me dorëzimin e një malli që përbëhet nga disa pjesë apo copa: "kur ju, ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim copën ose pjesën e fundit.";
- (e) në rastin e një kontrate për furnizimin periodik të mallrave: "kur ju, ose një palë e tretë, e ndryshme nga transportuesi dhe e autorizuar nga ju, merr në dorëzim mallin e parë.".

<sup>3</sup> Fusni emrin tuaj, adresën gjeografike dhe, kur keni, numrin tuaj të telefonit, faksit dhe adresën e postës elektronike.

<sup>4</sup> Nëse i jepni opsionin konsumatorit ta plotësojë elektronikisht dhe të dërgojë njoftimin për heqjen dorë e tij nga kontrata në uebsjatin tuaj fusni këtë që vijon: "Ju mund ta plotësoni dhe dërgoni edhe elektronikisht formularin model të heqjes dorë ose çdo deklaratë tjetër të qartë në uebsajtin tonë [fusni adresën e Internetit]. Nëse ju përdorni këtë opsion, ne do t'ju konfirmojmë marrjen e një të heqjes dorë të tillë me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi (p.sh. me postë elektronike) pa vonesë.".

<sup>5</sup> Në rastin e një kontrate shitjeje ku ju nuk keni ofruar t'i merrni mallrat në rast të heqjes dorë, fusni sa më poshtë: "Ne mund të mos e bëjmë rimbursimin para se të kemi marrë mallrat mbrapsht, ose para se ju të keni dhënë prova se i keni kthyer mallrat, cilado qoftë më përpara.".

<sup>6</sup> Në rast se konsumatori i ka marrë mallrat në lidhje me kontratën:

- (a) fusni:
  - "Ne do i tërheqim vetë mallrat."; ose

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

(b) fusni:

- "Ne do të mbulojmë shpenzimet e kthimit të mallrave.",
  - "Juve duhet 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, ... EUR/LEK [fusni shumën]."; ose, nëse kostoja e kthimit të mallrave, nuk mundet me të drejtë të llogaritet paraprakisht: "Ju do t'ju duhet të përballoni shpenzimet e drejtpërdrejta të kthimi të mallrave. Kostoja vlerësohet maksimumi afërsisht ... EUR/LEK [fusni shumën]."; ose
  - Nëse, në një kontratë jashtë qendrave tregtare, mallrat, për nga natyra e tyre, normalisht nuk mund të kthehen me postë dhe i janë dorëzuar konsumatorit në shtëpi në kohën e lidhjes së kontratës: "Ne do t'i marrim mallrat me shpenzimet tona."; dhe
- (c) fusni "Ju jeni përgjegjës vetëm për ndonjë vlerë të pakësuar të mallrave që rezultojnë nga mënyra e përdorimit të tyre, përveç përdorimit të nevojshëm për të përcaktuar natyrën, karakteristikat dhe funksionimin e mallrave."

<sup>7</sup> Në rastin e një kontrate për ofrimin e shërbimeve ose për furnizimin me ujë, gaz, energji, kur ato nuk janë hedhur në treg në vëllim të kufizuar ose në sasi të caktuar, ose për ngrohje lokale, fusni këtë që vijon: "Nëse keni kërkuar të filloni kryerjen e shërbimeve ose furnizimin e ujit /gazit/energjisë/ngrohjen lokale [fshijeni sipas rastit] gjatë periudhës së heqjes dorë, do të na paguni neve një shumë e cila është në proporcion me atë që u është dhënë, deri në kohën që na keni njoftuar për heqjen dorë tuaj nga kjo kontratë, përkundrejt përmbushjes të plotë të kontratës,".

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

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

- Drejtuar [këtu emri i tregtarit, adresa gjeografike dhe numri i tij i faksit dhe adresa e postës elektronike, sipas rastit duhet të futen nga tregtari]:
- Unë/Ne(\*)<sup>8</sup> me anë të këtij formulari njoftoj/më(\*), se Unë/Ne(\*) tërhiqem/i(\*) nga kontrata ime/jonë(\*) e shitjes së mallrave të mëposhtëm/ për ofrimin e shërbimit të mëposhtëm(\*),
- Porositur në(\*)/marrë në(\*),
- Emri i konsumatorit/konsumatorëve,
- Adresa e konsumatorit/konsumatorëve,
- Firma e konsumatorit/konsumatorëve (vetëm nëse ky formular njoftohet me letër),
- Data

---

(\*) Fshijeni sipas rastit.