



UNIVERSITETI I EVROPËS JUGLINDORE
УНИВЕРЗИТЕТ НА ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА
SOUTH EAST EUROPEAN UNIVERSITY

**FAKULTETI I DREJTËSISË
CIKLI: PHD
PROGRAMI STUDIMOR: E DREJTA CIVILE**

TEMA E DISERTACIONIT TË DOKTORATËS:

**“KOMPONENTET LIGJORE TË KONTRATËS SË
KONSUMATORIT NË LEGJISLACIONIN KOSOVAR
DHE EVROPIAN”**

Mentori:

Prof. Dr. Adnan Jashari

Kandidati/ja:

Ma.Sc. Shanoela Zaçe

Një zemër falënderuese nuk është vetëm virtyti më i madh, por prindi i të gjitha virtyteve të tjera.

Ciceroni

Mirënjohje

Për të finalizuar këtë punim, vetëm puna dhe dëshira ime nuk do të mjaftonin asnjëherë pa ndihmën dhe përkrahjen profesionale dhe morale të disa njerëzve që kontribuan për kurorëzimin me sukses të këtij punimi.

*Në radhë të parë dua të shpreh mirënjohjen time të singertë për mentorin tim **Prof. Dr. Adnan Jashari**, i cili më udhëhoqi gjatë gjithë këtij udhëtimi hulumtues dhe besoi tek unë duke ofruar këshilla profesionale. Mirënjohje dhe respekt maksimal i adresohet profesorit për rritjen e ndjenjës së vetëbesimit tek unë për t'i shkuar deri në fund këtij rrugëtimi profesional, duke qenë i duruar dhe duke më lejuar të marrë kohën e duhur për përgatitje.*

*Dëshirojë të falënderojë profesor **Prof. Dr. Jeton Shasivari**, për ndihmën që më ka ofruar për përzgjedhjen e temës dhe strukturimin e punimit.*

*Shpreh mirënjohjen time për **Universitetin e Evropës Juglindore**, pasi me vite ka hapur dyert dhe është bërë vatër dije për studentët Shqiptarë të të gjitha trojeve. Po ashtu falënderoj profesorë **Prof. Dr. Blerton Sinanin**, për ndihmën e pakursyer për çështjet administrative dhe të gjithë **profesorët e Departamentit Civil**, të cilët na trajtuan si kolegë të tyre.*

*Në fund por jo më pak të rëndësishëm falënderoj **familjen time** për mbështetjen morale dhe financiare dhe kohën e munguar për t'ia dedikuar këtij punimi.*

TABELA E PËRMBAJTJES

Mirënjohje.....	i
Tabela e përmbajtjes.....	ii
Lista e shkurtimeve.....	v
Lista e tabelave.....	vi
Struktura e punimit.....	vii
Hipotezat dhe pyetjet kërkimore.....	ix
Metodologjia e hulumtimit.....	x
Hyrje.....	xi

Kapitulli I – Pjesa e parë

Koncepte të përgjithshme mbi kontratën e konsumatorit

1. Kuptimi i kontratës së konsumatorit.....	1
2. Mënyra e lidhjes së kontratës.....	3
3. Subjektet e kontratës së konsumatorit.....	7
3.1 Konsumatori.....	7
3.2 Tregtari.....	9
4. Objekti i kontratës.....	13
5. Përmbajtja e kontratës.....	14
6. Përgjegjësitë e konsumatorit.....	26
7. Detyrimet e tregtarit.....	27
8. Fushëveprimi ku mund të aplikohet kontrata e konsumatorit.....	28
9. Përkufizimi dhe llojet e konsumatorit sipas jurisprudencës së Gjykatës Evropiane të Drejtësisë.....	32

Kapitulli II

Korniza ligjore kosovare dhe e bashkimit evropian mbi çështjet e konsumatorit

2.1 Zhvillimi i të drejtave të konsumatorëve në botë.....	41
2.2 Kuadri ligjor Kosovar në lidhje me të drejtat e konsumatorit.....	45
2.3 Aspekte të përgjithshme të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit.....	49
2.4 Kuadri ligjor i BE-së në lidhje me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit.....	52
2.5 Harmonizimi i legjislacionit Kosovar me atë të Bashkimit Evropian.....	55
2.6 Direktiva 2011/83/UE, “Mbi të drejtat e konsumatorëve”.....	58

Kapitulli III

Kontrata e shitjes së mallrave konsumuese

1. Kontrata e shitjes së mallrave konsumatore.....	63
2. Detyrimet e përgjithshme të shitësit.....	66
3. Detyrimet e shitësit kur mallrat janë me të meta.....	69

3.1 Vendosja dhe përcaktimi i çmimeve.....	74
3.2 Rregullimi i çmimit të shërbimeve.....	78
3.3 Etiketa.....	80
3.4 Paketimi.....	83
3.5 Deklaracioni i mallit.....	84
4. Kontratat e shërbimeve publike.....	86

Kapitulli IV

Aspektet e përgjithshme dhe të veçanta të kontratës së kredisë konsumatore

1. Aspektet e përgjithshme të kredisë konsumuese.....	91
2. Subjektet kryesore të kontratës së kredisë konsumuese.....	93
3. Kërkesat e përgjithshme ligjore në kontratat e kredisë konsumatore.....	95
4. Informacionet para-kontraktore.....	100
5. Informacionet kontraktore.....	103
6. Direktiva 2008/48/EC “Për kredinë konsumatore”.....	107
7. E drejta e tërheqjes nga kontrata e kredisë konsumatore.....	112
8. Pasojat e tërheqjes nga kontrata e kredisë konsumatore.....	116
9. E drejta e shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit.....	120
10. Pasojat në rastin e shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit.....	121
11. Norma efektive e interesit.....	124
12. Përllogaritja e normës efektive të interesit.....	127
13. Kontrata e mbitërheqjeve.....	131
14. Kartelat e kreditit.....	134

Kapitulli V – Pjesa e dytë

Kushtet e padrejta në kontratat konsumatore

1. Kushtet e përgjithshme në kontratën e konsumatorit sipas legjislacionit Kosovar.....	139
2. Kuptimi i kushtit të padrejtë.....	143
3. Pasojat dhe eliminimi i kushtit të padrejtë.....	147
4. Direktiva 93/13/EEC.....	151
5. Aspekte krahasuese të implementimi dhe ndikimit praktik të Direktivës “Mbi kushtet e padrejta në kontratat konsumatore” në disa shtete të BE-së.....	155
5.1 Austria.....	156
5.2 Belgjika.....	158
5.3 Bullgaria.....	160
5.4 Danimarka.....	160
5.5 Estonia.....	161
5.6 Finlanda.....	163
5.7 Franca.....	164
5.8 Gjermania.....	165

5.9 Greqia.....	167
5.10 Hungaria.....	169
5.11 Italia.....	170

Kapitulli VI

Kontrata e lidhura jashtë objektit të shitësit

1. Kuptimi i kontratave të lidhura jashtë objektit të shitësit.....	173
2. Kontratat derë më derë.....	176
3. Kontratat e lidhura në distancë.....	181
4. E drejta e tërheqjes nga kontrata.....	187
5. Pasoja juridike të tërheqjes nga kontrata.....	192
6. Direktiva e 85/577/EEC.....	197
7. Direktiva e 97/7/EC.....	202

Kapitulli VII

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në kontratat konsumatore

1. Mosmarrëveshjet që prekin interesin individual të konsumatorit.....	207
1.1 Trajtimi i ankesave nga tregtari.....	208
1.2 Trajtimi i ankesave nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit.....	209
2. Ndërmjetësimi, arbitrazhi dhe padia e konsumatorit në gjykatë.....	211
3. Mosmarrëveshjet që prekin interesin kolektiv të konsumatorëve.....	217
4. Mbrojtja e interesit kolektiv të konsumatorëve në gjykatat e Republikës së Kosovës.....	220
5. Praktika administrative e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në kontratat konsumatore në Republikën e Kosovë.....	221
5.1 Mënyra e shqyrtimit të ankesave nga Inspektorët përgjegjës.....	221
5.2 Statistikat e marra nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit gjatë vitit 2018.....	223
5.3 Statistikat e marra nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit gjatë vitit 2019.....	225
5.4 Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit.....	227
5.5 Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit.....	228
5.6 Mbrojtja e konsumatorit në shërbimet Financiare.....	229
5.7 Mbrojtja e Konsumatorit në shërbimet Publike.....	230
6. Garantimi i standardeve evropiane në produktet kosovare.....	233
Anketa e realizuar.....	234
Përfundimi.....	247
Rekomandime.....	251
Bibliografia.....	254

LISTA E SHKURTIMEVE

LMK	Ligji nr. 06/l-034, Për mbrojtjen e konsumatorit (2018).
BE	Bashkimi Evropian
SHA	Shtetet Anëtare
GJED	Gjykata Evropiane të Drejtësisë
LMD	Ligji Nr. 04/L-077, Për marrëdhëniet e detyrimeve (2012).
MTI	Ministrisë së Teknologjisë dhe Industrisë
AUK	Aktin Unik Evropian (1987)
MSA	Marrëveshjen e Stabilizim Asociimit
ERA	Agjenda për Reforma Evropiane
DMK	Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit
TFBE	Traktati mbi Funkcionimin e Bashkimit Evropian
KEK	Korporata Energjetike e Kosovës
KESCO	Kompania Kosovare për Furnizim me Energji Elektrike
ZRRE	Zyra e Rregullatorit për Energji
BQK	Bankës Qendrore e Kosovës
RKK	Regjistri i Kredive të Kosovës
NEI	Norma Efektive e Interesit
SHIKA	Shoqata për Informimin e Konsumatorit në Austri
KCGJ	Kodi Civil i Gjermanisë
MTI	Ministrisë së Tregtisë dhe industrisë
ZAM	Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve
IT	Inspektorati i Tregut
AVUK	Agjencinë e Veterinës dhe Ushqimit të Kosovës
AUV	Agjencinë e Ushqimit dhe Veterinës
KMK	Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit
ARRU	Autoriteti Rregullator për shërbimet e Ujit
RKS	Republika e Kosovës

LISTA E TABELAVE

Tabela 1: Gjuhët zyrtare dhe gjuhët në përdorim zyrtar në disa prej komunave kryesore në Kosovë.....	25
Tabela 2: informacionet e prezantuara në reklama nga bankat në Kosovë.....	97
Tabela 3: Rezultatet në lidhje me vetëdijen e konsumatorëve për detyrimin e kreditorit për të siguruar informacione për të drejtën e tërheqjes.....	119
Tabela 4: Statistika mbi numrin e kartelave të ndryshme bankare në Kosovë.....	136
Tabela 5: Zgjidhja e kontesteve me anë të ndërmjetësimit në periudhën 2012-2019.....	215
Tabela 6: Produktet e rrezikshme në vitin 2018 sipas IT-së.....	222
Tabela 7: Anëtarësia e KMK-së.....	227
Tabela 8: Numri i ankesave në BQK sipas viteve.....	230
Tabela 9: Numri i ankesave në BQK gjatë vitit 2019.....	230
Tabela 10: Ankesat e konsumatorëve në ZRRE ndër vite.....	231
Tabela 11: Ankesat në ZRRE sipas llojit të tyre.....	231
Tabela 12: Ankesat në ARRU gjatë vitit 2019.....	233

STRUKTURA E PUNIMIT

Duke pasur parasysh strukturën e përgjithshme të punimit mund të themi se ai do të përbëhet nga (2) pjesë dhe (7) kapituj.

Në kapitullin e parë jemi fokusuar tek karakteristikat kryesore të kontratës së konsumatorit, të tilla si objekti, subjektet, forma, përmbajtja. Në këtë kapitull janë shpjeguar dallimet dhe të përbashkëtat e kontratës së konsumatorit me kontratat e tjera konvencionale juridiko-civile. Janë laboruar fushat ku kontrata e konsumatorit mund të gjejë zbatim në praktikë. Po ashtu në këtë kapitull shpjegojmë karakteristikat e asaj çka do të quhet konsumator dhe tregtar. Llojet e konsumatorëve dhe disa vendime të GJED-së.

Në kapitullin e dytë do të analizojmë zhvillimin historik të të drejtave të konsumatorëve me fokus në Evropë, aktet e para që e njohën dhe e ndryshuan trajtimin e konsumatorit si subjekt në treg. Ky kapitull trajton aktet e para ligjore në Kosovë që rregulluan kontratat e konsumatorëve. Në mënyrë të veçantë në këtë kapitull janë shpjeguar aspektet e përgjithshme dhe të veçanta të Ligjit nr. 06/l-034 dhe po ashtu Direktivës 2011/83/EU. Kuadri ligjor që mbulon këtë fushë në BE, si dhe analiza se a është i harmonizuar legjislacioni i Kosovës me atë të BE-së.

Kapitulli i tretë merr në analizë kontratën e shitjes së mallrave konsumuese, detyrimet kryesore të tregtarit në marrëdhënie me konsumatorin, disa elementeve të rëndësishëm dhe të veçantë që duhet të përmbajë kontrata e shitjes së mallrave konsumuese. Janë sqaruar detyrimet e shitësit në kontratë, kushtet të cilat ai duhet t'i ofroj në mënyrë të tillë që në treg të hidhen mallra të sigurt për konsumatorin. Po ashtu në këtë kapitull janë listuar detyrimet e shitësit në rastin kur mallrat kanë të meta, apo nuk i plotësojnë kriteret për të cilat palët janë marrë vesh. Si element i veçantë i kontratës së konsumatorit është edhe përcaktimi i çmimit, ose vendosja e modaliteteve të ndryshme në përcaktimin e tij. Element të tjerë të veçantë të cilët janë trajtuar në këtë kapitull do të jenë etiketa, paketimi dhe deklaracioni i mallit, elementë këto që kanë rëndësi në sjelljen e konsumatorit në treg, duke i ofruar atij një pamje të qartë për transaksionin që do të kryej. Në fund të këtij kapitulli do të trajtohen kontratat e konsumatorit në rastin e shërbimeve publike.

Në kapitullin e katërt kemi trajtuar në mënyrë të detajuar kontratën e kredisë konsumuese. Si fillim kemi sqaruar kuptimin e kredisë konsumatore, dhe disa aspekte të rëndësishme të saj, duke filluar nga subjektet e kontratës (konsumatori dhe kredidhënësi). Pjesë e

këtij kapitulli është edhe një analizë e përgjithshme e Direktivës 2008/48/EC, harmonizimi i legjislacionit tonë në këtë aspekt. Janë sqaruar detyrimet e tregtarit në fazën e reklamimit, në fazën parakontraktore dhe kontraktore. Të drejtat kryesore të konsumatorit në këtë kontratë, shpjegimi se çfarë do të përfshihet në normën efektive të interesit, përlllogaritja e saj. Po ashtu ky kapitull shpjegon kontratat e mbitërheqjes dhe kartelat e kreditit.

Në kapitullin e pestë do të shpjegohen kontratat standarde, rëndësia e tyre në treg, aspektet negative dhe pozitive që ato mbartin. Do të vihet theksi tek aplikimi i këtyre kontratave tek konsumatori, impakti që kanë ato. Ky kapitull në mënyrë të veçantë do të trajtojë kushtet e padrejta kontraktore në kontratën e konsumatorit. Do të paraqiten rastet se kur kemi të bëjmë me kushte të padrejta. Gjithashtu do të trajtohen pasojat në rastet kur kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë. Në fund të këtij kapitulli do të shpjegojmë përmbajtjen e Direktivës 93/13/EEC.

Në kapitullin e gjashtë do të analizojmë karakteristikat dhe specifikat e kontratave të cilat nuk janë lidhur në vendin ku zakonisht kryen transaksionet tregtare, duke sjellë në këtë mënyrë një lloj konfuzioni për konsumatorin, pra vihet në dyshim aftësia reflektuese e tij për të blerë mallra në mënyrë të qetë. Kontratat e lidhura derë më derë dhe kontratat e lidhura në distancë dallojnë nga kontratat e tjera për shkak të uljes së aftësisë së konsumatorit për të menduar qetësisht nëse është duke blerë një mall apo marrë një shërbim që vërtet i nevojitet. Për këtë arsye ligji ka lejuar mundësinë e heqjes dorë nga kjo kontratë dhe pasojat juridike të një veprimi të tillë. Gjithashtu në këtë kapitull do të trajtojmë dy direktivat kryesore të BE-së në lidhje me kontratat e lidhura jashtë objektit të shitësit, si direktiva e 85/577/EEC dhe Direktiva e 97/7/EC.

Në kapitullin e shtatë trajtohen disa probleme në praktik në lidhje me të drejtat e konsumatorit. Janë adresuar ankesat e konsumatorëve, institucionet përgjegjëse për zgjidhjen e këtyre ankesave, si dhe statistikët e tyre në vitet e fundit. Do të parashtrohen konkluzionet e punimit dhe do të hidhen ide dhe rekomandime që mund të ndërmerren në të ardhme. Pjesë e këtij kapitulli është edhe anketa e realizuar me qytetarët e Kosovës.

HIPOTEZAT DHE PYETJET KËRKIMORE

Duke para parasysh faktin që tema ka të bëjë me kuadrin ligjor të Kosovës, si hipotezë kryesore e këtij punimi do të jetë pyetja?

- A është legjislacioni i Republikës së Kosovës në përputhje të plotë me të drejtën e BE?

Ndërsa hipotezat ndihmëse të hulumtimit do të jenë:

- Në kontratat standarde, a vendoset konsumatori në situata të jo-favorshme?
- Mungesa e një ligji të veçantë në kontratat e lidhura nëpërmjet internetit, a e ekspozon konsumatorin ndaj rreziqeve të shumta?
- A janë konsumatorët në Kosovë të vetëdijshëm për të drejtat e tyre?
- Supozohet se mbrojtja e konsumatorit përfshin një numër të madh aktorësh qendror dhe lokal.
- Sa është i domosdoshëm unifikimi i legjislacionit kosovar mbi të drejtën e konsumatorit?
- A është e gatshme Republika e Kosovës për një harmonizim maksimal me Direktivat e BE-së në këtë fushë?

METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Si metodologji hulumtuese në këtë punim janë përdorur metodat të cilat janë karakteristike për shkencën e drejtësisë dhe për shkenca të tjera shoqërore.

Për realizimin e këtij punimi të doktoratës, fillimisht është analizuar literatura e nevojshme mbi këtë problematikë. Në këtë drejtim, është shqyrtuar edhe praktika gjyqësore dhe administrative kosovare dhe evropiane si dhe korniza ligjore kosovare dhe evropiane.

Në kapitullin e dytë është përdorur metoda historik, për të evidentuar kështu zhvillimin historik të të drejtave të konsumatorit si në rrafshin ndërkombëtar ashtu edhe në Republikën e Kosovës. Është prezantuar se si ka ndryshuar ndër vite legjislacioni për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, përkatësisht në elementet përbërës dhe përmbajtjen e kontratës së konsumatorit.

Po ashtu në këtë punim është përdorur metoda e analizës krahasuese, e cila do të përfshijë analizën e legjislacionit kosovar, dhe atij të Bashkimit Evropian. Metoda e analizës do të bazohet tek kuadri ligjor në fushën e të drejtës së konsumatorit, gjithashtu në impaktin që ka pasur në praktikë.

Pjesë e këtij punimi është metoda krahasimore duke sqaruar kështu disa aspekte të përjasjes së legjislacionit të Kosovës me atë të disa shteteve të Bashkimit Evropian.

Pjesë e këtij punimi është edhe metoda e anketimit dhe intervistës me qëllim të fitimit të njohurive dhe perceptimeve për këtë problematikë si dhe më pas të dhënat e fituara, janë prezantuar në paraqitje tabelare duke përdorë edhe metodën e analizës kuantitative të të dhënave statistikore.

HYRJJE

Në këtë punim të doktoraturës janë trajtuar komponentet ligjore të kontratës së konsumatorit në legjislacionin kosovar dhe evropian.

Zhvillimi social dhe ekonomik i shoqërisë kosovare ka ndikuar edhe në zhvillimin e marrëdhënieve juridiko-civile që si subjekt kryesor e kanë konsumatorin.

Mbrojtja e konsumatorëve është një çështje shumë e rëndësishme që përfshin pothuajse çdo sferë të jetës të qytetarëve në momentin e parë në të cilin ata blejnë mallra dhe marrin shërbime të ndryshme. Pra nga një analizë e thjeshtë mund të thuhet se ne jemi çdo ditë konsumator, duke e vënë edhe një herë theksin në impaktin e drejtpërdrejtë që ka rregullimi i një tregu të lirë dhe të ekuilibruar, ku konsumatori e ndjen veten të mbrojtur.

Duke qenë se marrëdhëniet ekonomike po zgjerohen në koherencë me zhvillimin e shoqërisë, lind nevoja e rregullimit legjislativ si dhe e ngritjes së mekanizmave që garantojnë të drejtat e konsumatorit. Këto nevoja shtrohen veçanërisht nëse marrim për bazë faktin se konsumatori është pala me e dobët në treg pasi ai shpesh është jo i mirë informuar, ose vulnerabël dhe ekziston një çekuilibër pushtetesh midis palëve.

Dinamika e tregut, efikasiteti dhe pamundësia për të negociuar me çdo konsumator ka sjellë si rrjedhojë hartimin e kontratave standarde në të cilat konsumatori nuk mund të ndikojë dot në përmbajtjen e tyre. Monopoli në treg i ka vendosur të gjithë konsumatorët pa marrë parasysh dallimet ndërmjet tyre, në kushte të barabarta, por nga ana tjetër, ka kufizuar zgjedhjen e lirë të konsumatorit, dhe ka hapur shteg për mundësinë që ai të vihet në një pozitë të disfavorshme, e diktuar tërësisht nga tregtari.

Format e reja të shitblerjes, si shitblerja elektronike e vënë në fokus faktin se konsumatori është i ekspozuar ndaj rreziqeve të ndryshme të cilat mund ta dobësojnë aftësinë e tij për të ndërmarrë veprime të drejta, në përputhje me interesat më të lartë të tij. Për këtë arsye është tepër e nevojshme të bëhet një analizë e qartë e të drejtave dhe detyrimeve të palëve. Një aspekt tjetër ku duhet të fokusohemi lidhet me pasojat që vijnë si rrjedhojë e shkeljes së parimeve të tregtisë së ndershme dhe të mirëbesimit ndërmjet palëve.

Në treg mund të operojnë lloje të ndryshëm konsumatori, duke filluar nga konsumatorë të cilët janë të informuar, kanë aftësitë e duhura intelektuale për të kuptuar dhe vlerësuar transaksionet që janë duke marrë përsipër, dhe nga ana tjetër, ekzistojnë edhe konsumatorë të

ndjeshëm të cilët kanë vështirësi në kuptimin e marrëdhënieve që ndodhin në treg dhe nuk janë të mirë informuar për transaksionet që i kryejnë.

Duke pasur parasysh të gjitha këto problematika, do të ngrihet ky punim, i cili synon të hedh dritë mbi komponentet ligjore të kontratës së konsumatorit në legjislacionin kosovar dhe evropian.

PJESA E PARË

KAPITULLI I

KONCEPTE TË PËRGJITHSHME MBI KONTRATËN E KONSUMATORIT

1. KUPTIMI I KONTRATËS SË KONSUMATORIT

Me kontratë të konsumatorit do të kuptojmë marrëveshjen midis tregtarit, shitësit, ofruesit të shërbimeve nga njëra anë dhe nga ana tjetër konsumatorit i cili blen mallra dhe merr shërbime për plotësimin e nevojave të tij personale dhe i cili nuk ka qëllim të kryejë veprimtari tregtare me to.¹ Ashtu si çdo kontratë tjetër, kontrata e konsumatorit përmban të gjitha elementët e kontratave të tjera civile. Gjithsesi duhet të theksojmë se kontrata e konsumatorit ka karakteristika të veçanta të cilat e dallojnë atë, dhe e legjitimojnë mbrojtjen e saj.²

Në radhë të parë duhet të përmendim se kontrata e konsumatorit është kontratë e dyanshme ashtu si edhe kontratat e tjera juridiko-civile, e lidhur ndërmjet dy subjekteve kryesore siç është tregtari nga njëra anë dhe konsumatorin nga ana tjetër. Mirëpo ndryshe nga kontratat e tjera konvencionale, në të cilat palët janë vendosur në kushte të barabarta³, në kontratën e konsumatorit ky i fundit ndodhet në një pozitë më të dobët dhe ekziston një asimetri pushtetesh midis palëve.⁴ Kjo asimetri do të reflektojë sidomos për sa i përket dy elementë siç janë mungesa e informacionit⁵ dhe fuqia ekonomike e palëve. Janë këto elementë të cilat e justifikojnë qëllimin e ngritjes së një kuadri të gjerë institucional dhe ligjor në mbrojtjen e konsumatorit si pala me e dobët në kontratë.⁶

Nga një analizë e thjeshtë e dispozitave të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit (LMK), mund të kuptojmë se në pjesën më të madhe të tyre kemi të bëjmë me dispozita imperative (*ius cogens*), të cilat nuk i lënë mundësi palëve të jenë të lirë të rregullojnë përmbajtjen e

¹ Pak a shumë të njëjtin përkufizim do të kemi në nenin (2) të Ligjit nr. 06/L-034, për mbrojtjen e konsumatorit (2018), ku përcaktohet fushëveprimtaria.

² Shiko më shumë: Deutch, S. (2012). Consumer Contracts Law as a Special Branch of Contract Law-The Israeli Model. *Touro L. Rev.*, 29, fq. (699).

³ Shiko më shumë: Dauti, N., Berisha, R., Vokshi, A., Aliu, A. (2013). Komentari i ligjit për marrëdhënien e detyrimit, libri i parë, Prishtinë.

⁴ Mak, V. (2018). Contract and consumer law. In *Research handbook in data science and law*. Edward Elgar Publishing. Fq. (8).

⁵ Schurr, F. A. (2007). The relevance of the European consumer protection law for the development of the european contract law. *Victoria U. Wellington L. Rev.*, 38, 131.Fq. (141).

⁶ LMK, neni (1).

marrëdhënies së tyre në mënyrë të pavarur. Ndryshe nga kontrata e tjera të përgjithshme në të cilat normat mbizotëruese janë ato dispozitive (*ius dispositivum*)⁷, ku palët të cilat marrin pjesë janë të lira të përcaktojnë përmbajtjen e marrëdhënies së tyre në mënyrën që u përshtatet interesave të tyre.⁸

Në rastin e kontratave të përgjithshme në momentin e lidhjes së kontratës kur palët janë marrë vesh për kushtet thelbësore të kontratës, palët janë të lidhura në kontratë dhe nuk mund të heqin dorë në mënyrë të njëanshme pa marrë më parë pëlqimin e palës tjetër, dhe pa pësuar penaltet. Në rastin e disa prej kontratave të konsumatorit, siç janë kontrata në distancë, kontratat e lidhura jashtë objektit tregtar⁹, kontratat për shërbimet financiare në distancë¹⁰, kontratat në distancë për sigurimet jetësore dhe pensionet plotësuese individuale¹¹, kontrata e kredisë konsumatore¹², konsumatorit i lind e drejta të tërhiqet nga kontrata brenda një afati të caktuar ligjor pa dhënë arsye për këtë gjë dhe pa pasoja juridike. Kjo është një e drejtë opsionale e konsumatorit e garantuar si nga legjislacioni i brendshëm kosovar dhe po ashtu ai evropian. Një e drejtë e tillë nuk ekziston juridikisht në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, edhe pse në praktik tregtar të ndryshëm jua ofrojnë këtë mundësi konsumatorëve.¹³ Kjo e drejtë i garantohet konsumatorit jo vetëm kur ai ka pësuar një dëm të mundshëm por edhe kur ndryshon mendim apo thjeshtë i është ofruar një ofertë më tërheqëse.¹⁴ Mund të themi se garantimi i kësaj të drejte është një mjet i cili i garanton konsumatorit mbrojtje nga kontratat joefikase, të lidhur për shkak të irracionalitetit të tij ose të metave të vullnetit. Kontrata do të konsiderohet jo efikase nëse çmimi, kostot ose e gjithë oferta në përgjithësi nuk mbrojnë interesat më të larta të konsumatorit.¹⁵

Ndryshe nga kontratat e tjera të përgjithshme civile në të cilat qytetarët mund t'i drejtohen gjykatës për mbrojtjen e të drejtave të tyre subjektive, konsumatori në rastin kur shkelen dispozitat për të cilat palët janë marrë vesh në kontratën ka në dispozicion një gamë të gjerë mundësish se ku mund të kërkojë mbrojtje. Si fillim ai mundet me anë të një kërkesë t'i drejtohet tregtarit, i cili është i detyruar t'i përgjigjet konsumatorit pa vonesë brenda (15) ditësh nga dita e

⁷ Jashari, A. (2016). E Drejta Afariste (kontraktore), Tetovë, fq. (34).

⁸ Gjithsesi edhe në këto kontrata kjo liri nuk është e pafundme, pasi do të kemi kufizimi të cilat vendosen nga parimet kushtetuese, doket afariste, morali i shoqërisë, etje.

⁹ LMK, neni (42) i cili u mundëson palëve të heqin dorë nga kontrata brenda afatit 14 ditor.

¹⁰ LMK, neni (65).

¹¹ LMK, neni (65), periudha për heqjen dorë është tridhjetë (30) ditë kalendarike.

¹² LMK, neni 95, parashikon se konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa dhënë asnjë arsye, brenda një periudhe prej katërmëdhjetë (14) ditëve kalendarike.

¹³ Ben-Shahar, O., & Posner, E. A. (2011). The right to withdraw in contract law. *The Journal of Legal Studies*, 40(1), Fq. (116), kjo e drejtë e garantuar nga legjislacioni Evropian nuk ekziston në Ligjin e Zakonshëm të Kontratave dhe as në Kodin Uniform Tregtar në Shtetet e Bashkuara.

¹⁴ Eidenmüller, H. (2010). Why withdrawal rights?. *Në dispozicion në SSRN 1660535*. Fq.(5).

¹⁵ Po aty, fq. (6).

pranimit të ankesës.¹⁶ Karakteristike vetëm për kontratën e konsumatorit është mbrojtja në rrugë administrative, me anë të ankesave të paraqitura në organin administrativ kompetent¹⁷, po ashtu karakteristikë është edhe mbrojtja kolektive e konsumatorit¹⁸, etje, për të cilat do të flasim më gjerë në kapitullin e (7).

Për t'u përmendur si dallim midis mënyrës së rregullimit ligjore të kontratave të përgjithshme civile dhe kontratës së konsumatorit është edhe fakti që kontratat e përgjithshme janë të hartuara në mënyrë lakonike, dhe të shkurtër, ndërsa legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit është i detajuar, ku përfshihen shumë dispozita në lidhje me të drejtat dhe detyrimet e palëve në mënyrë të veçantë parashihen dispozita që përcaktojnë detyrimet e tregtarit.¹⁹ Po ashtu mund të themi se mbrojtja e konsumatorit ka karakter multidisiplinare ku përfshihen disa fusha të jetës sonë, duke u rregulluar në këtë mënyrë nga shumë ligje dhe akte të tjera nënligjore.

Nëse në rastin e kontratave të tjera tradicionale legjislacioni i tyre është në përgjithësi konstant dhe nuk ndryshon shpesh, legjislacioni që rregullon kontratën e konsumatorit i nënshtrohet ndryshimeve të vazhdueshme në përputhje me zhvillimin ekonomik dhe social të një vendi.

2. MËNYRAT E LIDHJES SË KONTRATËS

Parimi bazë që e karakterizon të drejtën civile në përgjithësi, por edhe të drejtën kontraktore, është parimi i jo-formalitetit, kjo do të thotë se palët mund ta shprehin vullnetin e tyre të jashtëm si ata dëshirojnë, pa u diktuar ndaj ndonjë formë të veçantë.²⁰ Ashtu siç edhe në kontrata të tjera civile edhe në kontratat e konsumatorit, nga ky rregull i përgjithshëm ka përjashtime ku vet ligji kërkon që kontrata të lidhet në një formë të caktuar. Parashikimi ligjor i formës së lidhjes së kontratës përfaqëson në vetvete një mundësi për garantimin e të drejtave të konsumatorëve.

¹⁶ LMK, neni (115) ku i mundësohet konsumatorit të parashtojë ankesë në rastin e mos-konformitetit të produktit, në lidhje me çështjet e garantuara për shkak të blerjeve si dhe për arsye të tjera të ngjashme.

¹⁷ LMK, neni (117) parashikon mundësinë që konsumatori përpara se t'i drejtohet gjykatës mund t'i mbrojë të drejtat e tij në mënyrë administrative.

¹⁸ LMK, neni (118) parashikon se organizatat e konsumatorëve, odat dhe asociacionet ekonomike, autoritetet rregullative dhe individë në emër të interesit kolektiv mund t'i drejtohen gjykatës në rastin kur evidentohet që një tregtar shkel të drejtat kolektive të konsumatorëve.

¹⁹ Deutch, S. (2013), Consumer contracts law as a special branch of contract law, *Touro Law Review*: Vol. 29: Nr. 3 (12), fq (699).

²⁰ Ligji Nr. 04/L-077, Për marrëdhëniet e detyrimeve në Kosovës (2012), neni (51) i cili përcakton parimin e jo-formalitetit të kontratës, ku sipas tij lidhja e kontratës nuk i nënshtrohet asnjë forme, përveç nëse me ligj është caktuar ndryshe.

Mënyrat me anë të së cilës të dyja palët mund ta manifestojnë vullnetin e tyre në kontratën e konsumatorit janë të ndryshme dhe varet rast pas rasti. Kështu kontratat e konsumatorit mund të lidhen me gojë, në formë të shkruar, në formë standarde dhe në formë elektronike. Pjesa më e madhe e kontratave të konsumatori janë të lidhura me gojë midis tregtarit dhe konsumatorit. Këtu futen kontratat që kanë të bëjnë me blerjen e mallrave të konsumit të përditshëm për të cilat ne jemi rendomë çdo ditë konsumator. Këto transaksione realizohen në prezencën e konsumatorit dhe tregtarit ose ofruesit të shërbimeve dhe kontrata përmbushet aty për aty.

Shpesh forma e shkruar në kontratat në përgjithësi por edhe tek kontrata e konsumatorit në mënyrë të veçantë realizohet për efekt provueshmërie (*ad probationem*)²¹, pra për të vërtetuar në mënyrë me të lehtë ekzistimin e kontratës në rastin kur kemi ndonjë mosmarrëveshje midis palëve. Kështu mund të themi se paraqet një mjet efektiv për të mbrojtur konsumatorin si pala me e dobët në kontratë. Gjithsesi pavarësisht kësaj në disa raste specifike ligji kërkon që kontrata të lidhet në formë të shkruar, duke parashikuar kështu një mënyrë efikase për ta kontrolluar tregtarin. Vet LMK-ja sanksionon në mënyrë eksplicite se kontrata mbi produktet e pushimeve afatgjate duhet të bëhet në formë të shkruar në letër ose në një medium tjetër të qëndrueshëm²², gjithashtu te kontratat jashtë objektit afarist dhe kontratat në distancë edhe pse në mënyrë të drejtpërdrejt nuk parashihet që kontrata të lidhet në formë të shkruar nga analiza e dispozitave kuptohet se kemi të bëjmë me kontratë me shkrim.²³ Gjithashtu në rastin kur kemi të bëjmë me shërbimet publike, si për shembull kontrata për furnizimin me energji elektrike²⁴, dhe kontrata për furnizimin me ujë²⁵, parashikohet forma e shkruar e sanksionuar nga ligjet përkatëse. Kredia konsumatore sipas LMK-së duhet të realizohet me shkrim ose me anë të ndonjë mediumi të qëndrueshëm, ku të gjitha palët kanë të drejtë të marrin një kopje të kësaj marrëveshje.²⁶

Forma elektronike – kontratat e lidhura në mënyrë elektronike po shtohen çdo ditë e më shumë, madje mund të themi se transaksionet elektronike po bëhen tani një realitet që prek çdo qytetarë. Kontratat elektronike (kontratat që nuk janë të bazuara në letër, por relativisht në formë elektronike) lindin nga nevoja për shpejtësi, lehtësi dhe efikasitet. Ligji për shërbimet e shoqërisë informatike sanksionon se blerjet në mënyrë elektronike janë juridikisht të barabarta me blerjet

²¹ Dauti. N. (2016), E drejta e Detyrimeve (botim i plotësuar dhe përmirësuar), Prishtinë, fq. (67).

²² LMK, neni 107).

²³ LKM, neni 40(2) parashikon se: “tregtari duhet t’i ofroj konsumatorit një kopje të kontratës së nënshkruar në letër apo përmes ndonjë mjeti tjetër të qëndrueshëm komunikimi”.

²⁴ Ligji Nr. 05/L – 085, Për Energjinë elektrike (2016), neni 46(1), në të cilin parashihet se kontrata midis furnizuesit dhe tregtarit duhet të bëhet në formë të shkruar dhe të jetë e nënshkruar.

²⁵ Ligji Nr. 05/L -042, Për rregullimin e shërbimeve të ujit (2016), neni (24).

²⁶ LKM, neni 91(1).

tradicionale të paraqitura në format të letrës.²⁷ Vet ky ligj e bën përcaktimin se çfarë do të kuptojmë me kontratë elektronike duke sanksionuar se kontrata elektronike është kontrata e bërë tërësisht ose pjesërisht me komunikim elektronik apo në formë elektronike²⁸.

Kontratat elektronike përmbajnë të njëjtat elementë të cilat i përmbajnë edhe kontratat konvencionale, me anë të këtyre kontratave bëhet identifikimi i qartë i palëve kontraktuese, përcaktohet në mënyrë të detajuar lënda e kontratës, përmbajtja e të drejtave dhe detyrimeve të palëve, përcaktohen elementet si periudha kohore e vlefshmërisë së kontratës dhe në fund nënshkrimi i palëve i shoqëruar me një datë që tregon fillimin e vlefshmërisë së kontratës. Pasi nga ky moment njësoj si në kontratat tradicionale askush nuk mund të jetë në gjendje të ndryshojë përmbajtjen e saj²⁹. Gjithsesi këto kontrata kanë dallime esenciale nga kontratat e zakonshme pasi në radhë të parë nuk kërkojnë ekzistencën fizike të të palëve. Kjo bën që palët të mos kenë mundësi të negociojnë për kushtet e kontratës. Konsumatorët në këto kontrata janë të detyruar ta pranojnë ofertën ose jo, pra kemi të bëjmë me kontrata “*take-it-or-leave-it*”. Gjithashtu në këto kontratë nuk ekziston një letër fizike që përfaqëson konkludimin e saj, por në përgjithësi kjo gjë arrihet vetëm duke klikuar në një buton në kompjuter ose telefon.³⁰

Kontratat elektronike mund të shfaqen në forma të ndryshme. Më të zakonshmet janë marrëveshjet “*click-wrap*” dhe marrëveshjet “*browse-wrap*”³¹. Marrëveshjet “*click-wrap*” lidhen me anë të klikimit në një kutie. Kjo formë e sugjeron përdoruesin të klikojë në një buton nëse ai pajtohet me kushtet e kontrata. Ky buton mund të shkruaj “Pajtohem” ose “I agree”.³² Në anën tjetër, marrëveshjet në “*browse-wrap*” parashohin mundësin e gjetjes së një butoni ose një lidhje (link) në faqen e internetit për t’i drejtuar përdoruesit në kushtet e kontratë, vendndodhja e saj e fshehur dhe e papërshtatshme mund të bëjë kushtet e kontratës të palexueshme për konsumatorin.³³

Kontratat standarde - Duke kuptuar dinamikën aktuale të zhvillimit dhe zgjerimit të tregut, ku pjesa me e madhe e tregtarëve kanë numër tepër të madh blerësish, duke marrë parasysh

²⁷ Ligji Nr. 04/L-094, Për shërbimet e shoqërisë informatike të Kosovës (2012), Neni (1).

²⁸ Po aty, neni (2) pika (1.10), Gjithashtu ky ligj e jep edhe definicionin se çfarë do të kuptojmë me shërbimin me anë të mjeteve elektronike, duke “sanksionuar se është shërbimi i dërguar fillimisht dhe pranuar në destinacionin e vet nëpërmjet pajisjes elektronike për përpunim (duke përfshirë kompresimin digjital) dhe ruajtja e të dhënave, dhe tërë transmetimi, bartja dhe pranimi me mjete me tela, me radio, me mjete optike ose me mjete të tjera elektromagnetike”.

²⁹ Gisler, M., Stanoevska-Slabeva, K., & Greunz, M. (2000, June). Legal Aspects of Electronic Contracts. In *ISDO*, fq (6).

³⁰ Gatt, A. (2002). Electronic Commerce—Click-Wrap Agreements: The Enforceability of Click-Wrap Agreements. *Computer Law & Security Review*, 18(6), Fq. (405).

³¹ Shiko më shumë: Pistorius, T. (2004). Click-wrap and web-wrap agreements. *S. Afr. Mercantile LJ*, 16, fq. (568).

³² Kamantauskas, P. (2015). Formation of click-wrap and browse-wrap contracts. *Teises Apzvalga L. Rev.*, 12. Fq. (52).

³³ Rambarran, I., & Hunt, R. (2007). Are browse-wrap agreements all they are wrapped up to be. *Tul. J. Tech. & Intell. Prop.*, 9, Fq. (176).

nevojën për shpejtësi dhe efikasitet shpesh është e pamundur për të negociuar në mënyrë të zakonshme me çdo individ³⁴. Në këtë kontekst, shpejtësia e transaksioneve është më thelbësore për ta bërë tregun më efikas. Prandaj, palët me pozitë dominuese në treg me objektiv të synuar për fitimi në mënyrë të njëanshme bëjnë përpilimin e kontratave, duke diktuar kështu të gjitha kushtet e kontratës.

Kontratat standarde përfaqësojnë ato kontrata të cilat janë përpiluar në mënyrë të pavarur nga tregtari, dhe ku konsumatori nuk ka mundur dot të ndikoj në përmbajtjen e kontratës. Ekzistojnë disa karakteristikat të këtyre kontratave³⁵, ku mund të përmendim:

a. Pabarazia e palëve

Në kontratat standarde ekziston një pabarazi e dukshme mes të dy palëve, dhe kjo shprehet në aspektin e mungesës së informacionit. Kështu ndodh shpesh që kontratat standarde të përpilohen nga një palë me e specializuar (avokat, ekonomist), me një gjuhë profesionale që në pjesën më të madhe të rasteve është e padeshifrueshme për konsumatorin. Shpesh herë tekstet janë të gjata, vështirë për t'u kuptuar, sa mund të thuhet se ndodhë rëndom që konsumatori mos ta lexojë fare kontratën që është duke nënshkruar.³⁶

b. Pamundësia për negociim midis të dyja palëve

Në kontratat standarde, ndryshe nga forma e tjera konvencionale të negocimit, nuk jepet mundësia që palët të negociojnë me njëra-tjetrën në lidhje me kushtet e kontratës, kjo për faktin se këto kontrata janë të përpiluara më herët nga pala me e fortë ekonomikisht dhe profesionalisht.

c. Kufizimi i lirisë së zgjedhjes

Në këto kontrata konsumatorët e kanë të kufizuar të drejtën e zgjedhjes, ata janë të detyruar të sillen sipas parimit “merre ose lëre”³⁷. Dhe ndonjëherë duke pasur parasysh faktin që disa mallra apo shërbim qarkullojnë në treg nga shoqëritë tregtare monopoliste, mund të kuptohet se konsumatorët janë të destinuar të marrin një lloj të caktuar malli apo shërbimi pa pasur një alternativë tjetër. Një shembull tipik në Kosovë i kufizimit të lirisë së zgjedhjes mund ta shikojmë

³⁴ Johnston, J. S. (2005). The Return of Bargain: An Economic Theory of How Standard-Form Contracts Enable Cooperative Negotiation Between Businesses and Consumers. *Mich. L. Rev.*, 104, 857. Fq. (859).

³⁵ Aziz, A. A., Yusoff, S. S. A., Suhor, S., Ismail, R., Talib, K. A., & Razman, K. M. R. (2012). Standard Form contracts in consumer transactions: A comparative study of selected Asian countries. *Journal Undang-Undang Universiti Kebangsaan Malaysia*, 15(1), fq. (24-30).

³⁶ Bakos, Y., Marotta-Wurgler, F., & Trossen, D. R. (2014). Does anyone read the fine print? Consumer attention to standard-form contracts. *The Journal of Legal Studies*, 43(1), 1-35, fq (2).

³⁷ Aziz, A. A., Yusoff, S. S. A., Suhor, S., Ismail, R., Talib, K. A., & Razman, K. M. R. (2012). Standard Form contracts in consumer transactions: A comparative study of selected Asian countries. *Journal Undang-Undang Universiti Kebangsaan Malaysia*, 15(1), fq. (25-26).

në rastin e homologimit të automjeteve, ku sipas një udhëzimi administrativ ky kontroll teknik do të bëhet vetëm nga institucioni i autorizuar në rastin e homologimit të parë.³⁸

3. SUBJEKTET E KONTRATËS SË KONSUMATORIT

Si çdo kontratë tjetër, edhe kontrata e konsumatorit i ka subjektet e saj të cilët e karakterizojnë këtë kontratë. Si fillim do të shpjegojmë definicionin në lidhje me konsumatorin³⁹, si subjekti për të cilën LMK-ja paraqet rendësi të veçantë.

3.1 KONSUMATORI

Konsumatori është njëra nga palët kryesore në kontratën e konsumatorit, ku ai shpesh në praktikë do të zëvendësohet me termin blerës. Por fjala konsumator nuk do të përdoret vetëm në kuptimin juridik por edhe atë ekonomik dhe sociologjik.⁴⁰ Në aspektin ligjor përkufizimi i saktë se çfarë përfshihet brenda termit “konsumator” është thelbësor për të përcaktuar rrethin e personave që kanë të drejtën e mbrojtjes përkundrejt tregtarëve.⁴¹

Ligji për mbrojtjen e konsumatorit e jep përkufizimin se çfarë do të quajmë me konsumator.⁴² **Konsumator:** *çdo person fizik i cili blen dhe përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të veta, që nuk ka të bëjë me veprimtari tregtare, biznesor, zejtare apo profesionale.*

Të njëjtin përkufizim me ligjin aktual bën edhe ligji i mëparshëm për mbrojtjen e konsumatorit, Ligji nr 04/L-121⁴³, i cili nuk përmend veprimtarinë biznesore, zejtare apo profesionale, por mjaftohet me termin përgjithësues të veprimtarisë tregtare, ndërsa ligji aktual është në përputhje me Direktivën 2011/83/EU.⁴⁴

³⁸ Udhëzim administrativ nr. 2008/08, Për homologimin e automjeteve (2018), Neni 8(6).

³⁹ Në këtë pjesë të punimit do të flitet për konsumatorin sipas legjislacionit të Kosovës, në pikën 1.6 do të flasim për konsumatorin Evropian.

⁴⁰ Firat, A., Kutucuoglu, K. Y., Saltik, I. A., & Tuncel, O. (2013). Consumption, consumer culture and consumer society. *Journal of Community Positive Practices*, (1), fq. (183).

⁴¹ Kingisepp, M., & Varv, A. (2011). The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive-a Significant Change of Paradigm. *Juridica Int'l*, 18, fq. (44).

⁴² LMK, neni 3(1).

⁴³ Ligji nr. 04/L-121, Për mbrojtjen e konsumatorit (2012), neni 3(1).

⁴⁴ Direktiva 2011/83/EU, neni 2(1).

Siç kuptohet edhe nga fryma e ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, dhe po ashtu e ligjeve të tjera që mbrojnë interesat e konsumatorëve, ai konsiderohet si pala më e dobët në transaksion, si pala që kërkon një mbrojtje ekstra, dhe ky është në fund të fundit qëllimi i këtij kuadri ligjor. Ligjërisht prezumohet se ekziston një çekuilibër i cili do të mund të krijonte përparësi të padrejta në favor të tregtarit.⁴⁵ Në këtë kontekst konsumatori do të shihet si pala me e dobët duke marrë parasysh faktorët ekonomik, arsimor, mungesën e informacionit, eksperiencën, moshën, etje.

Duke parë definicionin që ligji i bën konsumatorit, mund të konkludojmë se kemi të bëjmë me një person fizik, pra ligji në mënyrë eksplicite ka parashikuar se mbrojtje nga ky ligj kanë vetëm personat fizik. Në rastin kur një person juridik blen mallra dhe merr shërbime të ndryshme ai nuk mund të mbrohet me anë të dispozitave të këtij ligji, por me ligjet e tjerë të së drejtës private.

Lind pyetja, çfarë do të ndodh me personat juridik që blejnë mallra dhe marrin shërbime për plotësimin e nevojave vetjake të cilat nuk kanë të bëjnë me qëllim tregtimi apo ndonjë lloj përfitimi të mundshëm? Në praktikë shihet si racionale fakti se disa persona juridikë, të tillë si shoqatat, për shkak të mungesës së fuqisë së negocimit, fuqisë ekonomike dhe përvojës, duhet të gëzojnë të njëjtën mbrojtje si në rastin e konsumatorit. Kjo ka influencuar disa shtete në Evropë që në përkufizimin e konsumatorit të përfshihet edhe personi juridik, nëse ata janë blerës mallrash ose shërbimesh për përdorim vetjak (p.sh. Austri, Çeke Republika), ose të cilët veprojnë si përdorues përfundimtar (p.sh. Greqia, Spanjë).⁴⁶

Karakteristika tjetër që e përkufizon konsumatorin është fakti që ai blen mallra dhe shërbime për qëllime vetjake, që kanë të bëjnë me plotësimin e nevojave të tij personale dhe familjare dhe nuk lidhen me qëllime tregtare, biznesore, zejtare apo profesionale. Pra edhe pse një person është fizik në rastin kur ai blen mallra dhe merr shërbime të cilat e ndihmojnë në biznesin e tij, ose p.sh. kanë qëllim përfundimtar jo konsumin e tyre por qëllime të tjera përfutuese, ky person fizik nuk do të gëzojë mbrojtje nga ky ligj.

Gjithashtu është me rëndësi të theksojmë se ligji mbron konsumatorin si pala me e dobët në kontratë vetëm kur kemi të bëjmë me transaksione ku në njërin anë qëndron konsumatori dhe në anën tjetër tregtari. Në transaksionet të cilat krijohen nga ndërveprimi midis dy konsumatorëve

⁴⁵ Fenwick, M., & Wrba, S. (2016). *Legal Certainty in a Contemporary Context*. Springer, Singapore. Fq. (73).

⁴⁶ The notion of 'consumer' in EU law, Dokument i Parlamentit Evropian. Në adresën elektronike:

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM_BRI\(2013\)130477_REV1_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM_BRI(2013)130477_REV1_EN.pdf) (marrë më 16.01.2020).

nuk kemi zbatimin e dispozitave të këtij ligji, pasi në këtë rast palët do të konsiderohen të barabarta dhe do të zbatohet ligji për marrëdhëniet e detyrimeve.

Në rastin e disa ligjeve të tjera të cilët po ashtu e bëjnë mbrojtjen e konsumatorit, si në rastin e Ligjit për Energjinë Elektrike, jepen disa kategorizime të ndryshme në lidhje me termin konsumator. Në këtë ligj konsumatori është blerës me shumicë ose konsumator fundor i energjisë elektrike.⁴⁷ Në përkufizimin që ky ligj i bën konsumatorit me shumicë përfshijnë edhe personin fizik edhe personin juridik i cili blenë energji elektrike me qëllim të rishitjes.⁴⁸ Ky përkufizim është i ndryshëm nga ai që bën LMK-ja, duke u garantuar kështu mbrojtje të zgjeruar edhe personave juridik, po ashtu edhe tregtarëve me shumicë, kjo gjë del më në pah në nenin (7) të ligjit ku parashihet se një nga detyrat e prodhuesve të energjisë elektrike është t’iu ofrojë kapacitetin e tyre në mënyrë transparente, jo-diskriminuese dhe të bazuar në treg të gjithë konsumatorëve në tregje me shumicë dhe pakicë duke përfshirë edhe atyre me obligime të shërbimit publik. Pro ky ligj nuk e kufizon konceptin e konsumatorit vetëm në personin fizik.⁴⁹

3.2 TREGTARI

LMK-ja e përcakton se çdo të kuptojmë më termin e tregtarit. Duke analizuar definicionin e nenit 3(1.2) të ligjit mund të konkludojmë se për përcaktimin e tregtarit si subjekt në kontratën e konsumatorit, do të merren parasysh këto elementë:

1. Personi fizik ose juridik;
2. Ushtron veprimtari afariste, tregtare, zejtare ose profesioniste
3. Vepron në emër ose llogari të tregtarit

Nga ky përkufizim i tregtarit mund të kuptojmë se tregtar mund të jetë si personi fizik ashtu edhe juridik, i cili hedh në treg mallra dhe shërbime dhe ka për qëllim maksimizimin e fitimit. E

⁴⁷ Ligji Nr. 05/L – 085, Për Energjinë elektrike (2016), neni (3), pika (1.25).

⁴⁸ Po aty, neni (3), pika (1.34), i cili parasheh se “konsumator me shumicë është personi fizik ose juridik që blenë energji elektrike me qëllim të rishitjes brenda apo jashtë sistemit në të cilin është themeluar”.

⁴⁹ Gjithashtu ky ligj e bën ndarjen e konsumatorëve në disa lloje siç janë:

“ Konsumator fundor - konsumatorin e energjisë elektrike që blenë energjinë elektrike për përdorimin vetanak; Konsumator familjar - konsumator i energjisë elektrike që blen energji elektrike për konsum vetanak për ekonominë e vet familjare, duke mos përfshirë veprimtaritë komerciale apo profesionale. Për objektet që shërbejnë për qëllime fetare aplikohen tarifat e konsumatorëve familjar;

Konsumator jo-familjar - person fizik a juridik që blen energji elektrike të cilën nuk e shfrytëzon për nevoja të veta familjare, e ku përfshihen edhe prodhuesit dhe blerësit me shumicë;

Konsumator në nevojë - është një konsumator familjar, i cili, për shkak të gjendjes sociale, gëzon disa të drejta të veçanta lidhur me furnizimin me energji elektrike, të siguruar në raste përjashtimore, sipas përcaktimeve të këtij ligji.”

Edhe Ligji nr. 30/L-016, Për ushqimin (2009), në nenin 4(4) parashikon se “Konsumatori”, është personi fizik i cili e përdor dhe e konsumon ushqimin për nevojat e veta personale dhe nuk e shfrytëzon atë për asnjë fazë të afarizmit me ushqim.

Ndërsa Ligji Nr. 04/L-094, Për shërbimet e shoqërisë informatike (2012), në nenin 2(1.9) e përkufizon Konsumatorin si shfrytëzuesi i regjistruar dhe ose atë që ka nënshkruar ndonjë marrëdhënie të caktuar me ofruesin e shërbimeve.

parë në këtë këndvështrim tregtari është pala e cila është më e fortë si ekonomikisht, po ashtu edhe në lidhje me informacionin kontraktual. Duke shtjelluar edhe me tej përkufizimin e tregtarit sipas LMK-së do të barazohet me tregtarin edhe personi fizik ose juridik i cili vepron në emër edhe për llogari të tregtarit.

Në Bashkimin Evropian (BE) në direktiva të ndryshme të cilët përfshijnë mbrojtjen e konsumatorit, mund të vërejmë se si nocioni mbi konsumatorin, ashtu edhe ai në lidhje me tregtarin, ndryshon dhe është i lakueshëm, duke konkluduar se nuk ka unifikim të kuadrit ligjor.

Kështu sipas Direktivës 85/577/EEC, "Tregtar" do të thotë një person fizik ose juridik i cili, për transaksionin në fjalë, vepron në cilësinë e tij tregtare ose profesionale, dhe kushdo që vepron në emër ose për llogari të një tregtari.⁵⁰

Direktiva 90/314/EEC, në vend të termit tregtar do të përdori termin organizues, ku sipas saj: "Organizator" do të thotë personi i cili, përveç rastit, organizon paketat dhe i shet ose i ofron ato për shitje, qoftë drejtpërdrejt ose përmes një shitësi me pakicë.⁵¹ Po ashtu kjo direktivë jep edhe definicionin e "shitësit me pakicë" duke sanksionuar se kemi të bëjmë me personin që shet ose ofron për shitje paketën e bashkuar nga organizatori.⁵²

Direktiva 93/13/EEC në vend të termit tregtar do të përdor termin "shitës ose furnizues" dhe nënkupton çdo person fizik ose juridik i cili, vepron për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin ose profesionin e tij, qoftë në pronësi publike ose në pronësi private.⁵³

Direktiva 94/47/EC do të përdor termin shitës (vendor) dhe nënkupton çdo person fizik ose juridik i cili, duke vepruar në transaksione të mbuluara nga kjo Direktivë dhe në cilësinë e tij profesionale, krijon, transferon ose merr përsipër të transferojë të drejtën që është objekt i kontratës.⁵⁴

Direktiva 2000/31/EC, po ashtu nuk do të përdor termin tregtar por atë të "ofruesit të shërbimeve" dhe do të nënkuptonte çdo person fizik ose juridik që ofron një shërbim të shoqërisë së informacionit.⁵⁵

Në Direktivën 2008/48/EC në vend të fjalës tregtar do të përdoret termi kreditor i cili do të përfaqësojë një person fizik ose juridik që jep ose premtun të japë kredi gjatë tregtisë, biznesit ose profesionit të tij.⁵⁶

⁵⁰ Direktiva e Këshillit 85/577/EEC, neni (2).

⁵¹ Direktiva e Këshillit 90/314/EEC, neni 2(2).

⁵² Po aty, neni (3).

⁵³ Direktiva 93/13/EEC, neni 2(c).

⁵⁴ Direktiva 94/47/EC, neni (2).

⁵⁵ Direktiva 2000/31/EC, neni 2(b).

Po ashtu Direktiva 2011/83/EU do të përdor termin tregtar duke kuptuar çdo person fizik ose çdo person juridik, pavarësisht nëse është në pronësi private ose publike, i cili vepron, përfshirë edhe përmes ndonjë personi tjetër që vepron në emër të tij ose në llogari të tij, për qëllime që kanë të bëjnë me tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin e tij⁵⁷

Nga emërtimet e përdorura nga këto direktiva edhe pse duhet të theksojmë se disa prej tyre nuk janë më në fuqi, mund të shohim se janë vendosur emra të ndryshëm në vend të tregtarit si: organizuese, shitës ose furnizues, shitës (vendor), ofrues i shërbimeve dhe kreditor. Pra mund të themi se nuk ekziston një unifikim në legjislacionin e BE-së në lidhje me terminologjinë e aplikuar.

Duke analizuar këto direktiva mund të vërejmë disa ngjashmëri të termit “tregtar”. Në fillim duhet të theksojmë se nuk ka dyshim se tregtar në të gjitha këto dokumente mund të jetë si personi juridik ashtu edhe personi fizik. I njëjti rregull do të vlejë edhe në legjislacionin Kosovar, ku nga të gjitha ligjet që mbrojnë konsumatorin është pranuar se si tregtar mund të jetë si personi fizik dhe ai juridik.

Por jo çdo person fizik mund të konsiderohet tregtar, për këtë arsye është i rëndësishëm një element tjetër, e ka të bëjë me ekzistencën e qëllimit tregtar ose të fitimit (*animo lucri*).⁵⁸ Qëllimi i fitimit është elementë subjektivë që ka të bëjë me faktorë të brendshëm, dhe është vështirë i provueshëm nëse ekziston apo jo. Janë faktorët objektiv ata të cilët duhet të jenë determinues për të përcaktuar nëse një person vepron në aftësinë e tij tregtare apo jo. Jo të gjitha direktivat e BE-së e konsiderojnë qëllimin e fitimit si elementë përcaktues, nga ana tjetër vetëm disa Shtete Anëtare (SHA) në legjislacionin e tyre e kanë pranuar këtë si kusht për përcaktimin se kush do të konsiderohet tregtar. Edhe legjislacioni i Kosovës do të mbajë të njëjtin qëndrim pra qëllim i fitimit nuk do të përbëjë elementë përcaktues.

Jo vetëm tregtari është subjekt i kontratës së konsumatorit por edhe personi i cili vepron në emër edhe për llogari të tregtarit. Ky qëndrim është mbajtur në LMK dhe në disa prej Direktivave të BE-së. Kështu direktiva 2005/29/EC parashikon se tregtar do të konsiderohet edhe personi i cili vepron në emër dhe për llogari të një tregtari.⁵⁹ Të njëjtën parashikim bën edhe Direktiva 85/577/EEC.

⁵⁶ Direktiva 2008/48/EC, neni 3(b).

⁵⁷ Direktiva 2011/93/EU Mbi të drejtat e konsumatorit, neni 2(2).

⁵⁸ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese (2007), Fq. (691). Në adresën elektronike: https://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf (marrë më 20.10.2020).

⁵⁹ Direktiva 2005/29/EC, Në lidhje me praktikën e padrejta tregtare nga biznesi ndaj konsumatorit në tregun e brendshëm (2005), neni 2(b).

Është e rëndësishme të përcaktohet se cili subjekt mund të jetë tregtar pasi jo çdo person fizik mund të jetë tregtar, dhe siç përmendëm më sipër ligji nuk mbron kontratat të cilat lidhen ndërmjet konsumatorëve me njëri-tjetrin (C2C), ose tregtarëve ndërmjet njëri-tjetrit (B2B).

Përcaktimi se kush mund të konsiderohet tregtar u ngrit edhe në Gjykatën Evropiane të Drejtësisë (GJED) në çështjen C-105/17. Pyetja që u shtrua ishte nëse një person fizik që boton në një faqe interneti një numër reklamash që ofrojnë mallra të rinj dhe të dorës së dytë mund të klasifikohet si “tregtar”, brenda kuptimit të nenit 2(b) të Direktivës 2005/29 dhe nenit 2(2) të Direktivës 2011/83.⁶⁰ Në këtë rast gjykata theksoi që një subjekt të konsiderohet "tregtar", ky person fizik ose juridik duhet të veprojë për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin e tij ose në emër dhe për llogari të një tregtari.⁶¹ Pra që do të thotë se qëllimi është element i rëndësishëm për përcaktimin e tregtarit si subjekt i kontratës së konsumatorit. Po ashtu në këtë gjykim u theksua se klasifikimi i një subjekti “tregtar”, do të shikohet rast pas rasti⁶², duke verifikuar kështu nëse shitja në platformën online është kryer në mënyrë të organizuar, nëse kishte për qëllim të gjeneronte fitim, nëse shitësi kishte informacion teknik dhe ekspertizë në lidhje me produktet që ofroi për shitje, informacione të cilat konsumatorët jo domosdoshmërisht i kanë. Element për t’u analizuar ishte fakti nëse shitësi ishte vendosur në pozicion më të favorshëm sesa konsumatori, nëse shitësi kishte një status ligjor që i mundësonte atij të merrej me aktivitete tregtare dhe në çfarë mase shitja në internet ishte e lidhur me aktivitetin tregtar ose profesional të shitësit, nëse shitësi ishte subjekt i TVSH-së, nëse shitësi, duke vepruar në emër të një tregtari të caktuar ose në emër të tij ose përmes një personi tjetër që vepron në emrin të tij, ka marrë shpërblime ose një stimul. Duhet të shikohet nëse shitësi i bleu mallra të reja ose të dorës së dytë me qëllim për t’i rishitur ato, duke bërë kështu një aktivitet të rregullt, të shpeshtë dhe /ose të njëkohshëm në krahasim me veprimtarinë e tij të zakonshme tregtare. Duhet të shihet nëse mallrat për shitje ishin të të njëjtit lloj ose me të njëjtën vlerë, dhe në veçanti, nëse oferta ishte përqendruar në një numër të vogël mallrash.⁶³ Pra si përfundim mund të themi se fakti që një shitës ka për qëllim të gjenerojë fitim apo një person publikon në një platformë online një numër

⁶⁰ Çështja C-105/17, Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova (2018).

⁶¹ Po aty, paragrafi (36).

⁶² Po aty, paragrafi (37).

⁶³ Po aty, paragrafi (38), (39) Theksojmë se kriteret e mësipërm të këtij gjykimi nuk janë as shteruese dhe as ekskluzive, me rezultatin, që në parim, pajtueshmëria me një ose më shumë prej atyre kriterëve, në vetvete, nuk përcakton klasifikimin që do të përdoret në lidhje me një shitës në internet për përcaktimin e tij si “tregtarit”.

reklamash që ofrojnë mallra të reja dhe të dorës së dytë për shitje, nuk është i mjaftueshëm, në vetvete, për ta klasifikuar atë person si një “tregtar”.⁶⁴

Së fundi duhet të theksojmë se brenda termit të tregtarit duhet të përfshihen si personat juridik privat si ata juridik publik. Pasi nga një analizë e thjeshtë e definicionit të tregtarit thuhet se do të konsiderohet si i tillë “çdo person fizik ose juridik”, mjafton që të plotësojë kushtin që të ushtrojë veprimtari tregtare. Këtë qëndrim e ka mbajtur edhe GJED-ja në vendimet e saj. Kështu, në çështjen C-59/12 GJED theksoi se termi “tregtar” duke u bazuar në Direktivën 2005/29/EC mbi Praktikën e Padrejta Tregtare duhet të interpretohet në kuptim të gjerë, duke iu referuar çdo personi fizik ose juridik, i cili kryen një veprimtari fitimprurëse duke mos përjashtuar kështu as organet që ushtrojnë detyra me interes publik ose ato që rregullohen nga e drejta publike.⁶⁵

4. OBJEKTI I KONTRATËS SË KONSUMATORIT

Objekti i një kontrate në përgjithësi mund të jetë të jetë një dhënie, një veprim apo mosveprim dhe durim.⁶⁶ Por gjithashtu objekt mund të jetë edhe një e drejtë pronësore ose detyrimore.⁶⁷ Edhe kontratat e konsumatorit kanë objektin e tyre të veçantë, siç është shitja e mallrave dhe marrja e shërbimeve. Pra objekt i kontratave të konsumatorit mund të jetë një send, një mall apo produkt në rastin e kontratave të shitjes, mund të jetë një veprim i caktuar në rastin e shërbimeve të ndryshme p.sh. furnizimi me energji elektrike apo furnizimi me ujë, por mund të jetë edhe një e drejtë si në rastin e kontratave me kohë-zgjatje, ku konsumatori e fiton të drejtën për përdorimin e një strehimi për të kaluar natën.

Sipas ligjit për mbrojtjen e konsumatorit me shprehjen produkt përfshihet çdo mall apo shërbim duke përfshirë patundshmërinë, të drejtat edhe detyrimet.⁶⁸ Gjithsesi edhe pse ky nen përmend patundshmërinë, vet LMK-ja e përjashton mbulimin nga ky ligj i kontratave të cilat lidhen me krijimin, blerjen apo transferimin e pronës së paluajtshme ose të drejtave në pronën e paluajtshme.⁶⁹ Nga ana tjetër LMK-ja rregullon të drejtat në paluajtshmëri në rastin e kontratave

⁶⁴ Po aty, paragrafi (40).

⁶⁵ Çështja C-59/12, BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Ev (2013), paragrafi (32).

⁶⁶ LMD, neni 34

⁶⁷ Dauti. N. (2016), E Drejta e Detyrimeve, Prishtinë, fq. (57).

⁶⁸ LMK, neni 3(1.4).

⁶⁹ LMK, neni (37) paragrafi (2), pika (2.5).

të shfrytëzimit me afat të palajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit.⁷⁰

Ligji për sigurinë e përgjithshme të produkteve i vitit (2012), jep një përkufizim me të gjerë se çdo të kuptojmë me produkt, sipas këtij ligji në këtë definicion do të përfshihen edhe ofrimi i shërbimeve të cilat janë të destinuara për konsumatorin, po ashtu edhe ato që nuk janë të destinuara për konsumatorin, por mund të përdoren nga ai në mënyrë të arsyeshme. Me produkt ky ligj përcakton ato produkte të cilat janë hedhur në treg dhe janë të gatshme për përdorim, pavarësisht nëse kemi të bëjmë me një produkt të ri, të përdorur apo të përpunuar.⁷¹

5. PËRMBAJTJA E KONTRATËS

Me përmbajtje të kontratës do të kuptojmë të drejtat edhe detyrimet e palëve në një kontratë. Edhe kontrata e konsumatorit ka në përmbajtje të saj, të drejta dhe detyrime reciproke si për konsumatorin ashtu edhe për tregtarit.⁷² Por LMK-ja nuk i konsideron të dyja palët të barabarta, dhe ky kuadër ligjor e vendos theksin tek mbrojtja e të drejtave të konsumatorit. Pra qëllimi kryesor i ligjbërësit është vendosja e një ekuilibri të qëndrueshëm midis të dy palëve.

Për herë të parë të drejtat e konsumatorit, si të drejta themelore të njeriut u laboruan kur Presidenti i SHBA John F. Kennedy përshkroi në mesazhin e tij të veçantë të drejtat themelore të konsumatorit në Kongresin e Shteteve të Bashkuara, më 15 mars 1962.⁷³ Që nga ajo kohë të drejta e konsumatorëve janë zhvilluar dhe janë bërë prioritet i çdo vendi në botë.

Ligji aktual për mbrojtjen e konsumatorit i parasheh se kush janë të drejtat kryesore të konsumatorit të cilat garantojnë me anë të këtij ligji, të cilat do t'i shtjellojmë më poshtë.⁷⁴

E drejta për jetë dhe shëndet - E drejta për jetë është një nga të drejtat themelore të njeriut, dhe një nga obligimet kryesore të çdo legjislacioni për mbrojtje në çdo aspekt të mundshëm. Në aspektin e mbrojtjes së jetës dhe shëndetit të konsumatorëve kuptojmë hedhjen

⁷⁰ LMK, neni (103), edhe pse në këto kontrata përdoret termi i rishitjes dhe shkëmbimit, vet ky nen në paragrafin (4) të tij parasheh se Shfrytëzimi me afat i palajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve nuk duhet të tregtohet apo shitet si një investim.

⁷¹ Ligji nr. 04/L-078, Për sigurinë e përgjithshme të produkteve (2012), neni 3(1.3), “sipas këtij neni nuk do të quhen produkte ato produkte të cilat furnizohen si antika ose për riparim apo për përpunimin para se të përdoren, me kusht që furnizuesi e informon qartë personin që e merr produktin në lidhje me këtë”.

⁷² Këto të drejta bazohen dhe marrin jetë nga parimet e vendosura në Asamblenë e Përgjithshme të Kombeve të Bashkuara në vitin 1985 (Rezoluta e Prillit 1985) dhe të ndryshuara në vitin 1999.

⁷³ Kingisepp, M. (2012). The constitutional approach to basic consumer rights. *Juridica Int'l*, 19, fq (49).

⁷⁴ LMK, neni (4).

në treg të atyre produkteve të cilat janë të sigurta dhe të kontrolluara, dhe nuk e rrezikojnë jetën apo shëndetin e konsumatorëve në asnjë mënyrë.⁷⁵

Ligji për sigurinë e përgjithshme të produkteve përcakton se produkt i sigurt është ai produkt i cili në kushte normale apo të arsyeshme të përdorimit nuk paraqet asnjë rrezik për shëndetin e jetën e konsumatorit.⁷⁶ Gjithashtu ky ligj sanksionon se në rastin kur kemi të bëjmë me produkte të rrezikshme të cilat kanosin rrezik serioz për konsumatori, do të bëhet intervenim i shpejtë nga organi kompetent shtetëror, edhe atëherë kur pasojat e këtij rreziku nuk janë të menjëhershme.⁷⁷ Pra nga përmbajtja e këtij ligji do të kuptojmë se mbrohen si produktet që kanë efekt të menjëhershëm negativë mbi shëndetin apo jetën e konsumatorit, dhe po ashtu edhe ato të cilat mund të ndikojnë me përdorimi afatgjatë të tyre.

Jeta dhe shëndeti i konsumatorit do të vihej në rrezik jo vetëm atëherë kur në treg të hidheshin produkte jo të sigurta por edhe në rastin kur kemi të bëjmë me produkte jo cilësore. Ligji Nr. 03/L-016, për ushqimin, ka si qëllim kryesor krijimin e një baze ligjore për mbrojtjen e shëndetit dhe përcaktimin e cilësisë dhe sigurisë së ushqimeve. Ky ligj parasheh se mbron në tërësi interesat e konsumatorëve duke hedhur në treg vetëm ushqime të sigurt. Me ushqime të sigurt do të kuptojmë ushqimin i cili nuk ka ndikim të dëmshëm në shëndetin e njerëzve, dhe i shërben destinacionit për të cilën është prodhuar. Po ashtu ligji parashikon se ushqimi nuk guxon të plasohet në treg nëse është jo i sigurt, duke konsideruar kështu se kemi të bëjmë me ushqim jo të sigurt në ato raste kur ai është i dëmshëm për shëndetin e njerëzve ose është i papërshtatshëm për konsum, duke futur këtu përbërjet e dëmshme si parazitët, bakteret e dëmshme, aditivët e palejuar, modifikimet gjenetike (OMGJ)⁷⁸, pesticidet e ndryshme dhe çdo substancë që mund të rrezikoj shëndetin e konsumatorit.⁷⁹ Duke e analizuar këtë ligj mund të konstatojmë se

⁷⁵ Ligji nr. 06/L-041, Për kërkesat teknike për produkte dhe vlerësim të konformitetit (2018), parashikon qartë se në treg do të hidhen vetëm ato produkte të cilat i plotësojnë kushtet teknike me qëllim të mbrojtjes së interesave publike.

⁷⁶ Ligji nr. 04/L-078, neni 3(1.4) sanksionon se “produkt i sigurt është çdo produkt i cili, në kushtet normale apo arsyeshme të parashikueshme të përdorimit, duke përfshirë kohëzgjatjen, sipas rastit vendosjen në përdorim, kërkesat për instalim dhe mirëmbajtje, nuk paraqet asnjë rrezik ose vetëm rreziqet minimale në përputhje me përdorimin e produktit e që konsiderohen të pranueshme dhe konsistente me nivelin e lartë të mbrojtjes për sigurinë dhe shëndetin e njerëzve.

⁷⁷ Ligji nr. 04/L-078, neni 3(1.6).

⁷⁸ Janë organizma - bimët, shtazët, mikroorganizmat dhe pjesët e tyre, të krijuara përmes inxhinjeringut gjenetik, respektivisht modifikimeve gjenetike, siç definohet me Direktivën e BE-së Nr. 2001/18.

⁷⁹ Ligji Nr. 03/L-016, neni (11), “Ushqim i dëmshëm jo i sigurt për njerëz konsiderohet nëse:

1- përmban mikroorganizma ose parazitë të rrezikshëm për shëndetin e njerëzve mbi kufirin e lejuar;

2- përmban toksine të bakterieve, mykotoksine, ose substanca tjera toksike mbi kufirin e lejuar;

3- përmban mbetje të pesticideve, barnave veterinare, metale të rënda, dhe materie tjera të dëmshme për shëndetin e njerëzve mbi kufirin e lejuar;

4- përmban aditiv ushqimor të cilët nuk lejohen të përdoren në një lloj të ushqimit ose përbërja e aditivëve të përdorur në ushqim është mbi sasinë e lejuara;

5- përmban radionukleide mbi kufirin e lejuar ose është i rrezatuar mbi kufirin lejuar;

6- ambalazhi përmban mikroorganizma dhe materie tjera të cilat mund të ndikojnë në rritjen e materieve të dëmshme për shëndetin e njerëzve;

7- ka prejardhje nga shtazët e ngordhura ose nga shtazët të cilave për çfarëdo arsye nuk është e lejuar therja”.

konsumatori do të mbrohet jo vetëm nga hedhja në treg e ushqimeve të dëmshme por edhe kontrollimi i kushteve higjienike të cilat janë të përshtatshme. Sipas ligjit do të ndalohej ekspozimi i ushqimit në vende të hapura të ekspozuar në temperaturë të lartë.⁸⁰ Kushtet higjienike duhet të jenë në pajtim me parimet e sistemit të hazardit, që nënkupton masat dhe kushtet e nevojshme higjieno-sanitare të ushqimit për kontrollin e hazardit dhe sigurimin e përshtatshmërisë së tij për konsum të njerëzve në pajtim me destinimin e tij.⁸¹

Një rast i cili vuri në pikëpyetje sigurinë e konsumatorëve kosovarë dhe ngjalli tek ata dyshime në lidhje me mallrat që konsumojmë, kishte të bënte me mishin e prishur të importuar nga Belgjika nga kompania “Veviba”. Dogana e Kosovës arriti të ndalonte (20) tonë mish me afat skadence të kaluar, i cili ishte i destinuar për tregun Kosovar.⁸² Shumica e mishit të konfiskuar kishte qenë dymbëdhjetë vite i vjetër.⁸³ Ky edhe shume raste të tjera hedhin dritë mbi atë sesa të ekspozuar jemi ne si konsumator ndaj produkteve të cilat mund të dëmtojnë drejtpërdrejtë jetën dhe shëndetin.

Një vëmendje të veçantë kuadri ligjor për mbrojtjen e konsumatorit e vendos të konsumatorët vulnerabël, siç janë fëmijët të cilët janë tepër të ndikuar dhe lehtësisht të influencuar. Vet LMK-ja parashikon mbrojtje të veçantë për të miturit, përkatësisht në ndalimin e shitjes apo shërbimit të pijeve alkoolike dhe duhanit, të gjithë personave nën moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeçare, duke i detyruar tregtarët se në rastin kur kanë dyshime se një person është nën këtë moshë, të bëjnë në radhë të parë identifikimin e këtij konsumatori me një mjet të përshtatshëm (letërnjoftim, pasaportë, patentë shoferi), në mënyrë që të shërbejnë apo të shesin pije alkoolike ose duhan.⁸⁴ Nëse tregtari refuzon t’ju përmbahet këtyre rregullave në lidhje me shërbimin ose ofrimin e alkoolit dhe duhanit të personave nën moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeçare, atëherë ai do të dënohet me gjobë prej shumës 1.000 euro deri në 10.000.⁸⁵ Ky parashikim ligjor i LMK-së është një risi, pasi në ligjin e mëparshëm të vitit (2012) nuk parashikohej një mbrojtje e tillë.

Përveç asaj që përmendëm më sipër fëmijët janë shpesh të ekspozuar ndaj rrezikut nga lodrat të cilat ata i përdorin. Shpesh lodrat janë të pakontrolluara, dhe mund të përbëjnë rrezik si

⁸⁰ Ligji Nr. 03/L-016, neni 15(2).

⁸¹ Ligji Nr. 03/L-016 i vitit 2009, neni (4).

⁸² Sipas autoriteteve Belge, Agjencisë Federale për Sigurimin e Rrjetit Ushqimor të Belgjikës (FASFC) kishte gati dy vite që hetonte kompaninë “Veviba”, duke konstatuar se kjo kompani kishte hyrë disa herë në tregun Kosovar, duke hedhur në treg mish jo të siguruar.

⁸³ Në adresën elektronike: <http://zeri.info/ekonomia/190469/zbulohet-emri-i-kompanise-kosovare-qe-importoi-mishin-nga-belgjika/> (marrë më 30.01.2020).

⁸⁴ LMK, neni (15).

⁸⁵ LMK, neni (137).

për shëndetin ashtu edhe për jetën e fëmijëve. Për këtë arsye rregullorja e Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë (MTI) nr. 02/2017, për sigurinë e lodrave, përmban një numër të madh dispozitash, të cilat kanë si qëllim përcaktimin e rregullave për sigurinë e lodrave dhe hedhjen e tyre në tregun kosovar.⁸⁶ Kjo rregullore përcakton detyrimet e prodhuesve për hartimin e dokumentacionit të nevojshëm teknik në pajtim me konformitetin për një periudhë (10) vjeçare pasi lodra është hedhur në treg.⁸⁷ Prodhuesit duhet të marrin masat e nevojshme, në rastin kur një lodër nuk është në pajtim me ligjin atëherë duhet të njoftohen organet kompetente në lidhje me këtë.⁸⁸ Përveç detyrimeve të prodhuesve kjo rregullore përmban detyrime për importuesit, distributorët, autoritetet mbikëqyrëse të tregut, dhe tregtarin për hedhjen në treg të lodrave të sigurta. Rregullorja parashikon edhe kërkesa të veçanta sigurie në shtojcat e saj në të cilat bëjnë pjesë, vetitë kimike, vetitë fizike dhe mekanike, testi i djegshmërisë dhe testi i etiketimit (mbishkrimet e nevojshme), gjithashtu edhe vlerësimi i konformitetit për lodrat.⁸⁹ Një rrezik potencial për fëmijët mund të vijë edhe nga imitimi i rrezikshëm i produkteve, të cilat nuk janë ushqime të vërteta por në formë, erë, ngjyrë, ambalazh, shenjë, vëllim dhe madhësi, krijojnë tek fëmijët përshtypjes se mund të konsumohen duke paraqitur në këtë mënyrë rrezik për gjëllitje apo helmim ose pengesa në traktin e tretjes.⁹⁰

Në lidhje me menaxhimin e situatës kur në treg është hedhur një produkt i rrezikshëm MTI ka nxjerr Rregulloren nr. 08/2013, për mënyrën e themelimit dhe funksionimit të sistemit për shkëmbimin e shpejtë të informacioneve për produktet e rrezikshme.⁹¹ Në bazë të kësaj rregullore përcaktohet mënyra e themelimit dhe funksionimit të sistemit të shkëmbimit të shpejtë të informacioneve për produktet të cilat paraqesin rrezik serioz, si dhe çdo rrezik tjetër për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorëve dhe përdoruesve të tjerë të këtyre produkteve.⁹² Kjo rregullore

⁸⁶ Kjo Rregullore është në përputhje me parimet dhe kërkesat kryesore që dalin nga Direktiva 2009/48/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2009), Mbi Sigurinë e Lodrave.

⁸⁷ Rregullorja nr. 02 /2017 e Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, Për sigurinë e lodrave (2017), neni 4(4).

⁸⁸ Sipas kësaj rregullore “Prodhuesit duhet marrin masat e nevojshme korrigjuese për ta sjellë atë lodër në konformitet, ta tërheqin atë ose ta rikthejnë nëse është e nevojshme. Për më tepër, kur lodra paraqet rrezik, prodhuesit duhet menjëherë ta informojnë organin kompetent për mbikëqyrje të tregut për këtë gjë, duke iu ofruar detaje, në veçanti, për mos-përputhshmërinë apo për ndonjë masë të ndërmarrë korrigjuese”.

⁸⁹ “Duke pasur parasysh ‘vetitë kimike’ parashikohet se lodrat duhet të jenë të projektuara dhe të prodhuara në mënyrë që të mos paraqesin rrezik ose efekteve të padëshiruara ndaj shëndetit të njeriut (fëmijëve) për shkak të ekspozimit ndaj substancave apo përzjerjeve kimike nga të cilat lodrat janë të përbëra.

Në lidhje me “vetitë fizike dhe mekanike”, parashihet se lodrat dhe pjesët përbërëse të tyre duhet të kenë fortësinë e duhur mekanike dhe nëse është e nevojshme qëndrueshmërinë për të i bërë ballë presionin të cilit i nënshtrohen gjatë përdorimit, pa u thyer ose pa pësuar shtrembërime që paraqesin rrezeqe të cilat mund të shkaktojnë dëmtime fizike.

Duke marrë parasysh testin e djegshmërisë, parashikohet se lodrat nuk duhet të përbëjnë një element të rrezikshëm ndezës i cili mund ta dëmtojë jetën dhe shëndetin e fëmijës”.

⁹⁰ Ligji nr. 04/L-078, neni 3(1.11).

⁹¹ Kjo Rregullore është harmonizuar me (Direktiva 2001/95/EC e Parlamentit dhe e Këshillit Evropian (2001), Për Sigurinë e Përgjithshme të Produkteve, Aneksi II).

⁹² Rregulloren nr. 08/2013, Për mënyrën e themelimit dhe funksionimit të sistemit për shkëmbimin e shpejtë të informacioneve për produktet e rrezikshme (2013), neni (1).

funksionon sipas sistemit RAPEX, i njohur nga Be-ja, i cili nënkupton shkëmbimin e shpejtë të informacioneve me të cilin sigurohen masat urgjente që duhet të ndërmerren në rast të një rreziku serioz për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorëve.⁹³

Po ashtu në mënyrë të tillë që konsumatorit t'i mbrohet e drejta për jetë dhe një shëndet të sigurt atij duhet t'i garantohet një mjedis i pastër. Një garanci për mbrojtjen e mjedisit bën ligji nr. 03/L-025, për mbrojtjen e mjedisit, i cili si qëllim kryesor ka promovimin e një mjedisi të shëndetshëm në përputhje me standardet e Bashkimit Evropian për mjedisin.⁹⁴

Në lidhje me të drejtën për sigurimin e jetës dhe të shëndetit të konsumatorit duhet të theksojmë se nga ana tjetër edhe konsumatorët kanë për përgjegjësi t'i përdorin produktet të cilat i konsumojnë në mënyrë të sigurt duke iu përmbajtur të gjitha instruksioneve të cilat jepen nga tregtare, por edhe ato të cilat e shoqërojnë çdo produkt. Përveç kësaj konsumatorët duhet të jenë të kujdesshëm për mbrojtjen e mjedisit duke u sjellë në mënyrë të përgjegjshëm në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi.

E drejta për të mbrojtur interesat ekonomik - Përveç rrezikut të jetës dhe shëndetit konsumatorit mund t'i cenohen gjithashtu interesat e tij ekonomike. Interesat ekonomike të konsumatorit mund të preken nga praktikatat e padrejta tregtare, nga çorientimi i konsumatorit në treg, nga reklamat mashtruese dhe në përgjithësi ndaj çdo praktike e cilat e dobëson aftësinë e konsumatorit për të ndërmarrë vetëm apo transaksione që i shërbejnë interesit më të mirë të tij ekonomik.

LMK-ja parashikon se ndalohen të gjitha praktikatat e padrejta tregtare të cilat e shtrembërojnë sjelljen ekonomike të konsumatorit, veçanërisht të një grupi konsumatorësh të cilët janë më të ndjeshëm ndaj këtyre praktikave të padrejta, duke futur këtu personat e moshuar, fëmijët, personat që kanë sëmundje mendore ose fizike, etje.⁹⁵ Praktikatat e padrejta tregtare do të ndahen në praktika mashtruese dhe praktika agresive. Vet praktikatat tregtare mashtruese ndahen me veprim dhe mosveprim (ligji i ri përdor termin lëshim)⁹⁶. Me veprime mashtruese sipas përmbajtjes së ligjit kuptojmë dhënien nga ana e tregtarit të informatave të pasakta në lidhje me një mall apo produkt të caktuar, informata këto të cilat e detyrojnë konsumatorin e zakonshëm, të

⁹³ Sipas rregullores me rrezik serioz do të kuptojmë “çdo rrezik i cili kërkon veprimin urgjent të organeve kompetente dhe organizatave në Republikën e Kosovës, duke përfshirë edhe rrezikun pasojat e të cilit nuk janë të menjëhershme, përkatësisht të drejtpërdrejta, serioziteti i të cilave vlerësohet në veçanti në bazë të seriozitetit të pasojave të mundshme për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorëve dhe përdoruesve të tjerë të atij produkti, si dhe në bazë të shpeshtësisë të atyre pasojave”.

⁹⁴ Ligji nr. 03/L-025, Për mbrojtjen e mjedisit (2009), neni (1).

⁹⁵ LMK, neni (7).

⁹⁶ LMK, neni 7(3).

marrë një vendim të cilin në të kundërt nuk do ta merrte.⁹⁷ Ndërsa me mosveprim do të kemi në ato raste kur tregtari me qëllim apo nga pakujdesia e rëndë nuk i jep konsumatorit informacionet e duhura për të ndërmarr një transaksion që i shërben interesave të tij ekonomike.⁹⁸ Në lidhje me kuptimin e praktikave agresive, kuptojmë ato praktika të cilat përdorin forcën fizike dhe dhunën psikologjike, insistimin e tepruar për blerjen e një malli ose produkti që në të kundërt konsumatori nuk do ta kishte blerë.⁹⁹

Sot më shumë se kurrë interesat ekonomike të konsumatorëve vendosen në pikëpyetje në rastin e blerjeve elektronike. Edhe pse blerjet elektronik i ofrojnë konsumatorit avantazhe të shumta nga ana tjetër e ekspozojnë atë ndaj rreziqeve të shumta, si mashtrimi i tij, duke blerë ato mallra të cilat nuk i shërbejnë interesave të tij, ose duke i blerë ato me një çmim më të lartë sesa vlera e tyre reale në treg.¹⁰⁰

E drejta për informim dhe edukim - Si fillim duhet të theksojmë se ekziston një dallim midis të drejtës së konsumatorit për informim dhe të drejtës për edukim. Në të drejtën për informim përfshihet mundësia që konsumatori të marrë informacione dhe fakte të nevojshme në lidhje me një produkt të caktuar, ndërsa edukimi dhe arsimimi i konsumatorit përfshijnë programet dhe politikat e ndryshme të cilat ndihmojnë në vetëdijesimin e konsumatorit, në sjelljen e tij në treg.¹⁰¹

E drejta për informim ndikon drejtpërdrejt në sjelljen e konsumatorit në treg. Për këtë arsye BE-ja në direktivat e fundit ka vendosur një numër të madh detyrimesh për tregtarin që lidhen me të drejtën për informim. Qëllimi i këtyre dispozitave të reja ka të bëjë më vendosjen e ekuilibrave midis palëve, pasi mendohet që konsumatori është më pak i informuar se tregtari, dhe informacioni që duhet t'i sigurojë ky i fundit do ta ndihmonte konsumatorin të ndërmarrë vendime në përputhje me preferencat e tij.¹⁰²

E drejta e informimit ka të bëjë me atë se konsumatori duhet të jetë i mirinformuar në lidhje me produktet ose shërbimet që po merr. Këtu përfshihen e drejta për të marrë informacione

⁹⁷ LMK, neni (9).

⁹⁸ LMK, neni (10), "Lëshim mashtrues do të konsiderohet kur një tregtar, fsheh ose ofron informata materiale të paqarta, të pakuptueshme, jo në kohë të duhur siç janë referuar në atë paragraf, apo dështon që të identifikoj qëllimin e praktikës tregtare nëse ajo tashmë nuk është e qartë nga konteksti, dhe kur në secilin rast kjo shkakton ose mund të shkaktoj që konsumatori i zakonshëm të marrë një vendim të cilin përndryshe nuk do ta kishte marrë".

⁹⁹ LMK, neni (11).

¹⁰⁰ Shiko më shumë: Mandal, S. N. (2011). Protection of E-Consumers' Rights in Electronic Transaction. Available at SSRN 1880958.

¹⁰¹ Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë (2015), fq (7). Në adresën elektronike:

http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/PROGRAMI_PER_MBROJTJEN_E_KONSUMATORIT_2016-2020.pdf (marrë më 17.10.2020).

¹⁰² Howells, G. (2005). The potential and limits of consumer empowerment by information. *Journal of law and society*, 32(3), Fq. (354-355).

për sa i përket etiketimit të mallit, deklaracioni i mallit, të dhënat për çmimin dhe përlllogaritjen e tij, informimi mbi kushtet e kontratës, informimi mbi të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata, etje. Çdo informacion që vendoset në dispozicion të konsumatorit, duke përfshirë këtu etiketat, por edhe informacionet e siguruar personalisht nga tregtari duhet të jenë të besueshëm dhe lehtësisht të kuptueshëm. Një konsumatori i cili është i informuar në lidhje me përbërjen e produktit, sasinë, cilësinë, prodhuesin, vendin ku prodhohet malli, efektet negative që mund të ketë dhe specifikat e veçanta të një malli të caktuar, e ka më të lehtë të bëjnë një zgjidhje e cila është në interesin më të lartë të tij.

Konsumatori jo vetëm duhet të jetë i mirinformuar mbi të gjitha të dhënat e mallit por ai gjithashtu duhet të pajiset me sqarimet (indikacionet) e nevojshme për përdorimin e një produkti të caktuar, në mënyrë të tillë që mos të shkaktojë një dëm të padëshiruar ose për rezultate sa më të mira nga përdorimi i tij. Kjo nevojë është veçanërisht e theksuar në rastin e produkteve të konsumit teknik, ku kërkohen udhëzime të detajuara si nga ana e prodhuesit por edhe nga ana e tregtarit. Dhe në këtë rast mungesa e informimit jo vetëm që mund të ndikojë në interesat e ekonomike të konsumatorit por gjithashtu mund ta vendos në rrezik jetën dhe shëndetin e tij.

Një mënyrë tjetër me anë të së cilës konsumatori mund të marr informacione të ndryshme në lidhje me produkte që ai konsumon është edhe në bazë të reklamave. Pasi siç dihet targeti kryesor i reklamave është konsumatori, duke i inkurajuar atë të blejnë produktet e tyre. Reklamat konsiderohen si komunikim jo-personal i informacionit, që kanë qëllim bindës, për shitjen e produkteve, shërbimeve ose ideve nga sponsor të identifikuar, me anë të medie. ¹⁰³ Pra siç kuptohet nga definicioni i reklamave qëllimi i tyre kryesor është në bindjen e konsumatorit për blerjen e produkteve të tyre, për të cilat shpesh reklamohen vetëm anët pozitive. Në përgjithësi reklamat mashtruese lidhen me një pritshmëri të rreme e cila mund të ketë të bëjë me kurimin e një sëmundje (migrena, diabeti), duke ndikuar kështu jo vetëm në sjelljen e konsumatorit (impaktin ekonomik), por duke ndikuar edhe në gjendjen e tyre shpirtërore. Reklamat mashtruese mund të konsistojnë edhe në përshkrime jo të plotë duke dhënë informacione të pjesshme (p.sh merrni kredi me normë interesi 7%, pa përmendur këtu shpenzimet administrative ose çfarëdolloj shpenzimi tjetër për të cilin konsumatori duhet të paguajë), ose në rastin e një shtrembërimi vizual (1+1 gratis), pa specifikuar përmasat, ku në reklamë produkti duket më i madh seç paraqitet në realitet. Do të kemi reklama mashtruese edhe në rastin e përdorimit të testeve të

¹⁰³ Bovee, C. L., & Arens, W. F. (1989). Contemporary Advertising. 3d ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin, fq. (5).

rreme, ose të testeve në të cilat përdoren njerëz të famshëm për ta bërë informacionin edhe më të besueshëm (për flokë si të Argjentinës)¹⁰⁴. Reklama mashtruese mund të realizohet edhe në rastin kur kemi krahasimin e dy produkteve të cilët nga përmbajtja e tyre ose nga specifika të ndryshme nuk mund të krahasohen për shkak se nuk ekzistojnë ngjashmëri midis produkteve. Ligji aktual i konsumatorit nuk përmban dispozita në lidhje me reklamat krahasuese dhe mashtruese. Në krahasim me ligjin e mëparshëm i cili në mënyrë të qartë përcaktonte se kemi të bëjmë me reklama mashtruese nëse kjo reklamë, ndikon negativisht në sjelljen ekonomike të konsumatorit ose dëmton konkurrentët e tjerë.¹⁰⁵ Gjithsesi ligji i ri parashikon në mënyrë të përgjithshëm përgjegjësinë e tregtarit në lidhje me mallrat ose shërbimet të cilat janë të shpërndara me anë të mesazheve ose materialeve reklamuese.¹⁰⁶ Po ashtu ndalohet vendosja e mesazheve reklamuese nëse konsumatori në mënyrë të qartë, me anë të vendosjes së ndalesës së shkruar, shprehet se nuk e pranon këto lloji informacione.¹⁰⁷

Një pjesë e rëndësishme që luan rol në sjelljen e konsumatorit është edhe edukimi i tij. Edukimi i konsumatorit duhet të filloj në radhë të parë në shkolla, të përfshihet në kurrikulat e mësimdhënies si parauniversitare ashtu edhe universitare. Por edukimi i konsumatorit mund të merret edhe nëpërmjet medieve ose edhe përmes internetit. Edukimi që në moshë të re do të ndihmonte fëmijët për të kuptuar sjelljen e tyre në treg, do mundësonte kuptimin e disa lloj transaksioneve, sidomos ato përmes internetit, dhe do të parandalonte mundësinë që fëmijët të jenë pre e mashtrimeve të ndryshme, pasi shpesh herë tagër i praktikave mashtruese janë fëmijët, duke pasur parasysh ndjeshmërinë e tyre.¹⁰⁸

E drejta e organizimit në shoqata - *Gjithkush ka të drejtën e lirisë së tubimit paqësor dhe të lirisë së asociimit në të gjitha nivelet, veçanërisht në çështjet politike, sindikale dhe civile, që nënkupton të drejtën e secilit për të formuar dhe për t'u bashkuar me sindikatat për mbrojtjen e interesave të tij ose të saj.*¹⁰⁹

Një e drejtë tjetër e rëndësishme e konsumatorit është edhe e drejta për t'u bashkuar në shoqata. Bashkimi në shoqata i ndihmon konsumatorët në përfaqësimin sa me dinjitoz të të drejtave të tyre. Shoqatat e konsumatorëve luajnë role të rëndësishëm në edukimin, këshillimin,

¹⁰⁴ Nevřalová, S. (2011), Misleading Advertisement and Customer's Behaviour, TBU in Zlín, Faculty of Humanities, fq (15).

¹⁰⁵ Ligji Nr. 04/L-121, neni (61)

¹⁰⁶ KMK, neni (13).

¹⁰⁷ LMK, neni (14).

¹⁰⁸ Shih më shumë, Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë (2015), fq. (7).

¹⁰⁹ Karta për të Drejtat Themelore në Bashkimin Evropian (18.12.2000), neni 12(1). Kartën e gjeni në adresën elektronike: https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf (marrë 16.01.2020).

përfaqësimin dhe informimin e konsumatorëve, me qëllim fuqizimin e pozitës së tyre në treg. Duke qenë se ekziston një çekuilibër pushtetesh midis tregtarit dhe konsumatorit për sa i përket informacionit të cilin e kanë në dispozicion, këto organizata shërbejnë si mjet për plotësimin e boshllëkut që kjo asimetri ndërmjet krijon palëve.¹¹⁰

Organizatat e konsumatorëve përbëjnë bashkimin e konsumatorëve, për të mbrojtur interesat e tyre, duke hartuar programe të cilat synojnë ngritjen e vetëdijes tek konsumatorët në lidhje me të drejtat dhe detyrat e tyre në momentit që i drejtohen tregut. Këto organizata bëjnë mbrojtjen e konsumatorëve nga tregtarët e pandërgjegjshëm, të cilët operojnë në treg vetëm për maksimizimin e fitimit të tyre, duke mos marrë parasysh mirëqenien e Konsumatorit.

Këto organizata janë në përgjithësi jofitimprurëse dhe të pavarur nga prodhuesit, shitësit, furnizuesit apo ofruesit e shërbimeve.¹¹¹ Edhe pse mund të themi se ato zakonisht nuk janë fitimprurëse dhe kryesisht janë të pavarura nga qeveritë ose bizneset, ato mund të financohen plotësisht, ose pjesërisht, nga qeveria ose agjenci të tjera.¹¹² Organizatat e konsumatorit do të emërtohen shpesh shoqatat e konsumatorëve ose edhe grupet e konsumatorëve.

E drejta për t'u ankuar. Duke pasur parasysh ndërveprimet njerëzore mund të themi se ankesat janë pjesë integrale e ndërveprimeve sociale, pasi gabimet janë të pashmangshme dhe po ashtu kërkesat tona të shumëllojshme.¹¹³ Paraqitja e një ankese është shprehje e pakënaqësisë që konsumatori e drejton përkundrejt tregtarit, në rastin kur të drejtat e tij janë shkelur apo cenuar nga tregtar të pandërgjegjshëm, apo nga produkte të cilat vënë në pikëpyetje interesat më të larta të tij.

Në lidhje me të drejtën për t'u ankuar konsumatorit i lindin shumë mundësi për të adresuar ankesat e tij. Mundësit e ofruara nga kontrata e konsumatorit janë të ndryshme nga kontratat e tjera të përgjithshme. Në radhë të parë në rastin kur konsumatori mendon se të drejtat e tij janë cenuar, ai mund t'i drejtohet tregtarit kur nuk ekziston konformiteti i produktit, në lidhje me marrëveshjen ndërmjet tyre, në lidhje me blerjen apo çdo arsye tjetër për të cilën konsumatori

¹¹⁰ Grunert-Beckmann, S. C., Grønhoj, A., Pieters, R., & van Dam, Y. (1997). The environmental commitment of consumer organizations in Denmark, the United Kingdom, the Netherlands, and Belgium. *Journal of Consumer Policy*, 20(1), Fq. (47)

¹¹¹ Këto organizata themelohen në përputhje me Ligjin nr. 06/L-043, Për Lirinë e Asociimit në Organizatat Joqeveritare (2019), të cilat mund të themelohen nëpërmjet aktit themelues ose me anë të testamentit. Ato mund të operojnë me anë të protestave, fushatave të ndryshme sensibilizuese, dhe lobimit për mbrojtjen e të drejtave të tyre.

¹¹² Shiko më shumë: Raportin e UNCTAD mbi shoqatat e konsumatorëve (2020) Fq. (3). shiko në adresën elektronike: https://unctad.org/system/files/official-document/ditcclp2019d2_en.pdf (marrë më 05.01.2021).

¹¹³ Shiko më shumë: fq. Ateke, B. W., Asiegbu, I. F., & Nwulu, C. S. (2015). Customer complaint handling and relationship quality: Any correlation. *Ilorin Journal of Marketing*, 2(2), fq. (17).

mendon se i shkelen të drejtat e tij.¹¹⁴ Ai mund të paraqesë ankesë në Departamentin për mbrojtjen e konsumatorëve me anë të telefonatave, në formë elektronike nëpërmjet faqes të MTI-së.¹¹⁵ Gjithashtu konsumatori mund t'i parashtrojë ankesat e tij tek Shoqatat për Mbrojtjen e Konsumatorit. Në fund konsumatori mund t'i drejtohet organeve gjyqësore dhe jashtëgjyqësore siç mund të jenë arbitrazhi apo ndërmjetësimi ose forma të tjera ZAM-je.

E drejta për t'u ankuar është një tregues i qartë se konsumatori është tashmë i vetëdijshëm për të drejtat e tij të garantuara me ligji, ose e ka vullnetin për të marrë informacion në lidhje me to, pasi në rastin kur konsumatori nuk i di të drejtat e tij ai nuk mund t'i mbroj ato duke ndërmarrë veprime aktive.¹¹⁶ Shpesh herë në praktikë ndodh që konsumatori edhe pse është i vetëdijshëm për të drejtat e tij ai nuk ndërmerr veprime kundër tregtarit, por vepron në heshtje duke mos blerë më produkte tek ky tregtar. Po ashtu në ato raste kur konsumatori i drejtohet tregtarit por ky i fundit nuk i përgjigjet kërkesës së tij, shumë rrallë konsumatori mund ta vazhdojë betejën në organe të tjera administrative ose gjyqësore. Arsyet kryesore në lidhje me heqjen dorë nga e drejta e tij kanë të bëjnë shpesh me mosbesimi në institucionet tona por edhe për shkak të procedurave të stërzgjatura, të kushtueshme, ose kur objekti i kërkesës është i një vlere të ulët, dhe kostot për veprim janë më të larta.

E drejta për mbrojtje ligjore - Mbrojtja ligjore e konsumatorit do të përfshij dy aspekte: a) ekzistencën e të drejtave thelbësore të dhëna me ligj; dhe b) qasja në procese ose mekanizma efektivë që mundësojnë zbatimin e këtyre të drejtave në praktik.¹¹⁷

Në rastin kur të drejtat subjektive të konsumatorëve preken, ata kanë mundësi që t'u drejtohen organeve kompetente ligjore. Mbrojtja ligjore e konsumatorëve mund të arrihet si në rrugë gjyqësore po ashtu edhe administrative. Mbrojtja

gjyqësore mund të kërkohet si në mënyrë individuale në rastin kur konsumatorit i shkelen të drejtat në lidhje me blerjen apo marrjen e një shërbimi të caktuar. Po ashtu edhe në mënyrë kolektive në rastin kur një tregtar përdor një praktik të padrejtë tregtare e cila cenon të drejtat kolektive të konsumatorëve.¹¹⁸

¹¹⁴ LMK, neni (115).

¹¹⁵ Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë 2015, fq 17. Konsumatori mundet të telefonoj në numrin pa pagesë 0800 11 000, për të parashtruar kërkesat e tij, ose përmes formës elektronike të MTI -së, apo me anë të rrjeteve sociale facebook, i cili funksionon që nga viti 2014.

¹¹⁶ Loos, M. (2015). Access to justice in consumer law. *Recht der Werkelijkheid*, 36(3), Fq. (113).

¹¹⁷ Rachagan, S. S. (1993). Consumer access to justice: An overview. Fq. (714).

¹¹⁸ LMK, neni (118).

Nga njëra ana tregtarët janë të detyruar të vendosin në dispozicion të konsumatorit mekanizma që ndihmojnë në trajtimin e ankesave, duke ju ofruar zgjidhje të shpejtë, të drejtë, transparente, të thjeshtë, të arritshme, efektive, dhe pa kosto ose barrë të panevojshme. Po ashtu tregtarët duhet të marrin në konsideratë standardet vendore dhe ndërkombëtare që kanë të bëjnë me trajtimin e ankesave të brendshme, shërbimet alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe kodet e kënaqësisë së klientëve.¹¹⁹

Nga ana tjetër qeveritë e çdo shteti janë të detyruara të ofrojnë jo vetëm garantimin e infrastrukturës ligjore, por edhe ngritjen e programeve dhe mekanizmave që i jetësojnë këto të drejta. Po ashtu qeveritë duhet të marrin masa dhe të inkurajojnë që mosmarrëveshjet e konsumatorit të zgjidhen në një mënyrë të drejtë, të shpejtë, duhet të vënë në dispozicion mekanizma për trajtimin e ankesave që do ta bëjë aksesin e konsumatorëve më të lehtë.

E drejta për kompensim ose për shpërblim - Në mënyrë që të mbrohen të drejtat ekonomike të konsumatorit duhet patjetër që ai të kompensohet në rastin kur mallrat nuk janë konformë me kontratën e shitjes apo të furnizimit.¹²⁰ Shitësi ka detyrime për çdo mospërputhje e cila ekziston midis asaj për të cilën palët kanë rënë dakord në kontratë dhe çfarë ai i ka dorëzuar konsumatorit.¹²¹

Në rastin kur mallrat nuk u përmbahen specifikimeve që konsumatori ka bërë, ose nuk janë në përputhje me marrëveshjen e rënë dakord ndërmjet tyre, atëherë konsumatori ka të drejtë të kërkoj zëvendësimi apo riparimin e tyre. Ai mund të kërkoj gjithashtu ulje të çmimit ose anulim të kontratës në të gjitha ato raste kur mungesa e konformitetit është e madhe dhe riparimi apo zëvendësimi nuk është bërë nga ana e shitësit.¹²²

E drejta e shfrytëzimit të shërbimeve publike - Shërbimet publike janë të mira apo aktivitete të cilat i përgjigjen interesit të përgjithshëm të konsumatorëve. Ligj për mbrojtjen e konsumatorit parashikon si shërbime publike: 1. Furnizimin me energjinë elektrike; 2. Furnizimin me ngrohje; 3. Furnizimin me ujë; 4. Trajtimin e ujërave të zeza dhe të kullimit; 5. Transportin publik; 6. Shërbimet postare dhe të telekomunikacionit; 7. Shërbimet shëndetësore; 9. Pastrimi i

¹¹⁹ UNCTAD, Udhëzime për Mbrojtjen e Konsumatorit (2016), Fq. (10). Dokumentin e gjeni në adresën: <https://unctadmena.org/wp-content/uploads/2018/12/UNGCP.pdf> (marrë më 05.01.2020).

¹²⁰ Sipas LMK-së “kontrata e furnizimit me mallrat e konsumit që do të prodhohen ose do të përpunohen, konsiderohen edhe si kontrata të shitjes për qëllim të ligjit”

¹²¹ LMK, neni 78 (1).

¹²² LMK, neni (78) pika (2), (3), (4), (6).

hapësirave publike dhe asgjësimi i mbeturinave; 10. Mirëmbajtja e varrezave.¹²³ Këto janë të mira të përgjithshme të cilat duhet t'i gëzojë çdo individ. Çdo konsumator e gëzon të drejtën e kycjes në shërbime të ndryshme publike nga ana e ofruesve të shërbimeve¹²⁴, shërbime të cilat duhet të jenë cilësore dhe brenda standardeve adekuate.¹²⁵

E drejta për të marrë shërbime në gjuhën e kuptueshme për konsumatorin - Në mënyrë të tillë që konsumatori të jetë i mirinformuar, dhe të marrë vetëm ato transaksione të cilat i shërbejnë interesave të tij, ai duhet të informohet në gjuhën që ai e kupton në qoftë se kjo është e mundur. Në ligjin e mëparshëm për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit parashihej e drejta që konsumatori të marrë shërbime në gjuhën e tij në përputhje me ligjin për përdorimin e gjuhëve zyrtare.

Sipas ligjit Për Përdorimin e Gjuhëve, gjuhët zyrtare në Kosovë janë dy, Gjuha Shqipe dhe Gjuha Serbe. Këto dy gjuhë kanë status të barabartë në institucionet e Kosovës, që do të thotë kushdo mund që në të gjitha institucionet e Kosovës të kërkojë shërbim në njërën prej këtyre gjuhëve.¹²⁶ Po ashtu në komunat e banuara nga një komunitet, gjuha amtare e të cilës nuk është gjuhë zyrtare dhe e cila përbën së paku 5% të popullsisë së përgjithshme të asaj komune, gjuha e këtij komuniteti do të ketë statusin e gjuhës zyrtare në atë komunë dhe do barazohet me gjuhët zyrtare. Përfshirë nga këto rregulla në komunën e Prizrenit gjuha Turke do të ketë statusin e gjuhës zyrtare.¹²⁷ Po ashtu në ato komuna ku jeton një komunitet, gjuha amtare e të cilës nuk është njëra nga gjuhët zyrtare në Kosovë dhe e cila përfaqëson më shumë se tre 3% të popullatës së përgjithshme të komunës, gjuha e këtij komuniteti do të ketë statusin e gjuhës në përdorim zyrtar në atë komunë. Statusin e gjuhës në përdorim zyrtar do të ketë edhe komuniteti apo bashkësia, gjuha e të cilës me traditë është folur në një komunë të caktuar.¹²⁸ Më poshtë do të gjeni një tabelë ku janë ilustruar cilat janë gjuhët zyrtare dhe gjuhët në përdorim zyrtar në disa prej komunave kryesore në Kosovë.¹²⁹

¹²³ LMK, neni 3(1.29).

¹²⁴ LMK, neni (21).

¹²⁵ LMK, neni (24).

¹²⁶ Ligji nr. 02/L-37, Për përdorimin e Gjuhëve (2007), neni 2(2.1).

¹²⁷ Ligji nr. 02/L-37, neni 2(2.3).

¹²⁸ Në komunat, personat të cilët iu takojnë komuniteteve, gjuha e të cilëve është në përdorim zyrtar, kanë të drejtën të paraqesin të gjitha kërkesat dhe dokumentet në formë të shkruar apo gojore si dhe të pranojnë përgjigjet në gjuhën e tyre nga institucionet dhe nga zyrtarët komunalë, nëse ata kërkojnë kështu.

¹²⁹ Gjuhët Zyrtare dhe Gjuhët në përdorim Zyrtar në Komuna. Në adresën elektronike:

http://www.komisioneri-ks.org/repository/docs/Gjuhet_zyrtare_dhe_ne_perdorim_zyrtar_ne_komuna_shq_lat.pdf (marrë në 03.01.2021).

Nr.	Komuna	Gjuhët Zyrtare	Gjuhët në përdorim Zyrtare
1	Deçan	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
2	Gjakovë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
3	Glllogoc	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
4	Gjilan	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	Gjuha Turke
5	Dragash	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe Gjuha Boshnjake	-
5	Istog	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	Gjuha Boshnjake
7	Kaçanik	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
8	Klinë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
9	Fushë Kosovë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
10	Kamenicë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
11	Mitrovicë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	Gjuha Turke
12	Lipjan	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
13	Rahovec	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
14	Pejë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe Gjuha Boshnjake	-
15	Podujevë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
16	Prishtinë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe Gjuha Turke	-
17	Skenderaj	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
18	Shtime	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
19	Suharekë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
20	Ferizaj	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
21	Vushtrri	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	Gjuha Turke
22	Malishevë	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe	-
23	Mamush	Gjuha Shqipe, Gjuha Serbe Gjuha Turke	-

Tabela 1

6. PËRGJEGJËSITË E KONSUMATORIT

Konsumatori përveç të drejtave që gëzon në bazë të ligjit, ka detyrime të cilat ndikojnë në dinamikën e marrëdhënies së tij me tregtarin. Ai duhet të sillet në mënyrë të ndërgjegjshëm, të marrë informacione në lidhje me transaksionet që është duke i kryer, të jetë vigjilentë ndaj çdo forme e cila kufizon apo cenon të drejtat e tij në treg. Kujdes të veçantë konsumatori duhet të ketë ndaj mallrave ose shërbimeve të ndryshme të cilat mund të rrezikojnë jetën shëndetin e tij dhe familjarëve të tij.¹³⁰ Po ashtu konsumatori duhet të jetë më aktiv, kontribuues dhe i përfshirë në mënyrë të drejtpërdrejtë në mbrojtjen e interesave të tij në çdo sferë të mundshme.¹³¹

Konsumatori është i detyruar të kujdeset për mjedisin duke mbrojtur tokën, ujin edhe ajrin. Konsumatori duhet të veprojë në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e Mjedisit i cili parashikon se ndotja e mjedisit mund të ndodhë me anë të ndikimit në të si në mënyrë të drejtpërdrejtë ashtu edhe të tërthortë. Ndotja e mjedisit e shkaktuar përmes aktivitetit të njeriut ose përmes proceseve natyrore ka pasojë të dëmshme në cilësinë e mjedisit dhe të shëndetit të njerëzve.¹³²

Organizata ndërkombëtare e konsumatorit ka identifikuar disa pika të cilat kanë të bëjnë me përgjegjësitë e konsumatorit të cilat janë: 1. Të jetë vigjilent dhe të pyes në lidhje me mallrat dhe shërbimet e marra; 2. Mos të joshet nga reklamat e zbrazëta dhe të gabuara me pretendime të ekzagjeruara, por të shqyrtojë në mënyrë kritike dobinë e produktit ose shërbimeve dhe garancitë e bashkangjitura; 3. Ekzaminimi i produkteve dhe ofertave të shërbimeve; 4. Ushtrimi i zgjedhjes në bazë të krahasimit të produkteve dhe shërbimeve, në ato raste kur krahasimi është i mundshëm; 5. Adoptimi i një qëndrimi që konsiston në mos-kompromis në rast të cilësisë së mallrave dhe shërbimeve për të siguruar në këtë mënyrë një produkt të vlefshëm që është në proporcion me përparatë e paguara.¹³³

7. DETYRIMET E TREGTARIT

Jo vetëm në relacion me ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, por gjithashtu duke marrë për bazë një analizë të kuadrit ligjor që ndikon në fushën e mbrojtjes të të drejtave të konsumatorit, dispozitat në pjesën më të madhe të tyre e vënë theksin tek detyrimet e tregtarit.¹³⁴

¹³⁰ LMK, neni (5).

¹³¹ Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë (2015), fq. (9).

¹³² Ligji nr. 03/L- 025, Për Mbrojtjen e Mjedisit (2009), neni (4).

¹³³ B, Surlish. Introduction to consumer rights and responsibilities (2016), fq. (322-323).

¹³⁴ Termi tregtar në këtë rast do të përdoret në mënyrë të zgjeruar duke futur këtu shitësin, prodhuesin, furnizuesin, ofruesin e shërbimit, apo çdo subjekt tjetër i cili në mënyrë të drejtpërdrejtë apo të tërthortë lidhet me konsumatorin në transaksione të ndryshme tregtare.

Në radhë të parë tregtari duhet të hedh në treg vetëm ato mallra apo shërbime të cilat nuk paraqesin rrezikshmëri për jetën dhe shëndetin e konsumatorit. Ai para, gjatë dhe pas transaksionit tregtar duhet të sillet në pajtim me parimet e mirëbesimit, dhe kujdesit profesional në lidhje me praktikat tregtare. Tregtari duhet t'ju kushtoj vëmendje të veçantë një grupi konsumatorësh të cilët për shkak të moshës, gjinisë, ose naivitetit konsiderohen veçanërisht të pambrojtur.¹³⁵ Tregtari duhet të jap informacione të plota dhe të qarta dhe lehtësisht të kuptueshme duke siguruar që mallrat të etiketohen në mënyrën e duhur.¹³⁶ Tregtari duhet të bëjë paketimin adekuat të mallrave që hedh në treg¹³⁷, ai gjithashtu duhet të kujdeset që çdo mall të jetë i pajisur me deklaracionin e mallit¹³⁸, të shënoj çmimet e mallrave.¹³⁹ Tregtari është i detyruar t'i jap konsumatorit në mënyrë të qarë dhe të kuptueshme të gjitha informacionet e nevojshme për lidhjen me kontratat e ndryshme. Ai gjithashtu në rast të disa lloj kontratash duhet ta njoftojë konsumatorin me të drejtën për të hequr dorë nga kontrata.

8. FUSHËVEPRIMI KU MUND TË APLIKOHET KONTRATA E KONSUMATORIT

Kuadri ligjor i cili ka si qëllim mbrojtjen e konsumatorit është i gjerë, për shkak të vet rëndësisë të subjektit të saj. Fushëveprimi ku konsumatori. Përveç ligjit për mbrojtjen e konsumatorit ekziston një kuadër i gjerë ligjor i cili drejtpërsëdrejti apo në mënyrë të tërthortë ndikon në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit. Fushat kryesore ku kemi zbatimin e kontratës së konsumatorit janë:

1. Tregtia;
2. Shërbimet financiare;
3. Shërbimet publike¹⁴⁰;
4. Shërbime turistike;

Tregtia është një nga fushat më të rëndësishme të ekonomisë së një vendi, për këtë arsye politikat shtetërore duhet të jenë të mirë fokusuara në vendosjen e ekuilibrave në treg. Mbrojtja e konsumatorit në fushën e tregtisë është një nga prioritetet kryesore të të gjitha vendeve në Bashkimin Evropian, dhe po ashtu është prioritet për shtetin e Kosovës, i cili tashmë po bën

¹³⁵ LMK, neni (7).

¹³⁶ LMK, neni (16).

¹³⁷ LMK, neni (17).

¹³⁸ LMK, neni (18).

¹³⁹ LMK, neni (26).

¹⁴⁰ Në kapitullin e tretë do të flitet në mënyrë të veçantë për shërbimet publike.

harmonizimin e legjislacionit me atë të BE-së. Pra mund të themi se një konsumator i mbrojtur do të ndikonte drejtpërdrejtë në zhvillimin e Tregut. Me rritjen e teknologjisë politikat tregtare janë bërë sfiduese, dhe niveli i mbrojtjes duhet të rritur gjithashtu.

Legjislacioni i Kosovës në fushën e tregtisë ka nxjerr një numër të madh aktesh ligjore dhe nënligjore, të cilat kanë si qëllim kryesor mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në momentin që ai kryen transaksione të ndryshme në treg.

Shërbimet financiare janë një fushë tjetër e rëndësishme ku ligji parashikon mbrojtje të veçantë për shkak të specifikave që këto kontrata mbartin. Në këtë fushë në mënyrë të drejtpërdrejt preken interesat ekonomike të konsumatorit, dhe ai gjendet shpesh në situatë të pafavorshme, pasi transaksionet financiare janë më të vështira për t'u kuptuar për një konsumator mesatar. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit përfshijnë në definicionin e shërbimit financiar çdo shërbim bankar, kredie, sigurimi, pensioni personal, investim apo natyrë e pagesës¹⁴¹. Por ky ligj shtjellon vetëm dy forma të kontratave në fushën e shërbimeve financiare 1. Kontratën e kredisë konsumatore¹⁴² dhe 2. Kontratë në distancë për shërbime financiare.

Kontratat në distancë për shërbimet financiare është një risi e ligjit aktual për mbrojtjen e konsumatorit, dhe është në përputhje me direktivën 2002/65/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 shtatorit të vitit 2002, në lidhje me marketingun në distancë të shërbimeve financiare.¹⁴³

Kjo kontratë lidhet midis konsumatorit dhe furnizuesit¹⁴⁴ në lidhje me çfarëdolloj transaksioni financiar, i cili arrihet duke përdorur një nga mjetet e komunikimit në distancë, siç mund të jetë interneti, telefoni, faxi, email-i, etje.¹⁴⁵

Kontratat të cilat lidhen në distancë nga vet natyra e tyre për shkak të kërkesave të sigurisë kërkojnë më shumë informacione të nevojshme përpara se palët të pajtohen, ndryshe nga kontratat e lidhura në mënyrë të rëndomtë.¹⁴⁶

Duke pasur parasysh faktin që kjo kontratë nuk lidhet në prezencën fizike të dy palëve kontraktuese, është e nevojshme që ofruesi i shërbimeve t'i garantoj konsumatorit informacione të kuptueshme të qarta dhe të përshtatshme për shërbimet në distancë, të cilat janë të nevojshme

¹⁴¹ LMK neni 3(1.30).

¹⁴² Në lidhje me kontratën e kredisë konsumatore do të flasim në një kapitull tjetër.

¹⁴³ Direktiva 2002/65/EC, Në lidhje me marketingun në distancë të shërbimeve financiare (2002),

¹⁴⁴ Në ligj në disa raste përdoret termi furnizues në disa raste të tjera ofruesi i shërbimit

¹⁴⁵ LMK, neni 3(1.33).

¹⁴⁶ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4).fq. (418).

për marrjen e një vendimi i cili përputhet me interesin e konsumatorit.¹⁴⁷ Mbrojtja e konsumatorit në lidhje me kontratat në distancë lidhet në mënyrë të veçantë me të drejtën e heqjes dorë nga kontrata dhe dhënien e informacioneve të nevojshme për lidhjen e saj¹⁴⁸. Këto informacione duhet të jenë të përcjella me anë të letrës apo me ndonjë mjet tjetër të qëndrueshëm dhe të qasshëm për konsumatorin¹⁴⁹. Ky informacion lidhet me katër komponent kryesor siç janë:

Të dhëna mbi ofruesin e shërbimeve.¹⁵⁰ - Në mënyrë të tillë që konsumatori të jetë i gatshëm të marrë një vendim në dobi të tij është e nevojshme të sigurojë informacione të detajuara në lidhje me identitetin e plotë të ofruesit të shërbimeve dhe adresën e tij gjeografike. Në rastin kur transaksionet kryhen nga përfaqësuesi i ofruesit të shërbimeve, konsumatori duhet gjithashtu të ketë të dhënë të detajuara në lidhje me të. Gjithashtu konsumatorit duhet t'i ofrohet informacion në lidhje me të drejtën e ofruesit të shërbimit për të operuar në treg, siç mund të jetë fakti nëse veprimtaria është regjistruar në regjistrin tregtar, dhe në ato raste kur për një veprimtari të caktuar kërkohet autorizimi i organit kompetent, informacione në lidhje me të, etje.

Të dhëna në lidhje me shërbimin financiar.¹⁵¹ - Konsumatori duhet të ketë informacione të nevojshme në lidhje me karakteristikat kryesore dhe specifike të shërbimit, çmimin total që duhet të paguaj, duke përfshirë këtu taksat, pagesat dhe të gjitha shpenzimet shtesë të cilat nevojiten për përmbushjen e këtij transaksioni. Në rastin kur çmimi nuk mund të tregohet me saktësi, atëherë është e nevojshme të jepen informacione në lidhje me metodën e llogaritjes së tij. Ofruesi duhet t'i komunikoj konsumatorit faktin nëse ky shërbim paraqet rreziqe të cilat nuk varen nga ai por kanë të bëjnë me luhatjet e ndryshme në tregjet financiare, lidhur me karakteristikat, specifikat e shërbimit apo ndryshime në çmime për transaksionet e ardhshme, ndërmjet tyre, etje.

Informacione në lidhje me kontratën në distancë.¹⁵² Informacionet në lidhje me kontratën në distancë kanë të bëjnë me ekzistimin ose mungesën e të drejtës së tërheqjes nga kontrata, modaliteti, udhëzimet e nevojshme dhe penaltetet e parashikuara në raste të tilla. Ofruesi i shërbimit financiar duhet t'i sqarojë konsumatorit se cilat ligje janë marrë për bazë për themelimin e kësaj kontrate, cila është gjykata e aplikueshme në rast mosmarrëveshje, gjuha që do të përdoret në përpilimin e kontratës dhe gjuha me të cilën palët do të komunikojnë, etje.

¹⁴⁷ LMK, neni (62).

¹⁴⁸ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4).fq. (416).

¹⁴⁹ LMK, neni (64), konsumatori ka të drejtë të ndryshojë mjetet e përdorura të komunikimit në distancë.

¹⁵⁰ LMK, neni 62(1.1).

¹⁵¹ LMK, neni 62(2).

¹⁵² LMK, neni 62(1.3).

Informacione në lidhje me dëmshpërblimin¹⁵³ - Në mënyrë që interesat ekonomike të konsumatorit të sigurohen, ai duhet të informohet në lidhje me mekanizmat jashtëgjyqësore që mund të përdor për të kërkuar dëmshpërblim në rast të cenimit të të drejtave të tij, fondet e garancive apo marrëveshje të tjera kompensimi.

Komponenti i dytë i rëndësishëm në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit për kontratat në distancë është e drejta e heqjes dorë nga kontrata. E drejta për të hequr dorë nga kontrata kërkon të arrij vendosjen e ekuilibrave midis palëve, dhe e mbron konsumatorin të vendos me mendje racionale nëse një transaksion është në interes më të mirë të tij.¹⁵⁴ Në mënyrë të tillë që e drejta për të hequr dorë nga kontrata të jetë efektive, parashikohet se është detyra e tregtarit që ta lajmërojë konsumatorin se ekziston një e drejtë e tillë. Konsumatori ka të drejtë pa dhënë ndonjë shpjegim ose arsye dhe pa pësuar ndonjë dëm të caktuar të heq dorë nga kontrata brenda afatit prej katërmëdhjetë (14) ditësh nga dita e lidhjes së kontratës, ose nga momenti i pranimi të afateve dhe kushteve. Në rastin e kontratës të sigurimit jetësor edhe pensionet ky afat është (30) ditë në përputhje me Direktivën 90/619/EEC, për përfitimet e pensionit personal.¹⁵⁵

Turizmi është një sektor i rëndësishëm i ekonomisë së një vendi, dhe po ashtu edhe i Kosovës. Turizmi lidhet në mënyrë të drejtpërdrejt me përmbushjen e nevojave të njerëzve për pushim edhe rekreacion. Edhe në rastin kur konsumatori paraqitet si turist¹⁵⁶, të drejtat e tij duhen mbrojtur në mënyrë adekuate. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit parashikon mbrojtje vetëm për kontrata e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit. Shërbimet e tjera turistike rregullohen me ligjin nr. 04/L-176, Për turizmin (2013), i cili ka si qëllim kryesor të tij përcaktimin e bazës ligjore dhe institucionale, parimet dhe rregullat për zhvillimin dhe promovimin e turizmit, vendosjen dhe zhvillimin e standardeve të shërbimeve turistike. Edhe në bashkimin evropian mbrojtja e konsumatorit si turist është prioritet, për këtë arsye është nxjerr Direktiva 2015/2302/EU “Për paketat e udhëtimit, për paketat e pushimeve dhe turnet turistike”.

¹⁵³ LMK, neni (62) pika (1.4).

¹⁵⁴ Sánchez Abril, P., Oliva Blázquez, F., & Martínez Evora, J. (2018). The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law. *Indret*, 3, fq.(7).

¹⁵⁵ Direktiva e Këshillit 90/619/EEC (1990), mbi koordinimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative në lidhje me sigurimin e drejtpërdrejtë të jetës, duke përcaktuar dispozitat për të lehtësuar ushtrimin efektiv të lirisë për të ofruar shërbime dhe duke ndryshuar Direktivën 79/267/EEC.

¹⁵⁶ Sipas Organizatës botërore turistike, “turist është çdo person i cili përkohësisht banon në ndonjë vend jashtë nga vendi i tij i përhershëm i jetesës dhe fle të paktën një natë, në objektin e hotelierisë ose në objekt tjetër për vendosje.

9. PËRKUFIZIMI DHE LLOJET E KONSUMATORIT SIPAS JURISPRUDENCËS SË GJYKATËS EVROPIANE TË DREJTËSISË

Mbrojtja e konsumatorit është një nga prioritetet kryesore të Bashkimit Evropian, i cili filloj që me traktatin e Romës,¹⁵⁷ duke vazhduar deri më sot me një numër të madh direktivash të cilat kanë si fokus kryesor mbrojtjen e konsumatorit, dhe marrjen nga vendet anëtare të masave të nevojshëm për t'i ofruar konsumatorit mbrojtje adekuate. Në Bashkimin Evropian legjislacioni në mbrojtje të konsumatorit është parë një degë e së drejtës e cila i ofron mbrojtje konsumatorit përball tregtarit me qëllim vendosjen e ekuilibrave ekonomik dhe ligjor midis palëve, ku konsumatori vlerësohet si pala ekonomikisht më e dobët dhe më pak përvojë në çështjet ligjore sesa pala tjetër në kontratë.¹⁵⁸ Padyshim që pjesë e kësaj politike është edhe definimi i nocionit “konsumator”, sepse pa një përkufizim i cili të përcaktoj në mënyrë të qartë se kush gëzon mbrojtje ligjore, atëherë do të kishim subjekte të ndryshme që do të pretendonin se gëzonin statusin e palës më të dobët në treg.

Nga një analizë e thjeshtë e direktivave të BE-së mund të shohim se në legjislacionin evropian për konsumatorin ekzistojnë definicione të ndryshme. Këto definicione kanë ndryshuar me kalimin e kohës nga njëra direktivë në tjetrën.

Përkufizimi në lidhje me konsumatorin ka ndryshuar pak nga njëra direktivë në tjetrën. Ku shihet se në fillim mbrojtja përfshinte çdo veprimtari që nuk kishte të bënte me çështjet tregtare, më vonë në Direktivën 2011/83/BE konsumatori blen mallra dhe shërbime që nuk kanë të bëjnë me veprimtarinë e tij tregtare, biznesore, zeytare dhe të profesionit.¹⁵⁹

Direktiva 90/314/EEC, nuk e bën përkufizimin e konsumatorit si person fizikë por mjaftohet me vetëm me termin “person”, duke lënë mundësinë këtu të hapur që konsumator mund të jetë edhe personi juridik, gjithashtu nga përkufizimi i kësaj direktive mund të shohim se nuk kemi kufizime në lidhje me veprimtarinë e konsumatorit, që do të thotë se mbrojtje do të gëzojë edhe personi juridik ose fizik i cili ka qëllime tregtare.

Direktiva 94/47/EC edhe pse paraqet të njëjtin përkufizim me direktivat e tjera, nuk e përdor nocionin “konsumator”, por në vend të tij termin “blerës”.

¹⁵⁷ Në këtë traktat përmendje termi konsumator por nuk përcaktoheshin masa konkrete të cilat do të mundësonin mbrojtjen e konsumatorit.

¹⁵⁸ Çështja C-89/91, Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für (1993), paragrafi (18).

¹⁵⁹ Mospërfshirja e veprimtarive Zeytare në fushëveprimin e mbrojtjes së konsumatorit theksohet për herë të parë në Direktivën 2011/83/BE.

Duhet të përmendim faktin se këto direktiva ofrojnë një minimum mbrojtje, dhe SHA-të munden të adoptojnë një definicion më të gjerë dhe ta shtrinë mbrojtjen edhe tek grupe të tjera subjektësh. Duke i parë në tërësi direktivat e BE-së mund të konkludojmë se mbrojtja e konsumatorit ka këto elemente:

- një person fizik
- që vepron për qëllime të cilat nuk kanë karakter tregtare, biznesor, zejtar dhe të profesionit.

Të dyja këto kritere duhet të plotësohen në mënyrë komulative që një subjekt të gëzojë mbrojtjen e veçantë si konsumator. Pra personi fizik mund të blej mallra dhe të marrë shërbime të cilat plotësojnë nevojat e tij të ndryshme nga ato me karakter tregtar.

Pra siç shohim nga një analizë e përgjithshme e këtyre direktivave shprehet se nëse kemi të bëjmë me qëllim tregtar, atëherë subjekti nuk do të gëzojë mbrojtje si konsumator, por nga ana tjetër nuk është definuar në mënyrë eksplicite se cili qëllim privat do të gjejë mbrojtje në rastet konkrete. Dhe çfarë do të ndodh me transaksionet të cilat të cila janë mikse, pra nëse një kontratë e caktuar i shërben si interesave personale edhe atyre profesionale. Gjithsesi Direktiva 2011/83/BE në pikën (17), e përcakton konsumatorin si personin fizik i cili vepron jashtë veprimtarisë tregtare, zejtare, dhe profesionale, duke shtuar se në rastin kur kontrata ka qëllim të dyfishtë, pra kur kontrata lidhet për qëllime pjesërisht personale dhe pjesërisht tregtare dhe qëllimi tregtar është minimal dhe jo mbizotërues në kontekstin e përgjithshëm të kontratës, atëherë ky person mund të konsiderohet konsumator, ky rregullim është direkt i transferuar nga vendimi i Gjykata Evropiane e Drejtësisë në çështjen e Patricie Di Pinto.¹⁶⁰

Në lidhje me definicionin e konsumatorit dhe përcaktimin se kush gëzon mbrojtje si pala më e dobët në kontratë, Gjykata Evropiane e Drejtësisë, ka dhënë disa vendime të rëndësishme të cilat i kanë dhënë fund konfuzioneve në kuadër të legjislacionit të BE-së për zbatimin e direktivave në shtetet anëtare. Pasi duhet të përmendim që në shtete të ndryshme ka rregulla të ndryshëm aplikuese.

Në çështjen C-361/89 procedimet kriminale kundër Patricie Di Pinto e (14) Marsit 1991 GJED-ja bëri interpretimin e Direktivës së Këshillit 85/577/EEC, e cila e interpretoi nocionin e konsumatorit në kuptim më të ngushtë, duke vënë në dukje se një tregtar i cili ka për qëllim të shesë biznesit të tij nuk do të konsiderohet në të njëjtën pozitë me konsumatorin, ku u theksua se

¹⁶⁰ Çështja C-361/89, Procedim penal kundër Patrice Di Pinto (1991).

direktiva nuk u siguron mbrojtje personave juridikë edhe nëse ato janë në një pozicion të ngjashëm me atë të një konsumatori.¹⁶¹

Sipas të dhënave të përgjithshme të çështjes zotëri Di Pinto kishte lidhur një kontratë me një revistë reklamuese për shitjen e biznesit të tij. Ai pretendonte se edhe pse kjo kontratë kishte të bënte me shitjen e biznesit të tij ai në këtë transaksion ishte jo më shumë i informuar se një konsumator mesatar dhe duhet të konsiderohej konsumator dhe jo tregtar.

Avokati i përgjithshëm i çështjes theksoi se duke marrë parasysh qëllimin e direktivës për të mbrojtur konsumatorin mesatar, do të konsiderohet si i tillë edhe tregtari i cili papritur e gjen veten në pozicionin e konsumatorit, duke ndërmarrë transaksione për të cilat me shumë probabilitet do të angazhohet vetëm një herë në jetën e tij.¹⁶² Ai shprehet se tregtari mund të konsiderohet një person i “përgatitur” në përputhje me paragrafin e katër të preambulës së direktivës¹⁶³, pasi nuk kishte kohë të përgatitej për transaksionin e kryer në detaje të nevojshme, duke qenë i paaftë për krahasimin e çmimit dhe ofertat e tjera në treg. Sipas tij kur tregtari merr disa hapa paraprake për shitjen e biznesit të tij, nuk mund të konsiderohet si veprimtari që përfshihet brenda aspektit profesional dhe ekonomik. Ai shtoj se tregtari mesatar kishte pak e eksperiencë lidhur me hapat përgatitore për shitjen e biznesit duke u barazuar kështu me konsumatorin.

Në këtë çështje u ngritën dy pyetje: Në pyetjen e tij të parë, Cour d'Appel de Paris kërkon në thelb për të konstatuar nëse një tregtar i cili mundohet për qëllimin e lidhjes së një kontrate reklamimi në lidhje me shitjen e biznesit të tij duhet të konsiderohet si një konsumator që ka të drejtë për mbrojtje sipas direktivës?

Në këtë çështje GJED-ja argumentoj se Z. Di Pinto mund të mbrohej me anë të direktivës¹⁶⁴ vetëm në lidhje me transaksione të cilat janë jashtë veprimtarisë tregtare dhe profesionale, duke shtuar se veprimet përgatitore për shitjen e një biznesi janë veprimtari menaxheriale në ndihmë të biznesit dhe kanë për qëllim plotësimin e nevojave të cilat nuk kanë të bëjnë me kërkesat personale dhe familjare.¹⁶⁵ GJED-ja arsyetoi se një tregtar i zakonshëm është i

¹⁶¹ Kingisepp, M., & Varv, A. (2011). The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive-a Significant Change of Paradigm. *Juridica Int'l*, 18. Fq. (48).

¹⁶² Çështja C-361/89, opinioni i Avokatit të përgjithshëm, paragrafi (23).

¹⁶³ Sipas paragrafit (4) të preambulës parashikohet se “Ndërsa tipari i veçantë i kontratave të lidhura larg ambienteve të biznesit të tregtarit është se si rregull është tregtari ai që fillon negociatat e kontratës, për të cilat konsumatori nuk është i përgatitur ose të cilin ai nuk e përjashton; ndërsa konsumatori shpesh nuk është në gjendje të krahasojë cilësinë dhe çmimin e ofertës me ofertat e tjera; ndërsa ky element surprizë përgjithësisht ekziston jo vetëm në kontratat e bëra në prag të derës, por edhe në format e tjera të kontratës të lidhura nga tregtari larg ambienteve të tij të biznesit”.

¹⁶⁴ Direktiva 85/577/EEC, neni (2).

¹⁶⁵ Çështja Di Pinto, paragrafi (16).

mirinformuar, e njeh vlerën e biznesit të tij, dhe mund të arsyetoj çdo veprim të nevojshëm për shitjen e tij.¹⁶⁶ Pra nuk mund të interpretohet se një tregtar i cili e njeh vlerën e biznesit të tij (përderisa e ka nxjerr atë në shitje) të veproj në mënyrë të pamatur, të pasigurt, prandaj sipas GJED-së një tregtar i cili lidh kontratë reklamimi për shitjen e biznesit të tij nuk mund të konsiderohet konsumator dhe të mbrohet nga direktiva 85/577/ EEC.

Pra siç mund ta shohim nga rasti i lartpërmendur ky vendim i GJED-së i jep fund diskutimeve se a mundet personi i cili vepron në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare të gëzojë mbrojtje si konsumator. Duke theksuar se nocioni i konsumatorit duhet të interpretohet në kuptim të ngushtë, pra vetëm në aspektin e plotësimit të nevojave personale dhe familjare.¹⁶⁷

Për sa i përket pyetjes së dytë, Cour d'Appel de Paris kërkon në thelb të konstatojë nëse direktiva përjashton legjislacionin kombëtar për të ofruar mbrojtje me të gjerë duke mbuluar edhe tregtarët që veprojnë me qëllim të shitjes së biznesit të tyre.

Përgjigja për pyetjen e dytë sipas qëndrimit të GJED-së, nuk e përjashton legjislacionin kombëtar të përfshijë në legjislacionin e vet një mbrojtje më të gjerë duke futur këtu edhe mbrojtje për tregtarët që veprojnë me qëllim të shitjes së biznesit të tyre.

Të njëjtën qëndrim në lidhje me interpretimin e ngushtë të konceptit të konsumatorit GJED-ja e ka mbajtur në një vendim të mëhershëm në çështjen e Bertrand kundër Paul Ott KG, e (21) qershorit 1978. Në këtë vendim gjykata ka konkluduar se konsumatori është pala më e dobët në marrëdhënien juridike, që blen mallra dhe shërbime vetëm për plotësimin e nevojave familjare dhe personale.¹⁶⁸

Po çfarë do të ndodh në lidhje me ato transaksione në të cilat ekziston karakteri dualist pra kanë pjesërisht qëllim të përmbushin nevojat personale dhe pjesërisht nevojat tregtare. Në lidhje me këtë çështje gjykata ka vendosur në çështjen Johann Gruber v Bay Wa AG.¹⁶⁹

Në këtë çështje zotëri Gruber ishte një fermer që kishte blerë pllaka për mbulimin e një ndërtesës së fermës së tij, të përdorur pjesërisht për qëllime private dhe pjesërisht për qëllime biznesi. Në këtë çështje GJED-ja përcakton se kontrata duhet të interpretohet në mënyrë të ngushtë, duke marrë parasysh natyrën edhe qëllimin e kontratës dhe jo situatën subjektive të

¹⁶⁶ Çështja Di Pinto, paragrafi (18).

¹⁶⁷ Schoenmakers, W. (2014). *The notion "consumer" in European private law* (punim Master), fq. (52). E gjeni në adresën: https://libstore.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/256/RUG01-002163256_2014_0001_AC.pdf (marrë më 20.01.2021).

¹⁶⁸ Shih çështjen C-150/77, Bertrand kundër Paul Ott KG (1978).

¹⁶⁹ Çështja C-464/01, Johann Gruber v Bay Wa AG (2005).

personit në fjalë.¹⁷⁰ Po ashtu u theksua se në mënyrë që një gjykatë kombëtare të përcaktojë se cili është qëllimi dominues në një kontratë, ajo duhet të marrë parasysh jo vetëm përmbajtjen, natyrën dhe qëllimin e kontratës, por edhe rrethanat objektive në të cilat është lidhur.¹⁷¹

I takon gjykatës të vendosë nëse kontrata në fjalë është lidhur për të përmbushur, në një masë të papërfillshme, nevojat e biznesit të personit në fjalë ose nëse, përkundrazi, qëllimi tregtar ose profesional është i papërfillshëm. Për këtë qëllim, ajo gjykatë duhet të marrë parasysh të gjitha provat përkatëse faktike që përmbahen objektivisht në dosje. Nga ana tjetër, ajo nuk duhet të marrë parasysh faktet ose rrethanat, për të cilat pala tjetër në kontratë mund të ketë qenë në dijeni kur është lidhur kontrata, përveç nëse personi që pretendon aftësinë e konsumatorit është sjellë në atë mënyrë që t'i japë pala tjetër në kontratë përshtypja legjitime se ai po vepronte për qëllimet e biznesit të tij.¹⁷²

Në këtë çështje gjykata nuk i përjashtoj të gjitha kontratat me natyrë dualiste, duke theksuar se në rastin e lidhjes së një kontrate midis tregtarit dhe konsumatorit, ku ekziston një interes tregtar minimal sa mund të konsiderohet aksesori, duke luajtur një rol të papërfillshëm në kontekstin e përgjithshëm të kontratës, atëherë pala mund të quhet konsumator.¹⁷³

Dy direktivat e reja të BE-së, Direktiva 2019/771/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 20 majit 2019, Për aspekte të caktuara në lidhje me kontratat për shitjen e mallrave, dhe Direktiva 2019/770/EU e Parlamentit Evropian dhe Këshillit e 20 majit 2019, Për disa aspekte në lidhje me kontratat për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale, ju lënë mundësi SHA-ve ta shtrijnë aplikimin e rregullave të kësaj direktive tek personat fizik dhe juridik të cilët nuk janë konsumatorë sipas kësaj direktive, siç janë organizatat joqeveritare dhe bizneset fillestare dhe ato të mesëm.¹⁷⁴

Autori Jorge Morais Carvalho, argumenton se përpara miratimit të këtyre dy direktivave, koncepti i konsumatorit shtrihej në dy fusha të veçanta, e para kishte të bënte me regjimin juridik në lidhje me juridiksioni (që e lejon konsumatorin të padisë dhe paditet në gjykatën e vendit ku ai është banor) dhe me ligjin themelor të mbrojtjes së konsumatorit. Sipas tij në rastin e kontratave me qëllim të dyfishtë (si tregtar dhe personal) koncepti i konsumatorit është interpretuar në mënyrë të kufizuar, përveç se në rastin kur qëllimi tregtar në kontratë është tepër i

¹⁷⁰ Të njëjtën qëndrim gjykata ka mbajtur në çështjen C-269/95 Francesco Benincasa kundër Dentalkit Srl (1997), në të cilën theksohet se konsumatori është pala me e dobët në kontratë duke marrë parasysh rrezikun që ai merr, dhe jo mungesën e informacionit.

¹⁷¹ Çështja C-464/01, Johann Gruber v Bay Wa AG (2005), paragrafi (47).

¹⁷² Po aty, paragrafi (54).

¹⁷³ Po aty, paragrafi (39).

¹⁷⁴ Direktiva 2019/771/EU, pika (21), dhe Direktiva 2019/770/EU, pika (16).

vogël dhe i papërfillshëm duke marrë në konsideratë kontratën në tërësi. Vetëm në këtë rast konsumatori mund të gëzonte mbrojtje nga direktiva. Sipas dy direktivave të reja shtetet anëtare janë të lira të përcaktojnë në rastin e kontratave me karakter të dyfishtë nëse do të gëzojë mbrojtje si konsumator ose jo. Por klasifikimi si konsumator nga shtetet anëtare nuk do të thotë që direktiva e konsideron atë person si konsumator.¹⁷⁵

Në vendimet e GJED-së do të përdoret shpesh herë termi “konsumator mesatar”. Koncepti i “konsumatorit mesatar” u shtjellua nga GJED-ja në praktikën e saj gjyqësore si një standard me anë të së cilit do të gjykohej nëse masat kombëtare do të përbënin pengesë në tregtinë e lirë.¹⁷⁶ Për herë të parë ky term u përdor në çështjen C-210/96 Gut Springenheide. Në këtë çështje GJED-ja arsyetoi se një gjykatë kombëtare në dhënien e vendimit të saj duhet të marrë parasysh pritjet e supozuara nga një konsumator mesatar i cili është i arsyeshëm, i mirinformuar, i vëmendshëm dhe i kujdesshëm.¹⁷⁷ Po ashtu më vonë termi i konsumatorit mesatar u përmend në çështjen C-251/95 e cila kishte të bënte me interpretimin e nenit 4 (l) (b) të Direktivës së Parë të Këshillit 89/104/EEC në lidhje me markat tregtare. Pyetja që u ngritë në këtë çështje ishte nëse ekzistonte mundësia e konfuzionit të konsumatorit në krahasimin e dy markave që kishin një element të përbashkët. Në këtë gjykim gjykata theksoi se një konsumator mesatar i cili blen mallra ose shërbime që i përkasin objektit në fjalë luan një rol vendimtar në vlerësimin global nëse do të krijohet konfuzion apo jo. Gjykata shtoi se konsumatori mesatar normalisht percepton një shenjë si një e tërë dhe nuk analizon detajet e ndryshme të saj.¹⁷⁸

Vendimet e GJED-së të cilat pasuan më vonë ishin në të njëjtën linjë me vendimin Gut Springenheide. Këtu mund të përmendim çështjen C- 329/02 Douwe Egberts¹⁷⁹, çështjen C-342/97 Lloyd¹⁸⁰ si edhe çështjen C- 465/98 Darbo.¹⁸¹

Në Direktivën 2005/29/EC, mbi praktikën e padrejta tregtare, sqarohet termi i “konsumatorit mesatar”. Kjo direktivë në përputhje me parimin e proporcionalitetit, dhe për të lejuar zbatimin efektiv të mbrojtjes së konsumatorit, merr si pikë referimi konsumatorin mesatar,

¹⁷⁵ Carvalho, J. M. (2019). Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services—Overview of Directives 2019/770 and 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(5). Fq. (7).

¹⁷⁶ Mak, V. (2011). Standards of protection: In search of the ‘average consumer’ of EU law in the Proposal for a Consumer Rights Directive. *European review of private law*, 19(1), fq. (4).

¹⁷⁷ Çështja C-210/96, Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises (1998), paragrafi (37).

¹⁷⁸ Çështja C-251/95, SABEL BV v Puma AG, Rudolf Dassler Sport (1997), paragrafi (23).

¹⁷⁹ Çështja C-329/02, Douwe Egberts NV v Westrom Pharma NV and Christophe Souranis, carrying on business under the commercial name of “Etablissements FICS” and Douwe Egberts NV v FICS-World BVBA (2004), paragrafi (46).

¹⁸⁰ Çështja C-342/97, Lloyd Schuhfabrik Meyer & Co. GmbH v Klijsen Handel BV (1991), paragrafi (26). Në këtë çështje u theksua se duhet të merret parasysh fakti që konsumatori mesatar rrallëherë ka shansin të bëjë një krahasim të drejtpërdrejtë midis markave të ndryshme, por duhet të vendosë besimin e tij në imazhin e papërsosur të tyre që ai ka mbajtur në mendjen e tij. Duhet të kihet parasysh gjithashtu se niveli i vëmendjes së konsumatorit mesatar ka të ngjarë të ndryshojë në varësi të kategorisë së mallrave ose shërbimeve në fjalë.

¹⁸¹ Çështja C-465/98, Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln eV v Adolf Darbo AG (2000), paragrafi (22).

i cili është mjaft i informuar, i arsyeshëm, i vëmendshëm dhe i kujdesshëm, duke marrë parasysh faktorë të tillë si shoqërinë, kulturën dhe faktorë gjuhësorë. Po ashtu shtohet se për të përcaktuar nëse kemi të bëjmë me një konsumator mesatar nuk duhet të marrim për bazë një test statistikor. Gjykatat dhe autoritetet kombëtare do të duhet të ushtrojnë aftësinë e tyre të gjykimit, duke pasur parasysh praktikën gjyqësore të Gjykatës së Drejtësisë, për të përcaktuar reagimin tipik të konsumatorit mesatar në një çështje të caktuar.¹⁸² Direktiva ndalon çdo praktikë tregtare e cila shtrembëron thelbësisht ose ka të ngjarë të shtrembërojë sjelljen ekonomike në lidhje me produktin e konsumatorit mesatar të cilit i drejtohet, ose të anëtarit mesatar të grupit kur një praktikë tregtare i drejtohet një grup të veçantë konsumatorëve.¹⁸³ Direktiva parashikon se kemi të bëjmë me praktikë tregtare mashtruese nëse, në kontekstin e saj faktik, duke marrë parasysh të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, shkakton ose ka të ngjarë të shkaktojë që konsumatori mesatar të ndërmarrë një transaksioni që ai në të kundërt nuk do ta kishte marrë.¹⁸⁴ Po ashtu një praktikë tregtare do të konsiderohet si agresive nëse, në kontekstin e saj faktik, duke marrë parasysh të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, nga ngacmimi, detyrimi, duke përfshirë përdorimin e forcës fizike ose ndikimin e padrejtë, dëmton ndjeshëm ose ka të ngjarë të dëmtojë ndjeshëm lirinë e zgjedhjes së një konsumatorit mesatar në lidhje me produktin dhe në këtë mënyrë e shkakton atë ose ka të ngjarë ta bëjë atë të ndërmarrë një transaksioni që nuk do ta kishte marrë në të kundërt.¹⁸⁵

Në të njëjtën linjë me direktivën është edhe vendimi i GJED-së në çështjet e bashkuara C-54/17 dhe C-55/17.¹⁸⁶ Në këtë çështje u theksua se në përputhje me recitalin (18), të direktivës, i takon gjykatës referuese të përcaktojë reagimin tipik të konsumatorit mesatar në rrethana të tilla. Sipas saj nuk është e qartë nëse blerësi mesatar i një karte SIM mund të jetë i vetëdijshëm për faktin se kur blen një kartë të tillë ajo përmban automatikisht shërbime postare zanore, të aktivizuara paraprakisht dhe shërbime të shfletimit të internetit për të cilat duhet të bëjë pagesa shtesë. Konsumatori mesatar nuk do të konsiderohet i vetëdijshëm kur në momentin që ai fut kartën SIM në një telefon celular ose në ndonjë pajisje tjetër aplikacionet ose vetë pajisja mund të

¹⁸² Direktiva 2005/29/EC, mbi praktikën e padrejta tregtare, pika (18) e Preambulës.

¹⁸³ Direktiva 2005/29/EC, neni 5(a).

¹⁸⁴ Direktiva 2005/29/EC, neni 6(2).

¹⁸⁵ Direktiva 2005/29/EC, neni (8).

¹⁸⁶ Çështjet e bashkuara C-54/17 dhe C-55/17, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato v Wind Tre SpA dhe Vodafone Italia SpA (2018).

lidhen me internet pa e ditur ai, ai po ashtu nuk është i aftë teknikisht për të bërë konfigurimet e nevojshme për të çaktivizuar ato shërbime ose ato lidhje automatike në pajisjen e tij.¹⁸⁷

Gjykata e Lartë e Drejtësisë në Mbretërinë e Bashkuar deklaroi se termi "konsumator mesatar" ka të bëjë me "konsumatorët të cilët kujdesen arsyeshëm për veten e tyre, ndryshe nga injorantët, të pakujdesshmit, e të nxituarit", gjithashtu duke arritur në përfundimin se nuk mund të supozohet se konsumatori mesatar do të lexojë shkronjat e vogla në dokumente promovuese.

Gjykata e Lartë Rajonale Gjermane vendosi që njerëzit me shikim të dëmtuar gjithashtu mund të konsiderohen konsumatorë mesatarë, duke deklaruar se shtypja e informacionit me një font shumë të vogël mund të jetë një praktikë tregtare mashtruese.

Gjykata e Lartë e Apelit Metropolitane në Hungari vendosi që një "konsumator që vepron në mënyrë të arsyeshme nuk është i dyshimtë dhe ka tendencë të besojë se informacioni i marrë është i vlefshëm dhe i saktë". Ai gjithashtu zbuloi se "një konsumator që vepron me arsye nuk është i detyruar të kërkojë më tej për tërë përmbajtjen e saktë të mesazhit që i është dërguar atij, përveç nëse dërguesi i mesazhit tërheq vëmendjen e tij me vëmendje, ose ka një referencë të fortë për një detyrim të tillë në tekstin e mesazhit".¹⁸⁸

Përveç termit të konsumatorit mesatar është përdorur shpesh edhe termi konsumatori "vulnerabël", për të cilët aplikohen rregulla të veçanta. Në nenin (5), pika (3) parashikohet se praktikat e padrejta tregtare do të konsiderohen edhe ato praktika të cilat ka të ngjarë të shtrembërojnë sjelljen ekonomike vetëm të një grupi konsumatorësh të identifikueshëm që janë veçanërisht të prekshëm nga praktika ose produkti themelor për shkak të sëmundjes së tyre mendore ose fizike, moshës ose besueshmërisë së tyre. Ky nenë bashkë me pikën (19)¹⁸⁹ të Preambulës parashikojnë mbrojtje të veçantë dhe vendosin standarde më të lartë për këtë grup konsumatorësh, pasi mund të supozohet se kanë nevojë për më shumë mbrojtje se sa mbrojtja e ofruar për një konsumator mesatar.¹⁹⁰

Sipas një studimi të bërë në vitin 2016 i shtrirë në të gjithë BE-në, në Islandë dhe në Norvegji në sektorët online, të energjisë dhe të financave, konsumatori vulnerabël do të

¹⁸⁷ Çështjet e bashkuara C-54/17 dhe C-55/17, pika (52).

¹⁸⁸ Dokument udhëzues i Komisionit, për zbatimin e Direktivës së Praktikave të padrejta Tregtare (2016).

Në adresën elektronike: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2017/595888/EPRS_IDA%282017%29595888_EN.pdf (marrë më 10.01.2021).

¹⁸⁹ Sipas pikës (19) të Preambulës së Direktivës: Kur disa karakteristika të tilla si moshë, dobësia fizike, mendore ose besueshmëria i bëjnë konsumatorët veçanërisht të ndjeshëm ndaj një praktike tregtare ose ndaj produktit themelor dhe sjellja ekonomike e këtyre konsumatorëve ka të ngjarë të shtrembërohet nga praktika në një mënyrë që tregtari në mënyrë të arsyeshme ka mundësi ta parashikojë, është e përshtatshme të sigurohet që këta konsumatorë të mbrohen në mënyrë adekuate duke vlerësuar praktikën nga perspektiva e anëtarit mesatar të atij grupi.

¹⁹⁰ Mak, V. (2011). Standards of protection: In search of the 'average consumer' of EU law in the Proposal for a Consumer Rights Directive. *European review of private law*, 19(1), fq. (14).

përcaktohej duke marrë parasysh pesë dimensione: risk të lartë që çon në rezultate negative ose ndikime në mirëqenien; karakteristika të cilat kufizojnë aftësinë për të maksimizuar mirëqenien; vështirësi në marrjen ose asimilimin e informacionit; paaftësia ose dështimi për të blerë, zgjedhur ose aksesuar produkte të përshtatshme; ndjeshmëri më e lartë ndaj praktikave të marketingut, duke krijuar ç'ekuilibra në ndërveprimet në treg.¹⁹¹

Si përfundim mund të themi që legjislacioni i BE-së në lidhje me nocionin e konsumatorit nuk është uniformë në të gjitha direktivat, dhe po ashtu mbrojtja ligjore e cila ofrohet nga një shtet në tjetrin ka ndryshime. Gjithsesi është GJED-ja ajo që është duke lëvizur drejt sqarimit dhe unifikimit të nocionit “konsumator”.

¹⁹¹ Studimi i Komisionit Evropian në lidhje me konsumatorët vulnerabël (2016). Në adresën elektronike: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumers-approved-report_en.pdf (marrë më 05.01.2021).

KAPITULLI II

KORNIZA LIGJORE KOSOVARE DHE E BASHKIMIT EVROPIAN MBI ÇËSHTJET E KONSUMATORIT

1. ZHVILLIMI I TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE NË BOTË

Mbrojtja e konsumatorit në botë fillimisht është garantuar në aspektin nacional, por më vonë me liberalizimin global të ekonomisë, me shkëmbimin e lirë të mallrave dhe shërbimeve ndërmjet shteteve, me zhvillimet e vrullshme në teknologji ka lindur nevoja për mbrojtjen e konsumatorit si në aspektin nacional dhe atë ndërkombëtar, duke mundësuar kështu mbrojtje më të gjerë të drejtave të tij. Evoluimi i mbrojtjes të të drejtave të konsumatorit si në rrafshin nacional po ashtu dhe ndërnacional sipas disa studiuesve mund të ndahet në tre faza kryesore.¹⁹²

Faza e parë është periudha para dhe gjatë shekullit të nëntëmbëdhjetë, faza e dytë përfshijnë fillimin e shekullit të njëzet deri në vitin 1980, dhe faza e tretë fillon nga vit 1980 dhe deri më sot.

Gjatë fazës së parë mund të themi se nuk kemi një dallim të qartë ndërmjet konsumatorëve dhe blerësit. Konsumatori nuk gëzonte mbrojtje si një kategori e veçantë, nuk konsiderohej si pala më e dobët në transaksion. Gjithsesi kanë ekzistuar dispozita të cilat e mbronin konsumatorin (blerësin) nga veprimet e pandërgjegjshme të shitësit.

Në të drejtën romake ekzistonin disa norma të cilat e vinin theksin tek mbrojtja e blerësit nga të metat e fshehta fizike, sipas të cilave shitësi përgjigjej për ato në rastin nëse këto të meta evidentoheshin dhe pretendoheshin nga blerësi. Gjithashtu në transaksionin e shitblerjes kërkohej që shitësi të vepronte gjithmonë sipas parimit të mirëbesimit, duke u munduar të mos i shkaktonte dëm blerësit.¹⁹³

Në periudhën mesjetare mund të themi se ende nuk ekzistonte një nevojë e fortë për mbrojtje më të veçantë të konsumatorit pasi tregu ishte i vogël dhe marrëdhëniet midis shitësit dhe blerësit ishin të afërta. Marrëdhënie të cilat mund të rrezikonin reputacionin e shitësit në

¹⁹² Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press. Fq. (10-44).

¹⁹³ Mandro, A. *E Drejta Romake* (2007), Tiranë, fq. (363- 375).

rastin kur ai sillej në mënyrë të papërgjegjshme, duke paraqitur kështu një lloj garancie për sjelljen e tij në treg.¹⁹⁴

Revolucioni industrial shënoi një kthesë në standardin e jetës në shoqëri, ai u shoqërua me kalimin nga puna e dorës drejt zhvillimit të makinerive, ngritjen e sistemit të fabrikave, progresin në transport dhe infrastrukturë.¹⁹⁵ Këto ndryshime në industri sollën zhvillimin dhe zgjerimin e tregut, kalimin nga tregu regional në atë nacional dhe ndërnacional, duke u bërë kështu gjithmonë edhe me kompleks, dhe i panjohur dhe i hapur ndaj mundësive për abuzim.¹⁹⁶ Kjo bëri që të lindte nevoja që shtetet në nivel nacional të hartonin politika të cilat e vinin theksin tek mbrojtja e konsumatorit.

Traktati i Romës¹⁹⁷ i cili hyri në fuqi në vitin 1958 përmban vetëm pesë dispozita të cilat rregullojnë në një farë mënyre interesat e konsumatorit. Në nenin (39) të Traktatit të Romës janë të listuar pesë objektiva në lidhje me politikat e agrikulturës. Këto objektiva përqendrohen tek çmimi i arsyeshëm për konsumatorin.¹⁹⁸ Neni (40) i traktatit kërkonte nga organizatat përjashtimin e çdo lloj diskriminimi midis prodhuesit dhe konsumatorit brenda komunitetit.¹⁹⁹ Disa dispozita në mënyrë indirekte përmirësojnë gjendjen e konsumatorit dhe kanë për qëllim shmangien e barrierave të qarkullimit të njerëzve, të të mirave dhe shërbimeve. Por duhet të theksuar se asnjë nga dispozitat e këtij traktati nuk përfaqësojnë një mbrojtje adekuate të të drejtave të konsumatorit.

Periodha e dytë e arriti kulmin e saj në vitet 1960, gjatë kësaj kohe me rritjen e tregut dhe lehtësimin e shkëmbimit të mallrave dhe shërbimeve, u rriten rastet në të cilat vihej në rrezik jeta dhe shëndeti i konsumatorit. Për këtë arsye lindi nevoja që të mbroheshin të drejtat e konsumatorit në mënyrë të veçantë, duke krijuar politika të reja si në aspektin legjislativ po ashtu edhe atë administrativ. Në këtë mënyrë do të vendosej një balancë midis konsumatorit nga njëra anë dhe prodhuesit, tregtarit nga ana tjetër.²⁰⁰

¹⁹⁴ Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press. Fq. (12).

¹⁹⁵ Mendohet që Revolucioni Industrial të këtë filluar diku nga vitet 1760 deri në vitin 1840, fushat kryesore që i preku ishin (i) tekstili, (ii) futja e makinerive të punës, (iii) energjia e avullit, (iv) prodhimi i hekurit.

¹⁹⁶ Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press. fq (12).

¹⁹⁷ Traktati i Romës, zyrtarisht Traktatit themelues i Komunitetit Ekonomik Evropian, është një marrëveshje ndërkombëtare që çoi në themelimin e Komunitetit Ekonomik Evropian. Ajo u nënshkrua më (25) mars 1957 nga Belgjika, Franca, Italia , Luksemburgu, Holanda dhe Gjermania Perëndimore dhe hyri në fuqi më (1) janar 1958.

¹⁹⁸ Weatherill, S. (2005). *EU consumer law and policy*. Edward Elgar Publishing, fq. (3).

¹⁹⁹ Po aty.

²⁰⁰ Shiko më shumë, Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press. Fq. (10).

Koncepte për mbrojtje të veçantë ligjore dhe administrative u futën për herë të parë nga presidenti i 35-të të SHBA-së, John F. Kennedy²⁰¹ në fjalimin e tij përpara Kongresit Amerikan më 15 Mars 1962.²⁰² Në këtë fjalim presidenti Kennedy përkufizoj si Konsumator të gjithë qytetarët. Sipas tij ne të gjithë kemi të drejtë të jemi të mbrojtur nga reklamat çorientuese dhe mashtruese, të drejtën për të pasur varietet në zgjedhjen e produkteve dhe për çmime konkurruese në treg. Ai kërkoi ndryshime në legjislacion në lidhje me uljen e taksave, në etiketimin e barnave, në etiketimin e produkteve, dhe informacione të thjeshtësuara në lidhje me normën e kredisë. Kennedy në këtë fjalim e vuri theksin në katër të drejta themelore të konsumatorit: (i) e drejta për siguri, (ii) e drejta për t'u informuar, (iii) e drejta për t'u dëgjuar dhe (iv) e drejta për të zgjedhur. Këto të drejta u inkorporuan në një dokument të quajtur Karta e të Drejtave të Konsumatorit (*Consumer Bill of Rights*), i cili më vonë në vitin 1985 shtoj edhe disa të drejta të tjera siç ishin: (i) e drejta për të përmbushur nevojat themelore, (ii) e drejta për dëmshpërblim, (iii) e drejta për edukim, (iv) e drejta për një mjedis të shëndetshëm.

Në Evropë deri në vitet 1970, të drejtat e konsumatorit u zhvilluan në nivel nacional. Në tetor të vitit 1972 u zhvillua Samiti i Parisit ku shtetet anëtare u zotuan për zgjerimin e ndikimit të komunitetit tanimë jo vetëm për çështje ekonomike po ashtu edhe për ato shoqërore, duke e parë të nevojshme miratimin e një programi për mbrojtjen e konsumatorit.²⁰³

Rezoluta e këshillit e vitit 1975 përbënte programin e parë të Komunitetit Evropian Ekonomik në të cilën Shtetet Anëtare njohën rëndësinë e konsumatorit në tregun e vetëm.²⁰⁴ Këshilli afirmoi parimin se interesat e konsumatorit tejkalojnë dhe janë më të gjera se veç interesat e tij ekonomike. Politikat e konsumatorit sipas rezolutës do të shtriheshin në fushën ekonomike, në agrikulturë, politikat sociale, të mjedisit, transportit dhe energjisë.²⁰⁵

Rezoluta e 19 Majit të vitit 1981, përbënte programin e dytë të Këshillit Evropian Ekonomik për mbrojtjen e konsumatorit, ajo ishte e bazuar në të njëjtat parime të Rezolutës së vitit 1975. Po ashtu u rikonfirmuan pesë të drejtat bazë të konsumatorit siç ishte: (i) e drejta për siguri dhe mbrojtjen e shëndetit; (ii) e drejta për mbrojtjen e interesave ekonomik; (iii) e drejta për kompensim; (iv) e drejta për informim dhe edukim dhe; (v) dhe e drejta për t'u dëgjuar dhe

²⁰¹ Fjalimin e gjen në adresën elektronike : <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028> (marrë më 12.10.2019).

²⁰² Për nder të presidentit John F. Kennedy, dhe kontributit që ai dha në fushën e mbrojtjes së Konsumatorit, data (15) Mars do të shënohet si dita ndërkombëtare e të drejtave të konsumatorit.

²⁰³ Weatherill, S. (2005). *EU consumer law and policy*. Edward Elgar Publishing, fq. (6).

²⁰⁴ Twigg-Flesner, C. (Ed.). (2016). *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar Publishing, fq (2).

²⁰⁵ Weatherill, S. (2005). *EU consumer law and policy*. Edward Elgar Publishing, fq. (6).

për t'u përfaqësuar. Rezoluta shprehu si prioritet marrjen e veprimeve në lidhje me kualitetin e të mirave dhe shërbimeve, kushtet e shpërndarjes dhënien e informacioneve adekuate²⁰⁶ Në mesin e viteve 1980 u miratuan dy direktiva të rëndësishme si Direktiva 84/450/EEC e cila përmbante rregulla dhe dispozita administrative në lidhje me reklamat çorientuese si dhe Direktiva 85/577/EEC që mbronte konsumatorët nëse lidhnin kontrata jashtë objekteve afariste. Kjo direktivë garantonte siguri të lartë për konsumatorin duke përmendur këtu të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata dhe obligimin e tregtarit për të vendosur në dispozicion informacione të detyrueshme për transaksionin.

Në dhjetor të vitit 1986 kemi programin e tretë të zhvillimit të mbrojtjes së konsumatorit. Në këtë periudhë do të përmendim Aktin Unik Evropian (AUK) i datës 29.06.1987.²⁰⁷ Me hyrjen në fuqi të këtij Akti, nocioni i mbrojtjes së konsumatorit ishte i ndarë nga normat të cilat rregullonin në përgjithësi integrimin e tregut. Sipas nenit 100a, Komisioni duhet të garantojë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit. Në këtë akt besimi i konsumatorit në tregtinë ndërkufitare ishte thelbësore për efektivitetin e tregut.²⁰⁸ Sidoqoftë, AUK nuk siguroi një bazë ligjore specifike për legjislacionin sekondar të konsumatorit, si rezultat, direktiva të cilat pasuan më vonë u miratuan në mënyrë indirekt, nën motivimin e përgjithshëm të krijimit dhe zhvillimit të tregut të brendshëm.²⁰⁹

Traktati i Manastritit hyri në fuqi në vitin 1993²¹⁰, ku për herë të parë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit do të përfshihen strategji eksplicite për zhvillimi.²¹¹ Nenin 129a i këtij traktati, kërkonte nga Shtetet Anëtare që të përcaktonin minimumin e mbrojtjes së detyrueshme, por gjithashtu i lejonte ato të vendosnin një mbrojtje më të fortë.²¹²

²⁰⁶ Po aty, fq. (6-7).

²⁰⁷ Akti Unik Evropian (29.06.1987), Aktin e gjeni në adresën elektronike:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:11986U/TXT&from=EN> (marrë më 20.05.2020).

²⁰⁸ Një udhëzues për Politikën e Konsumatorit të Bashkimit Evropian (2014), dokumentin e gjeni në adresën elektronike: <http://aei.pitt.edu/75406/2/Consumer-Policy.pdf> (marrë më 21.05.2020),

²⁰⁹ Vepër e cituar, Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press, fq. (22).

²¹⁰ Traktati i Mastrihtit, u arrit në vitin 1992 midis 12 vendeve anëtare të Komuniteteve Evropiane (Belgjika, Danimarka, Franca, Gjermania, Greqia, Irlanda, Italia, Luksemburgu, Holanda, Portugalia, Spanja dhe Mbretëria e Bashkuar), Njihet gjithashtu edhe si Traktati i Bashkimit Evropian, është traktati themeltar i BE-së.

²¹¹ Traktati i Mastrihtit (1992), Aktin e gjeni në adresën elektronike:

https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_en.pdf (marrë më 22.05.2020).

²¹² Përmbajtja e këtij neni është si më poshtë: 1. Komiteti do të kontribojë në arritjen e një niveli të lartë të mbrojtjes së konsumatorit përmes: (a) masat e miratuara në përputhje me nenin 100a në kontekstin e përfundimit të tregut të brendshëm; (b) veprim specifik i cili mbështet dhe plotëson politikën e ndjekur nga Shtetet Anëtare për të mbrojtur shëndetin, sigurinë dhe interesat ekonomike të konsumatorëve dhe për të siguruar informacionin e duhur për konsumatorët. 2. Këshilli, duke vepruar në përputhje me procedurën e përmendur në Nenin 189b dhe pas konsultimit me Komitetin Ekonomik dhe Social, do të miratojë veprimin specifik të përmendur në paragrafin 1 (b). 3. Veprimi i miratuar në përputhje me paragrafin 2 nuk do të parandalojë asnjë Shtet Anëtar nga mbajtja ose prezantimi i masave më të rrepta mbrojtëse. Masa të tilla duhet të përputhen me këtë Traktat. Komisioni do të njoftohet për to.

Traktati i Amsterdami²¹³ i cili hyri në fuqi në vitin 1997, ndryshoi Traktatin për Bashkimin Evropian. Ky traktat në nenin 153 (ish neni 129a) parashikon se Komuniteti në mënyrë që të promovojë interesat e konsumatorëve dhe të sigurojë një nivel të lartë të mbrojtjes, do të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomikë të konsumatorëve, si dhe në promovimin e të drejtës së tyre për informacion, arsim dhe për t'u organizuar me qëllim që të mbrojnë interesat e tyre. Një rol shumë i rëndësishëm i Traktatit të Amsterdami ishte përcaktimi i bazës ligjore ku përcaktohet një standard minimal i mbrojtjes (harmonizimi minimal) në mënyrë që të zhvillohen politikat e ndryshme në përkrahje të konsumatorit.²¹⁴

Traktati i Lisbonit²¹⁵ po ashtu preku çështjen e mbrojtjes së Konsumatorit duke i ndarë kompetencat ndërmjet BE-së dhe Shteteve Anëtare.²¹⁶ Ky traktat bëri rinumërimin e neneve, nga neni 129a në traktatin në Traktatin e Mastrohitit dhe 153 në Traktatin e Amsterdami pas traktatit të Lisbonit do ta kemi nenin 169.²¹⁷

2. KUADRI LIGJOR KOSOVAR NË LIDHJE ME TË DREJTAT E KONSUMATORIT

Duke pasur parasysh zhvillimin e të drejtave të konsumatorit në Kosovë mund të themi se legjislacioni në lidhje mbrojtjen e konsumatorit në të kaluarën ka qenë i varfër duke marrë parasysh këtu kushtet ekonomike dhe ato politike. Kuadri ligjor në Kosovë ka filluar të zhvillohet në vitin 2004 me Ligjin 2004/17, Për Mbrojtjen e Konsumatorit, në kohën kur Republika e Kosovës ndodhej nën qeverisjen e përkohshme të UNMIK-ut.²¹⁸ Ky ligj përmban (45) nene, duke përfshirë vetëm disa aspekte në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit, siç ishin të drejtat e konsumatorit, detyrimet e shitësit ndaj konsumatorit, siguria e konsumatorëve, detyrimet e autoriteteve të administratës qendrore, disa informacione për shoqatat e konsumatorit dhe masat ndëshkuese në rastin e mosrespektimit të ligjit.

²¹³ Traktati i Amsterdami u nënshkrua në (2) tetor të vitit 1997 dhe hyri në fuqi në (1) maj 1999. Ky traktat solli ndryshime thelbësore nga Traktati i Mastrohitit. Traktatin e gjeni në adresën elektronike:

<https://www.europarl.europa.eu/topics/treaty/pdf/amst-en.pdf> (marrë më 20.05.2020).

²¹⁴ Łuczak, A. (2011). Evolution of consumer protection law in the light of the proposal for a horizontal directive on consumer rights and some regulation. *Wroclaw Review of Law, Administration & Economics*, 1(2), Fq.(123).

²¹⁵ Traktati i Lisbonës (i njohur fillimisht si Traktati i Reformës) ishte një marrëveshje ndërkombëtare që ndryshon dy traktatet që formojnë bazën kushtetuese të BE-së. Traktati i Lisbonës u nënshkrua nga vendet anëtare të BE-së në 13 dhjetor 2007 dhe hyri në fuqi më 1 dhjetor 2009. Ai ndryshon Traktatin e Mastrohitit (1992), dhe Traktatin e Romës (1957). Ai gjithashtu ndryshon protokollin e traktatit të bashkangjitur si dhe Traktatin e Themelimit të Komunitetit Evropian të Energjisë Atomike.

²¹⁶ Traktati i Lisbonës (1997), traktatin e gjeni në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTEXT#PP1Contents> (marrë më 23.04.2020).

²¹⁷ Lazíková, J. (2016). The Consumer Policy in the EU Law/Spotřebitel'ská Politika V Práve EÚ. *EU agrarian Law*, 5(1), fq. (23).

²¹⁸ Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit 2016-2020, Prishtinë (2015).

Gjatë kësaj periudhe nuk ekzistonte një departament i veçantë në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, por vetëm një sektor në Ministri i cili kishte si qëllim kryesor mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve kundrejt tregtarëve prodhuesve dhe shërbyesve. Gjithashtu në këtë periudhë nuk ekzistonte një këshill për mbrojtjen e konsumatorëve.²¹⁹

Në vitin 2009 është bërë ndryshimi- plotësimi i këtij ligji duke bërë tashmë të mundur futjen në ligj edhe të ngritjes së një këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve.

Krijimi i shtetit të ri të Kosovës, nevojat e reja të tregut, zhvillimi i teknologjisë, aderimi i Kosovës në akte të ndryshme ndërkombëtare lindën nevojën që në vitin 2012 të bëhej ndryshimi i ligjit të vitit 2004. Ligji i ri Nr. 06/L-034, Për Mbrojtjen e Konsumatorit i 20 nëntorit të vitit 2012, përbëhet nga (83) nene dhe është më i gjerë duke mbuluar edhe disa fusha të cilat nuk i mbulonte ligji i mëparshëm. Si risi të këtij ligji mund të përmendim shtimin e disa të drejtave të konsumatorit si: (i) e drejta për t'u ankuar, (ii) e drejta për kompensim në raste të caktuara edhe për dëmshpërblim, (iii) e drejta për të marrë shërbime në gjuhën e tij në përputhje me ligjin për përdorimin e gjuhëve zyrtare. Ky ligj i ka shtuar detyrat e shitësit dhe ofruesit të shërbimit duke e ngritur në një nivel më të lartë mbrojtjen e konsumatorit. Ligjin nr. 03/L-131, Për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 2004/17 'Për Mbrojtjen E Konsumatorëve' e përmend shitjen me aksion dhe shpjegon domethënien e saj por nuk parashikon dispozita në lidhje me të.²²⁰

Ligji i vitit 2012 përmban dispozita më të zgjeruara në lidhje me shitjen me aksion, zbritjen e çmimeve dhe shitjen e mallrave me defekt.²²¹ Ligji i vitit 2012 përmban dispozita në lidhjen me kycjen në shërbimet publike²²², në lidhje me kontratat e lidhura derë me derë, kontratat në distancë. Një risi e këtij ligji janë shërbimet financiare siç është kontrata për kredinë konsumuese e cila është një garanci më tepër për konsumatorin i cili merr kredi për plotësimin e nevojave të tij familjare. Po ashtu ky ligj e ngre në nivel edhe më të lart mbrojtjen e konsumatorit, dhe ofron mbrojtje në ato kontrata në të cilat konsumatori nuk ka pasur mundësi të ndikoj në përmbajtjen e tyre dhe është i ekspozuar ndaj kushteve të padrejta kontraktore të vendosura nga tregtari si pala e cila është më informuar dhe kam më shumë pushtet.²²³ Janë shtuar gjithashtu ligjit të vitit 2012 edhe evidentimi i rasteve kur kemi të bëjmë me praktika të padrejta tregtare, siç janë ato mashtrueset dhe agresivet dhe reklamat krahasuese dhe mashtruese.

²¹⁹ Shiko më shumë: Ligji Nr. 2004 /17, Për Mbrojtjen e Konsumatorëve (2004).

²²⁰ Shiko më shumë: Ligjin nr. 03/L-131, Për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 2004/17 , Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, neni (1).

²²¹ Ligji Nr. 04/L-121, nenet (19), (20), (21), (22), (23).

²²² Po aty, nenet (24), (25), (26), (27), (28), (29).

²²³ Po aty nenet (50), (51).

Duke pasur parasysh faktin që interneti sot është bërë pjesë e jetës sonë në çdo aspekt të mundshëm, duke i hapur kështu mundësinë e transaksioneve nëpërmjet internetit është bërë e domosdoshme që ligji të parashikoj dispozita që mbrojnë pozicionin e konsumatorit në këto lloje transaksionesh.²²⁴

Në mënyrë të tillë që të bëhet harmonizimi i legjislacionit të Kosovës me atë të Bashkimit Evropian dhe për t'ju përshtatur kushteve të reja të tregut më 14 qershor 2018, hyri në fuqi ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorit. Ky ligj ofron mbrojtje më të gjerë se ligji i mëparshëm duke sjell risi në disa çështje si: (i) përgjegjësitë e konsumatorit, (ii) mbrojtja e posaçme e të miturve, (iii) tregtimi i shërbimeve financiare në distancë, konformiteti me kontratën, (iv) Kontratat me kohë-ndarje dhe ato mbi produktet e pushimeve afatgjata. Po ashtu ekzistojnë ndryshime të tjera të cilat do t'i sqarojmë më poshtë. Përveç ligjit ekzistojnë edhe akte nënligjore në zbatim të tij, ku do të përmendim: Udhëzim Administrativ (MEPTINIS) Nr. 01/2020, Për mbajtjen e regjistrit elektronik të padive kolektive të finalizuar me aktgjykim të plotfuqishëm; Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 05/2019, Për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët të kontratat me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura; Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 01/2019, Për caktimin e formës, përmbajtjes dhe përdorimit të flamurit mbi origjinën e produktit; Udhëzim Administrativ (MTI) Nr. 18/2018 Për formularin për informacionin, kohën dhe procedurat e zbatimit të tërheqjes nga kontratat në distancë dhe jashtë objektit afarist; Udhëzim Administrativ (MTI) Nr. 13/2018, Për procedurën e trajtimit të ankesave nga departamenti për mbrojtjen e konsumatorit.

Mbrojtja e konsumatorit ka një rëndësi të veçantë dhe paraqet kategori kushtetuese ku në nenin 119 pika 7 sanksionohet mbrojtja e konsumatorit. Përveç ligjit nr. 06/L-034, dhe akteve nënligjore në zbatim të tij po ashtu ekziston një kuadër i gjerë ligjor që ndikon në krijimin e një klime të favorshme për konsumatorin në treg.

Ligji nr. 06/L-04, Ligji për kërkesat teknike për produkte dhe vlerësim të konformitetit i vitit 2018, me anë të këtij ligji bëhet mbikëqyrja e tregut ku qëllimi kryesor i tij ka të bëjë me përcaktimin e kërkesave teknike për ato produkte që do të hidhen në treg. Po ashtu ligji përcakton procedurat për vlerësimin e konformitetit, të drejtat dhe detyrimet e subjekteve ekonomike të cilët i vendosin produktet në treg ose në përdorim, etje. Sipas këtij ligji subjektet ekonomike të cilat operojnë në treg janë përgjegjëse për saktësinë dhe plotësinë e informacioneve në lidhje me

²²⁴ Ligji Nr. 04/L-121, nenet (63), (64), (65), (66).

produktet e tyre si dhe detyrohen të sigurojnë që këto të dhëna të jenë në përputhje me kërkesat e përcaktuara për ato produkte.²²⁵ Në funksion të këtij ligji kemi një numër aktesh nënligjore ku mund të përmendim: Rregulloren (QRK) Nr. 24/2020, për grupet e produkteve të cilat janë subjekt i mbikëqyrjes inspektuese; Udhëzimin Administrativë (QKR) Nr. 03/2020, për formën dhe përmbajtjen e shenjës së konformitetit dhe mënyrën e njohjes së dokumenteve të huaja të konformitetit; Rregullorja (QRK) Nr. 28/2018, për mënyrën e notifikimit dhe ofrimit të informacioneve mbi rregulloret teknike, procedurat për vlerësimin konformitetit dhe standardet; Rregulloren (MEPTINIS) Nr. 01/2020 për pajisjet personale mbrojtëse; Rregulloren teknike (MTI) Nr. 06/2018, për pajisjet elektrike të dizajnuara për përdorim brenda kufijve të caktuar të tensionit; Udhëzim Administrativë (MEA) Nr. 11/2020, për përcaktimin e kërkesave teknike dhe kërkesave tjera për qeset plastike.

Një ligj tjetër i rëndësishëm për mbrojtjen e konsumatorit është Ligji Nr. 04/L-078 për sigurinë e përgjithshme të produkteve i vitit 2012. Qëllimi kryesor i këtij ligji lidhet me marrjen e masave për të hedhur në treg vetëm produkte të sigurta për konsumatorët, duke garantuar kështu një nga të drejtat themelore, ajo për shëndet dhe e drejta për jetë. Më anë të këtij ligji do të përcaktohen kërkesat për sigurinë e përgjithshme të produkteve, detyrimet e prodhuesve dhe shpërndarësve, informimin e publikut, nxitjen e masave vullnetare si dhe mbikëqyrjen ndaj përmbushjes së kërkesave të përcaktuara me ligj.²²⁶ Sipas ligjit në mënyrë të tillë që produktet të konsiderohen të sigurta ato duhet të jenë në përputhje me standardet evropiane²²⁷ dhe standardet kosovare.²²⁸ Në zbatim të këtij ligji janë nxjerr dy rregulle: Rregullorja (MTI) - Nr. 08/2013, Për mënyrën e themelimit dhe funksionimit të sistemit për shkëmbimin e shpejtë të informacioneve për produktet e rrezikshme (2012); dhe Rregullorja Nr. 13/2012, Për njoftim në lidhje me produktet të cilat janë të rrezikshme për konsumatorët (2012).

Si ligje të tjera të cilat shërbejnë në mbrojtjen e konsumatorit në fusha të ndryshme do të përmendim: Ligji Nr. 04/L-176, Për turizmin (2013); Ligji Nr. 06/L-019, Për standardizim

²²⁵ Ligji nr. 06/L-04, neni 2(4).

²²⁶ Ligji Nr. 04/L-078, neni (2).

²²⁷ Me Standarde të harmonizuara evropiane do të kuptojmë - standardi i miratuar në bazë të mandatit të Komisionit Evropian, të dhënat referuese të të cilit publikohen në Gazetën Zyrtare të Bashkimit Evropian.

²²⁸ Standard i kosovare do të kuptojmë "SK" - një standard i cili është në dispozicion të publikut e që është miratuar nga Agjencia Kosovare e Standardizimit.

(2018); Ligji Nr. 03/L-016, Për ushqimin (2009); Ligji Nr. 03/L-209, për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovë (2010)²²⁹, etje.

3. ASPEKTE TË PËRGJITHSHME TË LIGJIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Ligji që është në fuqi në lidhje me mbrojtjen e Konsumatorit nr. Nr. 06/L-034, ka hyrë në fuqi më 14 qershor 2018, ky ligj shfuqizoj ligjin e mëparshëm Nr. 04/L-12, duke sjell ndryshime dhe risi në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Ligji i ri rregullon marrëdhëniet midis konsumatorëve nga njëra anë dhe tregtarëve, prodhuesve, furnizuesve, shitësve dhe ofruesve të shërbimeve nga ana tjetër.²³⁰ Nga fryma e ligjit në tërësi mund të kuptohet se qëllimi kryesor i tij është mbrojtja e konsumatorit si pala me e dobët në transaksion nga politikat tregtare të disfavorshme dhe po ashtu ngritja e strukturave të duhura institucionale për garantimin e këtyre të drejtave. Ky ligj është në përputhje me Direktivat e Bashkimit Evropian dhe me Marrëveshjen e Stabilizim Asociimit (MSA).

Fushë veprimtaria e këtij ligji shtrihet mbi çdo konsumator i cili blen mallra dhe shërbime në Republikën e Kosovës, pa marrë parasysh nëse është rezident apo jo. Qëllimi kryesor i këtij ligji ka të bëjë me rregullimin e balancave në treg, ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit. Po ashtu ky ligj synon të monitorojë rregullimin për sa i përket çështjeve që kanë të bëjnë me etiketimin e produkteve, shërbimet publike, treguesit e çmimeve dhe praktikatat e padrejta tregtare; të drejtat e konsumatorëve me disa lloj kontratash, duke përfshirë kushtet e padrejta të kontratës, shitjeve në distancë dhe jashtë qendrave të tregtimit, kontratave jo në përputhje të komformitetit, kontratave të kredive për konsumatorë dhe kontratave të produkteve turistike. Përveç kësaj ky ligj parashikon mekanizmat për mbrojtjen administrative dhe gjyqësore të interesave të konsumatorëve.²³¹

Në përmbajtje të ligjit mbrohen të drejtat e konsumatorit në një numër të konsiderueshme kontratash siç janë: (i) Kontratat e shërbimeve, (ii) Kontratat jashtë premisë, (iii) Kontratat në distancë për shërbime financiare, (iv) Kontratat në distancë, (v) Kontrata ndihmëse, (vi) Kontratat

²²⁹ Ky ligji është ndryshuar me anë të Ligjit Nr. 05/L-150, Për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit Nr. 03/L-209, Për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës.

²³⁰ LMK, neni 2(2).

²³¹ LMK, neni 1(1).

mbi produktet e pushimeve afatgjatë (vii) Kontratat me kohë-ndarje, (viii) Kontratat e rishitjes, (x) kontratat mbi kredinë konsumatore, (ix) Kontrata e shkëmbimit.

Ligji i vitit 2018 për mbrojtjen e konsumatorit ka sjell disa risi në krahasim me ligjin e mëparshëm.

Për herë të parë në këtë ligj parashikohen jo vetëm detyrimet e tregtarit por është gjithashtu edhe konsumatori është i obliguar që në treg të sillet në mënyrë të kujdesshme në lidhje me produktet dhe shërbimet e marra. Konsumatori duhet të jetë i vëmendshëm për produktet që konsumon, duke mos ju nënshtruara metodave manipuluese të cilat e shtrembërojnë vullnetin e tij duke e detyruar që të marrë vendime të pamenduara.²³²

Ky ligj ofron mbrojtje të veçantë për të miturit, duke e garantuar tashme me ligj se tregtari është i detyruar për të mos shërbyer pije alkoolike ose duhan personave të cilët janë nën moshën (18) vjeçare.²³³

Për herë të parë ky ligj rregullon shitjen e mallrave në kioska ose objekte të ngjashme, duke përcaktuar dispozita që kanë të bëjnë me vendosjen e çmimit në produkte, dhe ekspozimin e listës së çmimeve.²³⁴ Ligji parashikon detyrime për mënyrën e vendosjes së çmimit në rastin e shitjes së karburantit me pakicë²³⁵ dhe shitjeve e hapësirave të parkingut.²³⁶

Përveç kërkesave të përgjithshme të parashikuara në ligjin e vitit 2012 për etiketim, paketim dhe deklaracion të mallit, ky ligj i detyron tregtarët të tregojnë origjinën e produktit me anë të vendosjes së një etikete e cila pasqyron flamurin e shtetit të origjinës së produktit.²³⁷ Kjo mundësi parashikuar me ligji iu mundëson qytetarëve të jenë të informuar në lidhje me origjinën e produkteve të cilat ata konsumojnë, po ashtu paraqet edhe një mundësi për të rritur konsumin e produkteve vendore.

Risi e këtij ligji paraqet edhe tregtimi i shërbimeve financiare të cilat janë lidhur në distancë, ku ligji parashikon disa detyrime për tregtarin, siç është detyrimi për dhënien e informacioneve parakontraktore²³⁸, dhe garantimi i të drejtës së heqjes dorë nga kontrata.²³⁹ Edhe

²³² LMK, neni (5).

²³³ LMK, neni (15).

²³⁴ LMK, neni (28).

²³⁵ LMK, neni (29).

²³⁶ LMK, neni (30).

²³⁷ LMK, neni 16(8).

²³⁸ LMK, neni (62).

²³⁹ LMK, neni (65).

pse kjo mundësi ligjore i garantohet konsumatorit nga ligji, përsëri këto kontrata nuk gjejnë zbatim në praktikë.²⁴⁰

Pjesë e rëndësishme e ligjit, lidhet me konformitetin e kontratës, ku ligji parashikon në mënyrë të qartë se kur kontrata do të konsiderohet në përputhje me konformitetin²⁴¹, detyrimet e shitësit në rastin kur kontrata ka mungesë konformiteti²⁴², e drejta për kompensim për shkak të mungesës së konformitetit²⁴³, dhe afatet kohore brenda të cilave konsumatori ka mundësi të ngrejë pretendime në lidhje me mungesën e konformitetit.²⁴⁴ Është me rëndësi të theksojmë se ligji ofron mbrojtje minimale sa i përket kësaj çështje, duke e lënë mundësin e ligjeve të tjera që e rregullojnë kërkesat e konformitetit të zbatohen në rastin kur ofrojnë mbrojtje më të gjerë. Ligji për Marrëdhëniet e Detyrimeve parashikon po ashtu përgjegjësi për prodhuesin²⁴⁵ dhe shitësin²⁴⁶ në rastin kur hedhin në treg një send me të meta.

Ligji i vitit 2018 po ashtu përmban dispozita të cilat rregullojnë kredinë konsumatore, por ka sjell ndryshime në krahasim me ligjin e mëparshëm, ku mund të përmendim detyrimi para-kontraktor për kreditë të cilat janë në formën e mbitërheqjes dhe për marrëveshje të veçanta të kredisë.²⁴⁷ Po ashtu do të kemi ndryshime në përqindje për kompensim në rastet kur kredia shlyhet para afatit të maturimit, etje.²⁴⁸

Ligji rregullon në mënyrë të veçantë edhe kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit.²⁴⁹ Në funksion të këtyre kontratave MTI ka nxjerr Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 05/2019, Për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët të kontratave me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura. Qëllimit i këtij udhëzimi lidhet me lehtësimin e të drejtës për informim të konsumatorit, duke ofruar informacione para-kontraktore si dhe informacione mbi të drejtën e tërheqjes.²⁵⁰

²⁴⁰Raporti i Institutit GAP (Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar, Fq.(7). Raportin e gjeni në adresën elektronike: https://www.institutigap.org/documents/36928_mbrojtja_konsumatoreve.pdf?fbclid=IwAR1TSm8AcRjhwSySfGFmZWAcZHOGBSD4mbOO4JUHHL_XoSS2uQjL_XFy0 (marrë më 19.06.2020).

²⁴¹ LMK, neni (77).

²⁴² LMK, neni (78).

²⁴³ LMK, neni (79).

²⁴⁴ LMK, neni (80).

²⁴⁵ LMD, neni (160), sipas këtij neni “Kush vë në qarkullim ndonjë send të cilin e ka prodhuar e që për shkak të ndonjë të mete për të cilën ai nuk ka ditur që përbën rrezik dëmi për personat ose për sendet përgjigjet për dëmin që do të krijohej për shkak të kësaj të mete”.

²⁴⁶ LMD, neni 461, ky nen parashiko se “1. Shitësi përgjigjet për të metat materiale të sendit të cilat sendi i ka pasur në çastin e kalimit të rrezikut në blerësin, pavarësisht se shitësi ishte në dijeni apo jo për të metat e sendit. 2. Shitësi përgjigjet edhe për ato të meta materiale të cilat shfaqen pas kalimit të rrezikut në blerësin, në qoftë se janë pasojë e shkakut i cili ka ekzistuar më parë.”

²⁴⁷ LMK, neni (87).

²⁴⁸ LMK, neni 97(3).

²⁴⁹ LMK, kapitulli i XII.

²⁵⁰ Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 05/2019, neni (1).

Së fundi ligji parashikon mundësin e konsumatorit për të paraqitur ankesa, duke filluar nga tregtari, tek Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit (DMK), mbrojtja gjyqësore, mbrojtje gjyqësore kolektive. Në fund përcaktohen bartësit e mbrojtjes së konsumatorit.

Duhet përmendur se ligji i ri nuk përmban dispozita të cilat rregullojnë kontratat të cilat lidhen përmes internetit, në ndryshim nga ligji i vitit 2012.²⁵¹

4. KUADRI LIGJOR I BE-SË NË LIDHJE ME MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË KONSUMATORIT

Sot BE-ja numëron rreth 50 milionë konsumator, ku roli i saj konsiston në kooperimin me vendet anëtare, qytetarët e këtyre vendeve dhe organizatat e konsumatorit të cilat kanë si qëllim mbrojtjen e interesave të konsumatorit pa marrë parasysh se ku ndodhen brenda BE-së.

Në lidhje me legjislacionin Bashkimit Evropian ekzistojnë burime primare dhe burime sekondare apo dytësore. Në burimet primare hyjnë traktatet themeluese të BE-së dhe traktatet tjera kryesore si dhe parimet e përgjithshme të së drejtës së BE-së. Ndërsa në burimet dytësore hyjnë rregulloret, direktivat, vendimet, rekomandimet dhe opinionet.²⁵² Në burimet primare të së drejtës së BE-së që rregullon edhe prek të drejtat e konsumatorit është Traktati mbi Funksionimin e Bashkimit Evropian (TFBE). ky traktat parashikon se “Në mënyrë që të promovojë interesat e konsumatorëve dhe të sigurojë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit, BE-ja do të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomikë të konsumatorëve, si dhe në promovimin e të drejtës së tyre për informacion, arsim dhe për t'u organizuar me qëllim që të mbrojnë interesat e tyre.”²⁵³ TFBE parashikon se do të merren masa që mbështesin, plotësojnë dhe monitorojnë politikat e ndjekur nga Shtetet Anëtare. Gjithsesi këto masa të ndërmarra nuk do të parandalojnë asnjë Shtet Anëtar nga mbajtja ose prezantimi i masave më të rrepta mbrojtëse, të cilat duhet të jenë në përputhje me traktatet.²⁵⁴

²⁵¹ Ligji Nr 04/L-121, Për mbrojtjen e konsumatorit (2012). Neni (63).

²⁵² GIZ në bashkëpunim me qeverinë e Republikës së Kosovës, Udhëzime Praktike për Përafrimin e Legjislacionit të Republikës së Kosovës me Legjislacionin e Bashkimit Evropian (2014), për më shumë shiko në faqen elektronike: http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Udhezime_praktike_per_perafrimin_ligjor.pdf (marrë më 20.01.2021).

²⁵³ Traktati mbi Funksionimin e Bashkimit Evropian, neni 169(1).

²⁵⁴ Po aty, neni 169(4).

Në nenin 114 pika 1 të TFBE obligohet BE-ja që me anë të bazës ligjore të ndikoj në rregullimin e tregut të brendshëm në shtetet anëtare, duke eliminuar pengesat të cilat shtrembërojnë konkurrencën dhe funksionimin efektiv të tregut.²⁵⁵

Po ashtu përveç parashikimeve të bëra nga Traktati për Funksionimin e BE-së edhe Karta e të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian parashikon se politikat e BE-së duhet të sigurojnë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit.²⁵⁶

Ekziston në Acquis-in e BE-së një program në lidhje me prioritetet në fushën e mbrojtjes së konsumatorit gjatë viteve 2014-2020.²⁵⁷ Ky program përqendrohet në katër objektiva kryesore: (i) në rritjen e sigurisë së produkteve ndërmjet mbikëqyrjes efektive të tregut, (ii) në rritjen e nivelit të informimit dhe edukimit të konsumatorit, dhe ofrimit të mbështetjes për shoqatat e konsumatorëve, (iii) mbrojtja ligjore e kërkesave të konsumatorit, duke përfshirë këtu edhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, (iv) respektim të ligjit dhe bashkëpunim midis autoriteteve kombëtare.²⁵⁸

Në vitin 2020 në BE u miratua një program i ri për politikat e mbrojtjes së konsumatorit²⁵⁹ Ky program i cili do të zgjas nga viti 2020-2025 do të përfshijë pesë fusha kryesore: Tranzicionin e gjelbër: trajtimi i sfidave të reja për të drejtat e konsumatorit dhe mundësitë e fuqizimit të paraqitura nga tranzicioni i gjelbër, duke siguruar që produktet dhe stilet e jetesës të qëndrueshme të jenë të arritshme për të gjithë, pavarësisht nga gjeografia ose të ardhurat; Transformimi dixhital: krijimi i një hapësire digjitale më të sigurt për konsumatorët ku mbrohen të drejtat e tyre dhe siguri i një fushe të barabartë për të mundësuar inovacionin për të ofruar shërbime më të reja dhe më të mira për të gjithë qytetarët evropian; Zbatimi dhe dëshmipërblimi efektiv: adresimi i ndikimit të COVID-19; Adresimi i nevojave specifike të konsumatorit: marrja parasysh e nevojave të konsumatorëve të cilët, në situata të caktuara, mund të jenë vulnerabël dhe të kërkojnë masa mbrojtëse shtesë. Kjo mund të nxitet nga rrethanat shoqërore ose karakteristikat e veçanta të individëve ose grupeve të konsumatorëve; dhe Mbrojtja e konsumatorit në kontekstin global: garantimi i sigurisë së importeve dhe mbrojtja e konsumatorëve brenda BE-së nga

²⁵⁵ Twigg-Flesner, C. (Ed.). (2016). *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar Publishing. Fq. (18).

²⁵⁶ Karta e të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian, neni (38).

²⁵⁷ Politika e BE-së për konsumatorin kushton 197 milionë euro për programin e konsumatorit nga viti 2014-2020, kjo barazohet me 7 cent në vit për konsumator. Shiko në adresën elektronike: <file:///C:/Users/User/Desktop/konsumatori%20ne%20be.pdf> (marrë më 30.01.2020).

²⁵⁸ Dąbrowska, A. (2013). Priorities for the EU Consumer Policy for 2014-2020. *Handel Wewnętrzny*, (1), fq. (8).

²⁵⁹ Agjenda e Re e Konsumatorit paraqet një vizion për politikën e konsumatorit të BE-së nga 2020 në 2025, duke u mbështetur në Agjendën e Konsumatorit të vitit 2012 e cila skadoi në 2020 dhe Iniciativën “Marrëveshjen e Re për Konsumatorin”. Ai gjithashtu synon të adresojë nevojat e menjëhershme të konsumatorëve përballë pandemisë së vazhdueshme COVID-19 dhe për të rritur qëndrueshmërinë e tyre.

praktikat e padrejta të përdorura nga operatorët jashtë BE-së përmes mbikëqyrjes së tregut dhe bashkëpunimit të ngushtë me autoritetet përkatëse në vendet partnere të BE-së.

Në BE ekziston një Rregullore (BE) 2017/2394, për bashkëpunimin midis autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit.²⁶⁰ Kjo rregullore synon të mbrojë konsumatorët kundër shkeljeve ndërkufitare të ligjit të aplikuar në BE mbi konsumatorin, duke modernizuar bashkëpunimin e autoriteteve përkatëse kombëtare në vendet e BE, Zonës Ekonomike Evropiane dhe Shoqatës Evropiane të Tregtisë së Lirë, shteteve ndërmjet njëra tjetrës dhe gjithashtu me Komisionin Evropian.

Organizatat për mbrojtjen e konsumatorit në Evropë gjithashtu kanë luajtur një rol të rëndësishëm në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit. Organizatat e para të cilat kishin si qëllim kryesor mbrojtjen e konsumatorit u themeluan në Danimarkë në vitin 1947 dhe në Britaninë e madhe në vitin 1955.²⁶¹ Ekzistojnë disa organizata sot në botë të cilat kanë si target të tyre çështjet në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit²⁶². Disa prej tyre janë:

*Organizata Për Zhvillim Dhe Bashkëpunim Ekonomik (OECD).*²⁶³ Kjo organizatë ka themeluar një Komision mbi politikat e konsumatorit në vitin 1969. Qëllimi kryesor i këtyre politikave lidhet me forcimin dhe garantimin e tregut, duke ofruar mbrojtje në lidhje me praktikatat tregtare mashtruese dhe çorientuese. Politikat e kësaj organizate kërkojnë të rrisin; (i) kryerjen e analizave dhe hulumtimeve me interes të përgjithshëm, (ii) shkëmbimin e informacionit për çështje me interes dhe që përbëjnë risi, (iii) zhvillimin e politikave të cilat adresojnë fushat problematike, (iv) gjetjen e mënyrave për arritjen e rezultateve të dëshiruara me anë të bashkëpunimit midis qeverive dhe grupeve të interesit.

*Rrjeti i Qendrës Evropiane për konsumatorët (ECC-Net).*²⁶⁴ Ky rrjet përbëhet nga 30 zyra në 28 vendet e BE-së, Norvegjisë dhe Islandës. Ata organizohen nga autoritetet kombëtare të vendeve nënshkruese ose nga shoqata e konsumatorëve. ECC-Net ndihmon në rritjen e besimit të konsumatorëve në të gjithë BE-në: (i) duke i informuar konsumatorët për të drejtat e tyre në lidhje me blerjen e mallrave dhe shërbimeve në një vend tjetër të BE-së, (ii) duke i këshilluar ata

²⁶⁰ Rregullorja (BE) 2017/2394 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, për bashkëpunimin midis autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit (2017), dhe shfuqizimin e Rregullores (EC) Nr. 2006/2004.

²⁶¹ Antonella Corradi., *International law and consumer protection: The history of consumer protection*, Hauser Global Law School Program, New York University School of Law.

²⁶² Në lidhje me listën e këtyre organizatave shiko në adresën: <https://www.icpen.org/consumer-protection-around-world> (marrë më 23.05.2020)

²⁶³ Organizatën OECD e gjeni në adresën elektronike: <http://www.oecd.org/sti/consumer/> (marrë më 23.05.2020).

²⁶⁴ Organizatën ECC-Net e gjeni në adresën elektronike:

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/index_en.htm (marrë më 23.05.2020).

për çdo pakënaqësi që kanë ndërmjet ankesave, (iii) vëzhgon tendencat dhe çështjet që dalin në lidhje me transaksionet ndërkufitare në tregun e vetëm.

*Konsumatorët Ndërkombëtar*²⁶⁵, është një organizatë joqeveritare jo-fitimprurëse. Konsumatorët Ndërkombëtare punon me anëtarët dhe partnerët e saj në nivel global, për të fuqizuar dhe mbrojtur të drejtat e konsumatorëve dhe për t'u siguruar se ato trajtohen në mënyrë të sigurt, të drejtë dhe të sinqertë. E themeluar në vitin 1960, Konsumatorët Ndërkombëtarë proklamojnë për një të ardhme të drejtë, të sigurt dhe të qëndrueshme për të gjithë konsumatorët në një treg global të dominuar gjithnjë e më shumë nga korporatat ndërkombëtare. Me mbi 200 organizata anëtare në 100 vende, Konsumatorët Ndërkombëtar po ndërtojnë një lëvizje të fuqishme ndërkombëtare për të ndihmuar në mbrojtjen dhe fuqizimin e konsumatorëve kudo në botë.

Rrjeti i Bashkëpunimit për Mbrojtjen e Konsumatorëve, rrjeti përbën grupim të autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve të mbrojtjes së konsumatorit në të gjithë Bashkimin Evropian (BE), Islandës dhe Norvegjisë të cilat ndihmojnë njëra-tjetrën në shkëmbimin e informacionit dhe hetimin e shkeljeve të mundshme të ligjit të konsumatorit për të mbrojtur interesin kolektiv të konsumatorëve. Këto autoritete bashkëpunojnë për të garantuar zbatimin e rregullave që zbatohen për konsumatorët, duke mbuluar fushat: (i) praktika të padrejta tregtare, (ii) e-commerce, (iii) reklamat krahasuese, (iv) Paketat e udhëtimeve, (v) shitjet online, (vi) të drejtat e udhëtarëve.

5. HARMONIZIMI I LEGJISLACIONIT KOSOVAR ME ATË TË BASHKIMIT EVROPIAN

Implementimi dhe harmonizimi i politikave për mbrojtjen e konsumatorit në Kosovë përfshijnë, vendosjen në treg të produkteve të sigurta, produktet konsumuese dhe garancionet shoqëruese, shitjen në distancë, kushtet e padrejta të kontratës, shitjen derë më derë, marketingun keq informues, praktikat e padrejta komerciale, kreditë konsumuese, dhe bashkëpunimin dhe zbatimin ndër-kufitar, si dhe Sistemi i Alarmimit Rapid të BE-së (RAPEX).²⁶⁶

Në vitin 2010-2014 MTI bëri përpjekjet e para për përafrimin e legjislacionit të Kosovës me atë të *acquis communautaire*, me anë të një programi që fokusohet në mbrojtja e

²⁶⁵ Organizatën e Konsumatorit ndërkombëtar e gjeni në adresën elektronike: <https://www.consumersinternational.org/> (marrë më 23.05.2020).

²⁶⁶ Programi Kombëtar për Zbatimin e Marrëveshjes së StabilizimAsociimit (PKZMSA), (2016) fq. (349).

konsumatorit. Qëllimi kryesor i këtij programi lidhet me ngritjen e mbrojtjes së konsumatorit në fushat e shëndetit publik, mjedisit, krijimit të një tregu të qëndrueshëm, dhe kushte më të favorshme për bizneset. Ky program fokusohet në tre objektiva kryesore; së pari të ngrihet baza e nevojshme ligjore për një treg të sigurt; e dyta të përkraheshin shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve dhe shoqëria civile; dhe së treti edukimi i konsumatorit dhe informimi i tij. Ky program kishte në bazë të tij harmonizimin e legjislacionit të Kosovës me atë të BE-së. Për këtë qëllim, për implementimin e tij u hartua një Plan Veprimi ku do të përfshiheshin institucionet qeveritare, OJQ-të dhe shoqatat e biznesit.²⁶⁷

Republika e Kosovës në Tetor të vitit 2015 ka nënshkruar Marrëveshjen e Stabilizim Asociimit (MSA) me Bashkimin Evropian, e cila vendos raporte formale dhe kontraktuale për anëtarësimin e Kosovës në familjen e madhe të BE-së.²⁶⁸ Fushë kryesore e kësaj marrëveshje është ekonomia, sipas të cilës institucionet e Kosovës detyrohen të marrin masa që brenda një afati (10) vjeçar të themelohet një zonë e tregtisë së lirë.²⁶⁹

Në mënyrë të tillë që të arrihet zbatimi i MSA-së Qeveria e Kosovës ka formuluar dy programe: Programin për Zbatimin e MSA-së (PKZMSA) dhe Agjenda për Reforma Evropiane (ERA).

PKZMSA është dokument kryesor nacional i politikave për aderim në BE dhe përfaqëson një kornizë gjithëpërfshirëse të reformave afatmesme (për periudhën e ardhshme pesëvjeçare: 2016-2020) për zbatimin e MSA-së dhe përfarimin e legjislacionit kombëtar me atë të BE-së, si dhe zbatimin e legjislacionit të përafëruar.²⁷⁰

Në mënyrë për të garantuar sukses në përmbushjen e reformave të parashikuara nga MSA-ja, Kosova dhe BE-ja kanë vendosur në vitin 2016 procesin e Agjendës për Reforma Evropiane (ERA). Që nga viti 2016 ERA është bërë mjeti kryesor udhëzues për institucionet e Kosovës për reformat e lidhura me BE-në.²⁷¹

Sipas nenit (81) të MSA-së në mënyrë taksative sanksionohet marrja e masave dhe harmonizimi i legjislacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorit në përputhje me atë të BE-së.

²⁶⁷ BE dhe Kosova; një pasqyrë e politikave kyçe të integritetit evropian. Fq. (14). Në adresën elektronike:

https://www.mei-ks.net/repository/docs/BE_KOSOVA_SHQ.pdf (marrë më 22.07.2020).

²⁶⁸ Marrëveshja e Stabilizim Asociimit (MSA) ndërmjet BE-së dhe Kosovës ka hyrë në fuqi më 1 prill 2016. Në adresën elektronike: http://mei-ks.net/repository/docs/20170425093025_msa_shq.pdf (marrë më 26.03.2020).

²⁶⁹ Shih nenin (20) të MSA-së.

²⁷⁰ Programi Kombëtar për Zbatimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit (PKZMSA) Fq. (8). Në adresën elektronike: http://mei-ks.net/repository/docs/1_pkzmsa_miraturar nga kuvendi_final_.pdf (marrë më 02.01.2021).

²⁷¹ Agjendën për Reforma Evropiane (2016). Në adresën elektronike: <https://www.mei-ks.net/repository/docs/erafinalsq.pdf> (marrë më 06.01.2021).

Po ashtu kjo marrëveshje ndërkombëtare jo vetëm që e obligon shtetin e Kosovës që të marrë masa për përafrimit të legjislacionit ekzistues me atë të BE-së por edhe kërkon edhe marrjen e masave për zbatimin efektiv të tij . Gjithashtu parashikohet se shteti i Kosovës duhet të sigurojnë që ligjet e saj ekzistuese dhe legjislacioni i ardhshëm të shkoj gradualisht drejt përputhjes me *acquis-in* e BE-së.

Marrëveshja parashikon se “Palët do të bashkëpunojnë me synim të përafrimit të legjislacionit të Kosovës për mbrojtjen e konsumatorit me atë të *acquis-it* të BE-së me qëllim që të sigurohet: (a) një politikë për mbrojtjen aktive të konsumatorëve, në përputhje me të drejtën e BE-së, duke përfshirë rritjen e informimit dhe zhvillimit të organizatave të pavarura në Kosovë; (b) harmonizimin e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë me atë ekzistues në BE; (c) mbrojtjes efikase ligjore për konsumatorët në mënyrë që të përmirësohet cilësia e mallrave të konsumit dhe ruajtjen e standardeve të duhura të sigurisë; (d) monitorimin e rregullave nga autoritetet kompetente dhe sigurimi i qasjes së kompenzimit përkatës ligjor në rastet e mosmarrëveshjeve; (e) shkëmbimi i informatave mbi produktet e rrezikshme”.

Në vitin 2018 qeveria e Kosovës në bashkëpunim me BE-në miratoi projektin “lëvizjen e lirë të mallrave”qëllim i këtij projekti është që me anë të lëvizjes së lirë të mallrave të sigurohet zhvillimi i cilësisë, mbikëqyrja e tregut, përmirësimi i të drejta të konsumatorëve, rritja e cilësisë dhe sigurisë së produkteve, integrimin e Kosovës në tregun e BE, duke eliminuar kështu barrierat teknike të panevojshme, etje. Objektivi i përgjithshëm i këtij projekti është krijimi i bazës së qëndrueshme institucionale për zhvillimin e sektorit privat në përputhje me *Acquis* të BE-së dhe kërkesat e marrëveshjes së Stabilizim Asociimit.²⁷²

Përveçse duke marrë parasysh marrëveshjen e MSA-se, ligji për mbrojtjen e konsumatorit është në përputhje edhe me një numër direktivash të BE-së në fushën e mbrojtjes së Konsumatorit. Ato janë: Direktiva 93/13/EEC e 5 prillit 1993, Mbi kushtet e padrejta në kontrata; Direktiva 98/6/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 16 shkurtit 1998, Për mbrojtjen e konsumatorit në tregues të çmimeve të produkteve të ofruara për konsumatorët; Direktiva 1999/44/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 majit 1999 në aspekte të caktuara të shitjes së mallrave të konsumit dhe garancive ndërlidhëse; Direktiva 2002/65/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 shtatorit të vitit 2002 në lidhje me marketingun në distancë të shërbimeve financiare duke ndryshuar Direktivën e Këshillit 90/619/EEC dhe

²⁷² Projekti i Qeverisë së Kosovës me BE-në për “Lëvizjen e lirë të mallrave” (2018), projektin e gjeni në adresën elektronike: <https://mti.rks-gov.net/desk/inc/media/F2427759-75A9-4250-A0A4-8683859802A5.pdf> (marrë më 23.01.2020).

Direktivën 97/7/EC dhe Direktivën 98/27/EC; Direktiva 2005/29/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 11 majit të vitit 2005 në lidhje me praktikën e padrejta komerciale biznes-konsumator në tregun e brendshëm duke ndryshuar Direktivën e Këshillit 84/450/EEC; Direktiva 2008/48/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 prillit 2008 mbi marrëveshjet e kredisë për konsumatorët duke shfuqizuar Direktivën e Këshillit 87/102/EEC; Direktiva 2008/122/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 14 janarit 2009 për mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me aspekte të caktuara të kontratave të shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit; Direktiva 2009/22/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 prillit 2009 mbi vendimet gjyqësore për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve; Direktiva 2011/83/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 tetorit të vitit 2011 mbi të drejtat e konsumatorëve, që ndryshon Direktivën e Këshillit 93/13/EEC dhe Direktivën 1999/44/EC të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit duke shfuqizuar Direktivën e Këshillit 85/577/EEC dhe Direktivën 97/7/EC të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit.

Ndërsa në fushën e shërbimeve financiare Republika e Kosovës ka transpozuar këto akte të BE-së. Direktivën 2007/64/EC, për shërbimet e pagesave në tregun e brendshëm, kjo direktivë është pjesërisht e transpozuar. Direktivën 2009/13/EC si dhe Rregulloren nr. 2001/25 mbi Licencimin, Mbikëqyrjen dhe Rregullimin e Kompanive të Sigurimit dhe Ndërmjetësuesit e Sigurimit, kjo direktivë është pjesërisht e transpozuar.²⁷³

6. DIREKTIVA 2011/83/UE

Më 8 tetor të vitit 2008 Komisioni Evropian miratoi Propozimin për një Direktivë mbi të Drejtat e Konsumatorit. Propozimi bazohej në Librin e Gjelbër mbi rishikimin e legjislacionit mbi të drejtat e konsumatorit.²⁷⁴ Komisioni filloi Rishikimin e *Acquis* të Konsumatorit në vitin 2004, me synimin për të thjeshtësuar strukturën ligjore ekzistuese. Komisioni dëgjoi mbi 300 reagime, të cilat në përgjithësi vinin kryesisht nga tregtarët dhe në një shkallë më të vogël nga grupet e konsumatorëve, agjencitë qeveritare në nivel kombëtar dhe lokal, avokatët, akademikët, etje. Nga përmbledhja e këtyre përgjigjeve u arrit në përfundimin se shumica e të anketuarve

²⁷³ Programi Kombëtar për Zbatimin e Marrëveshjes së Stabilizimit Asociimit (PKZMSA) 2020 – 2024, Fq. (227). Në adresën elektronike: [https://www.mei-ks.net/repository/docs/1%20PKZMSA%202020-2024%20Final%20\[miratur%20nga%20Qeveria\].pdf](https://www.mei-ks.net/repository/docs/1%20PKZMSA%202020-2024%20Final%20[miratur%20nga%20Qeveria].pdf) (marrë më 08.01.2021).

²⁷⁴ Libri i Gjelbër mbi *Acquis* të konsumatorit (2007). Në adresën elektronike: file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/C_2007061EN.01000101.doc.html.en.xhtml (marrë më 30.06.2020).

preferonin një instrument horizontal ku kemi rregullimin uniformë në të gjitha Shtetet Anëtare. Nga rezultatet e anketës u bë e qartë se kërkohej harmonizim i plotë, gjithsesi organizatat e konsumatorëve, në përgjithësi preferuan qasjen aktuale të harmonizimit minimal, i cili u ofron SHA-ve mundësinë për të aplikuar rregulla që janë më të favorshme për konsumatorët.²⁷⁵

Direktiva 2011/83/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit u arrit më (25) Tetor të vitit 2011. Direktiva shfuqizoi Direktivën 58/577/EEC dhe Direktivën 97/7/EC, dhe po ashtu ndryshoi pjesërisht Direktivën 93/13/EEC dhe Direktivën 1999/44/EC. Qëllimi i kësaj Direktive është që përmes ngritje nivelit të mbrojtjes së konsumatorit, të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të brendshëm duke përafruar disa aspekte të ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të SHA-ve në lidhje me kontratat e lidhura midis konsumatorëve dhe tregtarët.²⁷⁶

Direktiva rregullon disa lloji kontratash të cilat mund t'i ndajmë në tre grupe kryesore: (a) kontratat e lidhura jashtë lokaleve të tregtarit (kontrata jashtë premisave); (2) kontratat e lidhura duke përdorur komunikimin në distancë (Kontrata në distancë); dhe (3) kontrata të tjera përveç kontratave në distancë ose jashtë lokaleve (kontrata brenda premisave).²⁷⁷

Direktiva po ashtu bën dallimin midis katër llojesh kontratash (1) kontratat e shitjes²⁷⁸; (2) kontratat e shërbimit²⁷⁹; (3) kontrata për përmbajtje dixhitale; dhe (4) kontrata për furnizimin e shërbimeve publike. Duke parë fundin e definicionit të kontratave të shitjes “*duke përfshirë çdo kontratë që ka si objekt njëkohësisht edhe mallrat edhe shërbimet*” mund të konkludojmë se kjo direktivë i mbulon edhe ato kontrata të cilat kanë qëllime të dyfishta. Por në rastet kur njëra lloj kontrate mbizotëron, elementët përbërës të kontratës tjetër nuk do të kenë rëndësi për klasifikimin (nëse kemi të bëjmë me kontratë shërbimi apo shitje). Ky parim u ndoq në çështjen *C-20/03 Marcel Burmanjer*, ku gjykata vendosi se mund të ndodh në praktikë që një kontratë shitjeje të shoqërohet nga një aktivitet me aspekt të “shërbimeve”, gjithsesi kjo nuk është e mjaftueshme në vetvete për ta konsideruar atë si “kontratë shërbimi”. Rast pas rasti duhet të përcaktohet nëse shërbimi është apo jo plotësisht dytësor në lidhje me elementët që kanë të bëjnë me lëvizjen e lirë

²⁷⁵ Twigg-Flesner, C., & Metcalfe, D. (2009). The Proposed Consumer Rights Directive-Less Haste, More Thought?. *European Review of Contract Law*, fq. (1-4).

²⁷⁶ Direktiva 2011/83/EU, neni (1).

²⁷⁷ Dokumenti udhëzues i Komisionit Evropian mbi Direktivën 2011/83/EU. Në adresën elektronike:

<https://enterprise.gov.ie/en/Legislation/Legislation-Files/European-Commission-Guidance-Document-on-Directive-2011-83-EU-on-Consumer-Rights.pdf> (marrë më 30.06.2020).

²⁷⁸ Direktiva 2011/83/EU, neni 2(5), i cili parasheh se kontrata e shitjes është ajo kontratë në bazë të së cilës tregtari transferon pronësinë e mallrave tek konsumatori, dhe ky i fundit është i detyruar të paguajë çmimin. Këtu do të përfshihet edhe çdo kontratë e cila njëkohësisht ka si objekt edhe mallrat edhe shërbimet.

²⁷⁹ Direktiva 2011/83/EU, neni 2(6), ku parashihet se me kontratë shërbimi do të kuptojmë çdo kontratë (përfshijmë kontratën e shitjes) ku tregtari furnizon, ose merr përsipër të furnizojë një shërbim në dobi të konsumatorit, dhe ku ky i fundit duhet të paguajë çmimin e shërbimit.

të mallrave.²⁸⁰ Në këtë drejtim, është vendosur një praktikë gjyqësore që kur një masë kombëtare ka të bëjë me lëvizjen e lirë të mallrave dhe lirinë e ofrimit të shërbimeve, Gjykata në parim do ta shqyrtojë atë në lidhje me një nga këto dy liritë themelore nëse duket se njëra prej tyre është plotësisht dytësore në raport me tjetrën.²⁸¹ Është e rëndësishme të përcaktohet nëse kemi të bëjmë me një kontratë shitje apo kontratë shërbimi për shkak të llogaritjes së periudhës së tërheqjes. Pasi sipas Direktivës në rastin e kontratave të shërbimit, periudha e tërheqjes fillon të veprojë pas 14 ditësh nga dita e lidhjes së kontratës.²⁸² Ndërsa për kontratat e shitjes, periudha e tërheqjes fillon të veprojë 14 ditë pasi konsumatori ose një palë e tretë, përveç transportuesi fiton posedim fizik të mallrave (pra ka pranuar mallin).²⁸³ Direktiva parashikon gjithashtu një listë të kontratave të ndryshme ku ajo nuk do të aplikohet në nenin 3, pika 3.

Direktiva parashikon harmonizim maksimal ku u ndalohet SHA-ve të mbajnë ose futin, në legjislacionin e tyre kombëtar, dispozitat të ndryshme nga ato të përcaktuara nga kjo Direktivë, duke përfshirë dispozitat pak a shumë të rrepta për të siguruar një nivel të ndryshëm të mbrojtjes së konsumatorit, përveç nëse parashikohet ndryshe me anë të Direktivës.²⁸⁴ Harmonizimi maksimal, i njohur gjithashtu si "harmonizimi i plotë", i parandalon SHA-të të mbajnë ose të miratojnë rregulla më kufizuese.²⁸⁵ Ky harmonizim maksimal i detyron disa Shtete Anëtare të rrisin nivelet e tyre të mbrojtjes së konsumatorit ndërsa disa shtete të tjera do të duhet të ulin standardin e tyre. Aplikimi i rregullave të njëjta identike për të gjitha shtetet do të pengonte mbrojtjen e konsumatorit duke marrë parasysh faktin se kulturat e ndryshme të konsumatorit nuk do të merreshin fare në konsideratë.²⁸⁶

Në Pjesën më madhe të saj Direktiva rregullon kontratat në distancë dhe ato jashtë objekteve afariste. Direktiva në lidhje me nocionin se çfarë do të quajmë me kontratat në distancë ofron po të njëjtën mbrojtje si Direktiva 97/7/EC, ndërsa në rastin e kontratave të lidhura jashtë objektit afaristë nocioni i parashikuar nga Direktiva 2011/83/EU është më i gjerë se ai i sanksionuar në direktivën 85/577/EEC.²⁸⁷

²⁸⁰ Çështja C-20/03, Criminal proceedings against Marcel Burmanjer, René Alexander Van Der Linden and Anthony De Jong (2005), paragrafi (34).

²⁸¹ Çështja C-20/03, paragrafi (35).

²⁸² Direktiva 2011/83/EU, neni (9), pika 2(a).

²⁸³ Direktiva 2011/83/EU, neni (9), pika 2(b).

²⁸⁴ Direktiva 2011/83/EU, neni (4).

²⁸⁵ Medvinskaia, A. (2014). The Consumer Rights Directive: key concepts. *Journal of Financial Law*. Fq. (18).

²⁸⁶ Lindahl, F. (2013). The Consumer Rights Directive: Improved as a cross-border-only Regulation and toward a European Consumer Code influenced by the Common Frame of Reference? (Temë Masteri). Fq. (18).

²⁸⁷ Direktiva 2011/83/EU, neni 2(8).

Një pjesë e rëndësishme e direktivës, që e ngre një hap më lartë mbrojtjen e konsumatorit ka të bëjë me informacionet para-kontraktore. Kërkesat për informacion para-kontraktor përcaktohen në nenet 5 deri 8 të Direktivës. Ekziston një ndarje midis parashikimit që bëhet për kontratat brenda premisave (neni 5), dhe kontratat e lidhura jashtë objektit afaristë ose ato në distancë (neni 6). Sipas direktivës kontrata mund të lidhet edhe me anë të mjeteve elektronike, edhe pse vet direktiva nuk përcaktojmë se çfarë do të kuptojmë me mjete elektronike.

Një pjesë e rëndësishme e direktivës lidhet me të drejtën e konsumatorit që të heq dorë nga kontrata në distancë ose nga kontratat jashtë premisave. Konsumatori mundet që brenda (14) ditësh të tërhiqet nga kontrata pa dhënë arsye dhe pa ndonjë kosto të caktuar. Periudha e tërheqjes do të fillojë të eci: (a) në rastin e kontratave të shërbimit në ditën e konkludimit të kontratës; në rastin e kontratave të shitblerjes, do të merret për bazë dita kur vet konsumatori ose një person tjetër i ndryshëm nga transportuesi, e fiton posedimin fizik të mallrave; në rastin kur kemi të bëjmë me shumë mallra të porositura me anë të një porosie të vetme por të dorëzuara të ndara nga njëra tjetra, do të merret për bazë dita kur konsumatori ose një palë e tretë përveç transportuesit i dorëzohet malli fizik i fundit; në rastin e dorëzimit të një malli të përbërë nga shumë pjesë ose copa, ditën në të cilën konsumatori ose një palë e tretë e ndryshme nga transportuesi fiton posedimin fizik të copës ose pjesës së fundit; në rastin e kontratave për shpërndarjen e rregullt të mallrave gjatë periudhës kohore të përcaktuar, ditën në të cilën konsumatori ose një palë e tretë e ndryshme nga transportuesit dhe e treguar nga konsumatori fiton posedimin fizik të mallit të parë; në rastin e kontratave për furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur për shitje në një vëllim të kufizuar ose sasi të caktuar, të ngrohjes qendrore ose përmbajtjes digjitale e cila nuk është furnizuar në një medium të prekshëm, do të merret për bazë dita e lidhjes së kontratës.²⁸⁸

Në lidhje me të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata tregtari është i detyruar t'i sigurojë konsumatorit informacione për mënyrën e ushtrimit të drejtës së tij. Në nenin 6 (4) të direktivë parashikohet se tregtari mund të përdorë udhëzimet model të parashikuara në Shtojcën 1(A) të direktivës. Atëherë kur ky informacion i është dhënë në mënyrë korrekte konsumatorit, tregtari e ka përmbushur kërkesën për informacion.²⁸⁹

Direktivë parashikon edhe dispozita për kalimin e rrezikut të kontratës. Në rastin kur mallrat janë dorëzuar konsumatorit nga ana e tregtarit, rreziku i humbjes ose dëmtimit të mallit

²⁸⁸ Direktiva 2011/83/EU, neni 9(2).

²⁸⁹ Shiko më shumë Shtojcën 1(A) të direktivës në lidhje me modelet udhëzues për tërheqjen.

do t'i kalojë konsumatorit kur ai vetë ose një palë e tretë e zgjedhur nga ai, përveç transportuesit të ketë marrë në zotërim fizik mallin. Sidoqoftë, rreziku do të kalojë tek konsumatori gjatë dorëzimit të transportuesi nëse transportuesi ishte porositur nga konsumatori për të transportuar mallrat dhe kjo zgjedhje nuk ishte ofruar nga tregtari, pa cenuar këtu të drejtat e konsumatorit ndaj transportuesit.²⁹⁰

Sic e përmendëm më sipërm direktiva mbulon edhe kontratat të cilat kanë përmbajtje digjitale, edhe pse vet direktiva nuk e sqaron se çfarë do të kuptojmë me definicionin e kontratave digjitale. Gjithsesi në preambulën e saj parashikohet se termi përmbajtje digjitale nënkupton të dhënat të cilat prodhohen dhe furnizohen në formë digjitale, të tilla si programet kompjuterike, aplikacionet, lojërat, muzika, videot ose tekstet, pavarësisht nëse ato arrihen përmes shkarkimit ose transmetimit, nga një medium i prekshëm ose nga ndonjë mjet tjetër.²⁹¹ Në rastin kur përmbajtja digjitale është furnizuar me anë të një medium të prekshëm, të tillë si një CD ose DVD, ajo duhet të konsiderohet si mall sipas direktivës. Kontratat me përmbajtjen digjitale në internet i nënshtrohen Direktivës edhe nëse ato nuk përfshijnë pagimin e një çmimi nga ana e konsumatori siç përcaktohet në rastin e kontratave të shitjes në nenin 2(5) dhe ato të shërbimeve në nenin 2(6). Pra nuk ekziston në direktivë një dispozitë që përfshin një detyrim të tillë duke e zgjeruar kështu fushën e zbatimit të direktivës. Duhet të theksojmë se direktiva nuk duhet të zbatohet për ato përmbajtjet digjitale të siguruar me anë të transmetimit të informacionit në internet pa pasur në mënyrë të shprehur lidhjen një kontratë. Pra vetëm fakti i hyrjes në një faqe ose shkarkim nga një faqe në internet nuk duhet të konsiderohet “kontratë” për qëllimet e Direktivës.²⁹²

²⁹⁰ Direktiva 2011/83/EU, neni (20).

²⁹¹ Shiko pikën (19) të Preambulës së Direktiva 2011/83/EU.

²⁹² Dokumenti udhëzues I Komisionit Evropian mbi Direktivën 2011/83/EU, fq. (64).

KAPITULLI III

KONTRATA E SHITJES SË MALLRAVE KONSUMUESE

1. KONTRATA E SHITJES SË MALLRAVE KONSUMATORE

Shitja e mallrave konsumatore i nënshtrohet një sërë rregullash të cilat janë vendosur për t'ju përshtatur kushteve në treg dhe kërkesave kryesore për siguri. Këto kërkesa i garantojnë konsumatorit informacion të nevojshme për të bërë blerje që mbrojnë interesat e tij ekonomike dhe mundësojnë hedhjen në treg të mallrave dhe shërbimeve të cilat janë të sigurta për konsumatorit. Qëllimi kryesor i të gjithë aktorëve institucional në treg është zhvillimi i një konkurrence të drejtë tregtare dhe aksesit i lehtë i konsumatorit në informacion në mënyrë të tillë që të parandalohen praktikat mashtruese dhe të padrejta.

Në lidhje me atë se çfarë do të kuptojmë me kontratë shitje Ligji për marrëdhëniet e detyrimeve (LMD) parashikon që *“Me kontratën e shitjes detyrohet shitësi që sendin të cilin e shet t’ia dorëzojë blerësit dhe t’ia kalojë të drejtën e pronësisë, ndërsa blerësi detyrohet që shitësit t’ia paguajë çmimin dhe ta pranojë sendin”*.²⁹³

Kontrata e shitjes së mallrave konsumatore lidhet në mënyrë të drejtpërdrejtë me kalimin e pronësisë, dhe në mënyrë të tillë që një kontratë të konsiderohet kontratë konsumatori dhe të gëzojë mbrojtje si e tillë duhet që njëra nga palët të jetë konsumatori ndërsa pala tjetër të jetë tregtari. Çdo transaksion i cili realizohet midis konsumatorëve ndërmjet njëri-tjetrit apo tregtarëve ndërmjet njëri-tjetrit nuk do të klasifikohet si kontratë konsumatore dhe për rrjedhojë nuk gëzon mbrojtje në bazë të ligjit. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit parashikon se edhe kontratat e furnizimit me mallrat e konsumit ku kemi prodhim apo përpunim do të konsiderohen si kontrata të shitjes dhe në këtë mënyrë do të zbatohen të njëjtat dispozita si tek kontrata e shitjes.²⁹⁴

Direktiva 2019/771 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 20 majit 2019, Për aspekte të caktuara në lidhje me kontratat për shitjen e mallrave, parashikon në mënyrë të qartë se kjo direktivë është e zbatueshme për çdo kontratë me anë të së cilës shitësi transferon ose merr

²⁹³ LMD, neni (438), pika (1).

²⁹⁴ LMK, neni (76).

përsipër të transferoj pronësinë e mallrave tek konsumatori. Gjithsesi direktive parashikon një përjashtim dhe sanksionon se ofruesit e platformave të ndryshme mund të konsiderohen si shitës sipas direktivës, nëse ata veprojnë për qëllimi në lidhje me biznesin e tyre, dhe si palë kontraktuese e drejtpërdrejtë e konsumatorit për shitjen e mallrave. Direktiva u ofron mundësi shteteve anëtare që ta zgjerojnë mbrojtjen edhe për ofruesit e platformave, të cilët nuk i plotësojnë kushtet për t'u konsideruar shitës sipas kësaj direktive.²⁹⁵

Në lidhje me atë se çfarë do të kuptojmë me mallrat e konsumit, përkufizimin e bën LMK-ja, duke parashikuar se mallra konsumi do të konsiderohet çdo gjë e luajtshme dhe e prekshme, pra mund të kuptojmë që mall konsumi nuk mund të jenë sendet e patrupëzuara apo të drejtat. Po ashtu në mall konsumi do të përfshihen edhe uji gazi edhe elektriciteti nëse janë vënë në shitje në vëllim të kufizuar ose sasi të kufizuar.²⁹⁶ Direktiva (EU) 2019/771, përveç asaj që thamë më sipër do të përfshijë në definicionin e mallrave të konsumit edhe mallrat të cilat kanë elemente digjitale. Mallrat të cilët kanë elementë digjital sipas kësaj direktive do të konsiderohen sendet e luajtshme dhe të prekshme që ndërlidhen ose kanë përmbajtje digjitale në atë mënyrë që mungesa e tyre do të pamundësonte që mallrat të kryejnë funksionin e tyre.²⁹⁷ Gjithsesi duhet të theksojmë kjo direktivë nuk do të zbatohet në lidhje me kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale ose shërbime digjitale. Por do të zbatohet vetëm nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital janë të përfshira ose të ndërlidhura me atë se çfarë direktiva do të konsiderojë mallra, dhe kanë lidhje me mallrat nën kontratën e shitjes.²⁹⁸

Direktiva 2019/771 synon të arrijë një ekuilibër adekuat midis garantimit të një niveli të lartë të mbrojtjes së konsumatorit dhe promovimit të konkurrencës së ndërmarrjeve, duke u kujdesur që të respektohet parimi i subsidiaritetit.²⁹⁹ Direktiva parashikon se nuk do të ndërhyjë në të drejtën e SHA-ve për të rregulluar aspektet e përgjithshme ligjore të kontratave, si forma, vlefshmëria, pavlefshmëria, efektet e kontratave, pasojat e shuarjes së saj, nëse këto elemente nuk janë rregulluar nga direktiva ose nga ligji i të drejtave të detyrimeve.³⁰⁰ Po ashtu kjo direktivë nuk do të ndikojë në lirinë e shteteve anëtare të cilat u mundësojnë konsumatorëve të zgjedhin mënyrën e kompensimit, nëse mallrat kanë mungesë të dukshme të konformitetit, në një afat kohor brenda (30) ditësh pas periudhës së dorëzimit. Direktiva nuk do të ndikojë në rregullat e

²⁹⁵ Direktiva 2019/771, pika (23) e Preambulës.

²⁹⁶ LMK, neni 3, pika 1.9

²⁹⁷ Shih Direktivën 2019/771, neni (2), pika 5(b).

²⁹⁸ Direktiva 2019/771, neni (3), pika (3).

²⁹⁹ Direktiva 2019/771, pika (2) e Preambulës.

³⁰⁰ Direktiva 2019/771, neni 3, pika (6).

brendshme të shteteve anëtare në lidhje me mjetet juridike të veçanta të garantuara për konsumatorin në rastin kur kemi të bëjmë me të meta të padukshme në kohën e lidhjes së kontratës.³⁰¹

Ndryshimet teknologjike kanë sjellë si pasojë edhe rritjen e kontratave të shitjes me përmbajtje digjitale ose shërbimeve digjitale. Këto forma të reja të kontratave kanë mundësuar transaksione me të shpejta me konsumatorin por nga ana tjetër kanë cenuar sigurinë juridike të konsumatorit, për këtë arsye është e nevojshme për të ngritur në nivele më të larta mbrojtjen e konsumatorit dhe sigurinë juridike, për rrjedhojë kjo e fundit do të forconte besimin e konsumatorëve dhe shitësve.³⁰² Në lidhje me kontratat digjitale ekziston një direktivë e re, Direktiva (BE) 2019/770 e 20 majit 2019, për disa aspekte në lidhje me kontratat për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale. Megjithatë duhet të themi se këto direktiva janë plotësuese të njëra-tjetrës dhe nuk mbivendosen në fushën e aplikimit të tyre. Qëllimi i këtyre direktivave është në harmonizimin e plotë të ligjeve kombëtare të konsumatorit, duke mundësuar akses më të lehtë.³⁰³

LMK-ja parashikon në mënyrë të qartë se ai garanton mbrojtje minimale dhe ky ligj nuk e ndalon tregtarin t'i ofrojë konsumatorit marrëveshje kontraktuale e cila i kapërcen kufijtë e këtij ligji dhe ofron mbrojtje me të gjerë.³⁰⁴ Direktiva 2019/771³⁰⁵, nuk është e inkorporuar në LMK-në, pasi ky ligj mbështetet në Direktivën 1999/44/EC e 25 majit 1999, Mbi aspekte të caktuara të shitjes së mallrave të konsumit dhe garancive shoqëruese.³⁰⁶ Gjithsesi është me interes ta përfshijmë në këtë punim direktivën e re. Ndërsa Direktiva 1999/44/EC ofronte harmonizim minimal³⁰⁷, direktiva e re e vitit 2019 synon harmonizim maksimal. Por në disa pika kryesore i lejon SHA-të, të përjashtojnë disa lloj kontratash nga mbrojtja e ofruar e direktivës, dhe të miratojnë një nivel më të lartë mbrojtje për disa pika të tjera.³⁰⁸

Në legjislacionin e Kosovës, LMK-ja e detyron tregtarin që përpara se kontrata të lidhet të vendos në dispozicion të konsumatorit informacione të qarta dhe të kuptueshme në lidhje me

³⁰¹ Direktiva 2019/771, neni (3) pika (7).

³⁰² Direktiva 2019/771, pika (5) e Preambulës.

³⁰³ Shiko me shumë: Carvalho, J. M. (2019). Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services—Overview of Directives 2019/770 and 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(5), fq. (2).

³⁰⁴ LMK, neni (37), pika (3).

³⁰⁵ Direktiva e (BE) 2019/771, ka ndryshuar Rregulloren e (BE) 2017/2394 dhe Direktivën 2009/22/EC, dhe ka shfuqizuar i Direktivën 1999/44/EC.

³⁰⁶ LMK, neni (1) pika (2.3).

³⁰⁷ Direktiva 1999/44/EC, neni (8), i cili parashikon që: (1) Të drejtat që rezultojnë nga kjo Direktivë do të ushtrohen pa cenuar të drejtat e tjera që konsumatori mund të përdorë sipas rregullave kombëtare që rregullojnë përgjegjësinë kontraktuale ose jashtëkontraktore. (2). SHA-të mund të miratojnë ose mbajnë në fuqi dispozita më të rrepta, në përputhje me Traktatin në fushën e mbuluar nga kjo Direktivë, për të siguruar një nivel më të lartë të mbrojtjes së konsumatorit.

³⁰⁸ Cauffman, C. (2019). New EU rules on business-to-consumer and platform-to-business relationship. fq. (470).

karakteristikat kryesore të mallit. Këto të dhëne përfshijnë informacione për identifikimin e pronarit, si emrin e tij, adresën gjeografike dhe numrin e telefonit. Si pjesë përbërëse këtyre informacioneve duhet të jenë edhe çmimi përfundimtar i mallit duke përfshirë këtu edhe taksat. Në rastin kur çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht tregtari duhet t'i ofrojë konsumatorit të dhëna mbi mënyrën e llogaritjes së tij, t'i komunikojë të gjitha shpenzimet e transportit, pagesat postare ose ato të dërgesave si dhe çdo pagesë tjetër shtesë e cila do përfshihet në çmimin përfundimtar.³⁰⁹

Në disa raste duke marrë parasysh llojin e transaksionit, tregtari është i detyruar të vendosi në dispozicion të dhëna në lidhje me kohën se kur do të dorëzohen mallrat, politikën mbi trajtimin e ankesave, garancitë ligjore dhe ato të konformitetit. Po ashtu në rastin kur kemi të bëjmë me kontrata me kohë të pacaktuar, si informacion i detyrueshëm do të përfshihet edhe afati i kohëzgjatjes së kontratës, kushtet se kur kontrata mund të ndërpritet, mënyra e funksionimit të mallit dhe vënia e tij në përdorim, dhe të dhëna të tjera teknik, të cilat do ta ndihmonin konsumatorin të përfitonte maksimalisht nga përdorimi i mallit por edhe për të mënjeluar ndonjë rrezik të mundshëm.³¹⁰

2.

DETYRIMET E PËRGJITHSHME TË SHITËSIT

Në transaksionet midis shitësit dhe konsumatorit, shitësi ka disa detyrime ligjore të cilat duhet t'i përmbush. Këto detyrime kanë të bëjnë me përputhshmërinë kontraktuale. Si rregulli i përgjithshëm në bazë të Ligjit të Marrëdhënieve të Detyrimit parashikohet se kontrata do të quhet e lidhur kur palët janë marrë vesh në lidhje me elementet thelbësore të kontratës.³¹¹ Për këtë arsye shitësi është i detyruar të dorëzojë sendin për të cilën palët janë marrë vesh, dhe të zbatojë kushtet e konformitetit, duke dorëzuar një send pa të meta. Gjithsesi përveç të metave fizike të sendit sipas ligjit do të kemi të bëjmë me mungesë në konformitetit edhe në rastin kur kemi udhëzime të gabuara për instalim nga ana e tregtarit, ose në rastin kur instalimet kryen në mënyrë të gabuara nga ana e tregtarit, nëse instalimi është pjesë përbërëse e kontratës së shitjes dhe bie në përgjegjësi të tregtarit.³¹²

³⁰⁹ LMK, neni (38), pika (1.1), (1.2), (1.3).

³¹⁰ LMK, neni (38), pika (1.4), (1.5), (1.6), (1.7), (1.8).

³¹¹ LMD, neni (15).

³¹² LMK, pika (5).

Ligji nr. 04/L-121, nuk përmbante dispozita në lidhje me kërkesat e konformitetit por përcaktonte një dispozitë të përgjithshme e cila parashikonte se shitësi duhet të përmbush detyrimet e konsumatorit në përputhje me dispozitat e këtij ligji, dhe të ligjeve dhe akteve të tjera nënligjore.³¹³

Por cilat janë këto kushte sipas LMK-së, të cilat duhet të plotësohen nga ana e shitësit, në mënyrë që të konsiderohet se kontrata i ka plotësuar kërkesat e konformitetit? Sipas LMK-së me qëllim të plotësimit të kushteve të konformitetit shitësi duhet: (1) Në radhë të parë shitësi detyrohet t'i dorëzojë konsumatorit sende pa të meta ose defekte të cilat janë në përputhje me modelin ose mostrën të paraqitur nga ai gjatë fazës së ofertës.³¹⁴ (2) T'i dorëzojë sendet të cilat plotësojnë qëllimet e veçanta të konsumatorit, për të përmbushur ndonjë nevojë të tij specifike. Këto nevoja ose qëllime konsumatori duhet t'ia bëjë të ditur shitësit në momentin e lidhjes së kontratës, dhe ky i fundit duhet të bjerë dakord në lidhje me to. Është e rëndësishme që konsumatori t'i komunikojë shitësit nevojat e tij pasi ky i fundit ka më tepër njohuri në lidhje me sendin.³¹⁵ Në të kundërt në rastin kur konsumatori nuk i bënë të njohura nevojat e tij specifike, atëherë nuk mund të kërkojë mbrojtje për mos realizimin e tyre.³¹⁶ (3) Sendet duhet të përputhen me qëllimin për të cilën ato janë destinuar. Pra të kryejnë në mënyrë normale funksionet për të cilat ato janë krijuar.³¹⁷ (4) Sendet kanë të gjitha ato cilësi dhe efektshmëri, që janë normale për atë lloji produkti, duke marrë këtu parasysh natyrën e mallrave por edhe reklamimin apo publikimin nga ana e shitësit, prodhuesit apo përfaqësuesit të tij.³¹⁸ Nëse reklamimi i bërë nga ana e shitësit është tepër i ekzagjeruar dhe i vesh sendit veti të cilat ai nuk i posedon, atëherë sendi do të konsiderohet me të meta dhe nuk do të jetë në përputhje të konformitetit. Por nëse konsumatori gjatë kohës së lidhjes së kontratës është i ndërgjegjshëm ose ka pasur mundësi objektive të ishte i ndërgjegjshëm për mungesën e konformitetit, ose nëse mungesa e konformitetit rrjedhë nga materialet e dobëta të vëna në dispozicion nga ana e konsumatorit, atëherë tregtari nuk do të përgjigjet në bazë të dispozitave të konformitetit në Kontratë.³¹⁹ Autori Jorge Morais Carvalho përcakton se dallimi midis kërkesave objektive dhe subjektive bëhet duke marrë parasysh faktin

³¹³ Ligji Nr. 04/L-121, neni (5).

³¹⁴ LMK, neni (77), pika (2.1).

³¹⁵ Shiko më shumë në adresën elektronike:

<http://kmk.ekonomia.gov.al/index.php/edukim-ndergjegjesim/kontratat-e-shitjes-se-mallrave-konsumatore-dhe-garancive-shoqeruese/>. (marrë më 20.03.2020)

³¹⁶ LMK, neni (77), pika (2.2).

³¹⁷ LMK, neni (77), pika (2.3).

³¹⁸ LMK, neni (77), pika (2.4).

³¹⁹ LMK, neni (77), pika (3).

se ekzistojnë disa elementë që dalin në pah si pasojë e marrëdhënies midis konsumatorit dhe tregtarit, këto element do të futen nën kategorinë e kërkesave subjektive. Ndërsa elementë të tjerë të cilat kanë të bëjnë me sendin apo me atë që konsumatori pret në mënyrë të arsyeshme do të konsiderohen si kërkesa objektive.³²⁰

Sipas Direktivës së BE-së 2019/771, në mënyrë të tillë që mallrat të konsiderohen në konformitet me kontratën (përputhshmëri kontraktuale) përveç se duhet që mallrat të jenë në përputhje me kërkesat subjektive të konformitetit, duhet të plotësohen edhe kërkesat objektive. Në lidhje me kërkesat subjektive direktiva parashikon që mallrat duhet të jenë në përputhje me kontratën e shitjes duke marrë parasysh karakteristikat, përshkrimin, llojin, sasinë, cilësinë dhe gjithashtu të posedojnë përputhshmëri, funksionalitet, ndërveprim me karakteristika të tjera siç kërkohen nga kontrata e shitjes; Të jetë në përputhje me qëllimet e veçanta të konsumatorit, dhe ky i fundit ia ka kërkuar blerësit para se të lidhet kontrata, për të cilën shitësi ka dhënë pëlqimin e tij; Të dorëzohet me të gjitha pjesët aksesore dhe udhëzimet për përdorim, përfshijë këtu edhe instalimin siç parashikohet në kontratën e shitjes; Të furnizohet me azhurnime (përditësime), siç parashikohet në kontratën e shitjes.³²¹ Kërkesat objektive lidhen me atë që mallrat duhet të jenë të përshtatshme për qëllime për të cilat përdoren normalisht mallra të tillë. Duke pasur parasysh ku është e aplikueshme, çdo ligj ekzistues të BE-së por edhe ata kombëtar, standardet teknike, ose kur këto mungojnë kodet e sjelljes në një sektorë të caktuar të tregtisë; Të korrespondojë ose të jetë e të njëjtës cilësi, duke qenë në përputhje me përshkrimin e modelit ose mostrës, të cilat shitësi i ka vënë në dispozicion të konsumatorit para lidhjes së kontratës.

Duke marrë parasysh karakteristikat e mallit në disa raste kërkohet që bashkë me të, të dorëzohen edhe pajisje të tjera shtesë, përfshirë këtu paketimin, ose udhëzime për instalim; Të përputhet në sasi, cilësi, qëndrueshmëri dhe funksionalitet dhe të garantohet siguria normale që i karakterizon mallrat e të njëjtit lloj, të cilat konsumatori i pret duke pasur parasysh natyrën e mallit por edhe duke marrë parasysh deklaratat publike të bëra nga shitësi ose prodhuesi gjatë publikimit të tyre në reklama ose etiketime.³²²

Duhet të theksojmë se LMK-ja parashikon se konformiteti do të prezumohet në kontratë në rastin kur do të plotësohen kushtet objektive dhe subjektive. Të njëjtën qëndrim kanë mbajtur edhe shumica e vendeve të tjera të BE-së. Sidoqoftë disa vende kanë zgjedhur ta shprehin këtë

³²⁰ Carvalho, J. M. (2019). Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services—Overview of Directives 2019/770 and 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(5). Fq.(12).

³²¹ Direktiva 2019/771, neni (6), pika (a), (b), (c), (d).

³²² Direktiva 2019/771, neni 7, pika 1.(a), 1.(b), 1.(c), 1.(d).

kërkesë të parashikuar në nenin 2 (2) të Direktivës 1999/44EC në mënyrë negative, d.m.th mallrat supozohet se nuk janë në përputhje nëse nuk plotësojnë kriteret e deklaruara. Këtë qëndrim e ka mbajtur Greqia, Holanda, Portugalia dhe Sllovenia.³²³

Pra siç mund të shohim nga një vështrim i përgjithshëm ekzistojnë të njëjtat kërkesa si në rastin e ligjit për mbrojtjen e Konsumatorit në Kosovë ashtu edhe në direktivën e re. Risia e kësaj direktive lidhet me të mirat me elemente digjitale. Në këto raste kur kemi të bëjmë me mallra të cilat kanë elemente digjitale, shitësi është i detyruar t'i sigurojë konsumatorit informacione dhe t'i mundësoj atij të ketë akses në përditësimin (azhurnimin) e këtyre të dhënave, përfshirë këtu edhe përditësimin në çështjet e sigurisë. Më tutje direktiva parashikon rastet kur tregtari mban përgjegjësi për shkak instruksioneve të dobëta të cilat çojnë në instalim të gabuar.³²⁴

3. DETYRIMET E SHITËSIT NË RASTIN KUR MALLRAT JANË ME TË META

Ndodh shpesh që mallrat e hedhura në treg nga tregtari të kenë të meta fizike ose juridike. Ligji për mbrojtjen e Konsumatorit parashikon mbrojtje vetëm për të metat fizike, pra parashikon vetëm rastet e mungesës së konformitetit ose papërputhshmërisë fizike të mallit. Ndërsa Direktiva 2019/771, parashikohet se kërkesat për konformitet do të shtrihen si në rastin e të metave fizike ashtu edhe ato juridike.³²⁵

Në lidhje me kohën se kur do të konsiderohet së do të kemi mungesa të konformitetit, LMK-ja parashikon se do të merret parasysh koha kur mallrat janë dorëzuar.³²⁶ Direktiva duke pasur si qëllim kryesor përmirësimin e sigurisë juridike si për konsumatorin ashtu edhe për tregtarin e konsideron të rëndësishëm përcaktimin në mënyrë precize se cila është koha kur duhet të vlerësohet konformiteti i mallrave.

Ashtu siç LMK-ja direktiva pranon si kohë për vlerësimin e konformitetit momentin e dorëzimit të mallrave. Po ashtu direktiva parashikon se ky do të jetë momenti i cili do të merret parasysh edhe në rastin kur kemi të bëjmë me mallra që përfshijnë ose posedojnë në përmbajtjen e tyre elemente digjitale. Sipas direktivës në rastin kur përmbajtja digjitale realizohet me furnizim

³²³ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE - Analizë Krahësuese (2007) - Redaktuar nga Prof. Dr. Hans Schulte-Nölke në bashkëpunim me Dr. Christian Twigg-Flesner dhe Dr. Martin Ebers, fq. (630).

³²⁴ Direktiva 2019/771, neni (7), (8).

³²⁵ Direktiva 2019/771, pika (35) e Preambulës.

³²⁶ LMK, neni (78), pika (1).

të vazhdueshëm, atëherë koha për përcaktimin e konformitetit nuk do të konsiderohet një moment specifik por do të kuptohet si një periudhë kohore e cila fillon në momentin e dorëzimit të mallrave dhe zgjatë sa zgjatë kontrata.³²⁷

Edhe pse themi që momenti për vlerësimin e konformitetit do të jetë çasti i dorëzimit të mallit, përsëri efektet juridike dhe detyrimet e tregtarit do të llogariten në një moment tjetër. Sipas LMK-së përcaktohet në mënyrë të qartë se çdo mungesë e konformiteti e cila është zbuluar brenda (6) muajve nga momenti i dorëzimit të mallrave do të prezumohet se ka ekzistuar në momentin e dorëzimit. Përgjithësisht s'do të gëzojë mbrojtje nga ky rregull në rastin kur ky supozim nuk përputhet me natyrën e mallit dhe natyrën e të metës.³²⁸ Ky parashikim i bërë nga LMK bie në kundërshtim me direktivën e cila ofron afate me të gjata. Sipas direktivës do të prezumohet se mungesa e konformitetit ka ekzistuar në momentin e dorëzimit të mallrave, nëse është bërë e dukshme brenda (1) viti nga momenti i dorëzimit të mallrave. Përveç kësaj, direktiva i fton shtetet anëtare të sanksionojnë në legjislacionin e tyre të brendshme periudhën dy vjeçare nga momenti i dorëzimit të mallrave.³²⁹ Parashikimi i LMK-së është formuluar duke marrë si bazë direktivën e vjetër të BE-së, atë të vitit 1999, e cila parashikonte afatin (6) mujor.³³⁰ Edhe pse kjo direktivë e parashikonte këtë periudhë si minimumi i mundshëm ai u morr dhe u bë pjesë e legjislacionit të shumë vendeve të BE-së.³³¹

Një çështje e rëndësishme për t'u trajtuar do të konsiderohet edhe fakti se kur mallrat do të konsiderohen të dorëzuara, apo cili është momenti i dorëzimit të mallrave? Sipas LMK-së në rastin kur palët nuk janë dakorduar në lidhje me kohën e dorëzimit të mallrave, tregtari është i detyruar të bëjë transformimin fizik të tyre tek konsumatori jo më vonë se (30) ditë nga momenti i lidhjes së kontratës.³³² Nëse tregtari dështon ta përmbush këtë afat ligjor, atëherë konsumatori ka të drejtë t'i ofrojë kohë shtesë të përshtatshme sipas rastit për të bërë dorëzimin e mallit. Por nëse edhe pas ofrimit të kësaj periudhe kohore shtesë, tregtari nuk ndërmerr asnjë hap për dorëzimin e sendit atëherë konsumatorit i lind e drejta ta ndërpresë kontratën.³³³ Gjithsesi ky parashikim nuk do të zbatohet në rastin kur konsumatori deklaron përpara lidhjes së kontratës që dorëzimi brenda një afati të caktuar është elementë esencial për të, apo kur tregtari ka refuzuar të

³²⁷ Direktiva 2019/771, pika (37) e Preambulës.

³²⁸ LMK, neni (80), pika (3).

³²⁹ Direktiva 2019/771, neni (11), pika (1), (2).

³³⁰ Direktiva 1999/44/EC, neni (5) pika (3).

³³¹ Shiko më shumë, Cauffman, C. (2019). New EU rules on business-to-consumer and platform-to-business relationships, fq.(10).

³³² LMK, neni (51), pika (1).

³³³ LMK, neni (51), pika (2).

bëjë dorëzimin e mallrave ose në rastin kur dorëzimi i mallrave brenda një afati të caktuar është thelbësor duke pasur parasysh rrethanat e lidhjes së kontratës. Në të gjitha këto raste nëse tregtari nuk bën dorëzimin e mallit ai do të konsiderohet se ka dështuar në përmbushjen e kontratës dhe konsumatorit i lind e drejta ta ndërpresë kontratën. Pasi është bërë ndërprerja e kontratës tregtari ka detyrime t'i kthejë konsumatorit atë çka ky i fundit ka paguar. Në këtë rast duhet të përmendim faktin se konsumatori përveç se mund ta ndërpresë kontratën ka në dispozicion të tij edhe mjete të tjera juridike të parashikuara nga legjislacioni në fuqi.³³⁴ Direktiva parashikon se duhet t'ju lihet SHA-ve të përcaktojnë momentin kur mallrat duhet të konsiderohen të dorëzuara, duke mos cenuar rregullat për kalimin e rrezikut.³³⁵ Në rastin e mallrave me elemente digjitale do të konsiderohet se ato janë dorëzuar nëse plotësohen dy komponent, si ai i dorëzimit fizik të mallit dhe po ashtu kryerja e aktit të furnizimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, ose furnizimi i vazhdueshëm. E thënë më thjeshtë shitësi është i detyruar të vendos në dispozicion të konsumatorit, pra ta bëjë të disponueshëm ose të arritshëm për përdorimi dhe të mos kërkohet ndonjë intervenim tjetër nga ana e shitësit që t'i mundësojë konsumatorit ta përdor përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital. Pra momenti përcaktues i konformitetit do të konsiderohet momenti kur furnizohet përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital nëse dorëzimi fizik i mallit është bërë me herët. Si konkluzion në rastin e mallrave digjitale kemi dy element të cilat janë tregues të konformitetit, elementi fizikë dhe elementi digjital. Këto të dy elemente janë të ndërlidhura pasi është e kuptueshme që konsumatori nuk mund të vërejë ekzistencën e të metave fizike para se të furnizohet me përmbajtjen digjitale.³³⁶

Në rastin kur mallrat janë dorëzuar nga tregtari tek konsumatori, ky i fundit e bartë rrezikun e humbjes së tyre ose dëmtimit. Po ashtu rreziku i humbjes ose dëmtimit kalon tek konsumatori nëse mallrat janë dorëzuar transportuesit të përcaktuar nga ana e konsumatorit për të bartur mallrat, pa u diktuar nga tregtari.³³⁷

Në rastin kur mallrat janë me të meta, ose nuk përputhen me kontratën ose atë për të cilën palët kanë rënë dakord, konsumatori ka të drejtë t'i drejtohet shitësit dhe të kërkojë që mallrat të sillen në konformitet. Në fillim konsumatori mund të kërkojë që malli i blerë nga ai të riparohet dhe të hiqen të metat të cilat e pengojnë atë të kryej funksionin e tij normal, por gjithashtu konsumatori mund të kërkojë edhe zëvendësimin e mallit. Në çdo rast kërkesat e tij nuk do të

³³⁴ LMK, neni (51), pika (3), (4), (5).

³³⁵ Direktiva 2019/771, pika (38) e Preambulës.

³³⁶ Direktiva 2019/771, pika (39) e Preambulës.

³³⁷ LMK, neni (53), pika (1), (2).

shoqërohen me pagesa shtesë, përjashtimisht në rastet kur kjo është e pamundur ose jo-proporcionale. Vet LMK-ja e parashikon se kur riparimi i një sendi të caktuar do të konsiderohet jo-proporcional. Sipas LMK-së një riparim do të konsiderohet si jo-proporcional nëse kërkon kosto ekstra³³⁸ nga ana e tregtarit, që në krahasim me një rregullim tjetër alternativë është i paarsyeshëm duke marrë parasysh tri komponent, (i) vlerën që do të kishte malli nëse nuk do të kishte të meta; (ii) rëndësinë që ka e meta; dhe (iii) të konsiderohet fakti nëse rregullimi alternativë mund të arrihet pa ndonjë vështirësi domethënëse për konsumatorin.³³⁹ Duhet të përmendur fakti që shitësi është i detyruar të bëjë zëvendësimin ose riparimin e mallit brenda një kohe të arsyeshme që kërkohet për një punë të tillë në përputhje me natyrën e mallrave dhe arsyen pse konsumatori i ka blerë mallrat në radhë të parë³⁴⁰.

Konsumatori përveç se mund të kërkojë riparim ose zëvendësim po ashtu i lind e drejta të kërkojë zbritjen e çmimit të përgjithshëm të mallit në proporcion me mungesën e konformitetit ose anulimin e kontratës. Edhe direktiva e BE-së mban të njëjtën qëndrim në lidhje me këtë çështje ajo parashikon se konsumatori ka të drejtën në radhë të parë të kërkojë sjelljen e mallrave në konformitet, të pretendojë ulje proporcionale të çmimit, ose të kërkojë anulimin e kontratës.³⁴¹ Sipas direktivës ekzistojnë dy mënyra sesi mallrat mund të sillen në konformitet me anë të riparimit ose zëvendësimit. Ndryshe nga LMK-ja, direktiva prezanton konceptin e të drejtës së ndaljes së pagesës, e cila nënkupton se konsumatori për aq kohë sa shitësi nuk i ka përmbushur detyrimet e veta, ka të drejtë ta mbaj një pjesë të çmimit të sendit. Gjithashtu direktiva i fton SHA-të të përcaktojnë kushtet dhe modalitetet e ushtrimit të të drejtës së ndaljes së pagesës nga ana e konsumatorit.³⁴² Po ashtu direktiva iu mundëson SHA-ve të rregullojnë në të drejtën e tyre të brendshme përcaktimin e faktit se sa do të ndikojnë veprimet e konsumatorit në përcaktimin e vëllimit të shpërblimit dhe në të drejtën e tij për mjete juridike.³⁴³

Konsumatori mund të kërkojë zbritjen e çmimit në proporcion me rëndësinë e të metës në të gjitha ato raste kur; (i) shitësi nuk e bën rregullimin ose zëvendësimin e produktit; (ii) nëse shitësi nuk e ka bërë riparimin brenda një kohe të arsyeshme; (iii) nëse shitësi nuk e ka bërë riparimin i cili për konsumatorin është i pranueshëm.³⁴⁴ Direktiva e BE-së parashikon se ulja e çmimit do të

³³⁸Në lidhje me kosto shtesë LMK-ja parashikon se janë kosto të nevojshme të cilat nevojiten që malli të sillet në konformitet, si p.sh. kostot e postës, kostot për materiale dhe të punës së mjeshtëreve.

³³⁹ LMK, neni (78), pika (3), (3.1), (3.2), (3.3).

³⁴⁰ LMK, neni (78), pika (4).

³⁴¹ Direktiva 2019/771, neni (13), pika (1).

³⁴² Direktiva 2019/771, neni (13), pika (6).

³⁴³ Direktiva 2019/771, neni (13), pika (7).

³⁴⁴ LMK, neni (78), pika (6), (6.1), (6.2), (6.3).

llogaritet duke marrë parasysh vlerën e mallit që është pranuar nga konsumatori (pra mallit me mungesa konformiteti), në krahasim me vlerën që do të kishin mallrat nëse atë do të ishin pa të meta.³⁴⁵

Anulimi i kontratës është mjete i fundit në dispozicion të konsumatorit për të rivendosur në vend të drejtat e tija të cenuara nga mungesa e konformitetit, gjithsesi anulimi nuk mund të bëhet në rastin kur e meta është e vogël dhe e papërfillshme.³⁴⁶ Edhe direktiva ka të njëjtin parashikim se kur mungesa e konformitetit është e vogël ose e papërfillshme, konsumatori nuk ka të drejtë të pretendoj anulimin e kontratës. Gjithsesi ndryshe nga ligji, direktiva parashikon në mënyrë të qartë se barra e provës i takon shitësit për të vërtetuar se mospërputhja është e vogël dhe e papërfillshme.³⁴⁷

Në lidhje me afatet kohore brenda të cilëve shitësi do të jetë përgjegjës ekzistojnë afate objektive dhe subjektive. Afati objektiv është (2) vjeçar dhe do të llogaritet nga momenti që është bërë dorëzimi i mallit. Ndërsa afati subjektiv është (2) muaj dhe do të llogaritet nga momenti që konsumatori merr dijeni se ekziston një e metë e tillë.³⁴⁸ Në lidhje me mallrat e përdorur (mallrat e dorës së dytë), LMK parashikon që palët mund të përcaktojnë kushtet kontraktuale, dhe afati për kërkimin e të drejtës për t'i sjellë mallrat në konformitet mund të jetë më i shkurtër se (2) vjeçar. Gjithsesi ky afat nuk mund të jetë më i shkurtër se periudha (1) vjeçare.³⁴⁹

Edhe direktiva parashikon të njëjtat afate në lidhje me mungesën e konformitetit pra atë objektiv prej (2) vite nga momenti i dorëzimit të mallrave³⁵⁰, dhe subjektiv prej (2) muaj nga momenti që konsumatori ka marrë dijeni për mungesën e konformitetit të mallrave.³⁵¹ Megjithatë direktiva i fton shtetet anëtare të parashikojnë në legjislacionin e tyre të brendshme afate më të gjata se atë të përcaktuara nga direktiva.³⁵² Në lidhje me afatin objektiv prej dy vitesh disa shtete të BE-së tashmë kanë sanksionuar në legjislacionin e tyre afate më të gjata kohore. Kështu për shembull Suedia ka aplikuar afatin (3) vjeçar, Islanda dhe Norvegjia kanë zgjedhur afatin 5 vjeçar për mallrat të cilët zgjasin në mënyrë të konsiderueshme.³⁵³ Edhe Direktiva 1999/44/EC, parashikon

³⁴⁵ Direktiva 2019/771, neni (15).

³⁴⁶ LMK, neni (78), pika (7).

³⁴⁷ Direktiva 2019/771, neni (13), pika (5).

³⁴⁸ LMK, neni (80), Pika (1), (2).

³⁴⁹ Po aty neni (82), pika (2).

³⁵⁰ Direktiva 2019/771, neni (10), pika (1).

³⁵¹ Po aty, neni (12).

³⁵² Po aty, neni (10), pika (3).

³⁵³ Lilleholt, K. (2019). A Half-Built House: The New Consumer Sales Directive Assessed as Contract Law. *Juridica Int'l*, 28, 3. Fq. (2).

afatin objektivë prej dy vitesh³⁵⁴ por në lidhje me afatin subjektivë jua lë në dorë SHA-ve të përcaktojnë nëse do ta parashikojnë.³⁵⁵

Direktiva parashikon rregulla specifike ndryshe nga LMK-ja në lidhje me të drejtën e përfundimit të kontratës. Ajo parashikon që konsumatori të drejtën për ta ndërprerë kontratën duhet ta bëjë me anë të një deklarate ku e shpreh vullnetin e tij. Konsumatori ka të drejtë ta zgjidhi kontratën si pjesërisht pra vetëm për disa nga mallrat e dorëzuar të cilat nuk janë në përputhje, por edhe në tërësi. Mallrat do t'i kthehen shitësit me shpenzimet e këtij të fundit. Shitësi është i detyruar të bëjë rimbursimin e çmimit të paguar, pasi e ka marrë mallin, ose konsumatori jep prova se e ka dorëzuar atë. Direktiva nuk parashikon modalitetet e kthimit dhe rimbursimit, por i fton shtetet anëtare ta bëjnë një gjë të tillë.³⁵⁶

Në ndryshim nga direktiva e vitit 1999, direktiva e re parashikon se shtetet anëtare janë të lira të lejojnë konsumatorin ta zgjedh mjetin juridik nëse kemi mungesa konformiteti brenda një periudhe të caktuar pas dorëzimit, por kjo periudhë nuk mund të jetë më e gjatë se 30 ditë.³⁵⁷ Ky parashikim i ri është inspiruar nga Akti për të Drejtat e Konsumatorit, i vitit 2015 në Angli. Këto dispozita të direktivës i japin të drejtë konsumatorit ta ndërpresë kontratën. Pra konsumatori brenda afatit prej (30) ditësh, në rastin kur mallrat bartin mungesë të konformitetit, ka të drejtë t'ia kthejë ato shitësit dhe të kërkojë direkt rimbursim të plotë, pa shfrytëzuar mënyrat e tjera si riparim apo zëvendësim.³⁵⁸

Direktiva parasheh se dispozitat përkatëse të saj ofrojnë mbrojtje minimale. Çdo marrëveshje kontraktuale e cila e vendos konsumatorin në pozitë të disfavorshme, ose ofron mbrojtje me të dobët se ajo e përcaktuar në këtë direktivë, nuk është detyruese për konsumatorin. Nga ana tjetër direktiva nuk i ndalon shitësin dhe blerësin të arrijnë marrëveshje të cilat e tejkalojnë mbrojtjen e ofruar nga kjo direktivë.³⁵⁹

3.1 VENDOSJA DHE PËRCAKTIMI I ÇMIMEVE

Përcaktimi i çmimit është një element thelbësor për kontratën e shitjes. Këtë qëndrim e mban edhe Ligji për Marrëdhënien e detyrimeve i Kosovës. Madje ky ligj shkon më tej duke

³⁵⁴ Direktiva 1999/44/EC, neni 5 (1).

³⁵⁵ Direktiva 1999/44/EC, neni 5 (2), i cili parashikon se SHA-të mund të përcaktojnë në legjislacionin e tyre se “në mënyrë që konsumatori të përfitojë nga e drejta e tij, ai duhet ta informojë shitësin për mungesën e konformitetit brenda një periudhë prej dy muajsh, nga data në të cilën ai ka marrë dëjten për këtë mospërputhje”.

³⁵⁶ Direktiva 2019/771, neni (16), pika (1), (2), (3).

³⁵⁷ Po aty, neni (7), pika (3).

³⁵⁸ Lilleholt, K. (2019). A Half-Built House: The New Consumer Sales Directive Assessed as Contract Law. *Juridica Int'l*, 28, 3.fq. (3-4).

³⁵⁹ Direktiva 2019/771, neni (21), pika (1), (2).

përcaktuar se kontrata nuk do të ketë efekte juridike në rastin kur palët në kontratë nuk e kanë përcaktuar çmimin ose nuk kanë parashikuar të dhëna apo metodën se si do të llogaritet ky çmim.³⁶⁰ Çmimi paraqet shumën e parave që blerësi është i detyruar t'i paguaj shitësit, si kundërvlerë për sendin apo mallin e blerë.³⁶¹ Në mënyrë të tillë që të kemi të bëjmë me kontratën e shitjes çmimi duhet të shprehet në të holla ndryshe do të kishim të bënim me kontratën e shkëmbimit.³⁶²

Çmimi është një komponent shumë i rëndësishëm për konsumatorin, pasi ndikon drejtpërdrejtë në të drejtat e tij ekonomike. Duke marrë parasysh këtë element si Ligji për Marrëdhëniet e Detyrimeve ashtu edhe LMK-ja përmbajnë dispozita të veçanta në lidhje me të. LMK-ja në lidhje me treguesit e çmimeve është bazuar në Direktivën 98/6/EEC, e vitit 1998, Për mbrojtjen e konsumatorit në treguesit e çmimeve të produkteve të ofruara për konsumatorët. Gjithsesi disa nene të kësaj direktive janë ndryshuar në direktivën e re të BE-së, Direktiva 2019/2161 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 27 nëntorit 201, Për të ndryshuar Direktivën e Këshillit 93/13/EEC dhe Direktivat 98/6/EC, Direktivën 2005/29/EC dhe 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe e Këshillit në lidhje me zbatimin më të mirë dhe modernizimin e rregullave të Unionit për mbrojtjen e Konsumatorit. Në direktivën e re janë ndryshuar disa nene si neni (6), pika (a) dhe neni (8). Për këtë arsye, për qëllim të këtij punimi është me interes t'i përfshijmë të dyja direktivat. Direktiva për treguesit e çmimeve e vitit 1998 ka për qëllim të ngrejë në një shkallë më të lartë mbrojtje e konsumatorit, duke u fokusuar në përcaktimin e treguesve të çmimit të shitje, dhe çmimit për njësi, duke përmirësuar në këtë mënyrë informacionin e konsumatorit, gjë që ndihmon në krahasimin e çmimeve në treg, duke bërë blerje të mirinformuara³⁶³.

LMK-ja bën definicionin e se çfarë do të quajmë çmim i shitjes, si pas tij çmimi i shitjes është *“çmimi përfundimtar për një njësi të produktit, ose një sasi të caktuar të produktit, duke përfshirë edhe TVSH-në dhe të gjitha tatimet e tjera”*³⁶⁴. Nga ky përkufizim mund të kuptojmë se qëllimi i ligjit konsiston në përcaktimin në mënyrë të qartë të çmimit përfundimtar që duhet ta paguajë konsumatori në mënyrë të tillë që ai të jetë i mirë informuar dhe të bëjë zgjedhje racionale duke pasur mundësi të bëjë krahasimin e çmimeve në treg. Në SHBA çmimi i

³⁶⁰ LMD, neni (445).

³⁶¹ Nerxhivane Dauti, *E Drejta e Detyrimeve*, Prishtinë (2008), fq. (302).

³⁶² Marjana Tutulani Semini, *E Drejta e Detyrimeve dhe Kontratave*, Tiranë (2016), fq. (242).

³⁶³ Direktivën 98/6/EC, neni (1).

³⁶⁴ LMK, neni (3), pika (1.25).

prezantuar në treg nuk paraqiste çmimin e shitjes i konceptuar në vendin tonë edhe në shtetet e tjera Evropiane. Çmimi i prezantuar konsumatorit nuk përfshinte tatimet dhe taksat e tjera. Mendoj që mënyra e përcaktimit të çmimit në Evropë është më shumë në interes të konsumatori, pasi e ndihmon këtë të fundit që me lehtësi të bëjë krahasimin e çmimeve në treg.

Përveç çmimit të shitjes LMK-ja përcakton edhe çmimin për njësi i cili paraqet çmimin përfundimtar përfshirë të gjitha taksat, TVSH-në duke marrë parasysh (1) kilogram, litër, metër, metër katror, metër kub dhe njësitë e tjera matëse të parashikuara sipas legjislacionit.³⁶⁵ Si çmimi i shitjes ashtu edhe çmimi për njësi janë të detyrueshme të shënohen në mallrat e ofruara për shitje. Përfshihet nga ky rregull do të përbëjnë: (i) në kontratat e furnizimit të produkteve, gjatë kohës të këtij shërbimi; (ii) shitjet me ankand dhe veprat e artit dhe ato antike. Në rastin e ankandit është e kuptueshme se nuk mund të përcaktohet një çmim shitje për mallrat, pasi ankandi në vetvete nuk paraqet një ofertë për blerësit, por përbën thirrjen drejtuar të interesuarve për të bërë ofertën e tyre, ku në fund pronësia e sendit i kalon atij që ka bërë ofertën më të mirë.³⁶⁶ Direktiva e vitit 1989 në lidhje me këto dy përjashtime, parashikon që Shtetet Anëtare mund të vendosin të mos i zbatojnë dispozitat për detyrimet në lidhje me çmimin e shitjes dhe çmimin për njësi në rastin e (i) në kontratat e furnizimit, gjatë kohës së shërbimit dhe (ii) në shitjet në ankand, dhe shitjet e veprave të artit dhe veprave antike.³⁶⁷ Të gjitha SHA-të e BE-së e kanë përdorur këtë mundësi të përcaktuar nga direktiva për të përjashtuar njërin nga këto dy kategori dhe disa vende përfshirë edhe Kosovën i kanë përjashtuar të dy opsionet. Këtu përmendim Austrinë, Danimarkën, Spanjën, Irlandën, Holandën, Portugalia, dhe vendet e Mbretërisë së Bashkuar. Arsyeet pse janë eliminuar këto dy kategori janë praktike siç e shpjegojmë edhe me sipër, pasi është e pamundur të përcaktohet vendosja e çmimeve për shitje ose për njësi.³⁶⁸

Ligji përcakton se në rastin e kur kemi të bëjmë me mallra të cilët nuk janë të paketuara mjafton të shënohet vetëm çmimi për njësi. Mallra të pa paketuara quhen ndryshe edhe mallra *refuz*, dhe konsiderohen mallrat të cilat maten në prezencën e konsumatorit.³⁶⁹

³⁶⁵ LMK, neni (3), pika (1.26).

³⁶⁶ Nerxhivane Dauti, *E Drejta e Detyrimeve*, Prishtinë (2008), fq. (72).

³⁶⁷ Direktivën 98/6/ EEC, pika (2).

³⁶⁸ Snijders, J., Van Lin, M., & Hessels, J. (2004). *Appraisal of Directive 98/6/EC on consumer protection in the indication of unit prices of products offered to consumers. EIM Business & Policy Research, Zoetermeer*, fq. (6). Në adresën elektronike: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/appraisal-irective-98-6-ec-price-indication-2004_en.pdf (marrë më (05.08.2020)

³⁶⁹ LMK, neni (3), pika (1.10).

Shpesh ne si konsumator ndodhemi në situata ku nuk mund ta bëjmë dot identifikimin e çmimit të ofruar dhe kjo ndodh jo vetëm me konsumatorin vulnerabël por edhe me atë mesatar. Kjo pasi shpesh çmimet mund të shoqërohen me çmime të tjera. Janë të vendosura shumë afër me njëra tjetrën, janë ndërruar vendet, duke e bërë konsumatorin konfuz. Shpesh mallrat ekspozohen sikur janë me ofertë kur në të vërtetë kemi të bëjmë me njësi më të vogël sesa njësia normale që shitet zakonisht për atë mall të caktuar. P.sh. ekspozohet si ofertë në produktin e vajit, kur në të vërtetë kemi të bëjmë me një njësi më të vogël jo 1.5 L për të cilën konsumatori është mësuar por shitet vaji në njësi 1.25 L, duke e bërë konsumatorin të besojë se produkti është me zbritje. Shpesh na ndodh që çmimi i ekspozuar në vitrina, raft apo pranë mallit nuk është i njëjtë me atë që konsumatori duhet të paguajë në fund. Në mënyrë të tillë që konsumatori mos të jetë konfuz dhe i paqartë në lidhje me çmimin e mallrave ligji parashikon në dispozitat e tij se si çmimi i shitjes ashtu edhe ai për njësi duhet të jenë lehtësisht të dallueshëm dhe qartë të lexueshëm. Të njëjtën parashikim e bën edhe direktiva e vitit 1998, dhe të gjithë SHA-të e transferuan këtë dispozitë në legjislacionin e tyre të brendshëm, madje disa prej tyre aplikuan dispozita më të rrepta duke e përmirësuar në këtë mënyrë të drejtën për informim të konsumatorit. Direktiva në lidhje me këtë nen shton se është në dorë të shteteve anëtare ta kufizojnë numrin maksimal të çmimeve të treguara.³⁷⁰ Vende si Belgjika, Finlanda nuk e përmendin në mënyrë specifike kufizimin e numrit maksimal të çmimeve që do të aplikohen. Ndërkohë Franca, Italia dhe Luksemburgu e kanë përdorur mundësinë e kufizimit të numrit të çmimeve në mënyrë specifike, gjatë periudhës së daljes së monedhës euro. Gjermania, Holanda, Portugalia, Belgjika dhe Finlanda aplikuan sistemin vullnetar të çmimeve të dyfishta gjatë kësaj periudhe transitore, të futjes së monedhës euro. Ndërsa Austria, Greqia dhe Spanja kanë zgjedhur të tregojnë çmimin për njësi të mallit si në monedhën e tyre kombëtare ashtu edhe në euro. Sipas autorëve të raportit të vlerësimit të direktivës së vitit 1998 qasja e ndjekur nga Austria, Greqia dhe Spanja është e ende e rëndësishme për të ardhmen në rastin e vendeve të reja anëtare të cilët fusin euron për herë të parë në sistemin e tyre të brendshëm, si detyrim për anëtarësim. Sipas tyre ndihmon në të drejtën e konsumatorit kufizimi i numrit të çmimeve të treguara mbi çdo mall për të mos krijuar konfuzion, por nga ana tjetër ata shtojnë se një numër i SHA-ve dhe organizatave të konsumatorit ndajnë mendimin se vënia në dispozicion e informacionit maksimal siguron mbrojtje

³⁷⁰ Direktiva 98/6/EEC, neni (4), pika (1).

maksimale.³⁷¹ Direktiva e re e vitit 2019 e cila ka futur disa dispozita të reja në lidhje me vendosjen e çmimeve, duke përcaktuar se tregtari është i detyruar që në rastin kur kemi ulje të çmimit ai duhet të jap informacion për çmimin paraprak të mallit para se të bëhej ulja. Sipas direktivës me çmim paraprak do të kuptojmë çmimin e aplikuar nga tregtari gjatë një periudhe kohe jo më të shkurtër se 30 ditë para aplikimit të uljes së çmimit. Gjithsesi direktiva i lejon SHA-të të parashikojnë rregulla të ndryshme nga ky në rastin kur kemi të bëjmë me mallra të cilët kanë afat të shkurtër përdorimi, që mund të humbasin vetitë e tyre shpejtë, ose kanë më pak se 30 ditë që kanë dalë në treg.³⁷²

LKM-ja parashikon se tregtari është i detyruar t'i garantojë konsumatorit se çmimi që ai do të paguajë do të jetë i njëjtë me atë të ekspozuar pranë mallit, gjë e cila ndodh shpesh në praktikë dhe është një nga rastet më të shpeshta të ankesave të konsumatorit. Tregtari është i detyruar ta vendos çmimin e një sendi në atë mënyrë që të jetë lehtësisht i kuptueshëm për konsumatorin. Në rastin kur kemi të bëjmë me mallra me pakicë, mallra që shiten në bazë të njësive matëse dhe mallra të cilat janë paketuara më herët nga ana e tregtarit (mallra të para-paketuara) çmimi duhet të vendoset pranë mallit, paketimit, pikës së shitjes ose edhe në raftet. Ai duhet të vendoset në atë mënyrë që mos ta dëmtojë mallin dhe të mos i bashkëngjitet ndonjë çmim tjetër, përveç në rastet kur kemi të bëjmë me uljen e çmimeve, shitjen në aksion ose në rast falimentimi të kompanisë. Në rastin kur kemi të bëjmë me mallra refuz, çmimi për njësi matëse do të vendoset pranë mallit, ku duhet të shënohet edhe njësia matëse përkatëse.³⁷³

3.2

RREGULLIMI I ÇMIMIT TË SHËRBIMEVE

Përveç të dhënave në lidhje me çmimin e mallrave LMK-ja rregullon edhe çmimet për shërbime. Në këto dispozita detyrohet tregtari që të ketë të ekspozuar në mënyrë të qartë, dukshme dhe të lexueshme listën e çmimeve të produkteve të cilat ai i ofron. Kjo listë duhet të vendoset në një vend ku konsumatori ka akses të lehtë.³⁷⁴ Në praktikë ndodh shpesh që këto lista të jenë fiktive dhe të mos paraqesin çmimin e vërtetë që konsumatori duhet të paguajë për marrjen e një shërbimi të caktuar. Ekspozimi i listës së çmimeve nuk do të jetë detyrim për

³⁷¹ Snijders, J., Van Lin, M., & Hessels, J. (2004). Appraisal of Directive 98/6/EC on consumer protection in the indication of unit prices of products offered to consumers. *ELM Business & Policy Research*, Zoetermeer.fq. (6-7).

³⁷² Direktiva 2019/2161, neni (2).

³⁷³ LMK, neni 26, pikat (6), (8), (10), (12), (13).

³⁷⁴ LMK, neni 27, pikat (1).

konsumatorin në rastin kur ai ofron një numër të madh shërbimesh, dhe praktikisht është e pamundur që t'i ekspozojë të gjitha për konsumatorin. Në këto raste në mënyrë të tillë që konsumatori të jetë i informuar mbi çmimin e shërbimeve të ofruara, tregtari mund të ofrojë forma të tjera informimi siç janë: (i) katalogët e ndryshëm, (ii) broshurat që ofrojnë të dhëna mbi çmimet, dhe (iii) ndonjë mënyrë tjetër të përshtatshme.³⁷⁵

Risi e këtij ligji përbën mbrojtja e disa formave të reja të shitjes të cilat nuk përfshiheshin në ligjin e mëparshëm siç është: (i) shitja e mallit në kioska ose objekte të ngjashme – sot ende në Kosovë ekzistojnë një numër i konsiderueshëm kioscash, barakash ose garazhe. Vetëm në Prishtinë numërohen afërsisht 100 kioska, disa prej të cilave nuk janë në funksion.³⁷⁶ Kioskat janë shitore të vogla, në përgjithësi të ndërtuara nga materiale si druri dhe alumini, të cilat mundësojnë lehtësisht zhvendosjen e tyre. Ato kryesisht janë të vendosura në hapësira ku ka qarkullim të lartë të njerëzve. Veprimtaria kryesore e tyre është fokusuar në shitjen me pakicë të ujit dhe pijeve freskuese, duhanit, gazetave dhe revistave, dhe ndonjëherë edhe të librave të ndryshëm.³⁷⁷ Sot ekzistojnë edhe kioska elektronike³⁷⁸ të cilat vendosen në qendrat e mëdha tregtare në shëtitore, në spitale, shkolla, dhe shërbejnë për informimin e konsumatorit. LMK-ja sanksionon vetëm çështjet në lidhje me vendosjen e çmimit nëpër kioska, ku kërkohet që çmimi i çdo produkti të jetë i paraqitur në një listë ku të jetë shkruar emri i produktit dhe çmimi në krah. Gjithashtu pranë çdo produkti duhet të jetë vendosur etiketa e tij e cila përmban çmimin dhe emrin e tij³⁷⁹; (ii) shitja e karburantit me pakicë³⁸⁰, - Në këtë fushë ligji për mbrojtjen e konsumatorit vetëm përmban detyrimin e shitësit për vendosjen e çmimit në atë mënyrë që është e arritshme për konsumatorin, rregullim më të detajuar për këtë çështje e jep ligji Nr. 2004/5, Për tregtinë me naftë dhe derivate të naftës në Kosovë³⁸¹, gjithashtu ekzistojnë edhe disa akte nënligjore të cilat e rregullojnë këtë fushë si: -Udhëzimi Administrativ Nr. 07/2012, Për cilësinë e karburanteve të lëngëta të naftës; - Udhëzimi Administrativ Nr. 01/2010, Për organizimin dhe funksionimin e zyrës së licencimit në sektorin e naftës; - Udhëzimi Administrativ Nr. 07/2010, Për përcaktimin e produkteve të naftës dhe derivateve të saj, procedurës së licencimit dhe llojet e

³⁷⁵ LMK, neni (27), pika (2).

³⁷⁶ Burimi i informacionit në adresën elektronike:

<https://www.koha.net/metro/11296/prishtina-me-45-kioska-te-reja-modalitetet-ende-te-papercaktuara/>

³⁷⁷ Segetlija, Z. Afarizmi Tregtar, Universiteti "Victory", Prishtinë 2009, fq. (469).

³⁷⁸ Po aty fq. (469).

³⁷⁹ LMK, neni (28), pika (1) dhe (2).

³⁸⁰ Ligji Nr. 2004/5, Për tregtinë me naftë dhe derivate të naftës në Kosovë, përcaktohen se shitës me pakicë është personi i cili blenë derivate të naftës me qëllim të shitjes ose ofrimit për shitje, personave të cilët janë konsumatorë përfundimtarë.

³⁸¹ Qeveria e Kosovës ka përgatitur projektligjin e ri në lidhje me tregtinë me produkte të naftës dhe karburante të ripërtërishe në Kosovë, i cili pritet të kalohet në parlament së shpejti.

lejeve për subjektet që ushtrojnë veprimtari në sektorin e naftës; Udhëzimi Administrativ Nr. 09/2010, Për përmbushjen e kushteve teknike nga subjektet që merren me importin, deponimin, shitjen me shumicë dhe pakicë të karburanteve; Udhëzimi Administrativ Nr. 16/2010, Për caktimin e lartësisë së taksave për licencimin e subjekteve nga sektori i naftës dhe derivateve të naftës; Udhëzimi Administrativ Nr. 2007/18, Për kërkesat teknike për ndërtimin dhe funksionimin e pikave për furnizimin e automjeteve me karburante; (iii) shitja e hapësirave të parkingut, LMK parashikon se shitësi i cili jep hapësira parkimi është i detyruar që ta vendos në hyrje të hapësirës së parkingut listën e çmimeve të llogaritura për orë ose për ditë në lidhje me këto hapësira.³⁸²

3.3

ETIKETA

Siç e kemi përmendur edhe më sipër një e drejtë e rëndësishme e konsumatorit është e drejta për informim. Kjo e drejtë i garanton konsumatorit të bëjë zgjedhje të kënaqshme duke plotëson nevojat e tij në mënyrë optimale. Për këtë arsye konsumatori duhet të jetë i informuar për të dhënat e mallit. Por çfarë kuptojmë me etiketë? Definicionin në lidhje me etiketën nuk e bën ligji për mbrojtjen e konsumatorit. Ekziston një rregullore e vitit 2013 për etiketimin, prezantimin dhe reklamimin e produkteve ushqimore³⁸³. Rregullorja parashikon definicionin në lidhje me etiketën ku përcaktohet se “*Etiketimin nënkupton çdo fjalë, veçoritë, markat tregtare, emri i brendit, shenjat figurative ose simbole që kanë të bëjnë me produktet e ushqimit të cilat gjenden në cilëndo ambalazh, dokument, njoftim, etiketë, unazë ose etiketë varëse të cilat i shoqërojnë ose kanë të bëjnë me atë produkt ushqimor*”, ky definicion është në përputhje me definicionin e parashikuar nga Kodi i Standardit të Përgjithshëm për Etiketimin e Ushqimeve të para-paketuara. (CODEX STAN 1-1985).³⁸⁴ Sipas rregullores çdo produkt ushqimor që hidhet në treg për konsumatorin duhet të jetë i pajisur me mënyra e etiketimit të produkteve do të bëhet me qëllim që të mos mashtrohet konsumatori i fundit.

Shpesh ushqimet janë të vendosura në kuti, qese, shishe, kanaçe dhe mbështjellëse të cilat me shikim të një konsumatori mesatar nuk mund të identifikohet madhësia e tij. Ndryshe nga konsumatorët, prodhuesit kanë më tepër informacion në lidhje me të dhënat e produktit. Në

³⁸² LMK, neni (30), pika (1), (2).

³⁸³ Rregullore (MTI) Nr. 09/2013, neni (3), pika (1.1). LMK-ja e vitit 2018 në dispozitat kalimtare të saj, parashikon se kjo rregullore do të vazhdojë të jetë në fuqi për sa kohë nuk bie në kundërshtim me ligjin, deri në nxjerrjen e një rregullore të re.

³⁸⁴ Kodi i Standardit të Përgjithshëm për Etiketimin e Ushqimeve të para-paketuara. (CODEX STAN 1-1985). Informacionin e gjeni në adresën elektronike:

<http://www.fao.org/3/Y2770E/y2770e02.htm#fn1> (marrë më 25.06.2020).

ekonomi ky ndryshim mbi dijeninë e informacionit do të njihet si “asimetria e informacionit”. Kjo asimetri ose jo-proporcionalitet në informacion duhet të ekuilibrohet në mënyrë të tillë që konsumatori të bëjë zgjedhje të zgjuara për të plotësuar nevojat e tij.³⁸⁵ Tregtari është i detyruar që të mundësojë mallra ose shërbime të pajisura me etiketë. Në lidhje me të dhënat të cilat kërkohen që të jenë pjesë përbërëse e etiketës mund të përmendim, të dhëna në lidhje me identitetin e prodhuesit si adresën e tij, emërtimin e mallit, sasinë, cilësinë, përbërjen, datën e prodhimit dhe datën e skadencës, modalitetet dhe instruksionet se si mund të përdoret malli apo të vihet në punë një shërbim i caktuar dhe paralajmërime për rreziqe të mundshme.³⁸⁶ Në lidhje me formën e etiketës kërkohet që shkrimi në të, të jetë i qartë, i dukshëm dhe lehtësisht i lexueshëm si nga konsumatorët mesatar ashtu edhe ata vulnerabël. Këto të dhëna janë të detyrueshme si pjesë e pandashme e etiketës, dhe duhet të vendosen në të gjitha mallrat e paketuara. Përveç kësaj rregullorja e viti 2013 shton se etiketa duhet të jetë e pashlyeshme e pambuluar ose e pandërprerë me tekste të tjera.³⁸⁷ Ndodh në praktikë që të dëgjojmë raste kur kemi fshirjen e këtyre të dhënave ose modifikimin e tyre sidomos në lidhje me datën e skadencës e cila paraqet rrezikshmëri për jetën dhe shëndetin e konsumatorit. Për këtë arsye ligji në mënyrë precize sanksionon se shitësi nuk ka të drejtë të heq ose ndryshoj të dhënat e shkruara mbi etiketë ose çdo të dhënë tjetër të paraqitur nga prodhuesi ose furnizuesi.³⁸⁸ Si kërkesë tjetër e ligjit përfshihet edhe e drejta e konsumatorit që të pajiset me një etiketë në një nga gjuhët zyrtare të përcaktuara me ligj. Ky parashikim i LMK-së është i domosdoshëm, pasi mungesa e përkthimit të etiketës në Gjuhën Shqip ose në një nga gjuhët zyrtare në Kosovë, do t’i pamundësojë konsumatorit të drejtën e informimit, e ngjashme si në rastin kur etiketa të mos ekzistonte fare. Në praktikë ndeshim çdo ditë raste ku etiketa nuk është e përkthyer në Gjuhën Shqipe. Gjatë vitit 2019 MTI-së ka shqiptuar 74 gjopa për shkak të mungesës së etiketës dhe përmbajtjes në gjuhën shqipe.

Në rastin kur për shkak të natyrës së mallit ose shërbimit nuk mund të vendoset etiketë, atëherë tregtari është i detyruar t’i japë konsumatorit të dhëna në lidhje me mallin, kur ky i fundit i kërkon ato. Këto të dhëna duhet të jenë të sakta dhe të dokumentuara. Në rastin kur kemi të bëjmë me mallra të pa-paketuara ose të quajtura ndryshe refuz shitësi ka për detyrim t’i pajis

385 Handbook on food labelling to protect consumers, Food and agriculture organization of the United Nations Rome, 2016, fq. (11). Në adresën elektronike: <http://www.fao.org/3/a-i6575e.pdf> (marrë më 26.06.2020).

386 LMK, neni (16), pika (1).

387 Rregullore (MTI) Nr. 09/2013, neni (5), pika (2.2.1).

388 LMK, neni (16), pika (2).

mallrat me udhëzues, ku parashihihen të dhëna për mënyrën e përdorimit, udhëzimet teknike, garancitë e ndryshme, një deklaratë për përputhshmërinë kontraktuale, të dhëna paralajmërime për rreziqet e mundshme, dhe listën për serviset e autorizuar.³⁸⁹

Një risi tepër e rëndësishme e ligjit të ri i cili i ngre të drejtat e konsumatorit në një nivel më të lartë është edhe vendosja e flamurit të origjinës pranë çmimit të shitjes apo atij për njësi.³⁹⁰ Më qëllim të përcaktimit të rregullave të vendosjes së flamurit të origjinës pranë çdo produkti Ministria e Tregtisë dhe industrisë (MTI), ka nxjerr një udhëzim administrativ, Udhëzimin Administrativ Nr. 20/2018, për caktimin e formës, përmbajtjes dhe përdorimit të flamurit mbi origjinën e produktit. Sipas këtij udhëzimi, flamuri i origjinës së produktit duhet të vendoset në të majtë të çmimit të shitjes ose atij për njësi, jo më larg se (1) centimetër.³⁹¹ Flamuri i origjinës së produktit duhet të jetë vendosur në mënyrë të qartë dhe të dukshme për konsumatorin, në të njëjtën madhësi me madhësinë e çmimit të produktit, dhe jo më i vogël se (4) centimetra gjerësi dhe (2) centimetra lartësi.³⁹²

Në BE ekziston një numër i madh aktesh të cilat i dedikohen, etiketimit, shënjitimit dhe paketimit të produkteve sa do ishte pothuajse e pamundur t'i përmendnim të gjitha. Rregullorja e BE-së Nr. 1169/2011, Për sigurimin e informacionit ushqimor për konsumatorin³⁹³, ka si qëllim rritjen e nivelit të mbrojtjes së konsumatorit në lidhje me informacionin mbi ushqimin, duke përcaktuar parimet e përgjithshme të cilat duhet të aplikohen nga ana e tregtarit veçanërisht në lidhje me etiketimin e ushqimit. Gjithashtu direktiva përcakton mjetet, rregullat, procedurat për sigurimin e informacionit për ushqim.³⁹⁴ Në vitin 2015 BE-ja nxori një rregullore të re, Mbi ushqimet e reja³⁹⁵, e cila e ndryshonte në disa nene rregulloren Nr. 1169/2011, për të cilën folëm më sipërm. Tashmë termi i përdorur shpesh në legjislacionin e BE-së si “etiketim i produktit” në këtë direktivë do të konsiderohet si informacion ushqimor për konsumatorin. Kjo direktivë përmban edhe dispozita mbi etiketimin e ushqimeve të cilat do të konsiderohen “ushqime të reja”³⁹⁶. Në lidhje me këto produkte është shumë e rëndësishme etiketa pasi janë produkte të panjohura për konsumatorin të hedhura në treg si pasojë e zhvillimit të teknologjisë, ose ushqim i

³⁸⁹ LMK, neni (16), pika (5).

³⁹⁰ LMK, neni (16), pika (8).

³⁹¹ Udhëzimin Administrativ nr. 20/2018, neni (4).

³⁹² Udhëzimin Administrativ nr. 20/2018, neni (4), pika (2).

³⁹³ Rregullorja Nr. 1169/2011, Për sigurimin e informacionit ushqimor për konsumatorët.

³⁹⁴ Rregullorja e BE-së Nr. 1169/2011, pika (1), (2).

³⁹⁵ Rregullorja (BE) 2015/2283 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit të 25 nëntorit 2015 mbi ushqimet e reja.

³⁹⁶ Shiko më shumë në adresën elektronike:

https://ec.europa.eu/food/safety/novel_food_en (marrë më 26.06.2020).

cili nuk konsumohet tradicionalisht në vendet e BE-së, por jashtë saj dhe futet në tregun e saj.³⁹⁷ Sipas direktivës këto ushqime të reja nuk duhet të vendosen në treg për t'u konsumuar nga njerëzit nëse më përpara nuk përfshihen në "listën e unionit", si mallra të reja të autorizuar për t'u hedhur në treg.³⁹⁸ Etiketimi i saktë i ushqimeve është i rëndësishëm veçanërisht për përbërësit të cilët mund të shkaktojnë alergji tek konsumatori dhe si pasojë mund ta vënë në rrezik jetën e tij.

3.4 PAKETIMI

Paketimi është një komponent i rëndësishëm jo vetëm në lidhje me mashtrimin e konsumatorit por edhe me rreziqe të ndryshme shëndetësore që mund të paraqesë. LMK-ja parashikon se paketimi duhet të jetë i sigurt për shëndetin dhe mos të krijoj huti tek konsumatori, pasi mundet që një paketim të ekzagjerohet dhe të jap një tjetër përshtypje në lidhje me meshën e mallit.³⁹⁹ Po ashtu nuk duhet që paketimi i produkteve të ndryshëm të dëmtojë mjedisin por të mendohen format e reja ekologjike të cilat e ulin nivelin e ndotjes.

LMK-ja përmban edhe disa dispozita në lidhje me ambalazhin apo qeset për bartjen e mallit. Sipas LMK-së çantat ose qeset të cilat përdoren për transportimin e mallit, të cilat kanë logon, markën tregtare, sloganin, emrin e prodhuesit ose të tregtarit do të konsiderohen materiale promovuese, për të cilat konsumatori nuk është i detyruar t'i paguajë. Në disa raste kur konsumatori ka paguar për ambalazhin, tregtari duhet t'i mundësoj atij ta kthejë atë dhe ky i fundit t'i kthejë shumën e paguar për të.⁴⁰⁰

Në lidhje me paketimin në legjislacionin e BE-së ekziston Direktiva 94/62/EC e datës (20) dhjetor 1994, Për paketimin dhe mbeturinat e ambalazhit. Qëllimi kryesor i direktivës përcaktohet në harmonizimin e masave kombëtare në lidhje me administrimin e paketimit dhe përcaktimin e fatit të mbeturinave të paketimit. Po ashtu direktiva synon parandalimin e ndotjes së mjedisit në SHA-të, si dhe për të hequr pengesat e brendshme për tregtim shtrebmërim dhe kufizim të konkurrencës brenda Komunitetit.⁴⁰¹ Përveç kësaj direktive në legjislacionin e BE-së ekziston një rregullore e vitit 2004, Për materialet edhe artikujt që vendosen në kontakt me

³⁹⁷ shiko më shumë: Semeniuc, C. A., Rotar, M. A., Suharoschi, R., Tofană, M., & Muste, S. (2011). Overview of the EU legislation on novel foods and novel food ingredients. *Bulletin UASVM. Agriculture*, 68(2), 415-422.

³⁹⁸ Rregullorja e BE-së Nr. 1169/2011, pika (21).

³⁹⁹ LMK, neni (17), pika (1).

⁴⁰⁰ LMK, neni (17), pika (3), (4).

⁴⁰¹ Direktiva 94/62/EC, neni (1).

ushqimin.⁴⁰² Kjo rregullore përcakton rregullat e përgjithshme për paketimin e materiale dhe artikujve, siç janë shishet dhe mbajtësit e ndryshëm të cilët në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë vendosen në kontakt me ushqimin. Rregullorja synon të mbroj shëndetin e njeriut dhe interesat e konsumatorëve.⁴⁰³ Rregullorja identifikon (17) grupe të materialeve dhe artikujve, si tapë, qelqi, plastik dhe tekstil. Në lidhje me këto materiale kërkohet që të merren masa specifike, këto masa përfshijnë standardet e pastërtisë, dhe listën e substancave të përdorura në materialin. Materialet e përdorura për paketim duhet të identifikohen si “për kontakt me ushqimin” dhe të shoqërohen nga një logo e përshtatshme që identifikon destinimin e tyre, p.sh. shishe vere, aparat kafeje, etje. Rregullorja e lejon përdorimin e paketimit “aktivë” dhe “inteligjentë” i cili ka për qëllim kohëzgjatjen e ushqimit, me kusht që të jepen informacione në lidhje me përdorimin e tij dhe mos të ndikojë negativisht në përbërjen e tij, duke rrezikuar shëndetin e konsumatorit.⁴⁰⁴

Akti i fundit që dëshirojmë ta përmendim është Rregullorja e Komisionit (EC) Nr. 2023/2006 i datës 22 dhjetor 2006, për praktikën e mirë prodhuese për materialet dhe artikujt që synojnë të vendosen në kontakt me ushqimin. Rregullorja është vazhdim i rregullores së vitit 2004 dhe përcakton rregullat për praktikën e mirë prodhuese për grupet e materialeve dhe artikujve të destinuara për t’u vendosur në kontakt me ushqimin, të cilat janë të përcaktuara nga shtojca (1) e rregullores së vitit 2004.⁴⁰⁵

3.4

DEKLARACIONI I MALLIT

Deklaracioni i mallit nënkupton të dhënat e vendosura në etiketën e mallit që kanë të bëjnë me markën tregtare, shenjën mbrojtëse dhe adresën e prodhuesit.⁴⁰⁶ Deklaracioni i mallit mund të vendoset jo vetëm në etiketë por edhe në paketim, në dokumentet dhe informacionet përcjellëse për mallin⁴⁰⁷ ai duhet të paraqitet me shkrim dhe të jetë qartësisht i identifikueshëm. Është e kuptueshme që njësoj si në rastin e etiketës, të dhënat duhet të jenë detyruesisht të përkthyer në Gjuhën Shqipe, por nuk përjashtohet mundësia e përdorimit në mënyrë kumulative edhe të gjuhëve të tjera zyrtare. Si pjesë përbërëse e deklaracionit të mallit do të listojmë: (i) emrin e

⁴⁰² Rregullore (EC) nr. 1935/2004, Për materialet dhe artikujt që vendosen në kontakt me ushqimin, që ka shfuqizuar direktivat 80/590/EEC dhe 89/109/EEC.

⁴⁰³ Po aty, neni (1), pika (1).

⁴⁰⁴ Përmbledhjen e Rregullores e gjeni në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=legissum:l21082a> (marrë më 27.06.2020).

⁴⁰⁵ Rregullorja e Komisionit (EC) Nr. 2023/2006, neni (1).

⁴⁰⁶ LMK, neni (3), pika (1.12).

⁴⁰⁷ LMK, neni (18), pika (1).

prodhuesit të mallit dhe emrin me të cilën ky mall shitet në treg. Emri i prodhuesit duhet të jetë i saktë në mënyrë të tillë që t'i ofrojë konsumatorit mundësi kërkimi për t'u njohur më shumë me mallin e blerë. Emri i prodhuesit duhet të dallohet lehtësisht nga mallra të tjerë të cilët konkurrojnë me të dhe janë hedhur në treg për të njëjtën funksion apo qëllim⁴⁰⁸; (ii) në deklaracion duhet të përfshihen edhe kategori të cilat e identifikojnë mallin si lloji, modeli, njësia matëse dhe etiketa. LMK-ja kërkon gjithashtu futjen në deklaracionin e mallit e një të dhëne specifike dhe të veçantë që e bën këtë mall të dallueshëm nga mallrat e tjerë të hedhur në treg; (iii) në mënyrë të tillë që konsumatori të kuptojë harkun kohor brenda të cilit malli mund të konsumohet duke pretenduar rezultate optimale dhe pa i shkaktuar probleme shëndetësore është e detyrueshme që për çdo mall ushqimor që hidhet në treg pa përjashtim të vendoset data në të cilën malli është prodhuar dhe data e skadencës së mallit; (iv) në rastin e mallrave të prodhuara brenda Republikës së Kosovës është e detyrueshme të identifikohet emri dhe adresa e prodhuesit. Në lidhje me adresën e prodhuesit LMK-ja parashikon se ajo duhet të jetë e plotë duke përfshirë vendin, rrugën, numrin e shtëpisë, numrin e telefonit, faksin edhe adresën elektronike. Të gjitha të dhëna këto që i shërbejnë konsumatorit dhe e përforcojnë të drejtën e tij për informim; (v) kur kemi të bëjmë me mallra të importuar kërkohen të gjitha të dhënat identifikuese të importuesit dhe vendin e origjinës së prodhuesit. Ligji vet e jep definicionin se çfarë do të kuptojmë me vend të origjinës dhe sanksionon se është vendi ku malli është prodhuar apo vendi ku malli mund të ketë pësuar modifikime ose ndryshme gjatë procesit të krijimit të tij.⁴⁰⁹

Disa produkte në BE kërkojnë që përpara se të hidhen në treg të kenë të vendosur në to shenjë **CE**, kjo shenjë nënkupton se produkti është vlerësuar nga prodhuesi dhe i plotëson kërkesat e BE-së për sigurinë, shëndetin dhe mbrojtjen e mjedisit.⁴¹⁰ Ndërsa në Kosovë kjo shenjë do të jetë **KK**.⁴¹¹ Si në legjislacionin e BE-së ashtu edhe në atë të Kosovës shenja e konformitetit vendoset vetëm produkte të caktuara për të cilat ekziston një rregullore teknike e veçantë e cila e bën të detyrueshme vendosjen e saj, dhe jo për të gjitha produktet.⁴¹² Përgjegjësin për vendosjen e shenjës së konformitetit “KK” e ka vetëm prodhuesi ose përfaqësuesi i tij i autorizuar, të cilët e kanë edhe përgjegjësinë për produktin. Vendosja e shenjës së konformitetit

⁴⁰⁸ LMK, neni (18), pika (4).

⁴⁰⁹ LMK, neni (18), pika (6).

⁴¹⁰ Shiko më shumë: Vendimi Nr. 768/2008/ EC i Parlamentit Evropian dhe i Këshillit i (9) korrikut (2008), Mbi një kornizë të përbashkët për tregtimin e produkteve dhe shfuqizimin e Vendimit të Këshillit 93/465/EEC. Në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32008D0768> (marrë më 27.06.2020).

⁴¹¹ Rregullorja nr. 06/2013 për shenjë e konformitetit (2013), neni (1).

⁴¹² Ligji nr. 06/1 -041, neni (12), pika (1).

bëhet vetëm pasi janë kryer procedurat të vlerësimit të konformitetit nga autoritetet përgjegjëse për të.⁴¹³ Shenja e konformitetit mund të vendoset në produkt, në pllakën e vendosur në produkt, dhe në disa raste të tjera në paketim ose në dokumentet shoqëruese nëse këto të fundit janë në pajtim me aktet e kërkuara për atë produkt.⁴¹⁴ Vet rregullorja parashikon se shenja e konformitetit “KK” do të përdoret deri në anëtarësimin e Republikës së Kosovës në Bashkimin Evropian.⁴¹⁵ Pasi Republika e Kosovës të anëtarësohet në BE, shënjimi i konformitetit do të bëhet duke vendosur shenjë “CE”, në vend të shenjës “KK” që tani nënkupton përputhjen e konformitetit.⁴¹⁶

4. KONTRATAT E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Një fushë tjetër ku të drejtat e konsumatorit janë të prekshme është edhe në shërbimet publike. Po çfarë janë shërbimet publike? Shërbimet publike janë aktivitete të cilat mund t'i disponojnë të gjithë qytetarët. Sipas autorit Wolf Sauter në kuptim të përgjithshëm nocioni shërbime publike mbulon shërbime të cilat përfshijnë: (i) publikun ose interesin e përgjithshëm publik; (ii) janë të rregulluara në mënyrë uniforme për të gjithë (ii) rregullohen nga subjektet publik.⁴¹⁷ Sipas autorit në shërbimet publike do të fute ato shërbime të cilat përqendrohen në infrastrukturë (si komunikimet elektronike, energjia, uji dhe transporti) por edhe shërbimet e mirëqenies të drejtuar tek individit (si kujdesi shëndetësor, arsimor dhe pensionet). Përveç këtyre dy kategorizimeve në shërbimet publike sipas autorit duhet të futen edhe shërbimet themelore bankare dhe shërbimet e transmetuesit publik.⁴¹⁸

Përveç termit të shërbimeve publike shpesh do të përdoret si sinonim edhe termi “shërbime me interes të përgjithshëm” ky term është futur në doktrinën Franceze në fund të shekullit të XIX dhe përfshinte ato shërbime të cilat kishin si qëllim kryesor përmbushjen e nevojave të shoqërisë, nevoja të cilat ishin me interes të përgjithshëm ekonomik dhe realizoheshin si pjesë përbërëse e administratës publike. Ideja e së cilës bazohej në orientimin drejtë “së mirës së përbashkët”.⁴¹⁹ Edhe pse jemi duke falur për shërbime publike, BE-ja duke filluar që nga vitet 1980 ka bërë përpjekje të vazhdueshme për të dobësuar tregun monopolist shtetëror në lidhje me shërbime të

⁴¹³ Rregullorja Nr. 06/2013, neni (2), pika (2).

⁴¹⁴ Po aty, neni (5), pika (1), (2).

⁴¹⁵ Po aty, neni (8), pika (1).

⁴¹⁶ Po aty, neni (9), pika (10).

⁴¹⁷ Sauter, W. Public service in EU. Cambridge University Press. London. (2015), fq (11).

⁴¹⁸ Po aty. fq. (2).

⁴¹⁹ Halmer, S., & Hauenschild, B. (2014). Remunicipalisation of public services in the EU. *OGPP, Vienna*. fq. (3).

ndryshme, duke nxitur kështu konkurrencën private dhe zgjerimin e tregut. Qëllimi kryesor qëndron në zhvillimin e konkurrencës dhe rritjen e shërbimeve, veçanërisht në lidhje me shërbimet si energjia elektrike, gazi, mjetet e telekomunikacionit dhe uji.⁴²⁰

Sipas LMK-së në shërbimet publike do të futen: (i) Energjia Elektrike; (ii) furnizimi me ujë; (iii) furnizimi me ngrohje; (iv) trajtimin e ujërave të zeza; (v) transportimi i udhëtarëve në transportit publik; (vi) shërbimet postare dhe të telekomunikacionit; (vii) shërbimet shëndetësore; (viii) pastrimin e hapësirave publike; (ix) asgjësimin e mbeturinave; (x) mirëmbajtjen e varrezave. Në lidhje me shërbimet shëndetësore dhe ato arsimore nuk përfshihen në LMK, por ekzistojnë ligje të veçanta për to, përkatësisht Ligji Nr. 04/L-125, Për Shëndetësi i vitit (2013) dhe Ligji Nr. 04/L-037, Për arsimin e lartë, i vitit 2011.

Ligji për mbrojtjen e konsumatorit përcakton kushtet e përgjithshme për kyçjen, ndërprerjen, cilësinë dhe faturimin në sistemin e shërbimeve publike. LMK-ja i detyron të gjithë ofruesit e shërbimeve t'ju ofrojnë qasje në rrjetin e shpërndarjes të gjithë konsumatorëve në mënyrë të barabartë për të gjithë.⁴²¹ Shërbimet publike sipas ligjit do të ndërpriten vetëm në rastet kur konsumatori nuk paguan rregullisht të gjitha faturat të cilat janë të pakontestueshme pranë ndonjë procedure gjyqësore ose jashtëgjyqësore, në të kundërt operatori i furnizimit ka për detyrë që të ofrojë shërbimin deri në vendimin e gjykatës.⁴²² LMK-ja i detyron ofruesit e shërbimeve të ofrojnë konsumatorëve shërbime cilësore dhe gjatë periudhës së furnizimit ta ruajnë cilësinë e tyre në pajtim me aktet juridike në vend. përveç cilësisë, ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të tregojnë kujdes edhe në standardet e parashikuara, sigurinë për jetën dhe shëndetin e konsumatorit dhe furnizimin në mënyrë të rregullt. Përrjashtimisht nga këto detyrime do të kemi në rastin kur kemi prishje të ndryshme të cilat janë shkaktuar nga faktorët natyror. Në rastin kur nga shërbimet jo adekuate, të cilat nuk janë në përputhje me këtë ligj dhe me ligje të tjera në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit, ky i fundit dëmtohet si pasojë e shërbimeve jo cilësore ofruesi i shërbimit është i detyruar të kompensojë dëmin e mundshëm.⁴²³ Një detyrim tjetër i furnizuesit të shërbimit lidhet me faturimin e shërbimit të marrë nga konsumatori në rastin kur ky faturim është i matshëm me anë të njehsorëve përkatës. Pra të faturimit në rastin e furnizimit me energji elektrike, ngrohje, ujë të pijshëm ose edhe në rastin e shërbimeve të telekomunikimit. Në të gjitha këto raste, ofruesi i shërbimit e pajisë konsumatorin me faturën përkatëse e cila përmban

⁴²⁰ Po aty, fq. (5)-(7).

⁴²¹ LMK, neni (21).

⁴²² LMK, neni (22).

⁴²³ LMK, neni (24).

shënime të nevojshme për llogaritjen e shumës përfundimtare duke përfshirë këtu edhe taksat. Fatura duhet të përmbaj në mënyrë të qartë sasinë dhe vlerën e saktë të konsumit të harxhuar.⁴²⁴ Leximi i njehsorëve matës do të ofrohet për konsumatorin pa pagesë, ky i fundit do të paguaj vetëm në rastin kur kërkon matje shtesë.⁴²⁵

Energjia elektrike është një sektor shumë i rëndësishëm i shërbimeve publike, po ashtu edhe për konsumatorin. Në këtë fushë në Republikën e Kosovës (RKS) ekzistojnë disa ligje të rëndësishme si: (i) Ligji Nr. 05/L -08, Për Energjinë, i vitit (2016); (ii) Ligji Nr. 05/L - 085 Për Energjinë Elektrike, i vitit (2016); (iii) Ligji Nr. 05/L-084 Për Rregullatorin e Energjisë i vitit (2016); Ligji Nr. 05/L -052 Për Energjinë Termike, i vitit (2015). Definicionin se çfarë do të kuptojmë me fjalën “energji elektrike” e jep vet Ligji për energjinë i cili parashikon se “*Energji elektrike - formë e energjisë potenciale të ngarkesave në fushën elektrike, e cila përmes përçuesve metalikë përcillet te konsumatorët*”⁴²⁶, po ashtu ky ligj bën edhe definimin e fjalës “energji” duke përfshirë këtu si energjinë elektrike, atë termike dhe gazin natyror, të cilat kanë qëllim shitjen ose furnizimin.⁴²⁷ Ajo çfarë është interesante në legjislacionin e energjisë elektrike lidhet me terminologjinë e konsumatorit. Ku konsumator konsiderohet si blerësi me shumicë dhe konsumator fundor.⁴²⁸ Nga ana tjetër e definon blerësin me shumicë ose konsumatorin me shumicë si personin fizik dhe juridik që blenë energji elektrike me qëllim rishitjen e saj, pra që ka qëllime komerciale.⁴²⁹ Atë se çfarë kuptohet tradicionalisht me konsumator ligjet në lidhje me energjinë elektrike e përkufizojnë si “konsumator fundor”, pra si subjekti që blenë energji elektrike vetëm për qëllime personale.⁴³⁰ Gjithsesi duhet të përmendim se legjislacioni për energjinë elektrike përdor edhe një term tjetër të ngjashëm me “konsumatorin fundor”, atë të “konsumatorit familjar” duke kuptuar atë konsumator që blenë energji elektrike vetëm për qëllime familjare, jashtë kornizave të aktiviteteve tregtare ose profesionale. Në pamje të parë mund të them se midis këtyre definicioneve nuk ka dallim, gjithsesi këto ligje fusin si konsumator familjar edhe shoqatat fetare.⁴³¹

⁴²⁴ LMK, neni (25).

⁴²⁵ LMK, neni (20), pika (2)

⁴²⁶ LMK, neni (3), pika (1.13).

⁴²⁷ Ligji Nr. 05/L -08, Për Energjinë (2016), neni (3), pika (1.12).

⁴²⁸ Ligji Nr. 05/L-084 Për Rregullatorin e Energjisë i (2016), neni (3), pika (1.11) po ashtu Ligji Nr. 05/L -08, Për Energjinë (2016), neni (3), pika (1.22), gjithashtu Ligji Nr. 05/L - 085 Për Energjinë Elektrike (2016), neni (3), pika (1.25), dhe Ligji Nr. 05/L -052 Për Energjinë Termike (2015).

⁴²⁹ Ligji Nr. 05/L - 085, Për Energjinë Elektrike (2016), neni (3), pika (1.34).

⁴³⁰ Ligji Nr. 05/L-084 Për Rregullatorin e Energjisë i vitit (2016), neni (3), pika (1.13).

⁴³¹ Ligji Nr. 05/L - 085, Për Energjinë Elektrike (2016), neni (3), pika (1.27).

Përveç ligjeve dhe akteve të tjera nënligjore të cilat janë nxjerr, ekzistojnë disa struktura të cilat janë krijuar në funksion për zbatimin e këtyre akteve.

Prodhuksi i energjisë elektrike në Kosovë është ndërmarrja KEK (Korporata Energjetike e Kosovës). KEK është shoqëri aksionare e cila është në pronësi të plotë të qeverisë së RKS-së. Kjo ndërmarrje ka pësuar ndryshime të shumta ndër vite, kur për një kohë të gjatë ka qenë pjesë përbërëse e sistemit energjetik të ish-Jugosllavisë, gjatë kësaj kohe energjia elektrike është prodhuar nga qymyri (termo) në pjesën më të madhe dhe një pjesë e vogël nga uji (hidro). Pas viteve 1999 KEK kaloi nëpër disa faza ristrukturimi të cilat sollën ndarjen e saj të plotë nga KEDS. Funksioni parësor sot i Korporatës Energjetike Kosovare konsiston në prodhimin e qymyrit dhe energjisë elektrike. KEK për ushtrimin e funksioneve të saja në mënyrë produktive ka në përbërje të strukturës saj dy divizione themelore, Divizionin e Mijëve dhe Divizionin e Gjenerimit. Politikat për organizimin dhe funksionin e KEK rregullohen nga ZRRE.

KESCO (Kompania Kosovare për Furnizim me Energji Elektrike) është furnizuesi i vetëm i energjisë elektrike në Kosovë. Kjo kompani është themeluar në janar të vitit 2015, dhe ka shtrirje në të gjithë qytetet e Kosovës, me 7 distrikte kryesore. Në Kosovë aktualisht ekzistojnë 8 furnizues të licencuar për të mbuluar komplet tregun me pakicë në sektorin e energjisë elektrike, por praktikisht 7 prej këtyre furnizuesve janë jo aktivë dhe KESCO vazhdon të operojë si ndërmarrje monopoliste duke zotëruar 100% të tregut të shitjes me pakicë të energjisë elektrike në vend, kjo pamundëson konkurrencën në treg dhe për pasojë çmime të larta.⁴³²

Si distributor në Republikën e Kosovës ekziston KEDS. KEDS gëzon ekskluzivitetin e shpërndarjes së energjisë elektrike. Kjo është shoqëri aksionare e themeluar në vitin 2009 e cila e ka filluar aktivitetin e saj në vitin 2013, vit në të cilën është ndarë përfundimisht nga shoqëria aksionare KEK. KEDS është e licencuar nga Zyra e rregullatorit të energjisë për të operuar në treg. Në mënyrë të tillë që të përfshijë gjithë territorin e RKS-së kjo ndërmarrje është e shpërndarë në 7 distrikte dhe 30 nën-distrikte.

Bashkimi Evropian ka për qëllim t'ju siguroj konsumatorëve mundësi të reja zgjedhje në një treg ku operojnë shumë furnitor dhe ofrohet mundës për çmime konkurruese, standarde të larta të shërbimeve, siguri dhe qëndrueshmëri. Direktiva 2009/72/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e datës 13 korrik 2009 lidhur me rregullat e përbashkëta për tregjet e brendshme të energjisë elektrike, që shfuqizon Direktivën 2003/54/EC ka për qëllim të përcaktoj rregullat e

⁴³² Informacionin mund ta gjeni në adresën elektronik:
http://ero-ks.org/2019/Publikimet/Buletini_Nr_14_2019.pdf (marrë më 28.06.2020).

përgjithshme në lidhje me prodhimin, shpërndarjen, transmisionin dhe furnizimin me energji elektrike konsumatorëve. Kjo direktivë e vë theksin te mbrojtja e të drejtave të konsumatorit sidomos të drejtat e tij ekonomike, për këtë arsye ka si qëllim përmirësimin dhe ngritjen e të drejtave të konsumatorit, mundësinë që ky i fundit të ketë akses në një treg të hapur dhe konkurrues, në të cilin operojnë shumë furnizues, dhe ku konkurrenca e çmimeve është me e madhe. Direktiva i fton SHA-të për të përcaktuar kriteret dhe procedurat për tenderë dhe dhënie autorizimesh në fushën e energjisë elektrike. Po ashtu direktiva përcakton kushtet dhe udhëzimet për shërbimet e përgjithshme të konsumatorit në fushën e energjisë elektrike.

KAPITULLI IV

ASPEKTET E PËRGJITHSHME DHE TË VEÇANTA TË KONTRATËS SË KREDISË KONSUMATORE

1. ASPEKTET E PËRGJITHSHME TË KREDISË KONSUMUESE

Siç kemi potencuar edhe më sipër një nga të drejtat kryesore të konsumatorit është e drejta për mbrojtjen e interesave ekonomike të tij. Në kohën kur mallrat e konsumit po rriten çdo ditë edhe me shumë, nevojat ekonomike po shtohen, dhe shpesh na lind nevoja që t'i drejtohem bankave për të siguruar mundësi për plotësuar nevojat tona. Për këtë arsye shumë shtete në botë ashtu si edhe Kosova përmbajnë dispozita ose akte të veçanta të cilat e vënë theksin tek aksesin e lehtë dhe i sigurt në kredinë konsumatore. Fjala kredi rrjedh nga fjala latine *creditum*, që do të thotë besim, pra besimi është faktori determinues që i ka shoqëruar njerëzimin për 4000 vite për të marrë dhe dhënë hua. Ishte Kodi i Hamurabit (1792-1750 p.e.s) ai që përcaktoi ligjet e para të cilat rregullonin marrjen dhe dhënien e huas të qytetarëve me njëri-tjetrin. Gjithsesi këto akte ishin ende në fazën e tyre primitive dhe vetëm në shekullin e pesëmbëdhjetë në Italinë mesjetare u hapën një grup dyqanesh që mundësonin huamarrjen për publikun e gjerë (monto-de-piètes).⁴³³

Kredimarrja është një dukuri që ka ekzistuar që nga kohët më të lashta, por kredia konsumatore filloi të zhvillohet në mënyrë të pavarur nga format e tjera të kredisë në shekullin e XIX. Ajo do të përdorej për makina qepëse, frigorifer, televizor dhe orendi të tjera shtëpiak. Në Evropë filloj të zhvillohej në Francë dhe Angli por revolucionin e vërtetë e mori në Shtetet e Bashkuara të Amerikës. Për shumë shekuj kredia konsumatore përbente një formë financimi vetëm për familjet e varfra. Dhe ishte SHBA-ja ajo që e kthehu kredinë konsumatore në një mundësi pozitive për t'i ndihmuar të gjitha shtresat e shoqërisë.⁴³⁴

Kërkesat për kredinë konsumatore kanë ardhur gjithmonë e në rritje, sidomos 20 vitet e fundit ku shtete të ndryshme kanë aplikuar politika të shumta për të ndihmuar qytetarët në një akses më të lehtë dhe të sigurt. Për shkakun se transaksionet financiare bankare, nuk janë të

⁴³³ Lyn C. Thomas, *Consumer Credit Models: Pricing, Profit, and Portfolios*, Oxford University Press, New York (2009), fq. (1-9).

⁴³⁴ Olegario, R. (2000). Rosa-Maria Gelpi and François Julien-Labruyère, "A History of Consumer Credit: Doctrines and Practices"(Book Review). *Business History Review*, 74(4), fq. (95-97).

kuptueshme për të gjithë qytetarët është e nevojshme parashikimi i akteve ligjore që i informojnë ata të marrin vendime në bazë të informacioneve të sakta dhe të kuptueshme.

Produktet e kredisë konsumatore mund të ndahen në dy grupe të mëdha: kredi me këste (kredi e mbyllur), dhe kredi jo me këste (kredie hapur ose rrotulluese). Lloji i parë ai i kredisë me këste kërkon që konsumatorët të paguajnë borxhin kryesor dhe interesin brenda një periudhe kohore të rënë dakord ndërmjet palëve, ku pagesat janë periodike (zakonisht mujore). Një shembull tipik do të ishte në rastin kur merrni kredi për të blerë një televizor dhe një kredi “payday”⁴³⁵ (e shpejtë dhe e pasiguruar). Ndërsa kredia pa këste ose ajo rrotulluese i mundëson konsumatorit të bëjë pagesa të parregullta dhe të huazoj fonde shtesë, brenda limiteve dhe periudhës kohore të rënë dakord, pa paraqitur një kërkesë të re kredie. Shembuj të kësaj lloji kredie do të kemi në rastin e kartave të kreditit dhe kontratat e mbitërheqjes.⁴³⁶

Në lidhje me definimin se çfarë do të kuptojmë me kredinë e konsumatorit vet ligji i ri e përcakton si kontrata e lidhur ndërmjet konsumatorit dhe kredidhënësit, ku ky i fundit premton ose jep kredi në formën e një pagese të shtyrë, huaje apo akomodimi tjetër të ngjashëm financiar, me përjashtim të marrëveshjeve të cilat ofrohen në baza të vazhdueshme, ose për furnizimin e mallrave të të njëjtit lloj, ku konsumatori paguan për mallrat e tilla për kohëzgjatjen e dhënies së tyre me anë të kësteve.⁴³⁷

Ligji që është në fuqi i mbrojtjes së konsumatorit është tepër i detajuar në lidhje me kredinë konsumatore, në përputhje me direktivat e BE-së, dhe ka ndryshime esenciale me ligjin e mëparshëm të vitit 2012. Ligji i vjetër paraqet kufizime në shumën totale të kredisë, në mënyrë të tillë për t’u konsideruar kredi konsumatore, shuma totale sipas këtij ligji nuk mund të jetë më e vogël se (200) euro dhe jo më shumë se (75 000) euro⁴³⁸, ndërsa ligji aktual nuk përmban dispozita të tilla kufizuese. Ligji aktual ndryshe nga i vitit (2012), parashikon detyrimin e paraqitjes së informacioneve standarde në prezantimin e produktit, informacione këto të cilat e rrisin mundësin e konsumatorit për të bërë zgjedhje të mirinformuar.⁴³⁹ Ligji i vjetër nuk përmban afat kohor për mbylljen e kredisë, ndërsa ligji aktual e detyron huadhënësin t’i përfundojë të

⁴³⁵ Një kredi “payday” paraqet një kredi të shpejtë, në shumë të vogël, pagesa e të cilës zakonisht do të shlyhet në datën e ardhshme kur huamarrësi merr rrogën. Këto lloj kredish kanë tarifa të larta që e bëjnë pothuajse të pamundur pagimin e tyre. Shiko më shumë: Elliehausen, G. (2009). An Analysis of Consumers’ use of Payday Loans. Monografi. Nr. 41, fq. (2).

⁴³⁶ Shiko më shumë: Studimin e Parlamentit Evropian (2018); Mis-selling of Financial Products: Consumer Credit, fq. (9). Studimin mund ta gjeni në adresën elektronike: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618997/IPOL_STU\(2018\)618997_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618997/IPOL_STU(2018)618997_EN.pdf) (marrë më 10.06.2020).

⁴³⁷ LMK, neni 3, pika (1.49).

⁴³⁸ Ligji nr. 04/L-121, neni (38), pika (3).

⁴³⁹ LMK, neni (85).

gjitha procedurat e mbylljes së kredisë brenda afatit kohor (15) dite nga momenti i pranimi të kërkesës për parapagim e kredisë.⁴⁴⁰ Ndryshime të tjera mund konsistojnë edhe në lidhje me të drejtat dhe detyrimet në rastin e shlyerjes/pagesës së kredisë përpara afatit të maturimit.⁴⁴¹ Sipas ligjit të mëparshëm nëse konsumatori vendos ta shlyej kredinë përpara afatit të maturimit, dhe kjo periudhë është mbi (1) vit, kredidhënësi ka të drejtën e një kompensimi prej (2%) të shumës së kredisë së paguar para afatit⁴⁴², sipas ligjit të ri e drejta në kompensim është ulur në (1%) duke e bërë në këtë mënyrë situatën më të favorshme për konsumatorin, dhe duke e inkurajuar këtë të fundit për ta shfrytëzuar mundësinë për ta bërë pagesën e plotë të kredisë edhe përpara afatit për të cilin të dyja palët kanë rënë dakord. Po ashtu ligji i vitit (2012), parashikon se në rastin kur afati përfundimtar i shlyerjes së kredisë nuk i kalon (1) vit atëherë kredidhënësi do të përfitoj kompensim (1%) të shumës së përgjithshme për t'u paguar. Përsëri ligji i ri parashikon dispozita më favorizuese për konsumatorin dhe parashikon që kjo shumë nuk do të kalojë 0.5%.⁴⁴³ Një risi e ligjit të ri të cilën nuk e përmban ligji i vjetër ka të bëjë me faktin se tashmë janë përfshirë edhe kontratat në distancë për shërbime.

2. SUBJEKTET KRYESORE TË KONTRATËS SË KREDISË KONSUMUESE

Kontrata e kredisë konsumatore nënkupton atë kontratë ndërmjet konsumatorit nga njëra anë dhe nga ana tjetër qëndron kredidhënësi. Në lidhje me definicionin e konsumatorit e trajtuam në kapitullin e parë, këtu do të ndalemi pak më gjatë në lidhje me termin e kreditorit. Sipas LMK-së, kredidhënës do të quhet si personi fizik ashtu edhe personi juridik i cili jep apo premtim të jap kredi në kuadër të tregtisë, profesionit apo biznesit të tij.⁴⁴⁴ Pra mund të shohim se LMK-ja ka përqafuar të njëjtin definicion të parashikuar në Direktivën 2008/48/EC⁴⁴⁵, edhe pse kjo direktivë u jep mundësi SHA-ve të përcaktojnë në legjislacionin e tyre të brendshëm që kreditori të jetë vetëm person juridik, ose ta ngushtojnë rrethin vetëm në disa lloje të caktuara të personave juridik.⁴⁴⁶

⁴⁴⁰ LMK, neni (97), pika (1).

⁴⁴¹ Afati i maturimit nënkupton afatin brenda të cilit konsumatori ishte i detyruar ta shlyej detyrimin, pra data që të dyja palët kanë rënë dakord se kredia do të shlyhet përfundimisht.

⁴⁴² Ligji nr. 04/L-121, neni (44), pika (3).

⁴⁴³ LMK, neni (97), pika (3).

⁴⁴⁴ Shiko Ligjin nr. 06/L-034, neni (3), pika (1.48).

⁴⁴⁵ Direktiva 2008/48/EC, neni (3), pika (b).

⁴⁴⁶ Shiko Preambulën e Direktivës 2008/48/EC, pika (15).

Në lidhje me përcaktimin rregullimin, licencimin dhe mbikëqyrjen e institucioneve financiare të cilat mund të operojnë në treg, është përgjegjësi e Bankës Qendrore (BQK) bazuar në ligjin Nr. 03/L-209, Për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës.⁴⁴⁷ Po ashtu do të themi në lidhje me legjislacionin në fushën financiare ekziston Ligji nr. 04/l-093, Për bankat institucionet mikrofinanciare dhe institucionet financiare jobankare, i vitit 2012. Sipas këtij ligji në institucionet financiar të cilat do të ushtrojnë veprimtari financiare⁴⁴⁸ do të klasifikohen si: (i) bankat; (ii) institucionet mikrofinanciare (IMF)⁴⁴⁹, (iii) Institucionet financiare jobankare (IFJB).⁴⁵⁰ Institucionet financiare jobankare, janë persona juridik të cilët nuk janë as bankë, as institucion mikrofinanciar që përveç veprimtarive të tjera të përcaktuara me ligj janë të angazhuara për dhënien e kredive.⁴⁵¹ Po ashtu përveç institucioneve kredituese të përmendura më sipër edhe bankat e huaja të cilat janë të licencuara nga BQK-ja mund të ofrojnë veprimtari kreditimi në Kosovë.⁴⁵²

Duke pasur parasysh detyrat dhe përgjegjësitë e BQK-së për përcaktimin e institucioneve financiare të licencuara dhe regjistruar të cilat duhet të operojnë në treg ekziston një listë e cila është e përditësuar me subjektet financiare të cilat operojnë në vend⁴⁵³. kjo listë ka në përmbajtje të saj gjithsej (126) institucione financiare, të cilat mund të grupohen si (10) banka komerciale⁴⁵⁴, (11) Institucione mikrofinanciare⁴⁵⁵, (20) institucione financiare jobankare, (45) IFBJ të cilat kanë për veprimtari këmbimin e parasë, (14) sigurues, (26) ndërmjetësues me sigurime, dhe dy fonde pensionale.

Përveç konsumatorit dhe kreditorit ekziston edhe një palë e tretë që quhet *ndërmjetësi i kredive* i cili duhet të thënë që nuk është kreditor dhe as palë e marrëveshjes së kredisë po kryen disa funksione që lidhen me kredinë. Ky subjekt mund të jetë si person juridik dhe po ashtu fizikë

⁴⁴⁷ Shiko ligjin Nr. 03/L-209, neni (8), pika (1.2).

⁴⁴⁸ Sipas Ligjit Nr. 04/l-093, në nenin (44), pika (1.7) në definicionin e veprimtarive financiare të lejuar do të futet: “*Dhënien e kredive, duke përfshirë kreditë konsumuese dhe hipotekare; blerjen dhe shitjen me ose pa të drejtë tërheqjeje të parave dhe financimin e transaksioneve tregtare; dhe blerjen dhe shitjen e mjeteve të kredive nga një bankë tjetër a institucion financiar*”.

⁴⁴⁹ Në lidhje me veprimtarinë e lejuar të institucioneve të regjistruara mikrofinanciare, ligji 04/l-093, në nenin (93), pika (1) parashikon se si qëllim kryesor i këtyre institucioneve është sigurimi i huave për familjet dhe individët me të ardhura të ulëta.

⁴⁵⁰ Shiko Ligjin Nr. 04/l-093, neni

⁴⁵¹ Shiko Ligji Nr. 04/l-093, neni (3).

⁴⁵² Shiko Ligji nr. 04/l-093, neni (3).

⁴⁵³ Lista e institucioneve Financiare të licencuara/regjistruara, nga BQK-ja, 25 shkurt 2020:

https://bqk-kos.org/repository/docs/2018/Lista%20e%20institucioneve%20financiare_25_shkurt_2020.pdf (marrë më 21.04.2020).

⁴⁵⁴ Në grupin e bankave komerciale të licencuara nga BQK-ja do të hyjnë: 1. NLB Banka, 2. Banka për Biznes, 3. Turkiye Cumhuriyeti Ziraat bankasi, 4. Banka Ekonomike, 5. Raiffeisen Bank Kosovo, 6. ProCredit Bank, 7. TEB S.H.A, 8. Banka Tregtare Kombëtare, 9. Turkiye Is Bankasi, 10. Komercijalna Banka ad Beograd.

⁴⁵⁵ Në grupin e institucioneve mikrofinanciare të licencuara/regjistruara nga BQK-ja hyjnë: 1. KEP Trust Kosovo Enterprise Program, 2. Agjencioni për Financim në Kosovë, 3. FINCA, 4. KGMAMF Kosovo Grameen Mission Acrobaleno Micro Credit Fund, 5. KosInvest World Vision, 6. Kosova Aid and Development, 7. Kreditimi Rural i Kosovës, 8. Start, 9. Qellim Kosovë, 10. Atlantic Capital Partners ACP, 11. Iute Credit J.S.C (në likuidim).

i cili ka për qëllim: (i) të paraqesë ose të ofrojë konsumatorit marrëveshjen për të marrë kredi; (ii) mund të ndihmojë konsumatorin në punët përgatitore për lidhjen e kontratës së kredisë; lidh marrëveshje kredie me konsumatorin në emër të kredidhënësit.⁴⁵⁶ Përsëri duhet të theksojmë se në rastin kur ndërmjetësi i kredive lidh marrëveshje me kreditorin ai nuk është palë në kontratë, por ai vepron si përfaqësues në emër dhe për llogari të kredidhënësit. Këtë fakt e përforcon më tepër edhe udhëzimi i nxjerr nga BQK-ja, Për formularin e informatave mbi kreditë konsumuese i vitit 2019, i cili e determinon ndërmjetësin e kredisë si palë e tretë.⁴⁵⁷ Ndërmjetësi i kredive mund të jetë person po ashtu edhe kompania e autorizuar për kryerjen e këtyre funksioneve. Ata punojnë në këmbim të përfitimit në para ose në bazë të një tarife. Detyra kryesore e ndërmjetësve lidhet me promovimin, ofrimin dhe shitjen e produkteve financiare.

3. KËRKESAT E PËRGJITHSHME LIGJORE NË KONTRATAT E KREDISË KONSUMATORE

Kontrata e kredisë së konsumatorit, siç do kontratë tjetër kërkon përmbushjen e kushteve të përgjithshme për vlefshmërinë e saj. Në mënyrë të tillë që të mbrohen interesat ekonomike të konsumatorit kërkohet që institucionet kredidhënëse t'i vendosin në dispozicion të konsumatorit të gjitha informacionet e nevojshme që do ta ndihmonin atë të marrë një vendim të mirinformuar, por edhe për të krahasuar ofertat në treg. Edukimi financiar i konsumatorit përbën një aspekt tepër të rëndësishëm për realizimin e të drejtave të tyre pasi është e kuptueshme që termat financiar janë në përgjithësi të vështirë për t'u kuptuar nga të gjithë qytetarët pa marrë parasysh shkollimin e tyre.⁴⁵⁸ Për këtë arsye edukimi financiar luan rol të madh, madje ka autor që mendojnë që edukimi financiar është një çelës tepër i rëndësishëm kundër borxheve.⁴⁵⁹

Një aspekt i rëndësishëm i kredisë konsumatori ka të bëjë me reklamimin, prezantimin apo shpalosjen e këtyre produkteve kredituese. Në lidhje me atë se çfarë kuptojmë me reklamimin apo prezantimin e produkteve financiare, LMK-ja nuk e përcakton në mënyrë eksplicite, por jep definicionin e përgjithshëm se çfarë do të kuptojmë me reklamë të mallrave dhe shërbimeve duke

⁴⁵⁶ LMK, neni (3), pika (1.52).

⁴⁵⁷ Udhëzimi i BKQ-së, Për formularin e informatave mbi kreditë konsumuese (2019), neni (2), pika (1.4).

⁴⁵⁸ Shiko më shumë: Raportin e Institutit GAP (Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar. Në adresën elektronike: https://www.institutigap.org/documents/36928_mbrojtja_konsumatoreve.pdf (marrë më datë 10.06.2020).

⁴⁵⁹ Neimi, J. Ramsay, I. Whitford, C.W. (2009). Consumer Credit, Debt and Bankruptcy: Comparative and International Perspectives, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, fq. (97).

e sqaruar si çdo publikim i cili ka për qëllim promovimin e një malli apo shërbimi.⁴⁶⁰ Në Rregulloren e BQK-së, Për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave e vitit 2014, parashikohet në termin reklamë çdo formë e promovimit, si botimet në shtyp, shpalljet në televizion apo në radio, shenjat, etiketat, broshurat, qarkoret, katalogët, çmimore, faqet e internetit si dhe çdo material ose mënyrë tjetër.⁴⁶¹ Sidoqoftë pa marrë parasysh se kush mediumi i zgjedhur nga kredidhënësi në rastin kur ai në prezantimin e produktit në mënyrë direkte ose indirekte paraqet normën e interesit ose koston e kredisë, ky i fundit është i detyruar të paraqes gjithashtu edhe normën efektive të interesit (NEI).⁴⁶² Reklamimi nuk duhet të jetë mashtrues ose i pasaktë, po është e ndaluar të reklamohet se kemi të bëjmë me një produkt pa pagesë ose pa shpenzime në rastin kur duhet të paguhen tarifa për mirëmbajtje ose çdo tarifë tjetër e mundshme.⁴⁶³ Përveç kostove të mundshme të cilat do të përfshihen në kredi, nga aktet ligjore kërkohet që në këtë fazë kredidhënësi është i detyruar ta njoftojë me shkrim konsumatorin me të gjitha të drejtat edhe detyrimet, si dhe të gjitha rreziqet apo ndëshkimet që mund të aplikohen në të ardhme në kushte të caktuara.⁴⁶⁴ Në mënyrë të tillë që të kemi një prezantim të plotë të produkteve financiare Direktiva për Kredinë e Konsumatorit kërkon përmbushjen e disa informacioneve standarde të cilat duhet të përfshihen në prezantimin e tij.⁴⁶⁵ Rregullat e parashikuara nga direktiva janë transferuar edhe në LMK-në⁴⁶⁶. Informacionet standarde janë specifikuar në mënyrë të qartë dhe koncize nga një Udhëzimi i BKQ-së i vitit 2019.⁴⁶⁷ Formular në përmbajtje të tij ka informacione në lidhje me: (a) identitetin e kredidhënësit dhe detajet e kontaktit të tij; (b) përshkrimin e karakteristikave kryesore të produktit të kredisë; (c) koston e kredisë, ku përfshihet norma efektive e interesit (NEI), mënyra e llogaritjes së saj e cila shoqërohet me një shembull përfaqësues i kuptueshëm nga konsumatori, (d) kosto të tjera të lidhura me kredinë, si p.sh. shpenzimet noteriale, kostot e llogarisë për transaksionin e pagesave, kostot në rastin e pagesave me vonesë si dhe çdo kosto e cila do të aplikohet për këtë kredi; (e) aspekte të rëndësishme ligjore si e drejta për t'u tërhequr, shlyerja e kredisë para afatit të

460 LMK, neni (3), pika (1.24).

461 Rregullorja e BKQ-së, Për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave (2014), neni (2), pika (a).

462 Rregullorja e BKQ-së, Rregullore për Normën Efektive të Interesit dhe Kërkesat për shpalosje (2012), neni (3), pika (1).

463 Po aty, neni (3), pika (2).

464 Po aty, neni (3), pika (4).

465 Direktiva 2008/48/EC, neni (4), pika (1).

466 Vet ligji në nenin (85), pika (2), përcakton se informatat standarde do të përcaktohen në mënyrë më të detajuar nga një formular i përcaktuar me akt nënligjor nga BKQ-ja.

467 Udhëzimi i BKQ-së, Për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese (2019).

maturimit dhe e drejta e kompensimit në këtë rast, e drejta për para-kontratë.⁴⁶⁸ Me gjithë kuadrin ligjor për reklamimin dhe prezantimin e produkteve jo të gjitha bankat në Kosovë i përmbahen detyrimeve të tyre. Më poshtë do të paraqesim një tabelë me të dhëna të marra nga ueb-faqet e të gjithave Bankave në Kosovë. Tabela do të fokusohet në obligimet kryesore të bankave të paraqitura në reklamimin e tyre, për kredit e individit.⁴⁶⁹

Tabela 3: informacionet e prezantuara në reklama nga bankat në Kosovë

	Raiffesisen	Procredit Bank	NLB	TEB	BKT	Banka Ekonomik	BPB	Türkiye İş Bankası	Ziraat Bank
Shuma e Kredisë	Po	Po	Po	Jo	Po	Po	Po	Po	Jo
Provizioni për parapagim	Po	Jo	Po	Po	Jo**	Jo	Jo	Jo	Jo
Kamatë vonesa	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Jo	Jo
Tarifë për mirëmbajtjen e Kredisë	Po*	Jo	Jo	Jo	Jo	Jo	Jo	Jo	Jo
Kohëzgjatja maksimale	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Jo
Shpenzimet Administrative	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po
Norma e interesit vjetor	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Jo	Jo
Norma e	Jo	Jo	Jo	Po	Jo	Jo	Jo	Jo	Jo

⁴⁶⁸ Konsumatori ka të drejtë që të kërkojë kopjen e para-kontratës për produktin kreditor, kjo kopje do t'i vihet në pozicion pa pagesë. Gjithsesi duhet të përmendim faktin se kjo e drejtë e konsumatorit mund të refuzohet në rastin kur kreditori vendos të mos e lëshojë kredinë.

⁴⁶⁹ Tabela është marrë nga Raporti i Institutit GAP(Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar, fq. (11).

interesit mujor									
Norma efektiv e interesit	Po	Jo*	Po	Po	Po	Po	Po	Po	Jo

*Aplikohet vetëm të Kontrata e mbitërheqjeve

** është e shfaqur vetëm në kontratat e kredive dhe jo nëpër çmimore

Siç mund të shohim edhe nga tabela ka shumë banka të cilat nuk u përmbahen detyrimeve të përcaktuara nga ligji në lidhje me publikimin e informacioneve të nevojshme për ta mundësuar konsumatorin të marrë një vendim të mirinformuar, në mbrojtje të interesave të tij ekonomike, dhe po ashtu për ta bërë më lehtë krahasimin e ofertave në treg. Ajo që është më problematike nga të dhënat e mësipërme ka të bëjë me NEI-në, ku dy banka përkatësisht Procredit Bank dhe Ziraat Bank nuk e kanë të publikuar në faqet e tyre sipas ligjeve në fuqi.⁴⁷⁰

Përpara se lidhja e kontratës midis kreditorit dhe konsumatorit të finalizohet kreditori ka të drejtën të vlerësojë aftësitë kreditore të konsumatorit dhe besueshmërinë e tij, në mënyrë të tillë që të mbrohet nga konsumatorët e papërgjegjshëm. Kreditori ka të drejtë të kërkojë informacion drejtpërdrejtë nga konsumatori ose t'i drejtohet Regjistrat të Kredive të Kosovës. Regjistri i Kredive të Kosovës (RKK), është regjistër publik i menaxhuar nga Banka Qendrore e Kosovës. RKK është i vendosur në funksion të subjekteve kredituese për marrjen e të dhënave në lidhje me historikun e kredive të të gjithë subjekteve të cilët aplikojnë për kredi. Qëllimi kryesor i këtij regjistri qëndron në përmirësimin dhe parashikimin e shlyerjes së kredive. Me anë të të dhënave të marra në këtë regjistër institucionet kredituese kanë mundësinë të bëjnë vlerësimin e aplikimeve për kredi që paraqiten nga qytetarët. Vetëm ofruesit e kredive mund të marrin informacion në sistemin e RKK-së, dhe kjo në rastin kur një aplikues paraqitet për të marrë kredi. Kredidhënësi do të ketë akses në këtë regjistër vetëm atëherë kur të kenë marrë autorizimin me shkrim ose në mënyrë elektronike nga ana e aplikuesit të kredisë.⁴⁷¹ Marrja e të dhënave dhe përpunimi i tyre nga ana e kredidhënësit duhet të jetë gjithmonë në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale, i cili parashikon se kontrolluesi në rastin konkret kredidhënësi është i detyruar të jetë në gjendje të dëshmojë se kredimarrësi e ka dhënë pëlqimin e tij, për marrjen e informacioneve të tij personale.⁴⁷²

⁴⁷⁰ Shiko më shumë: Raporti i Institutit GAP(Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar, fq. (11-12).

⁴⁷¹ Udhëzimi i BQK-së, Për regjistrin e Kredive (2013), neni (19), pika (1).

⁴⁷² Ligji nr. 06/l-082, neni (6).

Informacionet e marra nga Regjistri i Kredive ndahen në dy lloje në informacione negative dhe informacione pozitive. Informacionet negative janë të gjitha ato informacione që përfshijnë rastet ku kemi të bëjmë me vonesën në kthimin e kredisë si dhe çdo formë tjetër ku kredimarrësi nuk ka përmbushur detyrimet në lidhje me kredinë.⁴⁷³ Ndërsa informatë pozitive do të klasifikohet ajo informatë ku kredimarrësi është sjellë në mënyrë të rregullt, pa vonesë dhe ka respektuar të gjitha detyrimet e tij në lidhje me kredinë⁴⁷⁴. Nëse në bazë të të dhënave të marra në regjistrin e kredive, kreditori vlerëson që ta refuzojë kredinë, duhet që pa humbur kohë dhe pa pagesë ta njoftojë konsumatorin.⁴⁷⁵ Madje sipas një udhëzimi të BQK-së, kredidhënësi është i detyruar t'i komunikojë konsumatorit arsyen ku është bazuar refuzimi i tij.⁴⁷⁶

Për rregullimin dhe funksionimin e këtij regjistri BQK-ja ka nxjerr një ***Rregullore për Regjistrin e Kredive*** e vitit 2019.⁴⁷⁷ Në ndihmë të kësaj rregullore ekziston edhe ***Udhëzimi për Regjistrin e Kredive*** i vitit 2013. Ky udhëzimi paraqet raportimin e kredive. Raporti i kredive përmban të dhëna si elektronike ashtu edhe ato me shkrim të personave fizik dhe personave juridik.

Të njëjtat dispozita me LMK- në parashikon edhe Direktiva e BE-së e vitit 2008 ne nenin (8) të saj. Po ashtu Direktiva parashikon detyrime për Shteteve Anëtare për marrjen e masave për të promovuar praktika të përgjegjshme gjatë të gjitha fazave të kredisë. Direktiva proklamon parimin në bazë të së cilit kreditorët nuk duhet të japin kredi të papërgjegjshme ose kredi pa vlerësimin paraprak të besueshmërisë. Ajo i ngarkon Shtetet Anëtare me përgjegjësi për mbikëqyrjen e sjelljeve të tilla duke përcaktuar mjete të nevojshme për sanksionimin e kreditorëve. Direktiva i fiton SHA-të të japin rekomandime dhe udhëzime të vendosura në funksion të kreditorëve. Po ashtu sipas saj edhe konsumatorët nga ana tjetër duhet të veprojnë me maturi dhe të respektojnë detyrimet kontraktuale.⁴⁷⁸

Në Çështjen **C-679/18** GJED-ja shkon më tutje duke argumentuar se nenet (8) dhe (23) të direktivës duhet të interpretohen në mënyrë të tillë që ta detyrojnë një gjykatë kombëtare sipas detyrës zyrtare ta shqyrtojë çështjen nëse përpara lidhjes së kontratës kreditori e ka respektuar detyrimin e tij për të vlerësuar besueshmërinë e konsumatorit, dhe të aplikojë pasojat që lindin

⁴⁷³ Udhëzimi i BQK-së, Për Regjistrin e Kredive (2013), neni (3), pika (1.15).

⁴⁷⁴ Po aty, neni (3), pika (1.16).

⁴⁷⁵ LMK, neni (90).

⁴⁷⁶ Udhëzim i BQK-së, Për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese (2019), shtojca (1), pika (4).

⁴⁷⁷ Kjo rregullore ka shfuqizuar Rregulloren për Regjistrin e Kredive të miratuar më datë 24 shkurt 2012, dhe ka si qëllim kryesor mbledhjen dhe shpërndarjen e informacioneve të kredisë mes institucioneve financiare, përmirësimin e cilësisë së kredisë dhe realizimin e funksionit mbikëqyrës së BKQ-së.

⁴⁷⁸ Direktiva 2008/48/EC, pika (26) e Preambulës.

nga ligji kombëtar në rastin e mosrespektimit të këtij detyrimi me kusht që të respektohet neni (23) i direktivës. Gjithashtu neni (8) dhe ai (23) duhet të interpretohen si rregulla kombëtare përjashtuese, sipas të cilave në rastin kur kreditori nuk e përmbush detyrimin e tij para-kontraktor për të vlerësuar besueshmërinë e konsumatorit, ky i fundit brenda një afati prej 3-vitesh ka të drejtën të kërkojë pavlefshmërinë e marrëveshjes së kredisë. Nga ana tjetër konsumatori është i detyruar të ekzekutojë kthimin e shumës kryesore të kredisë brenda një afati të arsyeshëm duke marrë këtu parasysh mundësinë financiare të konsumatorit.⁴⁷⁹

4. INFORMACIONET PARA-KONTRAKTORE

Direktiva e re e BE-së në lidhje me kredinë konsumatore ka parashikuar një numër të madh dispozitash të cilat lidhen me informacionet para-kontraktore të cilat e vënë në dijeni konsumatori me të gjitha të dhënat e produktit financiar. Ndryshe prej saj direktiva e vitit 1987 nuk e përmend asnjë detyrim për kreditorin në këtë fazë të marrëveshjes.⁴⁸⁰ Pra mund të themi që direktiva e re e ka ngritur mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit dhe sidomos të drejtën e tij për informim në shkallë të larta. Direktiva ka futur në këtë mënyrë konceptin e kreditorit të ndërgjegjshëm, i cili nuk kujdeset vetëm maksimizimin e fitimit të tij por edhe për garantimin e interesave të konsumatorëve gjatë gjithë etapave të marrjes së kredisë.⁴⁸¹ Qëllimi kryesor i këtyre dispozitave ka të bëjë me vendosjen e balancës së pushteteve midis palëve. Pasi kreditori është pala që ka më tepër informacion për përmbajtjen e një produkti financiar, dhe kjo asimetri në informacion ndërmjet tyre do ta vendoste konsumatorin në pozitë më të dobët, shto këtu faktin që sjellja e konsumatorit në treg do të ndikohet dukshëm nga informacioni që ai ka në dispozicion.⁴⁸² Fuqizimi i pozitës së konsumatorit me anë të informacionit duhet t'i mundësoj konsumatorit të kuptoj të paktën karakteristikat kryesore të transaksionit në fjalë.⁴⁸³

Nga ana tjetër edhe pse themi që e drejta për informim garanton vendosjen e balancës së informacionit midis konsumatorit edhe kreditorit, informacionet e kërkuara nga direktiva por

⁴⁷⁹ Çështjen *C-679/18*, OPR-Finance sro v GK (2020), paragrafi (46). Çështjen mund ta gjeni në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=CELEX:62018CJ0679> (marrë më datën 09.06.2020).

⁴⁸⁰ Shiko Direktivën e Këshillit 87/102/EEC.

⁴⁸¹ Përmbledhja e Direktivës të Kredisë së Konsumatorit e BEUC (The European Consumer Organization), fq. (9). Përmbledhjen mund ta gjeni në adresën elektronike:

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf (marrë më 10.06.2020).

⁴⁸² Wilhelmsson, T. Twigg-Flesner, C. (2006). Pre-contractual information duties in the *acquis communautaire*. European Review of Contract Law, 2(4), fq. (30).

⁴⁸³ Mak, V. (2012). The Myth of the "Empowered Consumer": Lessons from Financial Literacy Studies. Tisco Working Paper Series on Banking, Finance and Services Nr. 03/2012, *Tilburg Law School Research Paper*, Nr. 03/2013, fq. (6).

edhe nga disa legjislacionet e vendeve të ndryshme po vijnë gjithmonë duke u bërë më të gjatë dhe të detajuar, duke mos i shërbyer kështu shumë konsumatorit. Informacionet të cilat janë të pasakta, jo konsistente, informacionet që janë tepër teknike për një konsumator mesatar, tepër të gjatë mund të ndikojnë më shumë negativisht sesa pozitivisht, duke shkaktuar konfuzion tek konsumatori dhe duke e ndaluar këtë të fundit të bëjë një krahasim racional të ofertave në treg.⁴⁸⁴

Informacionet para-kontraktore duhet të jenë të sakta, precize, të formuluar në mënyrë të qartë dhe jo të ndërlikuara për një konsumator mesatar duke përdorur një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, e duke eliminuar termat teknik, shkurtime të ndryshme të cilat e vendosin konsumatorin në konfuzion në lidhje me domethënien e tyre.⁴⁸⁵ Informacionet në fazën para-kontraktore duhet të materializohen të shkruara në letër ose në ndonjë medium tjetër të qëndrueshëm.⁴⁸⁶ Informacioni para-kontraktor duhet të jenë në përputhje me informacionet Evropiane Standarde të Kreditimit. Standardizimi i informacionit ka rëndësi, pasi shmang mundësinë e përballjes së konsumatorit me ngarkesë të madhe informacioni që në fund të fundit më tepër do ta çorientonte atë sesa do të ishte në dobi të tij. Këto informacione do të gjenden në shtojcën e dytë të Direktivës 2008/48/EC dhe në përgjithësi ndahen në pesë grupe kryesore: (i) identitetin e kreditorit dhe ndërmjetësit të kredisë, këtu do të futen identitet personal i kreditorit, adresa gjeografike, numri i telefonit, adresa elektronike, numri i faksit, adresa në faqen e internetit, të gjitha këto të dhëna janë të detyrueshme edhe për ndërmjetësinë e kredisë nëse ekziston; (ii) përshkrime të karakteristikave kryesore të produktit të kredisë, këtu përfshihen informacione si lloji i kredisë, shumën totale të kredisë⁴⁸⁷, kushtet që rregullojnë tërheqjen e parave, kohëzgjatja e marrëveshjes së kredisë, shuma, numri dhe shpeshtësia e kësteve, shuma totale që duhet të paguaj konsumatori, sigurimet e kërkuara nëse aplikohen; (iii) kostot e kredisë, këtu futen normat e ndryshme të huamarrjes⁴⁸⁸, norma vjetore e përqindjes⁴⁸⁹ kostot e lidhura në rastin e sigurimit të kredisë, kostot në rastin kur përdoren shërbimet noteriale, hapja e llogarive dhe çdo kosto që lidhet me kredinë; (iv) disa aspekte të rëndësishme juridike të cilat kanë të bëjnë

⁴⁸⁴ Junuzović, M. (2018). Transparency of (Pre-) Contractual Information in Consumer Credit Agreements: Is Consistency the Missing Key?. Croatian yearbook of European law & policy, 14(14), fq. (70-71).

⁴⁸⁵ Mihaela-Irina Ionescu (2015), *Pre-contractual information in credit agreements for consumers*, Challenges of the Knowledge Society. Private Law, Fq (250-254). Në adresën elektronike: file:///C:/Users/User/Desktop/folderat/%20e/%20desktopit/Downloads/CKS%202015_privat_law_art.035.pdf (marrë më 10.06.2020).

⁴⁸⁶ Sipas direktivës 2008/48/EC, neni 2(m) me medium të qëndrueshëm “nënkupton çdo instrument që i mundëson konsumatorit të ruaj informacionin e adresuar personalisht për të, në një mënyrë të arritshme për t’u përdorur në të ardhme për një periudhë kohore të përshtatshme për qëllim informimi dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur”.

⁴⁸⁷ Shuma totale e kredisë nënkupton tavanin ose shumën totale të vëna në dispozicion sipas marrëveshjes së kredisë.

⁴⁸⁸ Në lidhje me normat e ndryshme të huamarrjes, kreditori duhet të japi informacion nëse kemi të bëjmë me norma fikse ose variabël, indeksin ose normën e referencës të zbatueshme për normën fillestare të huamarrjes.

⁴⁸⁹ Kjo është kostoja totale e shprehur si përqindje vjetore e shumës totale të kredisë, e cila duhet të shoqërohet me një shembull përfaqësues që shpjegon të gjitha supozimet e përdorura për llogaritjen e normës.

me informimin e konsumatorit për të drejtat e tij, si e drejta për t'u tërhequr nga kontrata⁴⁹⁰, e drejta e shlyerjes së kredisë në mënyrë të parakohshme⁴⁹¹, e drejta e kompensimit në rastin e pagimit të parakohshëm, e drejta për të marrë falas një kopje të projekt- marrëveshjes dhe periudha kohore brenda të cilës kreditori është i lidhur me informacionet e marrëveshjes; (v) informacione shtesë përveç këtyre të paraqitura mësipërm në rastin e marketingut në distancë të shërbimeve financiare.

Po edhe pse direktiva përmban dispozita precize në lidhje me të drejtën për informim të konsumatorit që i jep mundësi atij të bëjë krahasimin e ofertave në treg përsëri sigurimi i këtyre informacioneve nuk është i mjaftueshëm nëse nuk paraqitet në formë të qartë dhe të kuptueshme dhe nëse kreditori nuk arrijnë t'i shpjegoj konsumatorit qartë kushtet në mënyrë sa më të thjeshtë, pasi shpesh konsumatorët nuk i kuptojnë shpjegimet e bëra nga kredidhënësi.⁴⁹²

LMK-ja parashikon disa informacione të detyrueshme të cilat duhet të vihen në dispozicion të konsumatorit në fazën para-kontraktore, në mënyrë të tillë që ai të bëjë krahasimin e ofertave në treg. Këto informacione do të jenë të njëjta me ato të parashikuara në neni (5) të direktivës. Ligji i lejon mundësinë konsumatorit të kërkojë informacione shtesë nga ato të ofruara nga ana e tregtarit, të parashikuara sipas ligjit.⁴⁹³ Këtë detyrim tregtari mund ta përmbush me anë të një dokumenti shtesë i cili do ti aneksohet formularit mbi informacionin standard për kredinë e konsumatorit.⁴⁹⁴

Ligji i mundëson konsumatorit të lidhi marrëveshje kredie edhe me anë të mjeteve të komunikimit në distancë. Edhe në këtë rast tregtari është i detyruar t'i ofrojë konsumatorit informacionet e parashikuara nga ligji duke përdorur formularin standard. Një e drejtë e rëndësishme e garantuar me ligji ka të bëjë me detyrimin e tregtarit (kur është e aplikueshme) për t'i dhënë konsumatorit shpjegime të duhura për ta ndihmuar për të vlerësuar nëse kredia që ai kërkon i përshtatet interesave dhe a është në përputhje me mundësisë së tij ekonomike. Po ashtu tregtari duhet t'i shpjegojë konsumatorit karakteristikat kryesore të paketave të cilat ofrohen, efektet që mund të kenë tek ai, si dhe pasojat të cilat do të aplikohen në rastin kur konsumatori

⁴⁹⁰ Shiko Direktivën 2008/48/EC, neni (14), pika (1) e cila parashikon se konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa dhënë ndonjë arsye brenda një periudhe prej (14) ditësh kalendarike.

⁴⁹¹ Shiko Direktivën 2008/48/EC, neni (16), pika (1), e cila parashikon se konsumatori mundet në çdo kohë pjesërisht ose plotësisht ta shlyej kredinë.

⁴⁹² Studimi nga Unioni Evropian mbi funksionimin e tregut në kredinë e konsumatorit në Evropë, Raporti Final (2013):

<https://london-economics.co.uk/wp-content/uploads/2014/05/Final-Report-CCD.pdf> (marrë më 26.06.2020).

⁴⁹³ LMK, neni 86(2).

⁴⁹⁴ Të njëjtin parashikim e ofron edhe direktiva në nenin (5), pika (1).

është në vonesë dhe nuk përmbush detyrimet e tij kontraktuale.⁴⁹⁵ Ky parashikim dhe në përgjithësi të gjitha informacionet para-kontraktore i mundësojnë konsumatorit ta rishikojë dhe vlerësojë me hollësi ofertën e propozuar, duke marrë kohën e mjaftueshme për reflektim. Në praktik ndodh që informacioni para-kontraktor të mos sigurohet paraprakisht duke i lënë kohë konsumatorit ta peshojë situatën. Sipas disa hulumtimeve të bëra nga Komisioni Evropian, pasqyrohet se kontrata e kredisë do të lidhet brenda pak ditëve nga koha e bërjes së kërkesës, madje në disa raste brenda pak minutave, duke demonstruar kështu se kreditori nuk sillet në mënyrë konstruktive duke marrë edhe interesin e konsumatorit në konsideratë.⁴⁹⁶

5. INFORMACIONET KONTRAKTORE

Marrëveshjet e kredisë i ofrojnë një mundësi reale konsumatorit për të blerë mallra dhe shërbime edhe pa qenë në gjendje të paguajë me para në dorë. Momenti i lidhjes së kontratës së kredisë konsumuese është i rëndësishëm pasi nga ky çast fillojnë të rrjedhin të drejtat dhe detyrimet e palëve. LMK-ja përcakton se cilat do të jenë informatat që do të jenë pjesë përbërëse e kontratës në nenin (91), ndërsa Direktiva 2008/48/EC në nenin (10). Marrëveshja e kredisë duhet të përmbajë në mënyrë të qartë dhe koncize disa lloj informatash të cilat janë:

1. *Lloji i kredisë*⁴⁹⁷ - kreditë konsumatore mund të jenë dy lloje: (a) kredi me këste ose të quajtura ndryshe edhe si kredi të mbyllura, këto kredi janë instrumente borxhi i marrë për një qëllim specifikë p.sh. për të blerë një televizorë ose kompjuter, dhe që duhet të shlyhen brenda një periudhe të caktuar kohore p.sh. një vit ose 6 muaj. Në këto kontrata pagesa bëhen në mënyrë të rregullt dhe periodike (zakonisht mujore). Në fund të periudhës së përcaktuar në kontratë konsumatori është i detyruar të paguajë shumën e përgjithshme të huas, përfshirë pagesat e interesit dhe tarifat e mirëmbajtjes. (b) lloji i dytë është kredi është kredia pa këste ose rrotulluese. Kjo lloj kredia nuk është e kufizuar brenda një afati kohorë. Ajo i mundëson konsumatorit të tërheqë para, brenda limiteve të vendosura ose i njohur ndryshe edhe si kufiri i kredisë rrotulluese. Ndryshe nga kredia e mbyllur, në këtë lloj kredia nuk ka ndonjë datë të caktuar ku konsumatori duhet të shlyejë të gjitha shumat e huazuara. Në vend të kësaj, këto

⁴⁹⁵ LMK, neni 86(7).

⁴⁹⁶ Dokumenti i Komisionit Evropian mbi vlerësimin e Direktivës 2008/48/EC. Fq. (34). E gjeni në adresën elektronike: <file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/090166e5d5765171.pdf> (marrë më 26.06.2020).

⁴⁹⁷ Në Kosovë ekzistojnë disa lloji kredish, por ato të cilat janë më të zakonshmet janë: kredia hipotekare, kredia personale, kredi biznesi, kredi konsumatori, overdraft, kredi konsumuese, kredi për shkollim, kredi bujqësore, etje.

instrumente borxhi përcaktojnë një shumë maksimale që mund të huazohet dhe kërkojnë pagesa mujore bazuar në madhësinë e bilancit të papaguar. Tek ky grup bëjnë pjesë kartelat e kreditit dhe overdrafti.

2. *Të dhënat në lidhje me palët:* në këtë pjesë të kontratës do të përfshihen të dhënat e plota për të dyja palët si konsumatorin ashtu edhe kreditorin, të dhëna të tilla si emri, adresa gjeografike, numri i telefonit, adresa e postës elektronike. Në këtë pjesë të kontratës do të përfshihen kur është e mundshme edhe të dhëna në lidhje me ndërmjetësuesit të përfshirë në kredi. Por duhet të themi që edhe pse LMK-ja nuk e përmend shprehimisht në praktik ndodhë që në këtë pjesë të kontratës do të përfshihen në ato raste kur është e aplikueshme edhe të dhëna në lidhje me dorëzanin.⁴⁹⁸
3. *Kohëzgjatja e kredisë* – përfaqëson periudhën kohore brenda të cilës konsumatori është i detyruar të paguajë në tërësi shumën e përgjithshme të kredisë.
4. *shumën totale të kredisë dhe kushtet që rregullojnë tërheqjen* – me këtë nënkuptojmë kufirin e kredisë ose shumën totale të kredisë të vënë në dispozicion. Në Direktivën 2008/8/EC, parashikohet se shuma totale e kredisë nuk do të kalojë kufirin ndërmjet 200 euro dhe 75 000 euro.⁴⁹⁹ Ky kufizim nuk është parashikuar në LMK-në, por ka qenë pjesë përbërëse e ligjit të viti 2012.
5. *Llojin e mallit apo shërbimit, dhe çmimin e tij me para të gatshme* – në rastin e pagesave në formë të shtyrë apo në rastet e marrëveshjeve të kredive të ndërlidhura. Pagesat në formë të shtyrë janë lloji i pagesave të cilat të cilat shtyhen për një periudhë tjetër pjesërisht ose plotësisht. Për ta kuptuar më tepër do të marrim shembull një biznes i cili kryen shitje dhe oferta promovuese. Një dyqan elektronik përdor këtë lloj pagese duke ofruar mundësinë konsumatorit që pagesën e kredisë ta fillojë ta shlyejë jo menjëherë kur e merr kredinë por pas gjashtë muajsh. Pagesat e shtyra në këtë rast do të përdoren si një mënyrë për të tërhequr klientë të rinj. Për këto gjashtë muaj konsumatori mund të paguaj ose jo interes. Dhe është e detyrueshme që ky fakt të specifikohet në kontratë. Gjithashtu duhet të specifikohet çdo tarifë e cila do të aplikohet për shkak të shtyrjes së pagesës⁵⁰⁰

498 Udhëzimi BQK-së, Për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese (2019), neni (4). Sipas këtij neni në rastet kur për lëshimin e kredisë konsumuese kërkohet garantuesi, institucionet financiare duhet që t'i ofrojnë garantuesit Fletën e Informatave për Garantuesin, që i është bashkëngjitur Shtojcës 2 të udhëzimit. Fleta e Informatave për Garantuesin duhet të nënshkruhet nga garantuesi, Po ashtu institucionet financiare duhet që në raste të tilla t'i ofrojnë garantuesit një kopje të Formularit, të nënshkruar nga konsumatori dhe kredidhënësi.

499 Direktiva 2008/48/EC, neni 2 (c).

⁵⁰⁰ LMK, neni 91(2.13).

6. *Normën e interesit* – Norma e interesit është ajo që ceket nga bankat në momentin e reklamimit të produkteve të tyre. Nënkupton normën e interesit të shprehur si përqindje fikse apo të ndryshueshme e aplikuar në bazë vjetore në shumën e aprovuar të kredisë.⁵⁰¹ Norma e interesit mund të përcaktohet ose si normë fikse interesi ose normë interesi e ndryshueshme.⁵⁰² Atë se çfarë do të kuptojmë me normë fikse të interesit e jep vet LMK-ja, duke përcaktuar se palët mund të bien dakord që norma e huammarjes gjatë gjithë kohës së zgjatjes së marrëveshjes të jetë e njëjtë.⁵⁰³ Ndërsa kredi me normë të ndryshueshme do të kemi atëherë kur norma interesit nuk është fikse gjatë tërë kohëzgjatjes së kontratës, por mund të variojë nga banka ose organizata mikro-kreditore gjatë kohëzgjatjes së kredisë në bazë të kushteve të tregut financiar ose nga lëvizja e ndonjë indeksi financiar. Kreditë me normë të ndryshueshme nuk janë të përhapura në Kosovë. Në nëntor 2013 kanë përfaqësuar 8.4% të totalit të kredive bankare.⁵⁰⁴ Në rastin e normës së interesit kërkohet që të bëhet evidente kushtet që rregullojnë zbatimin e saj si dhe çdo indeks apo referencë e aplikueshme për normën fillestare të interesit. Në rastin kur kemi një normë interesi të ndryshueshme duhet të përcaktohen në kredi periudhat kushtet dhe procedurat për ndryshimin e saj.
7. *Norma efektive e Interesit (NEI)* – NEI është një komponentë shumë i rëndësishëm i kredisë, e cila i ndihmon konsumatorët të bëjnë krahasimin e produkteve në treg, pra ju jep atyre informacione se sa duhet të paguajnë për kredinë. NEI përfaqëson totalin e kostos së kredisë duke përfshirë dhe interesat, komisionet dhe çdo lloj tjetër shpenzimi që konsumatori detyrohet të paguaj paguan në lidhje me kontratën e kredisë. normën totale të interesit, e cila i përfshin të gjitha shpenzimet e kredisë (kredia plus norma e interesit, shpenzimet administrative). Norma efektive e interesit ndikohet nga shumë faktorë, siç është interesi nominal mujor, tarifat dhe komisionet, metoda e zgjedhur e shlyerjes dhe afati i kredisë.
8. *Kostoja totale e kredisë* – nënkupton të gjitha kostot, përfshirë interesin, komisionet, taksat dhe çdo lloj tjetër të shpenzimeve që banka i kërkon konsumatorit t'i paguajë, në lidhje me

⁵⁰¹ Rregullore për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje, Neni 2(c).

⁵⁰² Dokumenti shpjegues i BQK-së. E gjeni në adresën elektronike:

<https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2018/05/kredite.pdf> (marrë më 20.01.2021).

⁵⁰³ LMK, neni 3(1.57).

⁵⁰⁴ Dokument i BQK-së për Normën Efektive të Interesit. E gjeni në adresën elektronike:

<https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2017/06/Norma-e-interesit.pdf> (marrë më 11.10.2020). Për një kredi me normë të ndryshueshme, NEI që i jepet konsumatorit në fillim nënkupton se norma e interesit fillestar nuk do të ndryshojë gjatë kohëzgjatjes së kredisë. Por norma e interesit për një kredi me normë të ndryshueshme mundet, e sipas të gjitha gjasave do të ndryshojë kohë pas kohe gjatë kohëzgjatjes së kredisë. Nëse norma e interesit rritet nga banka, NEI në kredi do të rritet. Nëse norma e interesit ulet nga banka (dhe norma e interesit për një kredi me normë të ndryshueshme mund të lëviz në të dyja drejtimet), NEI në kredi do të bie. Por banka nuk mund të përfshijë këto ndryshime të ardhshme në normën e interesit kur llogarit NEI, në kohën kur është duke u negociuar kredia me konsumatorin, pasi që banka nuk e di kohën apo drejtimin e ndryshimeve të ardhshme të normave të interesit.

marrëveshjen/kontratën e kredisë; janë të përfshira gjithashtu shpenzimet e tjera të detyrueshme lidhur me marrëveshjen e kredisë, në veçanti premiumet e sigurimit, po që se një kontratë e një shërbimi të tillë është e obligueshme për marrjen e kredisë, ose për marrjen e kredisë me kushtet e publikuara dhe nëse një shërbim i tillë paguhet nga banka dhe i ngarkohet klientit ose klientit nuk i ofrohet mundësia e për zgjedhjes së ofruesit të një shërbimi të tillë. Nuk përfshihen shërbimet noteriale për llogaritjen e saj.⁵⁰⁵

9. *Shumën, numrin dhe shpeshtinë e kësteve* – në mënyrë të tillë që konsumatori ta shlyej kredinë me rregull dhe mos të pësojë penalitete të ndryshme për shkak të vonesës në pagimi, në kontratë duhet të jenë të shprehura qartë se sa do të jetë shuma e një kësti që ai duhet të paguaj. Këstet janë pagesat e bëra në periudha të caktuara kohore (zakonisht mujore) për shlyerjen e kredisë. Kontrata e kredisë ose aneks marrëveshja (plani i pagesës) mund të përcaktojë shumën e saktë të këstit të pagesës (përfshirë principalin⁵⁰⁶ dhe interesin).⁵⁰⁷ Po ashtu duhet të përcaktohet numri i përgjithshëm i kësteve që konsumatori do të paguajë për të gjithë kohëzgjatjen e kredisë, si dhe datën e caktuar ose periudhën kohore kur duhet të paguajë këstin. Është e rëndësishme që në kontratë të parashikohen edhe penalitetet në rastin kur konsumatori është në vonesë dhe nuk i përmbahet kushteve të kredisë.
10. *Tabelën e amortizimit të kredisë* – Kjo tabelë përbën planin e shlyerjes së kredisë, në rastin kur kemi përfshirjen e amortizimit të kapitalit. Tabela do të vihet në dispozicion të konsumatorit me kërkesën e tij, dhe është pa pagesë. Kjo tabelë duhet të përmbajë pagesat që janë të parashikuara, periudhat dhe kushtet lidhur me pagesën e atyre shumave. Në rastin kur tarifat dhe interesi paguhet pa amortizim të kapitalit, kreditori është i detyruar të vendos në dispozicion një deklaratë që tregon periudhat dhe kushtet për pagesën e interesit dhe çfarëdo ngarkese periodike dhe jo-periodike.
11. *Pagesat për mirëmbajtjen e një apo disa llogari* – Si kusht për lëvrimin e kredisë mund të kërkohej hapja e një ose disa llogarive rrjedhëse. Në rastin kur është e aplikueshme në marrëveshjen e kredisë duhet të ekzistojnë të dhëna në lidhje me kostot apo ngarkesat e aplikueshme, si dhe kushtet në të cilat këto tarifa mund të ndryshohen në lidhje me hapjen dhe mirëmbajtjen e llogarive bankare të cilat lidhen me shlyerjen dhe tërheqjen e kredisë.

⁵⁰⁵ LMK, neni 3, pika 1.53 si dhe Rregullorja për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje NENI 2(e).

⁵⁰⁶ Shuma e huazuar ose pjesa e shumës së marrë hua e cila mbetet e papaguar (duke përjashtuar interesin), quhet principal. Me principal do të kuptojmë shumën origjinale të kredisë që konsumatori ia ka borxh kreditorit në datën kur nënshkruhet kontrata për kredi. Pasi konsumatori ta ketë tërhequr dhe të ketë filluar kthimin e kredisë, principalin i referohet shumës së parave që ende i detyrohet t'i paguhet kreditorit.

⁵⁰⁷ Dokument i BQK-së për marrjen e kredisë. E gjeni në adresën elektronike: <https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2018/05/kredite.pdf> (marrë më 22.07.2020).

Këto llogari do të shërbejnë për distribuimin e fondeve si dhe regjistrimin e transaksioneve të pagesave dhe tërheqjeve. Ky detyrim nuk do të aplikohet për t'u përmbushur në ato raste kur hapja e një llogarie të tillë është fakultative.

12. *Garancitë e aplikueshme* – për marrjen e kredisë mund të aplikohen garanci të ndryshme, garancia e cila aplikohet shpesh në kontratën e kredisë së konsumatorit është ajo e dorëzanisë. Me dorëzani nënkuptojmë personin i cili është i obliguar ta përmbush detyrimin e plotfuqishëm të debitorit për të paguar kredinë nëse ky i fundit nuk e bën.⁵⁰⁸
13. *Të drejtat e konsumatorit* – këtu do të futen e drejta e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata si dhe e drejta e tij për ta paguar kredinë përpara afatit të maturimit. Për të drejtën e tërheqjes ligji parashikon se duhet të evidentohet në kontratë nëse ekziston apo jo kjo e drejtë, periudha gjatë të cilës mund të ushtrohet kjo e drejtë, dhe parashikimi i kushteve të ushtrimit të saj, si dhe pasojat juridike që do të pësojnë. Në lidhje me të drejtën për pagimin e kredisë përpara afatit të maturimit duhet të përcaktohen në kontratë modalitetet e ushtrimit të kësaj të drejte si dhe pasojat juridike në rastin e aplikimit të saj.
14. *Penalitetet në rastin e mospërmbushjes së detyrimeve kontraktore* – një element tepër i rëndësishëm që duhet të jetë pjesë përbërëse e kontratës ka të bëjë edhe me parashikimin e penalitetit që duhet të paguajë konsumatori në rastin kur nuk i paguan kështu e kredisë, ose nuk i paguan në kohën e përcaktuar me kontratë.

6. DIREKTIVA 2008/48/EC

Bashkimi Evropian aspirojnë në harmonizimin dhe rregullimin e kredisë së konsumatorit në të gjithë vendet anëtare duke ofruar rregulla uniforme për të gjitha shtetet, të forcojë pozitën e konsumatorit në tregun financiar, të forcojë besimin e konsumatorit, ta zgjerojë tregun e kredisë së konsumatorit ndërkufitar dhe mbi të gjitha në përmirësimin e transparencës dhe kushteve të kontratës. Direktiva 2008/48/EC e Parlamentit dhe e Këshillit e datës 23 prillit të vitit 2008, Mbi marrëveshjen e kredisë për konsumatorët, ndryshoi Direktivën e Këshillit 87/102/EEC.

Në lidhje me historikun e direktivës mund të themi se ndryshimi i direktivës së vitit 1987 u miratua nga Komisioni në vitin 2002, por marrëveshja finale nuk u arrit nga Parlamenti edhe Këshilli deri në vitin 2008. Këto ndryshime ishin të nevojshme për shkak të ndryshimeve të shumta në tregun financiar, të nevojave të veçanta të konsumatorëve të diktuar nga instrumente

⁵⁰⁸ LMD, neni (1009).

dhe lloje të reja kreditimi. Dispozitat e direktivës aktuale në ndryshim nga direktiva e viti 1987, kërkojnë harmonizim të plotë, duke garantuar mbrojtje të lartë dhe të barabartë të konsumatorëve në të gjithë komunitetin. Në këtë mënyrë Shtetet Anëtare nuk janë të lejuara të përfshijnë në legjislacionin e tyre të brendshëm dispozita të tjera të ndryshme nga ato të propozuara nga kjo direktivë. Ky parashikim do të vlejë vetëm në rastin e ekzistencës së dispozitave të harmonizuara në këtë direktivë. Në rastin kur nuk ekzistojnë dispozita të tilla të harmonizuara Shtetet Anëtare janë të lira të përfshijnë në legjislacionin e tyre të brendshme, dispozita që e rregullojnë më në detaj dhe e fuqizojnë më tepër pozitën e konsumatorit në tregun financiar.⁵⁰⁹ Direktiva kërkonte nga SHA-të transpozimin e saj brenda vitit (2010). Njëzet Shtete Anëtare e transferuan direktivën për kredinë e konsumatorit, duke miratuar akte të reja ligjore, ndërsa pjesa tjetër i paraqiti ndryshimet në legjislacionin ekzistues. Dy shtete e transferuan direktivën përmes akteve nënligjore, ndërsa një shtet e transferojë atë me anë të një rregullore emergjente e cila më vonë u konfirmua me një ligj.⁵¹⁰

Sipas një raporti të bërë nga Parlamenti Evropian në vitin (2012)⁵¹¹, studimi i cili përfshinte (14) Shtete Anëtare⁵¹² të gjitha këto shtete e kishin implementuar direktivën në legjislacionin e tyre të brendshme gjithsesi (6) nga këto shtete nuk e respektuan afatin e parashikuar nga direktiva për transpozimin e saj.⁵¹³ kjo vonesë ishte e diktuar nga afati i shkurtër i parashikuar për transpozim, dhe po ashtu ndryshimet e nevojshme në instrumentet e brendshme.

Një nga qëllimet e tjera të direktivës e ka fokusin tek aksesin e konsumatorit për të marrë vendime të mirinformuar. Për këtë arsye direktiva parashikon standardizimin e informacionit të marrë nga konsumatori duke synuar kështu lehtësi në krahasimin e tregut të kredive. Sipas disa autorëve kjo qasje e direktivës e largon konsumatorin nga pozicioni klasik që e shikonte atë si *objekt* i cili duhet të mbrohet nga politikat e padrejta tregtare, dhe e vendos në pozitë të fuqizuar duke e parë si *subjekt* aktivë të cilit janë vënë në dispozicion një numër i madh informacionesh për të bërë zgjedhje të zgjuara në favor të interesave të tij. Sipas autorëve këto ndryshime të cilat kanë prekur të gjithë legjislacionin në fushën e konsumatorit referohen në atë që do të quhet

⁵⁰⁹ Direktiva 2008/48/EC, Pika (9) e Preambulës.

⁵¹⁰ Raporti i Komisionit të Parlamentit Evropian dhe Këshillit mbi zbatimin e Direktivës 2008/48/E. Në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:52014DC0259> (marrë më 23.08.2020).

⁵¹¹ Raporti i bërë nga Parlamenti Evropian për transpozimin e Direktivës nga SHA-të në vitin (2012): Në adresën elektronike: [file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/CCD_Implementation_Study_PE_2012%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/CCD_Implementation_Study_PE_2012%20(1).pdf) (marrë më 25.06.2020).

⁵¹² SHA-të të cilat ishin pjesë përbërëse e këtij raporti ishin: Austria, Bullgaria, Qipro, Republika Çeke, Franca, Gjermani, Greqia, Italia, Letonia, Polonia, Portugalia, Rumania, Spanja dhe Mbretëria e Bashkuar.

⁵¹³ Vendi i fundit që bëri transpozimin e Direktivës ishte Polonia më 18 Dhjetor 2011.

“politikat e konsumatorit” duke zëvendësuar atë që në të kaluarën është quajtur “mbrojtja e konsumatorit”.⁵¹⁴

Ekzistojnë disa produkte të kredisë konsumatore të cilat përfshihen dhe mbrohen me anë të direktivës së vitit 2008. Këto produkte mund t’i ndajmë në pesë lloje kryesore, të cilat janë: (a) kreditë personale; (b) kreditë e blerjes me këste (të cilat janë kredi në formë të mbyllur); (c) llogari të hapura; (d) karta krediti; (e) kredia e mbitërheqjes.⁵¹⁵

Ekzistojnë disa fusha në të cilat kredia e konsumatorit do të kufizohet, këtu duhet të përmendim ato kredi të cilat garantohen me hipotekë dhe në përgjithësi të gjitha ato të lidhura me paluajtshmërinë, pasi për këto lloj kredi BE-ja më 4 shkurt 2014 nxori direktivën 2014/17/EU e Parlamentit dhe e Këshillit, Për marrëveshjet e kredisë për konsumatorët në lidhje me pronën e paluajtshme të banimit. Shuma e përgjithshme e kredisë konsumuese sipas kësaj directive nuk duhet të kalojë shumën prej 200 deri në 75.000 euro, edhe pse SHA-të mund ta zgjerojnë aplikimin e shumës së kredisë edhe përtej këtij kufizimi.⁵¹⁶ Direktiva e vitit 1987 paraqiste ndryshime në lidhje me këtë shumë ku kufiri ishte midis shumës 200 dhe 20.000 euro⁵¹⁷. Në SHA-të kjo dispozitë opsionale është aplikuar në mënyra të ndryshme. Legjislacioni i Polonisë ka aplikuar zgjatjen e kufirit minimal në lidhje me shumën totale të Kredisë (pra do të quhet kredi konsumuese edhe ajo kredi me vlerë më të vogël se shumën 200 euro). Austria dhe Gjermania kanë aplikuar zgjatjen e kufirit maksimal, në lidhje me shumën totale të kredisë (pra do të quhet kredi konsumuese edhe kredia me vlerë më shumë se 75.000 euro). Ndërsa Letonia, Rumania dhe Mbretëria e Bashkuar kanë aplikuar zgjatjen si të kufirit maksimal dhe minimal (pra shumën e përgjithshme e kredisë mund të tejkalojë limitet 200 dhe 75.000).⁵¹⁸

Direktiva e kredisë së konsumatorit vë theks të rëndësishëm në rëndësinë e informacionit që kërkohet të vendoset në dispozicion të konsumatorit. Kjo tendencë reflektohet në kërkesat e shumta për informimin që kreditori ose ndërmjetësi i kredisë është i detyruar t’i përmbahet gjatë të gjithë kohëzgjatjes së marrëdhënies me konsumatorin, pra në të gjitha fazat që kalon kredia konsumuese. Dispozitat të cilat lidhen me detyrimin për informim duhet t’i mundësojnë konsumatorit mundësi për reflektim mbi ofertat në treg, ta fuqizojnë atë të bëjë zgjidhje racionale

⁵¹⁴ Porras, C. I. G., & van Boom, W. H. (2012). Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: Opportunities and limitations. In *Consumer credit, debt, and investment in Europe* (pp. 21-55). Cambridge University Press. Fq. (5-6).

⁵¹⁵ Studimi i Komisionit Evropian (2009): Mbi përlllogaritjen e NEI në marrëveshjen e kredisë konsumuese.

⁵¹⁶ Direktiva 2008/48/EC, pika (10) e Preambulës.

⁵¹⁷ Direktiva e Këshillit 87/102/EEC, neni (2), pika (F).

⁵¹⁸ Raporti i bërë nga Parlamenti Evropian për transpozimin e Direktivës nga SHA-të në vitin (2012).

në favor të interesave të tij.⁵¹⁹ Tashmë konsumatori do të ketë mundësi të marri informacione në mënyrë të qartë dhe tepër precize. Këto informacione do të përfshijnë informacionet standarde të parashtruara me anë të reklamimit apo prezantimit të produktit. Gjatë reklamimit të ofertave të tyre bankat duhet të japin informacione të plota që përgjithësisht lidhen me koston e përgjithshme të kredisë. Reklamimi mund të bëhet në çdo formë duke përmendur radion, televizionin, gazetën, broshurat e ndryshme. Këto informacione standarde duhet të bazohen në një shembull duke përfshirë normën e përqindjes vjetore, shumën e kredisë si dhe detajet në lidhje me të gjitha kostot si tarifat e garancisë, shpenzimet administrative, shpenzimet në rastin e sigurimit të detyrueshëm, etje.⁵²⁰

Përveç detyrimeve në fazën e reklamimit ose prezantimit të produktit direktiva parashikon dispozita tepër strikte edhe në lidhje me informacionin e detyrueshëm në fazën para-kontraktore dhe atë kontraktore.

Besueshmëria e konsumatorit është një pikë tjetër e direktivës e cila kërkon nga SHA-të që përpara se të përfundojë marrëveshja e kredisë të vlerësojnë kredibilitetin e konsumatorëve në bazë të informacioneve të dhëna nga vet konsumatori ose kur është e nevojshme të konsultohen me të dhënat e sistemit të informimit për konsumatorët.⁵²¹ Gjithsesi vlerësimi i besueshmërisë së konsumatorit mund të bëhet edhe pas përfundimit të marrëveshjes në atë rast kur do të kemi rritje të shumës së përgjithshme të kredisë.⁵²² Por direktiva nuk sqaron se çfarë duhet të bëjë kreditori në rastin kur konsumatori nuk e kalon testin e besueshmërisë. Disa shtete në legjislacionin e tyre të brendshme si për shembull Holanda kanë sanksionuar mosdhënien në mënyrë të prerë të kredive në situata të tilla.⁵²³

Një pikë e rëndësishme e direktivës lidhet me kredit ndërkufitare, ku çdo shtet anëtarë ka të drejtën e aksesit në sistemin e të dhënave për të vlerësuar besueshmërinë e secilit konsumatorë të çdo shteti anëtarë.⁵²⁴ Direktiva kërkon nga SHA-të që publikimi i informacioneve të konsumatorëve nuk duhet të bjerë ndesh me direktivën 95/46/EC e Parlamentit Evropian dhe Këshillit e 24 tetorit 1995, Për mbrojtjen e individëve në lidhje me përpunimin e të dhënave

⁵¹⁹ Cherednychenko, Olha. O, & Meindertsma, J. M. (2019). Irresponsible Lending in the Post-Crisis Era: Is the EU Consumer Credit Directive Fit for Its Purpose?. *Journal of Consumer Policy*, 42(4), fq. (499).

⁵²⁰ Direktiva 2008/48/EC, neni (4).

⁵²¹ Shih Direktivën 2008/48/EC, neni (8), pika (1).

⁵²² Shih Direktivën 2008/48/EC, neni (8), pika (2).

⁵²³ Opinioni i FSUG dhe rekomandimet për rishikimin e Direktivës së Kredisë së konsumatorit (2008):

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/fsug-opinions-190408-responsible-consumer-credit-lending_en.pdf (marrë më 10.08.2020).

⁵²⁴ Shih Direktivën 2008/48/EC, neni (9), pika (1).

personale dhe lëvizjen e lirë të të dhënave të tilla. Kjo direktivë ka për qëllim kryesor të mbrojnë liritë dhe të drejtat themelore të individit, veçanërisht të drejtën për privatësi në lidhje me përpunimin e të dhënave personale.⁵²⁵ Sistemet e të dhënave me informacione personale të konsumatorëve janë mekanizma të përdorura nga kredidhënësit për të parashikuar probabilitetin e shlyerjes së kredisë. Për të realizuar këtë qëllim janë krijuar Agjencitë e Referencës së Kredive. Këto janë organizata të pavarura të sektorit privat të cilat mbledhin informacione financiare për konsumatorët. Këto të dhëna bazohen në transaksionet financiare të huamarrësve, historikun e pagimit të pagesave të ndryshme dhe deri tek financat shtëpiake.⁵²⁶ Po cilat janë informacionet të cilat mblidhen nga këto agjenci? Këto informacione përfshijnë të dhëna në lidhje me llogaritë bankare, informacione të detajuara në lidhje me hipotekat, kartat e dyqaneve, kartat e tarifave, kartat e kreditit, llogari tjetër kredie. Po ashtu do të përfshihen informacione të cilat kanë të bëjnë me statusin e punësimit, të dhëna në lidhje me ekzistencën një kredi aktuale, numri i llogarive, shumat, llojet, fazat nëse kredia është nën miratim, tërheqje apo mohim, kushtet e llogarive, shuma e kësteve mujore, sasia e kësteve të mbetura, etje.⁵²⁷

Duhet të përmendim faktin që direktiva nuk rregullon pjesën që ka të bëjë me vlefshmërinë e kontratës së kredisë konsumuese. Për këtë arsye SHA-të janë të lira të përcaktojnë se kur kemi të bëjmë me një kontratë juridikisht të vlefshme. Ato mund të aplikojnë dispozitat e brendshme të cilat vlejnë për kontratat e përgjithshme civile, me kusht që këto të fundit të mos bien në kundërshtim me frymën e përgjithshme të drejtës komunitare. Po ashtu SHA-të mund të rregullojnë regjimin ligjor në lidhje me ofertën për lidhjen e marrëveshjes së kredisë. Pra kanë mundësi të parashikojnë se kur oferta do të konsiderohet e dhënë dhe të përcaktojnë periudhën gjatë të cilës ajo do të konsiderohet detyruese për kreditorin. Në rastin kur oferta përkon në të njëjtën kohë me dhënien e informacioneve para-kontraktore të parashikuar nga direktiva, oferta, si çdo informacion shtesë që kreditori dëshiron t'i japë konsumatorit, duhet të bëhet me anë të një dokumenti të veçantë, i cili mund të bashkëngjitet me Informacionin Standard të Kredisë së Konsumatorit Evropian.⁵²⁸

⁵²⁵ Shiko direktivën 95/46/EC, neni (1), pika (1).

⁵²⁶ Ferretti, F. (2008). *The Law and Consumer Credit Information in the European Community: The Regulation of Credit Information Systems*. Routledge, fq. 10

⁵²⁷ Po aty, fq. (15-16).

⁵²⁸ Direktiva 2008/48/EC, pika (30) e Preambulës.

Direktiva 2008/48/EC është ndryshuar në vitin 2019, duke marrë parasysh aplikimin në praktik të direktivës nga Shtetet Anëtare u vu re se ajo nuk mjaftonte për të llogaritur përqindjen vjetore të tarifës në mënyrë uniforme, dhe për t'u përshtatur me situatën në treg.⁵²⁹

7. E DREJTA E TËRHEQJES NGA KONTRATA E KREDISË KONSUMATORE

Shpesh herë mund të ndodh që konsumatori pasi ka nënshkruar një kontratë për kredi të reflektojë dhe të dal në përfundimin se nuk i nevojitet një kontratë e tillë. Ose duke parë edhe oferta të tjera në treg, arsyeton se kontrata e bërë prej tij nuk ishte ajo që përfaqësonte më së mirë interesat e tij ekonomik. Edhe në rastin kur produkti është tepër konkurrues dhe përfaqëson interesat më të mira të konsumatorit, ai mund ta ndjejë të arsyeshme ta kthej këtë produkt, ose të heq dorë prej tij. Për këtë arsye ligjet kudo në BE por edhe në Kosovë kanë parashikuar mundësin e “pendesës” së konsumatorit, pra të drejtën e tij që edhe pse e ka lidhur një kontratë të kërkojë tërheqjen nga ajo, po mbartur pasoja për këtë veprim.

E drejta e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata për herë të parë në legjislacionin Evropian u aplikua në Direktivën 85/577/ EEC, në kontratat e negociuara jashtë ambientit të tregtar. Në këtë direktivë parashikohej se konsumatori kishte të drejtë të tërhiqej nga kontrata me anë të një njoftimi brenda një periudhe jo më të shkurtër se (7) ditësh, nga momenti i lidhjes së kontratës, dhe në këtë rast kontrata do të konsiderohej si e anuluar.⁵³⁰ Por më vonë të drejtën e heqjes dorë nga kontrata e gjejmë të aplikuar në shumë direktiva të tjera si Direktiva 97/7/EC në lidhje me kontratat në distancë ku edhe këtu afati i tërheqjes ishte (7) ditë⁵³¹, në Direktivën 94/47/EC e viti 1994.⁵³² Në këtë direktivë afati i tërheqjes ishte 10 ditë, më një ndryshim nga direktivat e tjera pasi e drejta për të hequr dorë nga kontrata u garantohej të dyja palëve. Po ashtu të drejtën për të hequr dorë nga kontrata do ta gjejmë edhe tek Direktiva 2002/6/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 Shtator 2002 në lidhje me tregtimin në distancë të shërbimeve financiare të konsumatorit, ku afati i tërheqjes është 14 ditë.⁵³³

Rëndësia e të drejtës për të hequr dorë nga kontrata theksohet më tepër me faktin që normat ligjore e detyrojnë kreditorin ta njoftojë konsumatorin për këtë të drejtë në të tria fazat e dhënies

⁵²⁹ Versioni i ndryshuar i Direktivës 2008/48/EC:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1439910863247&uri=CELEX:32011L0090>

⁵³⁰ Direktiva 85/577/ EEC, neni (5), pika (1).

⁵³¹ Direktiva 97/7/EC neni (6), pika (1).

⁵³² Direktiva 94/47/EC, neni (5), pika (1).

⁵³³ Direktiva 2002/65/EC, neni (6), pika (1).

së kredisë, pra si në fazën e publicitetit apo reklamimit⁵³⁴ ashtu edhe në fazën para-kontraktore⁵³⁵ edhe kur konsumatori e ka nënshkruar kontratën.⁵³⁶

Në Angli heqja dorë nga kontrata e kredisë së konsumatorit ka qenë e sanksionuar shumë kohë më herët sesa parashikimi i direktivës. Në vitin 1971 legjislacioni Anglez e sanksionoi të drejtën për të hequr dorë nga kontrata e kredisë konsumatore në Aktin e Kredisë së Konsumatorit (Consumer Credit Act 1974). Edhe në këtë Akt konsumatori mund të hiqte dorë me anë të një njoftimi me gojë ose me shkrim brenda afatit prej 14 ditësh nga dita që ishte bërë marrëveshja, pa përmendur ndonjë arsye të caktuar.⁵³⁷ Konsumatori⁵³⁸ mund të hiqte dorë me anë të një njoftimi me gojë ose me shkrim brenda periudhës prej 14 ditësh, duke filluar 14 ditë pas ditës përkatëse. Akti shpjegon po ashtu se çfarë do të konsiderohej dita përkatëse duke konkluduar se kemi të bëjmë me ditën e fundit duke marrë parasysh ditën në të cilën është bërë marrëveshja dhe disa të momente të tjera që janë domethënëse për kredinë.⁵³⁹

Në BE e drejta e tërheqjes nga kontrata është implementuar në të gjitha shtete, edhe pse duhet të theksuar se disa prej këtyre shteteve edhe më herët e aplikojnë këtë të drejtë të konsumatorit, edhe pse jo ndoshta në kohëzgjatjen prej 14-ditësh, por mund të shtrihet nga periudha prej 5 deri në 14 ditësh.⁵⁴⁰ Përmendim këtu Qipron me (10) ditë, Polonia me (10) ditë, Portugalia me (7) ditë, Gjermania (14) ditë dhe Franca (14) ditë.⁵⁴¹

Legjislacioni francez po ashtu e parashikon të drejtën e heqjes dorë nga kontrata e kredisë së konsumatorit në *Code de la consommation* (Kodi i Konsumatorit).⁵⁴² Sipas këtij kodi konsumatori⁵⁴³ mund të tërhiqet pa dhënë ndonjë arsye brenda katërmëdhjetë ditëve kalendarike, nga dita e pranimit të ofertës së marrëveshjes së kredisë.⁵⁴⁴ Përveç pranimin e ofertës nga ana e konsumatorit, kreditori duhet ta pajis këtë të fundit me një kopje të kontratës.⁵⁴⁵ Ky legjislacion prezanton idenë e kontratës “perfekte”. Kontrata e pranuar nga ana e huamarrësi do të quhet perfekt vetëm nëse plotësohet kushti i dyfishtë, pra vetëm nëse konsumatori nuk e ka

⁵³⁴ Udhëzimi i BQK-së, Për formularin për kreditë konsumuese, *Shtojca I* (Aspekte të tjera të rëndësishme ligjore).

⁵³⁵ LMK, neni (86), pika (1.16).

⁵³⁶ LMK, neni (91), pika (2.17).

⁵³⁷ Shiko më shumë: Aktin e Kredisë Konsumuese në Angli (1975), neni (66a). Aktin mund ta gjeni në adresën elektronike: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1974/39/section/66A> (marrë më 12.06.2020).

⁵³⁸ Akti përdor termin debitor, jo definicionin e sotëm konsumator.

⁵³⁹ Po aty, neni (66a), pika (3).

⁵⁴⁰ Raporti i bërë nga Parlamenti Evropian për transpozimin e Direktivës nga Shtetet Anëtare në vitin (2012), fq. 35.

⁵⁴¹ Po aty, fq. (35).

⁵⁴² Kodi Frances i Konsumatorit “*Code de la consommation*” (Modifikuar së fundi më 19 qershor 2020). Kodin mund ta gjeni në adresën elektronike: <http://codes.droit.org/CodV3/consommation.pdf> (marrë më 15.06.2020).

⁵⁴³ Kodi Francez i konsumatorit përdor termin huamarrës dhe huadhënës, për shkak të përmbajtjes së këtij punimi do të përdorim termin konsumator dhe kreditor.

⁵⁴⁴ Po aty, neni (L312-19).

⁵⁴⁵ Po aty, neni (L312-21).

shfrytëzuar të drejtën e tij të tërheqjes dhe ku kreditori ia ka bërë të njohur konsumatorit vendimin e tij për dhënien e kredisë, brenda shtatë ditëve.⁵⁴⁶ Pra e thënë ndryshe në mënyrë të tillë që kredia të jetë e zbatueshme kreditori duhet të njoftojë konsumatorin për vendimin e akordimit të kredisë brenda afatit prej (7) ditësh, pasi ky i fundit e ka pranuar ofertën e kreditorit. Gjithsesi ky përcaktim mund të jetë problematik për të përcaktuar se kur fillon afati i të drejtës për tërheqje, kush do të merret për bazë pranimi i kreditorit apo i konsumatorit.⁵⁴⁷

E drejta e heqjes dorë nga kontrata kufizohet në aspektin kohor në të gjitha vendet e BE-së por edhe në Kosovë, dhe për kontrata të ndryshme kjo e drejtë ka kohëzgjatje të ndryshme, faktor kryesor në këtë do të përmendim duke marrë për bazë karakteristikat e produktit dhe po ashtu disponueshmërinë e produktit në treg, që nënkupton faktin që sa më gjatë konsumatori ta ketë të drejtën e tërheqjes nga kontrata, i pamundësohet këtij produkti të hidhet në treg, duke rrezikuar kështu interesat e tregtarit. Por nga ana tjetër mbajta gjatë e produkteve mund të ndikoj tek konsumatori për pagimin e kamatave, ose në rast rreziku të prishjes së tyre. Prandaj konsumatori kërkohet të sillet në mënyrë të ndërgjegjshme dhe racionale me të drejtën e tij për t'u tërhequr.⁵⁴⁸

Legjislacioni i Republikës së Kosovës e parashikon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë konsumuese në nenin (95), i cili përcakton se konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa dhënë ndonjë arsye të caktuar se pse kërkon të heq dorë prej saj. Kjo e drejtë e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata e kredisë konsumuese nuk është një parashikim i ri nga ligji aktual, po ashtu edhe ligji i vitit 2012 e garantonte të njëjtën të drejtë për konsumatorin.⁵⁴⁹ Ndërsa ligjin nr. 2004/17, Për Mbrojtjen e Konsumatorit, në kohën kur Republika e Kosovës ndodhej nën qeverisjen e përkohshme të UNMIK-ut, nuk ka dispozita të cilat të lidhen me kredinë konsumuese. Sipas ligjit në fuqi afati brenda të cilit konsumatori ka të drejtë të heq dorë nga kontrata është 14 ditësh, dhe ky afat fillon të rrjedh: (a) nga dita që palët e kanë lidhur kontratën e kredisë; ose (b) nga dita në të cilën konsumatori pranon afatet dhe kushtet kontraktuale dhe kemi nënshkrimin e kontratës nga ai, në rastin kur nënshkrimi i kontratës është në një ditë tjetër nga data e lidhjes së kontratës.⁵⁵⁰

Siç e kemi përmendur edhe më sipër, ligji i ri për mbrojtjen e konsumatorit rregullon edhe shërbimet financiare në distancë. Edhe në rastin e këtyre shërbimeve konsumatori ka të drejtën të

⁵⁴⁶ Po aty, neni (L312-24).

⁵⁴⁷ Raporti i bërë nga PE-ja për transpozimin e Direktivës nga SHA-të në vitin (2012), fq. (36).

⁵⁴⁸ Twigg-Flesner, C. (Ed.). (2016). *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar Publishing. Fq. (261-262).

⁵⁴⁹ Ligji nr. 04/L-121, neni (43), pika (1).

⁵⁵⁰ LMK, neni (95), pika (2).

heq dorë nga kontrata pa dhënë asnjë arsye dhe pa pësuar ndëshkim në rastin e ekzekutimit të kësaj të drejte. Afati i të drejtës për të hequr dorë nga kontrata në rastin e shërbimeve financiare në distancë do të jetë po ashtu (14) ditë.⁵⁵¹ Një karakteristikë dalluese e kontratave financiare të lidhura në distancë lidhet me atë se në rastin kur kemi të bëjmë me luhatje të tregut financiar gjatë periudhës ku konsumatori ka të drejtën e tërheqjes, luhatje të cilat janë jashtë kontrollit të ofruesit, në këto raste e drejta e tërheqjes nga kontrata nuk do të zbatohet.⁵⁵² Po ashtu e drejta për t'u tërhequr nuk do të zbatohet edhe në rastin kur kontrata është përmbushur plotësisht nga të dyja palët me kërkesë të konsumatorit, përpara se konsumatori të ushtrojë të drejtën e tij të tërheqjes.⁵⁵³

Direktiva parashikon se në rastin kur konsumatori e ushtron të drejtën e tërheqjes, përpara skadimit të afatit duhet të informojë kreditorin. Afati do të konsiderohet se është përmbushur nëse informimi është dërguar me anë të letrës ose të ndonjë mediumi tjetër të qëndrueshëm dhe është bërë i arritshëm për kreditorin përpara skadimit të afatit.⁵⁵⁴

Edhe legjislacioni Anglez e ka përqaftuar direktivën e BE-së e cila parashikon harmonizim maksimal. Legjislacioni Anglez ndryshimet të cilat nuk ishin në harmoni me direktivën i ka ndërmarrë në rregulloren nr. 1010 e vitit 2010.⁵⁵⁵ Sipas rregullores në mënyrë të tillë që debitori të gëzojë të drejtën e tërheqjes nga marrëveshja e kredisë duhet të bëjë një lajmërim me shkrim ose me gojë brenda një afati prej 14-ditësh. Pra shohim se rregullorja e sqaron në mënyrë të detajuar mënyrën e lajmërimit për t'u tërhequr nga kontrata duke pranuar si të vlefshëm si lajmërimin me gojë ashtu edhe atë me shkrim. Rregullorja parashikon se në rastin kur konsumatori zgjedh ta bëjë lajmërimin me gojë ai duhet t'u përmbahet mënyrave të përcaktuara në rregullore në rastin konkret.⁵⁵⁶ Ndërsa në rastin kur lajmërimi do të realizohet me anë të faksit ose në mënyrë elektronike kjo do të dërgohet në numrin ose adresën elektronike e cila është specifikuar në marrëveshje. Rregullorja e përcakton qartë se kur do të konsiderohet se njoftimi

⁵⁵¹ Ligji nr. 06/L-034, neni (65), pika (1). Sipas këtij neni në rastin kur kemi të bëjmë me kontratat në distancë që kanë të bëjnë me sigurimet jetësore dhe pensionet plotësuese individuale ky afat do të jetë (30) ditë.

⁵⁵² Po aty, neni (65), pika (3.1). Ligji numëron disa raste kur nuk mund të ekzekutohet e drejta e tërheqjes si në rastin: "(a) Këmbimi valutor; (b) Instrumentet e tregut të parasë; (c) Letrat me vlerë të tregtueshme; (ç) Njësi në fonde kolektive investuese; (d) Kontratat financiare derivative "futures", përfshirë instrumentet financiare të tregtueshme me para të gatshme; (ë) Kontrata financiare derivative "forward" të normave të interesit; (dh) Kontrata financiare derivative "swap" të normave të interesit, normave të këmbimit dhe kapitalit. (e) Mundësitë për marrjen apo disponimin me çfarëdo instrumenti të referuar në këtë pikë, përfshirë instrumentet ekuivalente të pagesës në para të gatshme. Kjo kategori përfshin në veçanti opsionet mbi valutën dhe normën e interesit; (ë) Poliset e sigurimit të udhëtimit dhe të bagazheve apo polisa të ngjashme afatshkurtra të sigurimit, me kohëzgjatje më pak se një (1) muaj".

⁵⁵³ LMK, neni (65), pika (3.2).

⁵⁵⁴ Versioni i konsoliduar i Direktivës 2008/48/EC, neni 14, pika 13 (a).

⁵⁵⁵ Rregullorja nr.1010 i vitit 2010 e kredisë së Konsumatorit në Angli (Direktiva e BE-së). Rregulloren mund ta gjeni në adresën elektronike: http://www.legislation.gov.uk/uk/si/2010/1010/pdfs/uksi_20101010_en.pdf (marrë më 25.04.2020).

⁵⁵⁶ Rregullorja nr.1010 e kredisë së Konsumatorit në Angli, neni (13), pika (4).

fillon efektet juridike, duke konkluduar se do të merret se njoftimi është pranuar nga kreditori në kohën kur është dërguar.⁵⁵⁷ Në rastin kur kreditori zgjedh të përdori shërbimet postare si mënyrë njoftimi, atëherë do të konsiderohet se është pranuar nga kreditori në kohën e postimit.⁵⁵⁸

8. PASOJAT E TËRHEQJES NGA KONTRATA E KREDISË KONSUMUESE

Edhe pse mund të themi se e drejta e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata nuk ka pasoja juridike për të, përsëri ekzistojnë disa situata të cilat kërkojnë rregullim në lidhje me të drejtat e të dyja palëve sidomos të kreditorit, pasi siç duket ai është pala e cila preket më së shumti nga ushtrimi i kësaj të drejte.

Sipas LMK-së konsumatori i cili e ushtron të drejtën e tij të tërheqjes brenda afatit prej (14) ditësh, është i detyruar ta njoftojë kreditorin në lidhje me marrjen e vendimit të tij. konsumatori është i detyruar njoftimin për tërheqje nga kontrata ta bëjë me shkrim ose në ndonjë medium tjetër të qëndrueshëm i cili është në dispozicion të kreditorit, e për të cilin ata kanë rënë dakord gjatë lidhjes së kontratës. Ligji gjithashtu parashiko se kur njoftimi do të konsiderohet brenda afateve ligjore. Sipas ligjit do të konsiderohet se njoftimi është i vlefshëm nëse i dërgohet kredidhënësit përpara përfundimit të afatit prej (14) ditësh.⁵⁵⁹

Po çfarë do të ndodh në rastin kur konsumatori e ushtron të drejtën e tij të tërheqjes nga kontrata brenda afatit të paraparë ligjore, por kreditori nga ana tjetër i ka përmbushur detyrimet e tij kontraktore, pra e thënë më ndryshe e ka lëshuar objektin e kredisë konsumatorit. Në këto raste LMK-ja parashikon se konsumatori ka dy detyrime kryesore. Në radhë të parë konsumatori duhet të t'i paguajë kreditorit shumën e kredisë, dhe plus kësaj duhet t'i paguaj këtij të fundit edhe interesin. Interesi do të përlllogaritet duke marrë parasysh datën kur kredia është tërhequr, pra datën kur konsumatori ka marrë paratë, dhe datën kur kjo shumë do t'i kthehet përsëri kreditorit. Në lidhje me lartësinë e interesit të paguar, konsumatori do të bazohet tek marrëveshja e kredisë, pra do të paguajë të njëjtin normë interes të parashikuar në marrëveshjen e kredisë. LMK-ja kërkon nga konsumatori të përmbush detyrimet e tij për pagimin e shumës së kredisë dhe atë të interesit përkatës pa humbur kohë, brenda afatit prej (30) ditësh nga momenti që konsumatori njofton se do të heq dorë nga kredia.⁵⁶⁰

⁵⁵⁷ Po aty, neni (13), pika 5(b).

⁵⁵⁸ Po aty, neni (13), pika 6(b).

⁵⁵⁹ LMK, neni (95), pika (3.1).

⁵⁶⁰ LMK, neni (95), pika (3.2).

Një çështje tjetër që shtrohet për diskutim ka të bëjë me atë se çfarë do ndodh në rastin kur bashkë me kontratën e kredisë ekzistojnë kontrata të tjera të ndërlidhura me të si në rastin e kontratës së furnizimit, ku konsumatori e përdor kredinë e konsumit për të blerë mallra dhe për të përfituar shërbime të ndryshme. Për këto raste LMK-ja parashikon se konsumatori nuk është ligjërisht i obliguar nga marrëveshjet e ndërlidhura të kredisë. Kjo dot të thotë që e drejta e tërheqjes së konsumatorit do të shtrihet jo vetëm ndaj kredisë së konsumuese por edhe ndaj kontratave të tjera që janë të ndërlidhura me kredinë konsumuese.⁵⁶¹

Një çështje tjetër në lidhje me kontratat e tjera ndërlidhëse ka të bëjë me situatën kur mallrat nga kontrata e furnizimit nuk dorëzohen, dorëzohen pjesërisht, ose ka mungesa të konformitetit. Në këto raste konsumatorit i lind e drejta që në radhë të parë të kërkojë përmbushjen e të drejtave të tij nga furnizuesi. Në rastin kur konsumatori ka dështuar për rivendosjen e të drejtave të tij pasi i është drejtuar furnizuesit me mjetet juridike që i ka në dispozicion, ai mund t'i përdor këto mjete edhe kundër kredidhënësit.⁵⁶² Në lidhje me atë se në çfarë mase do të shtrihen të drejta e konsumatorit për përdorimin e mjeteve juridike kundër kreditorit legjislacioni i Kosovës nuk bën sqarime të mëtjshme.

Direktiva 2008/48/EC në nenin (15) pika (2) ju jep mundësi SHA-ve të përcaktojnë se në çfarë mase dhe në cilat kushte këto mjete juridike në dispozicion të konsumatorit do të jenë të aplikueshme. Për më tepër direktiva nuk i ndalon SHA-të të parashikojnë rregulla që e vendosin kreditorin seriozisht dhe bashkërisht përgjegjës me furnizuesin, në lidhje me çdo pretendim që konsumatori ka ndaj këtij të fundit, në rastin kur blerja e mallrave ose shërbimeve nga furnizuesi është financuar nga një marrëveshje kredie.⁵⁶³ Edhe direktiva përcakton pasojat që do të rrjedhin në rastin kur konsumatori vendos të shfrytëzojë të drejtën e tij për tërheqje nga kontrata. Si fillim direktiva shpjegon se çfarë do të ndodhë në rastin kur kemi të bëjmë me marrëveshje kredie ndërlidhëse⁵⁶⁴ dhe legjislacioni i ndonjë Shteti Anëtarë në kohën e hyrjes në fuqi të direktivës, parashikon që mjetet financiare nuk mund të vihen në dispozicion të konsumatorit pa kaluar një periudhë e caktuar kohore, Në këtë rast direktiva ju jep mundësi Shtetet Anëtare që në mënyrë të jashtëzakonshme të përcaktojnë që periudha (14) ditore të zvogëlohet gjatë kësaj periudhe, nëse për këtë ka bërë kërkesë konsumatori.⁵⁶⁵

⁵⁶¹ LMK, neni (96), pika (1).

⁵⁶² LMK, neni (96), pika (2).

⁵⁶³ Direktiva 2008/48/EC, neni (15), pika (3).

⁵⁶⁴ Direktiva në nenin (3), pika (n) e përcakton qartë se çfarë do të kuptojmë me marrëveshje kredie ndërlidhëse.

⁵⁶⁵ Direktiva 2008/48/EC, neni (14), pika (2).

Ashtu siç LMK-ja direktiva parashikon detyrimin e konsumatorit pas ushtrimit të drejtës së tij të tërheqjes për shlyerjen e mjeteve financiare të tërhequra dhe interesin e përllogaritur, pa vonesë brenda afatit (30) ditësh kalendarike. Për më tepër në neni 14 (3) (b) direktiva parashikon se konsumatori nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë kompensim të mundshëm, përveç në rastin kur kemi të bëjmë me pagimin e tarifave të pakthyeshme tek ndonjë organ i administratës publike. Në lidhje me marrëveshjet e lidhura të kredisë konsumatori nuk do të ketë ndonjë detyrim në lidhje me to ose ndonjë kontratë tjetër të shërbimit ndihmës.⁵⁶⁶

Direktiva u jep mundësi SHA-ve që mos ta sanksionojnë në legjislacionet tyre të drejtën e tërheqjes së konsumatorit nga kontrata për marrëveshjet e kredisë, të cilat me ligj kërkohet të lidhen përmes shërbimeve të një noteri. Gjithsesi ky parashikim do të kushtëzohet me atë që noteri duhet të konfirmojë se konsumatorit i garantohen të drejta e tij të cilat lidhen me marrjen e informacioneve para-kontraktore dhe informacionet kontraktore.⁵⁶⁷ Legjislacioni i Kosovës në lidhje me këtë pikë të direktivës nuk përmban dispozita ligjore.

Në lidhje me afatin e të drejtës për të hequr dorë nga kredia, direktiva përcakton se nenet të cilat parashikojnë këtë të drejtë të konsumatorit nuk do të bien në kundërshtim me rregullat e sanksionuara në legjislacionin kombëtar të SHA-ve që aplikojnë një periudhë kohe gjatë të cilës nuk mund të filloj ekzekutimi i kontratës.⁵⁶⁸ Pra ju lë mundësi SHA-ve që në mënyrë individuale të sanksionojnë në legjislacionin e brendshëm një periudhë pauze për fillimin e përmbushjes së kontratës nga të dyja palët pasi kontrata është lidhur. E shprehur në mënyrë hipotetike në rastin kur ndonjë SHA përcakton se palët nuk do të fillojnë nga përmbushja e kontratës pa kaluar një periudhë kohore prej (14) ditësh nga momenti i lidhjes së kontratës, atëherë edhe në rastin kur konsumatori do ta ushtronte të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata brenda këtij afati, kthimi në gjendjen e mëparshme nuk do të kishte pasoja si financiare dhe juridike për asnjë nga palët. Në këtë mënyrë do të mbroheshin më tepër të drejtat e kreditorit të cilat sipas mendimit tonë janë më të cenueshme në rastin kur konsumatori e ushtron të drejtën e tij për të hequr dorë nga kontrata. Një aplikim të tillë e gjejmë në legjislacionin Francez, në Kodin e Konsumatorit (*Code de la consommation*), i cili kërkon nga palët pjesëmarrëse në kontratë që brenda afatit prej (7) ditësh nga pranimi i kontratës nga huamarrësi të mos ekzekutohet asnjë lloj pagese të çfarëdolloj

⁵⁶⁶ Direktiva 2008/48/EC, neni (14), pika (4).

⁵⁶⁷ Direktiva 2008/48/EC, neni (14), pika (6).

⁵⁶⁸ Direktiva 2008/48/EC, neni (14), pika (7).

forme, dhe për çfarëdolloj arsye, as nga huadhënësi në përfitim të huamarrësit, ose në emër të huamarrësit dhe as nga huamarrësi tek huadhënësi.⁵⁶⁹

Legjislacioni Anglez parashikon të njëjta pasoja në lidhje me të drejtën e kreditorit për t'u tërhequr nga kontrata me direktivën. Rregullorja e vitit 2010 në mënyrë eksplicite përcakton se në rastin kur debitori ushtron të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata do të konsiderohet se marrëveshja nuk ka hyrë kurrë në fuqi.⁵⁷⁰ Pra në këtë mënyrë rregullorja i kthen palët në pikën zero duke aplikuar kështu të njëjtat dispozita si direktiva e BE-së. Në lidhje me mundësinë e lejuar nga direktiva për SHA-të, për të parashikuar që e drejta për të hequr dorë nuk do të aplikohet në rastin kur kemi të bëjmë me marrëveshje të cilat kërkojnë edhe shërbime noterie, kjo mundësi e garantuar nga direktiva nuk ka gjetur zbatim në legjislacionin Anglez.

Por sa janë konsumatorët të ndërgjegjshëm se cilat janë të drejtat e tyre për informim. Një studimi i bërë në disa nga vendet kryesore të BE-së, parashikon pyetjen se a janë Konsumatorët të vetëdijshëm për detyrimin e kreditorit për të siguruar informacione për të drejtën e tërheqjes brenda (14) ditëve të para të kontratës.⁵⁷¹

Tabela 3: Rezultatet në lidhje me vetëdijen e konsumatorëve për detyrimin e kreditorit për të siguruar informacione për të drejtën e tërheqjes.			
Shteti	Po	Jo	Nr. i anketuesve
Austria	75.7%	24.4%	501
Belgjika	88.2%	11.8%	508
Bullgaria	52.5%	47.5%	505
Qipro	47.6%	52.4%	496
Çekia	90.0%	10.0%	508
Danimarka	67.7%	32.3%	501
Estonia	65.9%	34.1%	513
Gjermania	84.8%	15.2%	500
Greqia	45.9%	54.1%	501
Finlandë	79.2%	20.8%	501

⁵⁶⁹ Kodi Frances i Konsumatorit, neni (L-312-25).

⁵⁷⁰ Rregullorja nr. 1010 e Anglisë, E kredisë konsumatore(2010), neni (13), pika 7(a).

⁵⁷¹ Studim i vitit (2013) mbi funksionimin e tregut të kredive konsumuese në Evropë (raport final), fq 156. Ky raport është prodhuar në kuadër të Programit të Konsumatorëve (2007-2013) me ndihmën e Agjencisë Ekzekutive për Shëndetin dhe Konsumatorët (EACH) që vepron në emër të Komisionit Evropian. Në faqen elektronike:

<https://londoneconomics.co.uk/wp-content/uploads/2014/05/Final-Report-CCD.pdf> (marrë më 10.06.2020).

Francë	90.7%	9.3%	504
Hungari	82.9%	17.1%	504
Irlandë	69.2%	30.8%	503
Islandë	26.2%	73.8%	503
Itali	86.3%	13.7%	505
Letoni	89.0%	11.0%	509
Lituani	46.3%	53.7%	508
Luksemburg	75.4%	24.6%	504
Malta	89.4%	10.6%	502
Holanda	94.2%	5.8%	502
Norvegjia	48.3%	51.7%	503
Poloni	90.2%	9.8%	502
Portugali	62.8%	37.3%	502
Rumania	69.7%	30.3%	511
Sllovaki	91.0%	9.0%	502
Sllovenia	49.1%	50.9%	503
Spanja	50.3%	49.7%	513
Suedia	61.3%	38.7%	504
Anglia	80.1%	19.9%	503

9. E DREJTA E SHLYERJES SË KREDISË PARA AFATIT TË MATURIMIT

Direktiva 2008/48/EC i garanton disa të drejta konsumatorit në relacion me kontratën e kredisë konsumuese, një nga këto të drejta ka të bëjë me mundësin që ta shlyej kredinë përpara afatit të maturimit e thënë më ndrysh konsumatori ka të drejtë ta shlyej kredinë përpara afatit apo datës për të cilën palët kishin rënë dakord në kontratë. Edhe legjislacioni Kosovar i cili aspiron anëtarësimin në BE e ka parashikuar në legjislacionin e brendshëm të drejtën për ta shlyer kredinë përpara afatit të maturimit. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit i vitit 2018 i cili është në harmonizim me direktivën parashikon këtë mundësi të konsumatorit, që në çdo kohë ka te drejtë

ta shlyej kredinë.⁵⁷² Madje këtë mundësi në favor të konsumatorit e ka garantuar edhe ligji i vitit 2012⁵⁷³, pothuajse në të njëjtën formë si ligji aktualisht i aplikuar.

Ndryshe nga e drejta e tërheqjes, mundësia e pagimit të kredisë përpara afatit të maturimit ka qenë e parashikuar në Direktivën 87/102/EEC. Gjithsesi kjo direktivë vetëm e përmend mundësin e aplikimit të kësaj të drejte nga legjislacionet e SHA-ve. Sipas direktivës 87/102/EEC konsumatori ka të drejtë të shlyej detyrimet e tij sipas një marrëveshje kredie përpara kohës së caktuar nga marrëveshja. Direktiva parashikon mundësin që SHA-të në përputhje me legjislacionin e tyre të brendshëm t'i mundësojnë konsumatorit një ulje të drejtë të kostos totale të kredisë, duke mos përmendur kështu çfarë do të kuptojmë me “ulje të drejtë” dhe duke mos përmendur as mënyrat se si do të llogaritet e drejta e konsumatorit për kompensim.⁵⁷⁴ Pra mund të konkludojmë se kjo direktivë ua lë në dorë Shteteve Anëtare të përcaktojnë në mënyrë të detajuar modalitetin e përlllogaritjes së kompensimit të konsumatorit.

Në lidhje me modalitetin e shlyerjes së kredisë do të themi që ajo mund të realizohet si plotësisht ashtu edhe pjesërisht, kjo e varur nga mundësitë ekonomike të konsumatorit. Nga momenti i bërjes së kërkesës për shlyerjen e kredisë kreditori është i detyruar t'i përfundojë të gjitha procedurat e mbylljes së kredisë brenda një afatit prej (15) dite. Ligji i vitit 2012 nuk parashikon kushtëzim të tillë për konsumatorin për ta përmbyllur kredinë brenda një afati të detyrueshëm. Përveç mundësisë që ligji i ka dhënë konsumatorit për të shlyer kredinë para afatit ai e detyron kredidhënësin të bëjë reduktim të kostos totale të kredisë. Ky reduktim ka të bëjë me dy element të kredisë me uljen e interesit dhe uljen e kostove të aplikuara mbi pjesën e pashlyer të kredisë. Reduktimi i kredisë do të llogaritet duke marrë parasysh periudhën e mbetur për të cilën kredia do të zgjaste sipas marrëveshjes.⁵⁷⁵

10. PASOJAT NË RASTIN E SHLYERJES SË KREDISË PARA AFATIT TË MATURIMIT

Duke marrë parasysh faktin që në rastin e shlyerjes së kredisë para afatit preken interesat e kreditorit është e kuptueshme që atij i takon një kompensim i drejtë dhe i arsyeshëm, duke përmendur mbi të gjitha kostot të cilat janë të nevojshme për të mbyllur kredinë. LMK-ja

⁵⁷² LMK, neni (97).

⁵⁷³ LMK, neni (44).

⁵⁷⁴ Direktiva 87/102/CEE, neni (8).

⁵⁷⁵ LMK, neni (97), pika (1).

parashikon një kusht për t'u plotësuar në mënyrë të tillë që kreditori të përfitojë nga e drejta për kompensim, kjo ka të bëjë me faktin që shlyerja përpara afatit i përket periudhës gjatë të cilës norma e interesit është fikse, ashtu siç është e përcaktuar në kontratën e kredisë.⁵⁷⁶ Në lidhje me atë se sa do jetë shuma e kompensimit, kjo do të varet nga periudha e mbetur e kredisë. Nëse periudha e mbetur për t'u shlyer kredia është më shumë se (1) vit, atëherë kreditori do të përfitojë shumën deri në (1%) të vlerës së kredisë së mbetur e cila është paguar para afatit të maturimit. Ndërsa në rastin kur periudha e mbetur për t'u shlyer do të jetë më pak se (1) vit, atëherë në këtë rast kreditori nuk mund të përfitoj më shumë se (0.5%).⁵⁷⁷ LMK-ja parashikon gjithashtu se kompensimi nuk duhet të kalojë shumën e interesit që konsumatori duhet të paguante për kohën e mbetur deri në periudhën që kredia duhet të shlyhej sipas marrëveshjes, pra për pjesën e mbetur në rastin kur konsumatori nuk do ta ushtronte të drejtën e tij të shlyerjes përpara afatit të maturimit.⁵⁷⁸ Pra në këtë rast ligji i barazon si konsumatorin ashtu edhe kreditorin. Është me rëndësi të theksojmë se ligji aktual është më në favor të konsumatorit për sa i përket shumës së kompensimit që i garantohet kreditorit.

Ligji i vitit 2012 parashikon përqindje më të lartë përfituese për kreditorin. Sipas tij në rastin kur konsumatorit i ka mbetur më shumë se (1) vit për të shlyer kredinë në mënyrë të rregullt dhe ai zgjedh ta shlyej atë përpara afatit të maturimit atëherë ai është i detyruar ta kompensojë kreditorin me një shumë që nuk e tejkalon (2%) të shumës së kredisë së paguar para afatit, e në rastin kur koha e mbetur për të shlyer të gjithë kredinë në tërësi do të jetë më e vogël se (1) vit atëherë kreditorit i takon një kompensim i cili nuk kalon (1%) të shumës së kredisë së paguar para afatit të maturimit.⁵⁷⁹

Direktiva e vitit 2008 nga janë marrë edhe dispozitat e ligjit aktual të Kosovës parashikon se konsumatori gëzon të drejtën t'i përmbushi detyrimet kontraktuese përpara datës së rënë dakord në marrëveshjen e kredisë. Në rastin kur konsumatori vendos të parapaguaj, pjesërisht ose plotësisht, kreditori ka të drejtë për kompensim për kostot që lidhen me pagimin e parakohshëm. Për përcaktimin e metodës së llogaritjes duhet të respektohen disa parime. Në radhë të parë sipas direktivës duhet të theksojmë se llogaritja e kompensimit në favor të kreditorit duhet të jetë bërë tashmë transparente dhe e kuptueshme për konsumatorin në fazën para-kontraktore dhe gjithashtu në çdo fazë të kohëzgjatjes së kredisë. Për më tepër mënyra e përlllogaritjes së kompensimit

⁵⁷⁶ LMK, neni (97), pika (2).

⁵⁷⁷ LMK, neni (97), pika (3).

⁵⁷⁸ LMK, neni (97), pika (5).

⁵⁷⁹ LMK, neni (44), pika (3).

duhet të jetë e lehtë edhe për vet kreditorin, dhe gjithashtu duhet të lehtësohet mënyra e kontrollit mbikëqyrës për kompensimit nga autoritetet përgjegjëse.⁵⁸⁰

Ekzistojnë disa raste në të cilat e drejta e kreditorit për të shlyer kredinë përpara afatit të maturimit nuk do të zbatohet, këtu do të përmendim: (a) nëse shlyerja realizohet në bazë të një kontrate sigurimi, e cila do të aktivizohet për shlyerjen e kredisë; (b) në rastin kur kemi të bëjmë me kredi në formën e overdraftit; (c) dhe siç e përmendëm më sipërm, në rastin kur shlyerja e kredisë para afatit i përket një periudhe për të cilën norma e kredisë nuk është fikse.⁵⁸¹

Në legjislacionin Italian parashikohet se e drejta e kreditorit për shpërblim në rastin kur konsumatori ushtron të drejtën e tij për tërheqje nuk do të zbatohet në këto raste: a) nëse parapagimi i kredisë është bërë në lidhje me një kontratë sigurimi, e destinuar për të garantuar kredi; b) nëse shlyerja e parakohshme ka të bëjë me një kontratë kredie të hapur;⁵⁸² c) nëse shlyerja e parakohshme bëhet në një periudhë në të cilën nuk është aplikoni një normë interesi të shprehur me një përqindje specifike fikse të paracaktuar në kontratë; d) nëse shuma e shlyer në fillim korrespondon me të gjithë borxhin e mbetur dhe është e barabartë me ose më pak se 10,000 euro.⁵⁸³

Direktiva u lë mundësi SHA-ve të parashikojnë në legjislacionin e tyre mundësin e një kompensimi të kërkuar nga vet kreditori por më kusht që shuma e paguar në mënyrë të parakohshme të tejkalojë pragun e përcaktuar me ligjin kombëtar. Ky prag nuk do të kalojë 10 000 euro brenda një periudhe prej (12) muajsh. Po ashtu direktiva lë një mundësi që kreditori në mënyrë të jashtëzakonshme të kërkojë kompensim më të lartë, nëse mund të vërtetojë se ai ka pësuar humbje e cila është më e madhe sesa shuma e paguar nga kreditori si kompensim në rastin e shlyerjes së kredisë në mënyrë të parakohshme, pra mund të kërkojë kompensimi më të lartë sesa do të paguante konsumatori në kushte normale, të cilat i përmendëm më lartë, e që janë jo më shumë se 1% në rastin kur afati i maturimit është më i gjatë se (1) vit dhe jo më shumë se (0.5%) në rastin duhet më pak se (1) që kontrata të përfundojë. Nëse kompensimi i kërkuar nga kreditori tejkalon humbjen e pësuar në të vërtetë, konsumatori mund të kërkojë një ulje përkatëse. Në këtë rast, humbja e pësuar nga konsumatori do të përbëhet nga diferenca midis normës së

⁵⁸⁰ Direktiva 2008/48/EC, pika (39) e Preambulës.

⁵⁸¹ LMK, neni (97), pika (4).

⁵⁸² Sipas Kodit Civil Italiani i vitit 1942 (i përditësuar së fundmi më Mars 2010), neni (1842) parashikon se me kontratë të hapur do të kuptojmë “një kontratë me të cilën banka merr përsipër të mbajë në dispozicion një shumë të parave për palën tjetër për një periudhë të caktuar kohe ose në kohë të pacaktuar”. E gjeni në adresën elektronike: http://www.jus.unitt.it/cardoza/Obiter_Dictum/codciv/Codciv.htm (marrë më 26.07.2020).

⁵⁸³ Dekreti administrativ Italian, nr. 141 i (13) gushtit 2010, Për zbatimin e Direktivës 2008/48/EC, si dhe ndryshimet e Titullit të VI të Aktit të Konsoliduar Bankar (Dekreti legjislativ nr. 385 i vitit 1993), neni (125), pika (3). E gjeni në faqen elektronike: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2010/09/04/010G0170/sg> (marrë më 27.07.2020).

interesit të rënë dakord fillimisht dhe normës së interesit që do të kishte huaja në kohën e pagimit të parakohshëm, dhe gjithashtu duhet të merret parasysh ndikimin që do të shkaktojë shlyerja e parakohshme në kostot administrative⁵⁸⁴

11. NORMA EFEKTIVE E INTERESIT

Në lidhje me historikun e NEI-së theksojmë se ishte direktiva e vitit 1987 ajo që përcaktoi definicionin se çfarë do të kuptojmë me NEI⁵⁸⁵, gjithsesi kjo direktivë nuk përmban dispozita të cilat në mënyrë të detajuar parashikojnë mënyrat se si do të llogaritet NEI-ja. Kjo direktivë në nenin (5) të saj parashikon se në pritje të një vendimi të komunitetit për një metodë për kalkulimin e NEI-së, SHA-të duhet të jenë në gjendje të ruajnë metodat ose praktikatat ekzistuese për llogaritjen e normës, ose në mungesë të saj, duhet së paku të tregohet kostoja totale e kredisë.⁵⁸⁶ Më vonë në vitin 1990 në funksion të nenit (5) të direktivës së vitit 1987, u bë amendamenti i saj me atë të Direktivës së Këshillit 90/88/EEC.⁵⁸⁷ Në aneksin e kësaj direktive përcaktohej një formulë matematikore për llogaritjen e NEI-së, shoqëruar nga katër shembuj ilustrues. Por përsëri nuk kemi harmonizim në të gjithë tregun Evropian. Direktiva i lejonte SHA-të të cilat përpara (1) Marsi 1990 zbatonin në legjislacionin e tyre të brendshme një formulë matematikore për llogaritjen e NEI-së të ndryshme nga ajo e përcaktuar në aneksin e saj, këto shtete kishin mundësi të vazhdonin ta aplikonin atë formulë brenda territorit të tyre për një periudhë tre vjeçare i cila fillonte më (1) Janar 1993.⁵⁸⁸ Më vitin 1998, direktivës së vitit 1987 ju bë një amendamentim tjetër me anë të Direktivës 87/7/EC të Parlamentit Evropian dhe Këshillit. Kjo direktivë prezantoi një formulë të vetme matematikore për llogaritjen e NEI-së. Ajo përcaktonte të gjitha elementët të cilët do të përcaktonin koston e kredisë dhe gjithashtu përcaktonte edhe ato kosto të kredisë të cilat nuk do të merreshin në konsideratë për llogaritjen e NEI. SHA-të ishin të detyruara të gjenin mënyra me anë të ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative për të aplikuar dispozitat e kësaj direktive brenda një afati prej dy vitesh nga hyrja

⁵⁸⁴ Direktiva 2008/48/EC, neni (16), pika (4).

⁵⁸⁵ Direktiva 87/102/CEE, neni (1) pika (e), sipas direktivës norma vjetore e interesit nënkupton “koston totale të kredisë për konsumatorin e shprehur si përqindje vjetore e shumës së kredisë së dhënë, dhe e llogaritur sipas metodave ekzistuese të SHA-ve”.

⁵⁸⁶ Direktiva 87/102/CEE, neni (1) pika (d), Sipas direktivës me kosto totale e kredisë për konsumatorin do të kuptojmë “të gjitha kostot e kredisë përfshirë interesin dhe tarifat e tjera që lidhen drejtpërdrejt me marrëveshjen e kredisë, të përcaktuara në përputhje me dispozitat ose praktikatat ekzistuese, ose që do të përcaktohen nga SHA-të”.

⁵⁸⁷ Direktiva 90/88/CEE, e datës 22 shkurt 1990, Për ndryshimin e Direktivës 87/102/CEE për përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të SHA-ve në lidhje me kredinë e konsumatorit.

⁵⁸⁸ Direktiva e Këshillit 90/88/CEE, neni (5), pika (a).

në fuqi e direktivës.⁵⁸⁹ Gjithsesi edhe pse direktiva përmirësoi shumë aspekte të NEI, përsëri ajo nuk mundi të zgjidh vështirësitë në lidhje me listën përjashtuese nga kostoja totale e kredisë, gjë që solli diferenca të ndjeshme midis SHA-ve, në aplikimin e kostove për llogaritjen e NEI-së.⁵⁹⁰ Ajo që bëri harmonizimin e plotë në lidhje me aspektet kryesore të kredisë konsumuese ishte Direktiva 2008/48/EC i cila solli harmonizim në lidhje me shumë aspekte të rëndësishme të kontratës së kredisë konsumuese. NEI-ja në Direktivën 2008/48/EC është një elementë tepër i rëndësishëm, i cili do të kërkohej për të informuar konsumatorin në të gjitha fazat e marrëveshjes së kredisë, pra si në fazën e reklamimit ashtu edhe në atë para-kontraktore dhe kontraktore. Gjithsesi në vitin 2011, kjo direktivë pësoi përsëri ndryshime me anë të Direktivës së Këshillit 2011/90/BE. Këto ndryshime erdhën pasi Këshilli vlerësoi se pjesa e dytë e Aneksit të parë të direktivës së viti 2008 është e pamjaftueshme për kalkulimin e NEI në mënyrë uniforme, të cilat gjithashtu ishin bërë të papërshtatshme për situatën komerciale në treg. Direktiva 2011/90/BE ju dha mundësi Shteteve Anëtare të miratojnë dhe publikojnë jo më vonë se data 31 dhjetor 2012 ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative për transpozimin e kësaj direktive.

Rëndësia e NEI –së në direktivë parashikohet edhe në preambulën e direktivës ku thuhet se në mënyrë që t'u mundësohet konsumatorëve të marrin vendime me njohuri të plotë, ata duhet të marrin informacionin e duhur në lidhje me detyrimet e tyre për kushtet dhe koston e kredisë përpara përfundimit të marrëveshjes së kredisë. Për të siguruar transparencën sa më të plotë të mundshme dhe krahasueshmërinë e ofertave, këto informacione duhet të përfshijnë në veçanti të dhëna për NEI-në, e përcaktuar në të njëjtën mënyrë në të gjithë Komunitetin. Meqenëse niveli i NEI-së në këtë fazë mund të tregohet vetëm përmes një shembulli, një shembull i tillë duhet të jetë përfaqësues. Prandaj, duhet të korrespondojë, për shembull, me kohëzgjatjen mesatare dhe shumën totale të kredisë së dhënë për llojin e marrëveshjes së kredisë në shqyrtim dhe, nëse është e aplikueshme, për mallrat e blera. Me rastin e përcaktimit të shembullit përfaqësues, shpeshtësia e llojeve të caktuara të marrëveshjes së kredisë në një treg specifik duhet të merret në konsideratë. Sa i përket shkallës së huamarrjes, shpeshtësinë e kësteve dhe kapitalizimin e interesit, kreditorët duhet të përdorin metodën e tyre konvencionale të llogaritjes për kredinë konsumatore.⁵⁹¹

⁵⁸⁹ Direktiva 98/7/EC, neni (2), pika (1).

⁵⁹⁰ Shiko më shumë: Studimi i Komisionit Evropian (2009): Mbi përlllogaritjen e NEI në marrëveshjen e kredisë konsumuese. Fq. (6). Studimin mund ta gjeni në adresën elektronike:

<http://www.eurofinas.org/uploads/documents/policies/CCD/APRC%20Study%202009.pdf> (marrë më 06.07.2020).

⁵⁹¹ Direktivën 2008/48/EC, pika (19) e Preambulës.

Dhe lind pyetja cili është qëllimi kryesor i përcaktimit në detaj i NEI-së. Mund të themi se qëllimi kryesor i përcaktimit në mënyrë të detajuar të NEI-së lidhet me shpalosjen e një përfaqësimi numerik dhe të krahasueshëm të kostos së kredisë për konsumatorit.⁵⁹² Ky qëllim theksohet në mënyrë të plotë në përmbajtjen e Direktivës 2008/48/EC e cila proklamon harmonizimi të plotë, dhe trajtim të barabartë për të gjithë konsumatorët në të gjitha vendet e BE-së. Për këtë arsye direktiva ka parashikuar dispozita për përcaktimin në mënyrë të detajuar llogaritjen e NEI-së. Objektivi kryesor për shpjegimin e NEI-së ka të bëjë me transparencën në lidhje me produktin financiar dhe mundësinë e krahasimit të tregut. Në mënyrë të tillë për të lehtësuar krahasueshmërinë dhe përmbajtjen informative të NEI-së direktiva synon harmonizim në të gjithë tregun e BE-së duke përcaktuar elementët që do të përfshihen në koston totale të kredisë.⁵⁹³ Në lidhje me definicionin e se çfarë do të kuptojmë me kosto totale të kredisë neni 3(g), përcakton se në koston totale do të përfshihen të gjitha kostot, përfshirë këtu interesi, komisionet, taksat si dhe çdo lloj tarife tjetër që konsumatori është i detyruar të paguajë që kanë lidhje me marrëveshjen e kredisë.⁵⁹⁴ Lista e atyre shpenzimeve që do të futen në llogaritjen e kostos së kredisë nuk është shteruese, këtu do të futen shërbimet ndihmëse ose plotësuese të marrëveshjes së kredisë, në rastin e kredive për blerjen e produkteve të ndryshme dhe po ashtu do të përfshihen shërbimet si hapja e llogarive, kontratat e sigurimeve, shërbimet e postierit, sigurimin e udhëtimit, sigurimin e blerjes, sigurimin motorik dhe lloje të tjera sigurimi.⁵⁹⁵ Po ashtu do të përfshihen shpenzimet e shërbimeve të ofruara nga ndërmjetësi i kredisë.⁵⁹⁶ Në koston e kredisë në mënyrë të tillë për të llogaritur NEI-së do të përfshihen tarifa të ndryshme të cilat do të përdoren dhe që lidhen me kredinë. Këtu mund të përfshihen një numër i gjerë tarifash si tarifat administrative në të cilat përfshihen tarifat për përgatitjen e huas, tarifat për studimin dhe autorizimin e kredisë, për lëshimin e kartave të kreditit, kostot e mirëmbajtjes (tarifat për mirëmbajtjen e kartës së kreditit, për mirëmbajtjen e llogarisë, për postë, etj). Tarifat e lidhura me transaksionet e pagesave dhe zbritjet (tarifat për regjistrimin e transaksioneve, për transferimin e fondeve ose balancave, tarifat për paradhëniet në para, tarifat e konvertimit të monedhës dhe tarifat për transaksione në monedha të huaja, për përdorimin e mjeteve specifike të

⁵⁹² Shiko më shumë: Udhëzimin e Komisionit Evropian (2012), Për zbatimin e Direktivës 2008/48/EC në lidhje me kostot dhe NEI. Udhëzimin mund ta gjeni në adresën elektronike:

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines_final.pdf marrë më (07.07.2020).

⁵⁹³ po aty, fq. (14).

⁵⁹⁴ Të njëjtin definicion në lidhje me koston totale të kredisë e jep edhe LMK-ja, neni (3) pika (1.53).

⁵⁹⁵ Udhëzimin e Komisionit Evropian (2012), Për zbatimin e Direktivës 2008/48/EC në lidhje me kostot dhe NEI, fq. (16).

⁵⁹⁶ Direktiva 2008/48/EC, neni (21), pika (c).

pagesës, etj. Tarifat për shlyerjen e parakohshme, anulimin e kredisë dhe ndryshimet në afatet dhe kushtet kontraktuale të marrëveshjes së kredisë me kërkesën e konsumatorit. Tarifat për mosrespektimin e kushteve të marrëveshjes (tarifat e vonuara të pagesës në formën e interesit dhe gjobitjet, tarifat për tejkalimin e kufirit të kredisë, tarifat për pagesa të kthyer, tarifat për mbledhjen e borxheve të papaguara.⁵⁹⁷

Edhe pse themi që këtu përfshihen të gjitha kostot që do ta shoqërojnë marrëveshjen e kredisë përsëri ekziston përjashtim si në rastin e kostove noteriale, këtu mund të themi se përfshihen të gjitha ato tarifa të cilat do të kërkojnë në rasti kur nevojitet një shërbim noterial që ka të bëjë me krijimin e një akti juridik noterial.

Ligji i vitit 2012 përcaktonte vetëm se çfarë do të kuptojmë më normën efektive të interesit (NEI), duke konkluduar se NEI paraqet koston totale të kredisë, e shprehur si përqindje vjetore e shumës totale të kredisë.⁵⁹⁸ Pra siç shohim ky ligj nuk përmban dispozita të tjera për rregullimin e NEI-së në mënyrë të detajuar. Ligji i vitit 2018 i përmbahet direktivës së vitit 2008 për këtë arsye është më i detajuar. Tashmë në këtë ligj do të përdoret termi “norma efektive vjetore e interesit”. Ligji parashikon se NEI-ja do të llogaritet në përputhje me një akt normativ të nxjerr nga BKQ-ja. Në vitin 2012 institucioni i BQK-ja ka nxjerr një rregullore e cila ka si qëllim kryesor përcaktimin e metodologjisë për të gjitha bankat për llogaritjen dhe reklamimin e NEI-së, si në rastin kur kemi të bëjmë me marrjen e kredisë dhe po ashtu në rastin e depozitave. Kjo mundësi e unifikimit të mënyrës së përlllogaritjes së NEI-së u bën të mundur konsumatorëve krahasimin e lehtë të ofertave nga institucione të ndryshme bankare lidhur me shpenzimet dhe përfitimet nga produktet dhe shërbimet e tyre, gjithashtu u jep mundësi atyre të bëjnë matjen e kostos reale të kredisë.⁵⁹⁹

12. PËRLLOGARITJA E NORMËS EFEKTIVE TË INTERESIT

Në mënyrë të tillë që konsumatori të jetë i qartë në lidhje me ofertat më të mira në treg nevojitet llogaritja e NEI-së. Direktiva e vitit 2008 jep një formulë të qartë se si do të llogaritet NEI-ja, duke sheshuar në këtë mënyrë dallimet e konsumatorëve në vende të ndryshme të Evropës.

⁵⁹⁷ Studimi i Komisionit Evropian (2009): Mbi përlllogaritjen e NEI në marrëveshjen e kredisë konsumuese. Fq. (101-102).

⁵⁹⁸ LMK, neni (45), pika (1).

⁵⁹⁹ Rregullorja e BQK-së, Për Normën Efektive të Interesit dhe kërkesat për shpalosje (2012), neni (1), pika (2).

Në Kosovë siç e përmendëm edhe më sipërm në lidhje me kalkulimin e NEI-së, na vjen në ndihmë rregullorja e BQK-së. Llogaritja e cila bëhet sipas formulës së paraqitur në këtë rregullore do të jetë e detyrueshme për të gjitha bankat dhe degët e bankave të huaja të cila operojnë në Kosovë dhe që janë të licencuar nga BQK-ja.

Në mënyrë të tillë që të përcaktojmë se si të bëhet llogaritja e NEI-së duhet në fillim të sqarojmë se çfarë nuk do të përfshihet në kalkulimin e saj. Se çfarë nuk do të përfshihet në llogaritjen e NEI-së është e përcaktuar në mënyrë të qartë në nenin (4) të rregullores së BQK-së, të cilat do t'i shpjegojmë në mënyrë të detajuar më poshtë. Në radhë të parë duhet të përmendim se në NEI-në do të futen të gjitha ato shpenzime të cilat janë bërë të njohura për të dy palët në datën e llogaritjes së saj, në lidhje me ato shpenzime të cilat nuk janë bërë të njohura në kohën e llogaritjes së NEI-së por që mund të dalin gjatë pagimit të kredisë, këto shpenzime nuk do të jenë pjesë përbërëse e llogaritjes së NEI-së. Ky parashikim është i kuptueshëm për faktin se kreditori e ka objektivisht të pamundur në momentin e llogaritjes së kredisë të parashikojë të gjitha shpenzimet e mundshme, e sidomos ato të ardhshme të cilat mund të mbështeten në ngjarje të pasigurta, të paparashikueshme. Do të përjashtohen nga NEI-ja të gjitha ato shpenzime apo penalitete të cilat do të aplikohen në rastin kur konsumatori⁶⁰⁰ do të dështojë në përmbushjen e ndonjë detyrimi kontraktor i cili është përcaktuar në marrëveshjen e tij me kreditorin. Nuk do të futen në NEI-në edhe të gjitha ato shpenzime të cilat duhet t'i paguajë konsumatori në rastin e blerjeve të mallrave ose marrjes së shërbimeve të ndryshme, nëse blerja bëhet me para në dorë ose me anë të kësteve, me kushtin që banka nuk do të jetë përfituesi i fundit i këtyre pagesave. Siç edhe e kemi përmendur edhe më sipërm nuk do të jenë pjesë përbërëse e NEI-së edhe detyrimet e konsumatorit ndaj palëve të tjera, si p.sh. në rastin kur për marrjen e kredisë kërkohet një shërbim noterial. Udhëzimi përmend edhe ato shpenzime në rastin e shpenzimeve për regjistrimin hipotekare të pronës, këto shpenzime siç kuptohet nuk do të lidhen drejtpërsëdrejti me kredinë konsumuese pasi ato do të paguheshin nga pronari i ri edhe në rastin kur nuk do të merrte kredi, gjithsesi kjo dispozitë nuk ka vlerë për kredinë konsumuese pasi vet ligji ka përjashtuar marrjen e kredisë me anë të sigurimit hipotekar.⁶⁰¹ Gjithashtu nuk do të përfshihen në llogaritjen e NEI-së edhe shpenzimet e sigurimit të cilat nuk janë të detyrueshme për marrjen e kredisë apo marrjen e kredisë në kushte specifike të ofruara, gjithsesi po ashtu nuk do të përfshihen në NEI edhe shpenzimet e sigurimit të cilat janë të detyrueshme për marrjen e kredisë

⁶⁰⁰ Po aty në nenin (4), pika (b) është përdorur termi klient, por ne për efekt të objektivitetit të studimit do të përdorim termin konsumator.

⁶⁰¹ LMK, neni (84), pika (1.1).

në rastin kur ato do t'i paguaj konsumatori në kompaninë e zgjedhur nga ai vet. Këto shpenzime duhet patjetër që të bëhen të njohura nga banka me anë të shpalljes së tyre, duke u bërë e ditur se janë të obligueshme për t'u paguar por nuk do të përfshihen në llogaritjen e NEI-së. Pra në këtë rast shohim një nivel të lartë mbrojtje që arrihet me anë të drejtës për informim të konsumatorit, që ai të jetë i vetëdijshëm se sa do të jetë shuma e përgjithshme për të cilën është i detyruar të paguajë. Po ashtu do të përjashtohen dhe nuk do të përfshihen në llogaritjen e NEI-së edhe çdo pagesë tjetër që konsumatori do t'ia paguajë bankës dhe vetëm në ato raste kur: (i) kredia e dhënë në dispozicion nuk është shfrytëzuar në tërësi apo pjesërisht dhe gjithashtu kur (ii) konsumatori bën kërkesë për ndryshimin e afateve të pagesës së kësteve dhe një kërkesë e tillë është pranuar nga banka.⁶⁰²

Në lidhje me formulën matematikore të NEI-së do të bazohemi tek rregullorja e BQK-së pasi ekziston një formulë fikse në aneksin e parë të kësaj rregullore.

$$\sum_{k=1}^m C_K(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_1(1+X)^{-S_l}$$

X – në këtë formulë përfaqëson Normën Efektive të interesit;

M – në këtë ekuacion paraqet numrin total të kësteve të kredisë, dhe do të zbatohet vetëm në ato raste kur shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste të paguara nga banka;

K – personifikon numrin në vazhdimësi për këstet e kredisë, nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste, të paguara nga banka, kështu $1 \leq k \leq m$;

C_k – paraqet shumën e tërheqjes, vlerën faktike të kredisë të vënë në dispozicion për konsumatorin në periudhën e caktuar k ;

t_k – është intervali i shprehur në vite dhe në fraksione të një viti të caktuar, ky interval fillon nga data e kështit të parë, pra kështit të parë që duhet ta paguaj konsumatori (gjithmonë në ato raste kur shfrytëzimi i kredisë do të bëhet me këste) dhe datës së tërheqjes pasuese, pra kështi i kredisë pasuese, për këtë arsye $t_1 = 0$;

m' - paraqet numrin total të kësteve të paguara nga klienti për shlyerjen e kredisë apo pagesave të shpenzimeve/tarifave;

⁶⁰² Rregullorja e BQK-së, Për Normën Efektive të Interesit dhe kërkesat për shpallje (2012), neni (4), pika (g).

1 – përfaqëson numrin në vazhdimësi të kësteve të paguara nga konsumatori për shlyerjen e kredisë.

D_1 – paraqet shumën e kështit të pagesës së shpenzimeve/tarifave, të paguara nga klienti në periudhën 1.

S_1 – përfaqëson intervalin të shprehur në vite ose në fraksion të një viti, midis datës së vlerës së kështit të parë të kredisë të vënë në dispozicion të konsumatorit (nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste ose datës së shfrytëzimit të kredisë (në rastin kur shfrytëzimi i kredisë bëhet i plotë) dhe datës të secilit kësht për shlyerjen e kredisë dhe/ose pagimi i shpenzimeve/tarifave vijuese.

Ky ekuacion mund të shprehet ndryshe në rastin kur kemi të bëjmë me shfrytëzim të plotë të kredisë nga ana e bankës (pra pagimi jo me këste nga ana e bankës). Në këtë rast do të përdoret një shumë e vetme (A_k) e cila mund të jetë pozitive ose negative, e thënë ndryshe ose e paguar ose e pranuar gjatë periudhave 1 deri tek k, e gjitha kjo e shprehur në vite. Ky ekuacion do të shprehet me këtë formulë

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1 + X)^{-t_k}$$

Në këtë ekuacion përfaqëson vlerën totale e tanishme të kredisë duke zbritur çdo shpenzim/tarifë të mbajtur. Këtu futen shpenzimet si ato administrative, menaxhimit, etje. Në rastin kur qëllimi është të balancohen hyrjet dhe daljet atëherë vlera e S do të jetë zero.

Shembuj përfaqësues:⁶⁰³

Në rastin kur konsumatori A merr një kredi me shumë të përgjithshme të barabartë me 6000 euro. Kjo kredi do të shlyhet me një pagesë të vetëm. Shuma e përfundimtare që duhet të paguaj konsumatori është 6.270. Lind pyetja sa do të llogaritet NEI-ja në këtë rast? Në këtë rast ekuacion zgjidhës do të ishte:

$$6000 = 6270 \frac{1}{(1+X)^{0.5}}$$

Nëse do ta zgjidhnim këtë ekuacion atëherë $x = 9.202500$, pra në këtë rast NEI do të ishte 9.2%.

Shembulli 2

⁶⁰³ Shembujt në vijim janë mund t'i gjeni në Aneksin nr. 2 të Rregullores së BQK-së, Për Normën Efektive të Interesit dhe kërkesat për shpalosje (2012). Këto shembuj janë marrë nga raporti final i vitit 2009 i lëshuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Shëndetësisë dhe e Mbrojtjes së Konsumatorit, mbi Studimin e Llogaritjes së Përqindjes Vjetore të Shpenzimeve për Marrëveshjet e Kredive Konsumuese. Raportin mund ta gjeni në faqen elektronike: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_APR_en.pdf (marrë më 30.07.2020).

Në këto shembuj janë bërë disa ndryshme nga ana e BQK-së me qëllim përshtatjen e tyre me kërkesat e Rregullores së BQK-së në lidhje me NEI-në.

Konsumatori A merr kredi me shumën e përgjithshme prej 6000 eurove. Kredia do të shlyhet me anë të katër kësteve të barabarta. vlera e secilit kështë do të jetë 1852.01 euro. Sa do të llogaritet NEI në këto raste?

$$6000 = 1852.01 \frac{1}{(1+X)^1} + 1852.01 \frac{1}{(1+X)^2} + 1852.01 \frac{1}{(1+X)^3} + 1852.01 \frac{1}{(1+X)^4}$$

Ky ekuacion na jep $X=8.999951$ që do të thotë $NEI = 9.0\%$.

13. KONTRATA E MBITËRHEQJEVE

Produktet bankare të cilat i ndihmojnë konsumatorit janë të shumta, një nga këto është edhe “overdrafti”, ose kontrata e mbitërheqjes e cila u mundëson konsumatorëve të bëjnë pagesa ose të tërheqin para edhe në rastin kur në llogarinë e tyre nuk ka mjete. Vet LMK-ja e përcakton definicionin se çfarë kuptojmë me kontratën e mbitërheqjes dhe e kategorizon atë si marrëveshje kredi në bazë të së cilës kredidhënësi i jep mundësinë konsumatorit të ketë akses në mjete të cilat e tejkalojnë gjendjen aktuale të llogarisë së tij.⁶⁰⁴ Konsumatori ka të drejtë të tërheqë të holla duke marrë parasysh limitin maksimal apo quajtur ndryshe “tavan”⁶⁰⁵ për të cilën palët janë marrë vesh. Nëse konsumatori e kalon limitin e mbitërheqjes të rënë ujdë me kredidhënësin kemi të bëjmë me atë që direktiva për kredinë konsumuese e quan “mbi-tejkalim”.⁶⁰⁶

Në lidhje me emërtimin e kësaj kredie, në praktikë kemi versione të ndryshme, ai që përdoret nga bankat në praktikë në Kosovë është termi overdraft⁶⁰⁷, i cili njihet edhe nga publiku i gjerë, dhe është term më internacional. Direktiva e për kredinë konsumuese përdor të njëjtin term “overdraft facility”.⁶⁰⁸ Autor të ndryshëm e emërtojnë kontratën e mbitërheqjes edhe si, “krediti i kufirit”, “rezervë të hollash”, “kredi rehatie”, “kufiri i buxhetit”, etje.⁶⁰⁹

Kontratat overdraft bëjnë pjesë në llojin e kredive pa këste, rrotulluese ose të hapura, të cilat i mundësojnë konsumatorit të bëjë pagesa jo periodike dhe të ketë mundësi të huazojë fonde shtesë, brenda shumës dhe periudhës që është rënë dakord me kreditorin. Pra kjo lloj kredi i

⁶⁰⁴ LMK, neni (3), pika (1.50).

⁶⁰⁵ De Muynck, Michiel. (2011). Credit Cards, Overdraft Facilities and European Consumer Protection: A Blank Cheque for Unfairness? *Ghent University: Financial Law Institute*, Nr. (2011-8), fq. (4).

⁶⁰⁶ Direktiva 2008/48/EC, neni (3), pika (e), i cili parashikon se: “mbi-tejkalim nënkupton një mbitërheqje e pranuar në mënyrë të heshtur, me anë të së cilës kreditori vë në dispozicion të konsumatorit fonde të cilat e tejkalojnë bilancin aktual në llogarinë rrjedhëse të konsumatorit ose shumën e mbitërheqjeve (overdraftit) të dakorduar”.

⁶⁰⁷ Gjatë këtij punimi termi “overdraft” do të përdoret në mënyrë zëvendësuese me termin e “mbitërheqjes”.

⁶⁰⁸ Direktivën 2008/48/EC, neni (3), pika (d).

⁶⁰⁹ Shiko me shumë: De Muynck, Michiel. (2011). Credit Cards, Overdraft Facilities and European Consumer Protection: A Blank Cheque for Unfairness? *Ghent University: Financial Law Institute*, Nr. (2011-8), fq. (4).

mundëson konsumatorit ta ripërtërijë kontratën, me pak fjalë pasi e ka shlyer borxhin e marrë, mund ta marrë atë përsëri pa bërë një kërkesë të re.⁶¹⁰

Të njëjtën definicion në lidhje me mbitërheqjen jep edhe Direktiva e vitit 2008, Për Kredinë konsumatore.⁶¹¹ Mund të themi që LMK-ja e ka marrë definicionin e Direktivës si të tillë pa e ndryshuar apo modifikuar atë. Vet LMK-ja edhe pse e shpjegon funksionin e kontratave të mbitërheqjes në dispozitat të cilat përcaktojnë kredinë konsumatore, sanksionon shprehimisht se kontratat në formën e mbitërheqjes do të përjashtohen nga ky ligji, në rastin kur kredia duhet të paguhet brenda një muaj.⁶¹² Të njëjtin sanksionim e parashikonte ligji i mëparshëm i vitit 2012.⁶¹³

Në mënyrë të tillë që konsumatori të vlerësojë me kujdes ofertat në treg dhe të bëjë krahasimin e tyre ligji kërkon nga ana e kredidhënësit t'i ofrojë disa informacione specifike të cilat do ta ndihmojnë konsumatorin të bëjë një zgjedhje të zgjuar.⁶¹⁴ Kredidhënësi përpara se konsumatori të lidhi kontratën e mbitërheqjes duhet t'i ofrojë të dhëna në lidhje me: (a) të shpjegojë se çfarë është kontrata e mbitërheqjes dhe cilat janë karakteristikat e saj; (b) t'i ofrojë konsumatorit të dhëna në lidhje me identitetin e tij tregtar, adresën e tij gjeografike, si dhe në rastin kur për marrjen e kredisë do të angazhohet edhe një ndërmjetës i kredisë, atëherë duhet të paraqiten edhe të dhënat në lidhje me identitetin e ndërmjetësit; (c) informacione se sa mund të jetë shuma e përgjithshme e kredisë (parave) që konsumatori mund të përfitojë në rastin e kontratës së mbitërheqjes; (d) të dhëna në lidhje me kohëzgjatjen e kësaj kontrate; (e) të dhëna të plota në lidhje me normën e interesit të kredisë, mënyrën e përlllogaritjes së saj, përcaktimi nëse kemi të bëjmë me normë fikse apo të ndryshueshme, çdo tarifë tjetër e cila mund të zbatohet për dhënien e kredisë; (f) normën vjetore të përqindjes së pagesës, kjo e shoqëruar me një shembull përfaqësues sesi do përlllogaritet kjo normë në mënyrë të tillë që të jetë lehtësisht e kuptueshme për konsumatorin; (g) kushtet dhe procedurat për ndërprerjen e kontratës; (h) në rastin kur kredia e mbitërheqjes nuk zgjat më shumë se 3 muaj duhet të informohet konsumatori nëse është e aplikueshme për ta paguar kredinë në mënyrë të plotë në çdo kohë.

⁶¹⁰ Shiko më shumë: Studimin e Parlamentit Evropian (2018); Miss-selling of Financial Products: Consumer Credit, fq. (9).

⁶¹¹ Shiko më shumë nenin (3), pika (D) e Direktivës 2008/48/EC e cila përcakton se: “Objekt i mbitërheqjes nënkupton një marrëveshje të qartë kredie me anë të së cilës kreditori vendos në dispozicion të konsumatorit një fond i cili tejkalon bilancin aktual në llogarinë rrjedhëse të konsumatorit.”

⁶¹² LMK, neni (84), pika (1.3).

⁶¹³ Shiko: LMK, neni (38), pika (3.8).

⁶¹⁴ Shiko: LMK, neni (87).

Informacionet në rastin e kontratës së mbitërheqjes duhet t’i ofrohen konsumatorit në letër ose në çfarëdolloj mediumi tjetër të qëndrueshëm. Sipas LMK-së do të konsiderohet se kreditori i ka përmbushur kërkesat ligjore për informim në rastin e kontratave të mbitërheqjes, nëse ai ka ofruar informacionin standard i cili vlen në rastin e kontratës së kredisë konsumatore.⁶¹⁵

Një marrëveshje overdrafti lidhet gjithmonë me një llogari bankare ekzistuese, ajo do të fillojë të aktivizohet në momentin që llogaria ekzistuese do të bjerë në zero. Overdrafti mund të jetë dy lloje, i autorizuar dhe i paautorizuar. Një overdraft do të quhet i autorizuar në të gjitha ato rastet kur ekziston një marrëveshje paraprake në lidhje me mundësinë e mbitërheqjes midis konsumatorit dhe bankës. Në këtë lloj overdrafti palët përcaktojnë cili do të jetë kufiri maksimal i mbitërheqjes, afatin dhe modalitetet e pagesës. Ndërsa një overdraft i paautorizuar do të kemi atëherë kur arrihet bilanci negativë në një llogari bankare, por nuk ekziston marrëveshje paraprake në lidhje me përdorimin e mbitërheqjes midis palëve, ose në rastin kur konsumatori e kalon kufirin e autorizuar të mbitërheqjes dhe tashmë kemi të bëjmë me “tejkallim”.⁶¹⁶

Kontrata e mbitërheqjes ashtu si çdo kontratë tjetër e kredisë së konsumatorit do të konkludohet me shkrim ndërmjet kredidhënësit edhe konsumatorit. Një kopje e kontratës së shkruar nga të dyja palët i jepet konsumatorit në momentin e lidhjes së kontratës.⁶¹⁷ Interesi në rastin e kredive overdraft do të llogaritet në bazë të përdorimit ditor dhe do të paguhet në baza të rregullta, p.sh. mujore, tremujore, gjashtëmujore dhe vjetore.⁶¹⁸

E drejta e informimit të konsumatorit nuk do të kufizohet vetëm në periudhën para-kontraktore por do të jetë detyrimi i vazhdueshëm i kreditorit në rastin e kredisë overdraft. Konsumatori do të mbahet në mënyrë të rregullt i informuar me anë të letrës ose me anë të ndonjë mediumi tjetër të qëndrueshëm në lidhje me të dhënat të cilat përfshijnë: (a) pasqyrën e llogarisë; (b) shumën dhe datat e tërheqjes; (c) bilancin dhe datat përkatëse nga pasqyra e mëparshme; (d) bilancin e ri; (e) datat dhe shumat e pagesave të bëra nga konsumatori; (f) normën e aplikuar të interesit⁶¹⁹; (g) aplikimin e ndonjë tarife; shumën minimale që duhet paguar.⁶²⁰

⁶¹⁵ LMK, neni (87), pika (2).

⁶¹⁶ Reed, N. Kamphorst, E. Jannsen, M. (2014). *Overdrafts on personal current accounts: A study into market power*. CEG. Fq. (5).

⁶¹⁷ LMK, neni (91), pika (1).

⁶¹⁸ Bucher, S. Von Frowein, J. (2009). Characteristics of Credit Assets and Their Relevance for Credit Asset Management. *Advance praise for: the Handbook of Credit Portfolio Management*, fq. (103).

⁶¹⁹ Në rastin kur kemi të bëjmë me rritjen e normës së interesit konsumatori duhet të informohet me letër ose me ndonjë medium tjetër të qëndrueshëm përpara se kjo rritje të aplikohet nga ana e kredidhënësit.

⁶²⁰ LMK, neni (93).

14. KARTELAT E KREDITIT

Pagesat me anë të kartelave mund të konsiderohen arritje tepër e rëndësishme e shekullit të njëzetë të cilat mundësuar siguri dhe lehtësi në transaksionet e qytetarëve. Kështu në vitin 1914, kompania Wester Union në Shtetet e Bashkuara të Amerikës (SHBA) hodhi në treg kartat e pagesave ose tarfore (charge card)⁶²¹ të cilat do të shërbenin vetëm brenda zinxhirit të dyqaneve⁶²². Për herë të parë kartelat e kreditit u bënë të njohura në vitin 1958 dhe kanë ardhur gjithmonë në rritje, duke eliminuar dukshëm nevojën e parave kesh.⁶²³ Gjithsesi kartelat e kreditit siç kuptohen sot, nuk u hodhën në treg përpara vitit 1966. Në mesin e viteve 1970 tashmë ky instrument pagese ishte përhapur në të gjithë botën ku u hodhën në treg kartat VISA.⁶²⁴

Kartelat bankare janë kthyer tashmë në një instrument që ju ofron qytetarëve më tepër siguri dhe lehtësi. Tashmë nuk është më e nevojshme që të mbajmë para kesh me vete, madje çdo blerje ose transaksion mund ta arrijmë edhe me anë të internetit. Mund të themi që kartelat bankare janë bërë pjesë e përditshme e jetës sonë, dhe numri i përdorimit të tyre po rritet çdo ditë e më shumë. Kartelat bankare ndahen në dy lloje, 1. kartelat e debitit dhe 2. kartelat e kreditit. Kartelat e debitit të cilat i mundësojnë konsumatorit vetëm të përdorë paratë të cilat ndodhen në llogarinë e tij bankare dhe jo më shumë, ose në rastin kur nga banka është lejuar e drejta e mbitërheqjes deri në vlerën e kësaj shume. Me fjalë të tjera në bazë të një karteje debiti konsumatori mund të shpenzojë aq para sa ka në llogarinë bankare. Kartelat e kreditit janë një instrument tjetër tepër i përdorur nga konsumatorët e cila ju jep atyre mundësi të bëjnë pagesën e mallrave ose shërbimeve edhe në rastin kur nuk kanë mjete në llogarinë e tyre. Kjo mundësi arrihet në bazë të një marrëveshje paraprake midis bankës edhe konsumatorit ku përcaktohet një fond i mundshëm për t'u shfrytëzuar. Në këtë marrëveshje përcaktohet edhe interesi i bankës për ofrimin e një shërbimi të tillë kreditues.⁶²⁵

⁶²¹ "charge card" paraqesin karta tarfore të cilat i mundësojnë poseduesit të saj të bëjë blerje të cilat paguhen nga lëshuesi i kësaj karte dhe zakonisht në fund të muajt janë të detyruar të shlyejnë borxhin e plotë. Zakonisht këto karta ju lëshohen personave të cilët kanë histori të shkëlqyer kredit. Ato nuk kanë një kufij të përcaktuar që ta kufizoj mbajtësin e tyre. Por në rast vonese për pagimin e saj në fund të muajt do të pasojë pagimi i interesit. Dhe nëse vonesa përsëritet në disa muaj mund të çojë në anulimin e saj. Rregullorja e BQK, Për instrumentet e pagesave elektronike (2019), neni (15), pika (1.5) i emëron këto lloj kartelash bankare si kartelë me ngarkesë të cilat janë të ngjashme me kartelat e kredit, ku dallimi i vetëm qëndron në atë se shlyerja e kredisë do të bëhet e plotë dhe brenda afatit të rënë dakord ndërmjet palëve në marrëveshje.

⁶²² APACS. (2005) Plastic Money: The Credit Card Industry's Contribution to the U.K. Economy. London: Erico House fq. (5-6).

⁶²³ Brown, T. Plachett, L. (2006). Paying with Plastic: Maybe not so crazy. *The University of Chicago Law Review*, 73(1), fq 68-69. Ideja e kartës së pare të kreditit u realizua nga Frank McNamara një ditë pasi kishte ngrënë darkë në restorant, por nuk mund të realizonte dot pagesën pasi kuletën e kishte harruar në shtëpi. Ai themeloi një kompani të cilën e emëroi DINERS CLUB. Frank McNamara do t'i pajiste konsumatorët me karta dhe do të nënshkruante nga ana tjetër marrëveshje me tregtarët e ndryshëm që t'i praninin ato karta. Konsumatori ishte i detyruar t'i paguante atij një tarifë vjetore si privilegj për mbajtjen e kartës.

⁶²⁴ APACS. (2005) Plastic Money: The Credit Card Industry's Contribution to the U.K. Economy. London: Erico House fq. (5).

⁶²⁵ Informacioni është marrë në faqen zyrtare të BQK-së, të cilin mund ta gjeni në adresën elektronike: <https://www.bqk-kos.org/repository/docs/SistemiIPagesave/Fletepalosje-%20Kartelat%20bankare.pdf> (marrë më 27.08.2020)

Po çfarë janë kartat e kreditit? Kartat e kreditit paraqet në formë fizike dhe atë elektronike. Kartat e kreditit në formë fizike janë me përbërje metalike ose plastike, në pjesën e përparme e të cilave është shkruar emri i përdoruesit si dhe data e skadimit të saj si dhe në disa prej këtyre kartave kanë të paraqitur numrin e llogarisë. Disa autor i referohen kartave të kreditit si “paratë plastike”.⁶²⁶ “Paratë plastike” paraqet nocionin e krijuar i cili bëri zëvendësimin e konceptit konvencional të pagimit me anë të kartëmonedhave fizike. Blerja mallrave ose shërbimeve mund të bëhet si fizikisht por edhe virtualisht. Brenda këtij termi do të përfshihen: (a) kartat e kreditit, (b) kartat e debitit, (c) kartelat e bilancit të parave të paguara, kartelat inteligjente, etje.⁶²⁷

Transaksionet ekonomike sot në shumë vende të botës po synojnë drejtë përdorimit sa më pak të parave kesh. Rritja e teknologjisë ka mundësuar që edhe transaksionet bankare të përqafojnë formën e shpejt elektronike në sistemin e pagesave. Forma elektronike e transaksioneve ka mundësuar jo vetëm eliminimin e parave kesh por edhe uljen e qarkullimit në treg të “parave të pista”.⁶²⁸ Kartat e kreditit mobile (disa përdorin termin kartat e kreditit online) ndryshe nga ato fizike po përhapen gjithmonë e më shumë duke u bërë një instrument tërheqës i pagesave. Kartat e kredit mobil paraqesin një mënyrë pagese në bazë të së cilës konsumatorët mund të bëjnë pagesën e të mirave dhe shërbimeve ndërmjet telefonit ose kompjuterit. Kjo formë ka disa avantazhe në krahasim me pagimin me kesh pasi ofron lehtësi në transaksion dhe fleksibilitet dhe po ashtu siguri për konsumatorin pasi kartela e kreditit mobil është e pajisur me numër identifikimi personal që e bënë atë më të sigurt.⁶²⁹

Kartelat e kredit i japin mundësi poseduesit të saj të bëjë blerje të ndryshme ose të përdorë para të gatshme brenda një kufiri të përcaktuar në marrëveshje, ku shlyerja e borxhit të marrë duhet të bëhet e plotë ose e pjesshme në përputhje me kontratën brenda një afati të përcaktuar.⁶³⁰

Por përveç anëve pozitive kartat e kreditit kanë edhe disavantazhe të cilat mund të vënë në rrezik interesat ekonomike të konsumatorit. Në fillim duhet të theksojmë se kartat e kreditit mund të reflektojnë në sjelljen e konsumatorit duke inkurajuar blerja jo të menduara mirë. Konsumatorët ekspozohen nga rreziku që mos t’i paguajnë faturat e kartave të kreditit në kohë,

⁶²⁶ shiko më shumë: APACS. (2005) Plastic Money: The Credit Card Industry’s Contribution to the U.K. Economy. London: Erico House fq. 5-6, dhe Rona-Tas, A. Guseva, A. *Plastic Money: Constructing Markets for Credit Cards in Eight Postcommunist Countries*. California: Stanford University Press, (1-4).

⁶²⁷ Bisht, A. Nair, P. Dubey, R. Hajela, T. (2015) Analysis of the use of plastic money: A boon or a Bane. *SIMS Journal of Management Research*, Nr.1, fq. (5).

⁶²⁸ shiko më shumë: Ramya, N. Sivasakthi, D. Nandhini, M. (2017). Cashless transaction, advantages and disadvantages, *International Journal of Applied Research*, 3(1), fq. 122-125.

⁶²⁹ Amin, H (2007), An analysis of mobile credit card usage intentions. *Information Management & Computer Security*, 15(4), fq. 260-262.

⁶³⁰ Rregullorja e BQK, Për instrumentet e pagesave elektronike (2019), neni (15), pika (1.4).

gjë e cila do të sillte pasoja për pagimin e interesit. Ky rrezik është më i pranishëm tek moshat e reja dhe grupet vulnerabël.⁶³¹

Sipas autorëve Lăcrămioara Balan dhe Mihai Popescu mashtrimet e kartelave të kreditit ndërmjet internetit u mundësojnë mashtruesve lehtësi për shkak të mungesës së ndërveprimit fizikë që u garanton atyre anonimitet, duke e bërë zbulimin dhe parandalimin të vështirë. Ata theksojnë se një numër i madh i kartave të krediti po vidhen dhe po postohen në internet nëpër faqe të ndryshme duke u përdorur nga persona të cilët nuk janë të autorizuar nga pronari i kartës së kreditit. Autorët shtojnë se ekzistojnë disa lloj skemash të cilat përfshijnë shitjen e kartave të kreditit hajdutëve, përdorimi i kartave të kreditit nga familjarët e poseduesit të saj pa marrë leje paraprake nga ai, si dhe mashtrimet për të marrë një kartë.⁶³² Ajo çka është me e rrezikshme për poseduesit e këtyre kartave lidhet me mos dijeninë e tyre se karta është vjedhur, në mënyrë të tillë që të bëjnë raportimin e saj. Në përgjithësi poseduesit e kartave kuptojnë për vjedhjen e saj kur marrin bilancin e tyre mujor⁶³³.

Organizatat botërore të cilat operojnë në tregun e kartelave kanë emërtime të ndryshme si VISA, Master Card, American Express, Euro Card, Diners Club, etje. Në Kosovë operojnë dy prej tyre VISA dhe Master Card. Ku në vitin (2019) në Kosovë numri i përgjithshëm i kartave VISA që operon në treg është 787.063 kartela, dhe i atyre Master Card 479.102 kartela.⁶³⁴

Në vitin (2019) paraqiten këto statistika të marra nga BKQ-ja në lidhje me numrin e kartelave të krediti, kartelave të debiti, dhe pagesa në mënyrë elektronike:

Tabela 4: Statistika mbi numrin e kartelave të ndryshme bankare				
Nr.	Llojet e kartelave		Vitit 2019	Viti 2020 (-Prill)
1	Kartela debiti		1.108.355	1.122.571
2	Kartela krediti		184.718	174.979
3	Kartela me funksion para elektronike		944	965

Pra siç mund të shohim edhe nga tabela pjesa më e madhe e kartelave të cilat qarkullojnë në vend janë kartela debiti që siç e sqaruam edhe me sipër bëjnë pjesë në instrumentet e pagesës

⁶³¹ Shiko më shumë: Arora, U. Dhanda, K. (2017). A review on problems and prospects of plastic money. *Management Insight*, fq. 633-645.

⁶³² Balan, L. Popescu, M. Credit Card Fraud. (2011). *USV Annals of Economics and Public Administration*, vol. 11, Nr. 1(13), fq. (81).

⁶³³ Po aty, fq. (81-82).

⁶³⁴ Burmi i statistikave: BKQ- Raporti mujor mbi instrumentet kesh dhe jo kesh (2020).

që i japin mundësi poseduesit të saj të harxhoj aq para sa ndodhen në llogarinë e tij bankare. Shohim që kartelat e kreditit nuk janë një fenomen që përdoret gjerësisht në Kosovë, ndoshta kjo mund të reflektojë mosgatishmërinë e bankave për të lëshuar kartela të tilla ose mos njohurinë e konsumatorëve në lidhje me shfrytëzimin e tyre. Duhet të theksojmë se transaksionet me anë të kartave të kreditit jo vetëm në Kosovë por në shumicën e vendeve të BE-së kanë ardhur duke rënë.⁶³⁵ Kjo për faktin se normat e interesi në rastin e kartelave të kreditit janë nga më të lartat. Vlerësohet se gjatë vitit 2018 norma e interesit në BE, mesatarisht arrinte vlerën 16.86%, duke qenë kështu shqetësim kryesor për konsumatorët e BE-së.⁶³⁶ Po ashtu duhet të themi që kartelat të cilat kanë për funksion tregun elektronik janë të pakta por duke marrë parasysh të dhënat e fillimit të vitit 2020 ato po vijnë duke u rritur, gjë që tregon se edhe qytetarët e Kosovës kanë filluar ta përqafojnë zhvillimin e teknologjisë njësoj si vendet e tjera të BE-së. BQK-ja në vitin 2019 ka nxjerr një rregullore për pagesa elektronike.⁶³⁷ Kjo rregullore e përcakton definicionin e parave elektronike duke i përkufizuar ato si para elektronike ose magnetike, ku qëllimi i lëshimit të tyre është kryerja e pagesave të ndryshme nga ana e lëshuesit të tyre në favor të pranuesit i cili mund të jetë si person fizik ashtu edhe juridik.⁶³⁸ Udhëzimi parashikon një listë të hapur jo shteruese të llojeve të instrumenteve të pagesave elektronike të cilat ndahen në tri lloje kryesore: (1). Instrumente të pagesave me anë të qasjes në distancë që i lejon poseduesit të saj mundësi për akses në llogarinë e tij bankare duke përdorur mjete elektronike dhe teknike si kartelat bankare⁶³⁹ dhe pagesat e menjëhershme⁶⁴⁰; (2) disa shërbime elektronike bankare si E-banking⁶⁴¹, mobile banking⁶⁴², etje; dhe (3) instrumente të parasë elektronike.⁶⁴³

⁶³⁵ Shiko më shumë: Muynck, M. (2011). Credit Cards, Overdraft Facilities and European Consumer Protection: A Blank Cheque for Unfairness? *Ghent University: Financial Law Institute*, Nr. (2011-8), fq. (1-2).

⁶³⁶ Shiko më shumë: Përmbledhja e Direktivës të Kredisë së Konsumatorit e BEUC (The European Consumer Organization), fq. (9). Përmbledhjen mund ta gjeni në adresën elektronike: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf (marrë më 10.06.2020).

⁶³⁷ Rregullorja e BQK, Për instrumentet e pagesave elektronike (2019). Qëllimi kryesor i kësaj rregullore lidhet me përcaktimin e kushteve, kërkesave dhe procedurave në rastin e transaksioneve me instrumente të pagesave elektronike.

⁶³⁸ Rregullorja e BQK, Për instrumentet e pagesave elektronike (2019), neni (2), pika (1.1).

⁶³⁹ Po aty, neni (2), pika (1.7), *Kartela bankare – është çdo kartelë, duke përfshirë kartelën për debit, kredit, ATM, POS apo kartelën mbushëse, që shfrytëzohen nga klienti për të kryer një transferim të fondeve, duke përjashtuar kartelat e lëshuara nga tregtarët vetëm për përdorim në dyqanin apo në rrjetin e dyqaneve të tyre.*

⁶⁴⁰ Po aty, neni (2), pika (1.12), *Pagesë e menjëhershme - është një pagesë elektronike me vlerë të vogël monetare e cila është në dispozicion 24/7/365 dhe që rezulton në kliring ndër bankar të menjëhershëm, që nënkupton kreditim të llogarisë së të paguarit dhe konfirmim për pagesin, brenda sekondave pas inicimit të pagesës. Pagesa e menjëhershme realizohet pavarësisht nga instrumenti bazë i pagesës së përdorur si dhe marrëveshjes për kliring dhe shlyerje.*

⁶⁴¹ Po aty, neni (2), pika (1.11), *E-banking – është një shërbim, që lejon mbajtësin të realizojë transaksione të ndryshme bankare, përfshirë urdhërpagesat, duke përdorur internetin.*

⁶⁴² Po aty, neni (2), pika (1.10), *Mobile Banking - është një shërbim që lejon mbajtësin të përdorë telefonin apo celularin për të realizuar transaksione të ndryshme bankare, përfshirë mundësinë për të bërë urdhërpagesa nga një llogari bankare.*

⁶⁴³ Po aty, neni (2), pika (1.5), *Instrument i parasë elektronike – është një instrument pagese, i ndryshëm nga instrumenti i pagesave në distancë, i cili ruan vlera monetare në formë elektronike dhe i mundëson mbajtësit të kryejë pagesa elektronike. Ky instrument mund të rimbushet me vlera monetare sa herë që është e nevojshme.*

E-banking ose kryerja e transaksioneve bankare duke përdorur internetin krijon mundësi të shumta për konsumatorin, pasi është formë e thjeshtë dhe minimizon kohën që duhet për transaksione fizike.

Në lidhje me kartelat e kreditit ligji i vitit 2012 përmban disa dispozita të veçanta të cilat lidhen me të drejtat e informimit të konsumatorit⁶⁴⁴. Ligji kërkon nga kredidhënësi që ta informoj konsumatorin në lidhje me gjendjen e llogarisë së tij së paku një herë në vit, me anë të një dokumenti të quajtur “gjendja e llogarisë” (statement of account). Në këtë dokument duhet të pasqyrohen të gjitha të dhënat në lidhje me kartën e kreditit, të dhëna të tilla si bilanci i llogarisë, data e fillimit të saj dhe gjendja kur ky dokument kërkohet dhe gjendja e llogarisë në fund të periudhës. Të jenë të përcaktuara shumat dhe data kur është bërë lëshimi i kartës ose marrja e kredisë e shoqëruar kjo me një përshkrim adekuat. Po ashtu duhet të paraqiten edhe vlerat dhe data e shlyerjes së pagesave nga ana e konsumatorit dhe përshkrimi i këtyre pagesave.⁶⁴⁵ Pjesë përbërëse e këtij dokumenti do të jetë edhe norma e fundit të interesit për të cilën kredidhënësi dhe konsumatori kanë rënë dakord. Një pasqyrë e qartë në lidhje me çdo shpenzim tjetër të përfshirë të interesave të aplikuara për pagimin e ndonjë komisioni të mundshëm.⁶⁴⁶

Ligji aktual nuk përcakton detyrime të tilla për kredidhënësin në rastin e kartelave të kreditit por përmban disa dispozita në lidhje me të drejtën e informimit në rastin e kontratave të mbitërheqjes.⁶⁴⁷

⁶⁴⁴ Shiko: LMK, neni (42).

⁶⁴⁵ Shiko: LMK, neni (42), pika (2.4).

⁶⁴⁶ Po aty, neni (42), pika (2.6).

⁶⁴⁷ Shiko: LMK, neni (93).

PJESA E DYTË

KAPITULLI V

KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT KONSUMATORE

1. KUSHTET E PËRGJITHSHME NË KONTRATËN E KONSUMATORIT SIPAS LEGJISLACIONIT KOSOVAR

Një nga parimet kryesore të së drejtës së kontraktore është edhe liria e kontraktimit. Ky parim iu mundëson pjesëmarrëseve të marrëdhënies së kontraktimit mundësinë që me anë të vullnetit të tyre të lirë të rregullojnë marrëdhëniet juridike midis tyre.⁶⁴⁸ E thënë në mënyrë më të detajuar parimi i lirisë kontraktuale nënkupton faktin që subjekti i të drejtës i jepet mundësia të të vendos lirish të hyjë apo të mos hyjë në marrëdhënie kontraktuale, të vendos për të zgjedhur personin që do të lidhi kontratë, të përcaktojë lirisht përmbajtjen e kontratës, formën dhe mënyrën e lidhjes së saj.⁶⁴⁹ Por në marrëdhëniet kontraktore bashkëkohore ky parim nuk është i pakufizuar. Kufizimet e kësaj të drejte lidhen si në mundësinë e zgjedhjes së palës kontraktuese në rastin e kompanive monopoliste, po ashtu kufizime do të kemi edhe në aspektin e zgjedhjes së përmbajtjes në rastin e kontratave të adezionit, kufizime në lidhje me formën në kontratat formularë.⁶⁵⁰ Këto kontrata në praktikë quhen edhe kontrata të aderimit (formulare, tip, të standardizuara, të faktit). Edhe pse duket sikur thuhet e njëjta gjë, ekzistojnë dallime ndërmjet tyre. Sipas autores Nerxhivane Dauti *“kontratë adezioni është ajo në të cilën përmbajtja është caktuar përpara për të dyja palët kontraktuese, pavarësisht nga vullneti i tyre (si p.sh. shitja ndërkombëtare e benzinës, naftës, pambukut, mëndafshit)”*⁶⁵¹ Pra sipas autores në këtë rast kemi të bëjmë me një kontratë në të cilën kushtet nuk janë përcaktuar nga tregtari apo nga kompania monopoliste që operon në treg por nga një palë e tretë si shteti, ndonjë organ tjetër mbikëqyrës ose ndërkombëtar. Në lidhje me kontratat formularë kjo autore shprehet se kemi të bëjmë *“me ato kontrata në të cilat kushtet e përgjithshme të kontratës i cakton vetëm njëra palë, kurse pala*

⁶⁴⁸ Dauti. N. (2004). E drejta e detyrimeve (pjesa e përgjithshme dhe e veçantë). Prishtinë, fq. (57).

⁶⁴⁹ Po aty, fq. (57-58).

⁶⁵⁰ Lavdari. I. (2016). (vepër e cituar) Rregullimi ligjor i kontratës së shitjes dhe praktika gjyqësore që lidhet me të, në vështrimin krahasues. (punim doktore), fq. (51).

⁶⁵¹ Dauti. N. (2004). E drejta e detyrimeve (pjesa e përgjithshme dhe e veçantë). Prishtinë, fq. (59).

tjetër ka mundësi vetëm t'i pranojë ose mos t'i pranojë".⁶⁵² Pra sipas përkufizimit të autores duket sikur kemi të bëjmë me ato kontrata që më së shumti konsumatori merr pjesë, ku është tregtari ai që përcakton kushtet thelbësore të kontratës. Një autorë tjetër Armand Krasniqi, bën një sqarim tjetër për këto kontrata.⁶⁵³ Sipas tij "nëse tek kontrata e adezionit njëra palë i cakton kushte e lidhjes së kontratës ndërkaq tek kontrata tip ose formular po ashtu vetëm njëra palë i cakton kushte dhe elementet e saja por në këtë rast pala superiore është ndonjë institucion shtetërorë, ndonjë organizatë e specializuar ose profesionale. Autori Adem Vokshi⁶⁵⁴ i sqaron këto terme në mënyrë të ndryshme, ai nuk përdor termin kontratë formulare por nën ombrellën e të drejtës formulare fut këto trajta: kushtet e përgjithshme të kontratave, kontratat standarde ose tipike dhe kontratat e adezionit ose të pranimit. Në sqarimin se çfarë do të kuptojmë me kontrata standarde autori shprehet "Kontratat standarde (tipike) janë kontrata të tilla me të cilat njëra palë kontraktuese i propozon palës tjetër draftin më parë të përgatitur të kontratës, të cilin e përdor zakonisht. Kontrata standarde është në të vërtetë ofertë për lidhjen e kontratës, me të cilën ofertuesi, në parim, lejon përjashtimin nga formulari i propozuar i kontratës dhe është i gatshëm të bashkëbisedojë për kushtet e kontratës së ardhshme, të cilat dallohen nga kushtet e përgjithshme për nga fakti se, për shkak të tërësisë së tyre, ato mund të zbatohen drejtpërsëdrejti." Një shembull tipik i këtyre llojeve kontrata do të ishte rasti i kontratave të kredisë konsumuese, ku paraprakisht kreditori ka përgatitur një draft i cili në pjesën më të madhe të tij përdoret për një numër të madh konsumatorësh por i përshtatur me të dhënat specifike për çdo konsumator. Autori po ashtu e jep përkufizimin se çfarë do të kuptojmë me kontrata adezive, sipas tij "kontratat adezive janë ato ku ofertuesi kushtëzon lidhjen e kontratës me pranimin e të gjitha kushteve të përmbajtura në formularin e ofruar dhe nuk pranon kurrfarë ndryshimi. Pala tjetër mundet që kushtet t'i pranojë apo t'i refuzojë në tërësi". Pra nga një analizë e thjeshtë mund të themi se autori në fjalë i dallon kontratat standarde dhe ato të adezionit duke marrë parasysh faktin e mundësisë së negociimit të palës, ndërsa në kontratat e adezionit palës i mbet vetëm të aderojë në kontratë ose jo, pa mundësi negociimi. Në kontratat standarde pala ka mundësi të negociojë. Burime të tjera japin përcaktime të ndryshme, autori Bryan Garner jep këtë përkufizim "kontratë adezioni do të konsiderohet një kontratë e një forme standarde, e

⁶⁵² Po aty.

⁶⁵³ Krasniqi. A. (2014). Kontratat e adezionit në teorinë dhe praktikën e të drejtës kontraktore. *Vizione*, (21). Në këtë punim autori bën dallimet midis këtyre llojeve të kontratave. Po ashtu autori bën dallimin midis kontratave të adezionit dhe ato të faktit, sipas tij "Dallimi më mes të kontratave të adezionit dhe atyre të faktit dallohet për shkak se tek këto të fundit ekziston një teknikë fare e thjeshtë dhe e shpejtë e lidhjes së saj dhe karakterizohet me faktin se oferta dhe pranimi i saj realizohet gati në të njëjtin moment (rasti i blerjes së një bilete në autobus)."

⁶⁵⁴ Komentuari i Ligjit Nr. 04/L – 077, mbi marrëdhëniet e detyrimeve (2012), fq. (146-147).

*përgatitur nga një palë, për t'u nënshkruar nga një palë tjetër në pozicion më të dobët(konsumator), e cila merr pjesë në të, pa pasur shumë ndikim në përcaktimin e kushteve të saj. Do të emërtohen po ashtu kontratat e aderimit, kontratë adezioni, kontrata merre ose lëre (take-it-or-leave-it contract) dhe kontrata Leonine”.*⁶⁵⁵ Pra duket sikur të gjitha këto terma për autorin nuk kanë dallime esenciale midis njëra-tjetrës dhe në fund të fundit kemi të bëjmë me një palë e cila i përcakton përmbajtjen e kontratës ku pala tjetër s'ka mundësi negocimi. Gjithsesi në këtë punim do të përdorim termin kontratë standarde, si një term gjithëpërfshirës.

Kontratat standarde krijojnë një çekuilibër të pushteteve midis palëve, ku tregtarët apo kompanitë e mëdha, si pala e cila e harton kontratën, kontrollojnë të gjitha kushtet e kontratës.⁶⁵⁶ Për shkak të karakterit të këtyre kontratave konsumatori ndodhet në pozitë më të dobët për të negociuar dhe në pamundësi për të influencuar.⁶⁵⁷

Më rritjen e kërkesave në treg, zhvillimin e teknologjisë është rritur po ashtu edhe nevoja e uljes së kostove të produkteve dhe shpejtësisë me anë të së cilës ato qarkullojnë në treg. Mënyra tradicionale e lidhjes së kontratës kërkonte që të dy palët të uleshin dhe të binin dakord në lidhje me kushtet thelbësore të saj. Por këto kompani të mëdha tashmë kanë një numër të madh konsumatorësh (klientësh) dhe është praktikisht e pamundur të negociohet në mënyrë të pavarur me secilin prej tyre. Kontratat standarde i trajtojnë të gjithë konsumatorët në mënyrë uniforme. Pasi do ishte e pafavorshme dhe jopraktike që këto kompani të negociojnë në mënyrë individuale me çdo konsumator, si për shkak të humbjes së kohës po ashtu edhe për kostot që do të aplikoheshin. Në raste të tilla kompanitë do të detyroheshin të angazhonin avokat ose staf shtesë për të mbikëqyrur çdo transaksion të lidhur brenda ndërmarrjes së tyre. Kjo mënyrë negocimi do ta shtonte barrën financiare dhe do të ishte në dëm të interesave financiare të kompanisë.⁶⁵⁸ Kontratat standarde në përgjithësi përdoren nga kompani me pozitë të lartë negociuese. Konsumatori në këto kontrata nuk është në gjendje të kërkojë në treg për blerje me kushte më të favorshme për të, për shkakun se ose një tregtar ka monopolin në lidhje me atë produkt (natyral ose artificial), ose sepse të gjithë konkurrentët përdorin të njëjta kushte.⁶⁵⁹

Edhe pse mund të themi se këto kontrata janë një domosdoshmëri për zhvillimin e tregut të sotëm, problemet shfaqen në momentin kur këto kompani duke pasur parasysh faktin që e

⁶⁵⁵ Garner, B. A. (2009). Black's Law Dictionary—Ninth Edition, West, St. Paul, MN. Fq. (366).

⁶⁵⁶ Sterkin, S. D. (2004). Challenging Adhesion Contracts in California: A Consumer's Guide. *Golden Gate UL Rev.*, 34, 285. Fq. (286-287).

⁶⁵⁷ Çështja C-110/14, Horațiu Ovidiu Costea v SC Volksbank România SA (2015), paragrafi (27).

⁶⁵⁸ Sterkin, S. D. (2004). Challenging Adhesion Contracts in California: A Consumer's Guide. *Golden Gate UL Rev.*, 34, Fq. (287).

⁶⁵⁹ Kessler, F. (1943). Contracts of Adhesion--Some Thoughts About Freedom of Contract. *Columbia Law Review*, 43(5), Fq.(632-633).

përpilojnë vet kontratën mund të aplikojnë dispozita të cilat janë të pafavorshme për konsumatorin. Kjo dukuri ndodh shpesh në praktik pasi tregtarët kanë interes të veçantë të hartojnë kontrata në favorin e tyre. Shumë herë në këto kontrata konsumatori nuk e lexon ose nuk e kupton përmbajtjen e saj. Por edhe në rastet kur konsumatori e lexon kontratën, në këto lloj kontratash lihet shumë pak mundësi për negociim.⁶⁶⁰ Siç e përmendëm edhe më sipër kemi të bëjmë me kontrata “merre ose lëre”, ku opsioni i vetëm i konsumatorit është të kërkojë shërbimin tek tregtar të tjerë, të cilët në praktikë aplikojnë po ashtu të njëjta kushte. Kështu konsumatori është i detyruar që të pranojë një kontratë të përcaktuar në përmbajtje në mënyrë të njëanshme nga ana e tregtarit. Në praktik konsumatorët shumë vonë marrin vesh që kanë lidhur një kontratë që përmban kushte të padrejta për ta, dhe zakonisht kjo ndodh kur avokatët janë të përfshirë në çështje.⁶⁶¹

Një pjesë e rëndësishme e ligjit për mbrojtjen e konsumatorit lidhet edhe me kushtet e padrejta në kontratë. LMK-ja shpjegon se çfarë do të kuptojmë me kusht të padrejtë.⁶⁶² Sipas këtij ligji në rastin kur një kusht në kontratë nuk është negociuar nga të dyja palët, por vetëm nga njëra prej tyre në mënyrë të njëanshme, ky kusht do të konsiderohet se është i padrejtë në rastin kur bie në kundërshtim me kërkesat e besimit të mirë, në rastin kur ai shkakton pabarazi të konsiderueshme ndërmjet palëve në lidhje me të drejtat dhe detyrimet, në dëm të konsumatorit. LMK-ja gjithashtu jep një listë prej (17) kushteve të padrejta kontraktore. Po ashtu vlerëson rastet kur kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë në kontratë dhe në fund edhe pasojat juridike dhe mbrojtja që gëzon konsumatori. Kjo listë e paraqitur nga LMK-ja do të konsiderohet “listë e zezë”, që nënkupton se këto kushte do të jenë të pavlefshme në çdo rrethanë.

E parë në retrospektivë edhe ligji i mëparshëm i viti 2012, sqaron në mënyrë të detajuar çështjen në lidhje me kushtet padrejta. Mund të themi se ligji i ri i vitit 2018 nuk ka sjell ndryshime esenciale në mbrojtjen e konsumatorëve për sa i përket kushteve të padrejta kontraktore, por kjo pjesë thjeshtë është përfshirë si kopje e ligjit të mëparshëm.

Në legjislacionin e Kosovës në Ligjin mbi marrëdhëniet e Detyrimeve ekzistojnë disa dispozita të cilat flasin për kushtet e përgjithshme të kontratës. Këto kushte sipas këtij ligji përbëjnë marrëveshje të veçantë ndërmjet palëve kontraktuese dhe si rregull janë njësojë

⁶⁶⁰ Sterkin, S. D. (2004). Challenging Adhesion Contracts in California: A Consumer's Guide. *Golden Gate UL Rev.*, 34, Fq. (287-288).

⁶⁶¹ Po aty.

⁶⁶² LMK, neni (71), pika (1).

detyruese.⁶⁶³ Këto kushte të përgjithshme përbëjnë një numër klauzolash të përpiluara më herët për një numër të madh kontratash. Këto klauzola në rastin kur lidhet kontrata do të jenë pjesë përbërëse e saj duke i obliguar palët në aspektin e të drejtave dhe detyrimeve.⁶⁶⁴ Ky ligj parashikon gjithashtu rastin kur këto kushte të përgjithshme do të konsiderohen nul. Kështu kushtet e përgjithshme në kontratë do të konsiderohen nul në rastin kur dispozitat e tyre janë në kundërshtim me vet qëllimin e kontratës ose me praktikën e mira afariste të cilat zbatohen në një vend të caktuar. Këto kushte të përgjithshme do të konsiderohen nul pa marrë parasysh faktin se janë miratuar nga një autoritet kompetent. Pra duke pasur parasysh atë që thamë më sipër ligji iu ka thënë mundësi palëve që të përdorin këtë mundësi juridike për t'u mbrojtur nga kontratat të cilat janë përpiluar duke përfshirë nga ana e njëres palë disa kushte të përgjithshme të cilat janë në kundërshtim me qëllimin e kontratës ose doket e mira afariste. Kushtet e përgjithshme e vendosin njërën nga palët në pozicion jo të barabartë ku cenohen interesat e saj. LMD-ja i jep autorizim gjykatës të kujdeset për nulitetin e këtyre kushteve sipas detyrës zyrtare, duke zbatuar rregullat e përgjithshme të këtij ligji në rastin kur kontrata ose një nga dispozitat e saj janë nul.⁶⁶⁵ Këto dispozita ndër të tjerash do të kundërshtohen të tilla nga gjykata në këto raste: nëse e pamundësojnë njërën palë nga e drejta për të bërë kundërshtim ose për ta apeluar çështjen; kur dispozitat e saj parashikojnë që pala e humb të drejtën në kontratë ose në afat; në rastin kur këto dispozita janë të padrejta ose tepër të ashpra për njërën palë.⁶⁶⁶

2. KUPTIMI I KUSHTIT TË PADREJTË

Direktiva për kushtet e padrejta në kontratë parashikon dy mënyra për të përcaktuar nëse kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë, një qasje kryesore dhe atë suplementare. Mënyra e parë shprehet me anë të një dispozite të përgjithshme⁶⁶⁷ i cili përcakton se çfarë do të kuptojmë me kusht të padrejtë, dhe në mënyrën e dytë në Aneksin e direktivës paraqitet një listë jo shteruese (treguese) me (17) raste kur kemi të bëjmë me kushte të cilat normalisht konsiderohen si të

⁶⁶³ LMD-ja, neni (124).

⁶⁶⁴ Komentuari i Ligjit Nr. 04/L – 077, mbi marrëdhëniet e detyrimeve (2012), fq. (146).

⁶⁶⁵ Shiko nenin 89 – 96 të LMD-së.

⁶⁶⁶ Neni (125), pika (2) e LMD-së.

⁶⁶⁷ Direktiva 93/13/EEC, neni (3), pika (1).

padrejta në kontratë.⁶⁶⁸ Të njëjtën mbrojtje pothuajse identike ofron edhe LMK-ja në Kosovë, pra kemi një rregull të përgjithshëm⁶⁶⁹ dhe një listë me kushte të padrejta.⁶⁷⁰

Si fillim le të sqarojmë kur kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë. Një kusht do të konsiderohet i padrejtë në rastin kur nuk është negociuar individualisht, dhe në kundërshtim me kërkesat e mirëbesimit shkakton pabarazi të konsiderueshme në të drejtat dhe detyrimet për sa i përket konsumatorit. Pra siç shohim nga definicioni i kushtit të padrejtë vetëm kushtet të cilat janë negociuar individualisht mund të klasifikohen si kushte të padrejta dhe të gjejnë mbrojtje nga direktiva. Do të konsiderohet se kushti nuk është i negociuar individualisht kur është hartuar paraprakisht nga shitësi apo furnizuesi dhe konsumatori nuk ka mundur të ndikojë në përmbajtjen e këtij kushti.⁶⁷¹ Pra kemi të bëjmë në përgjithësi me kontratat standarde të cilat sot janë tepër të përdorura dhe paraqesin avantazhe për tregtarin. Kontratat standarde përdoren në fusha të ndryshme, ato përdoren rëndomtë sot në praktikë nga kompanitë e sigurimeve, ofruesit e shërbimeve të internetit, agjencitë e udhëtimit, bankat, lëshuesit e kartave të kreditit, nga shoqëritë e sigurimeve shëndetësore, etje.⁶⁷² Këto kontrata janë të përpiluara paraprakisht nga ana e tregtarit duke e vendosur këtë të fundit disa hapa përpara për sa i përket fuqisë së negocimit me konsumatorin. Kontratat standarde përfshijnë palë me fuqi të pabarabarta negocimi në aspektin e fuqisë së tregut, ekspertizës ligjore, sofistikimit të biznesit dhe përvojës tregtare.⁶⁷³

Problemi me këto kontrata qëndron në gjuhën e tyre e cila është tepër profesionale dhe e sofistikuar e ku një konsumator mesatar nuk mund ta kuptojë, p.sh. në rastin e kontratave të kredisë ku përdoren terma tepër të vështirë për të gjithë konsumatorët. Sipas disa autorëve mendimi në lidhje me kontratat standarde është se konsumatorët në radhë të parë nuk i lexojnë ato. Por edhe në rastin kur konsumatori do të bënte përpjekje ta lexonte një kontratë, përsëri ai do të haste në vështirësi për ta kuptuar.⁶⁷⁴

Në lidhje me interpretimin e këtyre kontratave do të vlejë parimi *contra proferentem*⁶⁷⁵ pra në rastin kur kemi të bëjmë me një kontratë që është përpiluar më herët vetëm nga njëra palë kontraktuese, dispozitat e paqarta të kësaj kontrate do të interpretohen në favor të palës tjetër.⁶⁷⁶

⁶⁶⁸ Shiko Anexin I të direktivës.

⁶⁶⁹ Shiko nenin (71), pika (1) i LMK-së.

⁶⁷⁰ Shiko nenin (72) i LMK-së.

⁶⁷¹ LMK, neni (71), pika (2) dhe neni (3), pika (1) i Direktivës 93/13/EEC.

⁶⁷² Becher, S. I., & Unger-Aviram, E. (2009). The law of standard form contracts: Misguided intuitions and suggestions for reconstruction. *DePaul Bus. & Comm. LJ*, 8, fq. (202)

⁶⁷³ Po aty, fq. (202-203).

⁶⁷⁴ Ben-Shahar, O. The Myth of the "Opportunity to Read" in Contract Law' (2009). *European Review of Contract Law*, 5, 1. Fq. (13).

⁶⁷⁵ Termi latin që nënkupton "interpretimi kundër personit që e ka përpiluar paraprakisht kontratën".

⁶⁷⁶ LMD-ja, neni (86).

Të njëjtin qëndrim do të mbaj edhe direktiva ku theksohet se kontratat duhet të hartohen në gjuhë të thjeshtë dhe kuptueshme, ku konsumatorit duhet t'i jepet një mundësi për të shqyrtuar të gjitha kushtet dhe nëse ka dyshim duhet të mbizotërojë interpretimi më i favorshëm për të.⁶⁷⁷

Siç shohim nga definicioni që jep ligji dhe direktiva një kusht i padrejtë do të konsiderohet atëherë kur bie në kundërshtim me parimin e mirëbesimit. Është me interes të shpjegojmë se çfarë do të kuptojmë me parimin e mirëbesimit. Një definicion gjithëpërfshirës e definon parimin e mirëbesimit si “*një parim themelor që rrjedh nga rregulli pacta sunt servanda dhe nga rregulla të tjera ligjore, veçanërisht dhe direkt i lidhur me ndershmërinë, drejtësinë dhe arsyeshmërinë, aplikimi i të cilit përcaktohet në një moment të veçantë nga standardet e ndershmërisë, drejtësisë dhe arsyeshmërisë që mbizotërojnë në komunitet, të cilat janë konsideruar të përshtatshme për formulimin e rregullave ligjore të reja ose të rishikuara*”⁶⁷⁸

Në doktrinë ekziston një ndarje e parimit të mirëbesimit në objektivë dhe subjektivë. Në aspektin subjektivë të mirëbesimit do të merren parasysh elementë subjektivë mendor të personit, si vetëdija, njohuritë personale, kushtet psikologjike, perceptimi dhe kuptimi i një situate të caktuar.⁶⁷⁹ Pra ka të bëjë me atë nëse pala ka pasur apo nuk ka pasur njohuri mbi një fakt ose ngjarje të caktuar, në rastin konkret nëse pala ka pasur dijeni se kemi të bëjmë me ekzistimin e një kushti të padrejtë i cili e ka vendosur palën tjetër në situatë të pafavorshme. Parimi i mirëbesimit në aspektin objektivë konsiderohet si një normë për palët kontraktuese, një normë sjelljesh “të veprosh në përputhje me parimin e mirëbesimit.”⁶⁸⁰

Mund të themi se parimi i mirëbesimit në një aspekt lidhet me standardet morale, që nënkupton ndershmëri, sinqeritet besnikëri. Po ashtu palët duke u nisur nga parimi i mirëbesimit duhet të sillen duke pasur parasysh interesin e palës tjetres.⁶⁸¹

Në lidhje me atë se si do të vlerësohet nëse një kusht i caktuar i ka plotësuar kërkesat e mirëbesimit i takon gjykatës për të përcaktuar duke marrë parasysh rrethanat e veçanta të çështjes.

Terminologjia e përdorur nga doktrinë dhe autorë të ndryshëm e përkufizojnë mirëbesimin në mënyra të ndryshëm. Kështu do të konsiderohet një normë, parim, rregull, një maksimë, një

⁶⁷⁷ Direktiva 93/13/EEC, pika (20) e preambulës.

⁶⁷⁸ Ikonomi, E. (2017) Rëndësia dhe zbatimi i parimit *bona fides* në të drejtën kontraktore. (punim doktore, Universiteti i Tiranës), vepër e cituar. fq. (18).

⁶⁷⁹ Al-Anzy, S. M. (2014). *Unfair contract terms under the Kuwaiti Civil Code-a critical analysis and suggestions for reform* (punim doktore, University of Glasgow), vepër e cituar. fq. (26-27).

⁶⁸⁰ Hesselink, M. W. (2010). The concept of good faith. *Towards a European Civil Code, Fourth Revised and Expanded Edition*, fq. (620-621).

⁶⁸¹ Po aty, vepër e cituar. Fq. (621).

detyrë, standard sjelljesh, një burim i ligjit të pashkruar, një klauzolë e përgjithshme.⁶⁸² Në legjislacionin e Kosovës ky parim do të emërtohet si parimi i ndërgjegjshmërisë dhe ndershmërisë.⁶⁸³ Ky parim pra lidhet me detyrimin që palët me njëra tjetrën të jenë të sinqerta, të veprojnë me lojalitet duke mbajtur fjalën e dhënë ose të premtuar.

Në lidhje me mënyrën se si do të bëhet vlerësimi se kur do të kemi të bëjmë me një kusht kontraktual të padrejtë do të merren parasysh elementë të tillë si natyra e mallrave ose shërbimeve. Po ashtu do të merren parasysh të gjitha rrethanat që ekzistojnë në kohën e lidhjes së kontratës dhe kushte të tjera të asaj kontrate ose të një kontrate tjetër nga e cila ajo varet.⁶⁸⁴

Klauzola e përgjithshme që përcakton se kur kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë i referohet në mënyrë të veçantë situatës në të cilën ekziston një “çekuilibër” midis të drejtave dhe detyrimeve të palëve. Fakti nëse kemi të bëjmë me një çekuilibër do të vlerësohet duke pasur parasysh të gjithë kuadrin ligjor të një vendi. Do të kemi të bëjmë me një çekuilibër për sa i përket të drejtave dhe detyrimeve nëse një klauzolë e kontratës e vendos konsumatorin në situatë më të disfavorshme në krahasim me kuadrin ligjor të një vendi të caktuar.⁶⁸⁵

Në nenin 73, pika 2 të LMK-së parashikohet se “ *Vlerësimi i padrejtësisë së kushtit nuk duhet të lidhet më përkufizimin e çështjes kryesore të kontratës por as me përshtatshmërinë e çmimit dhe shpërblimin nga njëra anë e as me krahasim me shërbimet apo furnizimet e mallrave në këmbim në anën tjetër, për aq kohë sa këto kushte janë në gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme*”. Kjo dispozitë është e njëjtë me nenin (4), pika (2) të direktivës.⁶⁸⁶ Mendoj që përkthimi i këtij neni nuk është bërë në mënyrën e duhur, pasi përdoret termi “çështje kryesore të kontratës” kurse në direktivë është përdorur termi “lënda kryesore e kontratës”. Çfarë do të kuptojmë me këtë dispozitë është fakti se padrejtësia e kushtit do të përjashtohet ose do të kufizohet në rastin kur dy elementët kryesor të saj siç janë lënda dhe çmimi janë paraqitur në gjuhë të thjeshtë edhe të kuptueshme. Pra ky nen është një përjashtim nga ajo çka u tha mësipërm në lidhje me vlerësimin e kushtit të padrejtë. Për sa i përket kategorisë që bie brenda konceptit “çështjet kryesore të kontratës” do të kuptohet duke marrë parasysh ato kushte të cilat përcaktojnë detyrimet thelbësore të kontratës dhe si të tilla e karakterizojnë atë.⁶⁸⁷ Në të kundërt

⁶⁸² Po aty, Fq. (622).

⁶⁸³ LMD, neni (4). Sipas të cilit “*Në krijimin e marrëdhënieve të detyrimeve dhe në ushtrimin e të drejtave dhe përmbushjen e detyrimeve që rrjedhin nga këto marrëdhënie, pjesëmarrësit duhet t’i përmbahen parimit të ndërgjegjshmërisë dhe ndershmërisë.*”

⁶⁸⁴ LMK, neni (73), pika (1) dhe neni (4), pika (1) i Direktivës 93/13/EEC.

⁶⁸⁵ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008) Fq. (385).

⁶⁸⁶ LMK, neni (73), pika (2) dhe neni (4), pika (2) i Direktivës 93/13/EEC.

⁶⁸⁷ Çështja C-186/16, Ruxandra Paula Andricu and Others v Banca Românească SA (2017), paragrafi (35).

kushtet ndihmëse që përcaktojnë vet thelbin e marrëdhënies kontraktuale nuk mund të bien brenda konceptit të “çështjeve kryesore të kontratës”.⁶⁸⁸ Janë gjykatat atë që rast pas rasti do të përcaktojnë se çfarë do të konsiderohet “çështje kryesore e kontratës”.

Një element shumë i rëndësishëm në përcaktimin e kushtit të padrejtë ka të bëjë edhe me kërkesat mbi transparencën. GJED-ja në një nga vendimet e saj është shprehur se kërkesat për transparencë nuk kufizohen vetëm në atë që kushtet në kontratë të jenë gramatikisht dhe formalisht të qarta dhe të kuptueshme, por këto kërkesa do të kenë kuptim të zgjeruar.⁶⁸⁹ Në kërkesat për transparencë do të kërkohet gjithashtu që kontrata të përcaktojë në mënyrë transparente funksionin specifik të rregullimit të kushtit përkatës dhe lidhjen midis marrëveshjes së përcaktuar në fjalë dhe kushteve të tjera kontraktore në mënyrë që konsumatori të jetë në gjendje të vlerësojë duke pasur parasysh kritere të sakta dhe të kuptueshme pasojat ekonomike që rrjedhin prej saj.⁶⁹⁰ Me këto që thamë më sipërm shitësit dhe furnizuesit detyrohen t’u sigurojnë konsumatorëve informacione të qarta mbi kushtet e kontratës dhe po ashtu mbi efektet që këto kushte do të prodhojnë. Këto informacione janë shumë të rëndësishme për konsumatorin, pasi mbi to ai vendos nëse dëshiron të jetë i detyruar nga kushtet e hartuara më para nga shitësi ose furnizuesi.⁶⁹¹

3. PASOJAT DHE ELIMINIMI I KUSHTEVE TË PADREJTA

Në rastin kur një kontratë nuk është negociuar individualisht nga të dyja palët dhe në përbërje të saj ekziston një kusht i padrejtë i cili shkakton pabarazi të konsiderueshme në dëm të konsumatorit, atëherë lind nevoja e eliminimit të këtij kushti të padrejtë. LMK-ja nuk paraqet dispozita të cilat sqarojnë situatën se çfarë do të ndodh konkretisht në lidhje me eliminimin e kushteve të padrejta në kontratë, por me anë të një dispozite të përgjithshme parashikon se kontratat të lidhura ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve ose shitësve nuk duhet të përmbajnë asnjë kusht të padrejtë. Në rastin kur kontrata mund të ekzistojë pa këtë kusht atëherë palët janë ligjërisht të lidhura me të.⁶⁹²

Po ashtu edhe direktiva 93/13/EEC në nenin 6(1) i udhëzon SHA-të që ta mbrojnë konsumatorin nga pasojat e kushtit të padrejtë. Direktiva në terma të përgjithshëm parashikon se

⁶⁸⁸ Çështja C-186/16, paragrafi (36).

⁶⁸⁹ Çështja C-145/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA v Emilio Irlés López dhe Teresa Torres Andreu (2016) Paragrafi (48).

⁶⁹⁰ Çështja 96/14, Jean-Claude Van Hove v CNP Assurances SA (2015), Paragrafi (50).

⁶⁹¹ Çështja C- 186/16, paragrafi (48).

⁶⁹² LMK, neni (75), pika (1).

ekzistenca e kushtit të padrejtë nuk e lidh konsumatorin me të. Pra ky kusht s'do të jetë i detyrueshëm për konsumatorin dhe kontrata do të vazhdojë të jetë e vlefshme pa qenë ky kusht pjesë përbërëse i saj, nëse kjo është e mundur.

Konsumatorët në këto kontrata do të vendosen në situata të pabarazisë, e cila mund të vijë si rrjedhojë e një asimetrie në informacion ose ekspertizës,⁶⁹³ për këtë arsye atij duhet t'i jepet mundësia e eliminimit së kushtit të padrejtë. Në lidhje me këtë mundësi të direktivës GJED-ja parashikon se neni 6 (1) i direktivës, sipas të cilit kushtet e padrejta nuk janë të detyrueshme për konsumatorin, është një dispozitë e detyrueshme që synon të zëvendësojë ekuilibrin zyrtar që kontrata vendos midis të drejtave dhe detyrimeve të palëve me një ekuilibër efektiv i cili rivendos barazinë midis tyre.⁶⁹⁴ Në parim, kushti i padrejtë do të konsiderohet sikur nuk ka ekzistuar kurrë më parë, kështu që nuk mund të ketë ndonjë efekt mbi konsumatorin. Duke marrë parasysh këtë, në rastin kur një gjykatë e ndonjë SHA-je përcakton se kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë kjo situatë në parim duhet ta rikthejë konsumatorin në gjendjen ligjore dhe faktike në të cilën ai do të kishte qenë nëse ai kusht nuk do të ekzistonte.⁶⁹⁵

Edhe pse themi që kushti i padrejtë është jodetyrues për konsumatorin dhe do të konsiderohet sikur ai nuk ka ekzistuar fare, përsëri konsumatori ka të drejtë të kërkojë që ky kusht i padrejtë të mbetet i vlefshëm për të, që nënkupton faktin që konsumatori mund të kërkojë që ky kusht mos të eliminohet pra të zbatohet si pjesa tjetër e kontratës edhe pse mund të konsiderohet kusht i padrejtë.⁶⁹⁶ Nëse një gjykatë kombëtare konstaton se një kusht është i padrejtë, brenda kuadrit të mbrojtjes efektive të konsumatorit do të përfshihet gjithashtu edhe mundësia që ky i fundit mos të ketë pretendime në të drejtën e tij. Pra konsumatori ka të drejtë të heq dorë nga e drejta e tij për ta shpallur një kusht të padrejtë jo-ekzistencial. Sidoqoftë heqja dorë e konsumatorit nga kjo e drejtë do të merret parasysh nga gjykata vetëm kur në kohën e heqjes dorë konsumatori është i vetëdijshëm se kemi të bëjmë me një kusht me natyrë jodetyruese dhe për pasojat e këtij kushti. Vetëm në këtë rast mund të konsiderohet se marrëveshja për të lënë në fuqi një kusht të padrejtë është rezultat i vullnetit të tij të lirë.⁶⁹⁷ Pra si përfundim duhet të themi që gjykatat kombëtare duhet të verifikojnë se konsumatori është i vetëdijshëm për

⁶⁹³ Çështja C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018), paragrafi (59).

⁶⁹⁴ Çështja C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse dhe Katarina de Man Garabito v Jahani BV (2013), paragrafi (38).

⁶⁹⁵ Çështjet e bashkuara C- 154/15 dhe C-307/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA v Emilio Irlés López dhe Teresa Torres Andreu (2016), paragrafi (61).

⁶⁹⁶ Çështja C-452/18, XZ v Ibercaja Banco, SA (2020), paragrafi (24).

⁶⁹⁷ Çështja C-452/18, paragrafi (29).

të drejtën e tij dhe me vetëdije deklararon se ai është kundra që ky kusht të eliminohet, duke dhënë kështu pëlqimin e tij të lirë dhe të informuar për kushtin në fjalë.⁶⁹⁸

Në lidhje me efektet juridike të një kushti të padrejtë, duhet të përmendim se në rastin kur gjykata konstaton se kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë, pasojat juridike të këtij vendimi do të kenë efekt *ex tunc*, që nënkupton faktin që kushti do të konsiderohet i padrejtë nga koha e lidhjes së kontratës dhe jo *ex nunc* nga koha e gjykimi.⁶⁹⁹

Siç e përmendëm më sipërm kushti i padrejtë do të eliminohet nëse kjo është e mundur dhe nëse kontrata mund të ekzistojë edhe pa këtë kusht. SHA-të në përputhje me legjislacionin e tyre të brendshëm janë të detyruar të marrin masa për eliminimin e kushteve të padrejta në kontratë. Gjithsesi gjykata ka për detyrë vetëm të eliminojë kushtin e padrejtë pa pasur mundësi të rishikojë përmbajtjen e tij. Në parim kontrata duhet të vazhdojë të ekzistojë, pa ndonjë ndryshim tjetër përveç asaj që rezulton nga fshirja e kushteve të padrejta, për aq sa në përputhje me rregullat e ligjit të brendshëm, një vazhdimësi e kontratës është ligjërish e mundur.⁷⁰⁰

Në rastin e një kontrata e cila në përmbajtje të saj ka një ose disa kushte të padrejta mund të bëhet eliminimi i këtij kushti ose mund që kontrata të shpallet e pavlefshme në tërësi, nëse kjo do të sigurojë mbrojtje më të lartë të të drejtave të konsumatorit.⁷⁰¹ Gjithsesi gjatë marrjes së një vendimi të tillë gjykata e cila e shqyrton çështjen nuk mund ta mbështesë vendimin e saj vetëm në një avantazh të mundshëm për njërin nga palët, pra në rastin konkret konsumatorin, por duhet të merren parasysh të drejtat e të dyja palëve. Direktivë nuk e përjashton mundësinë që një Shtet Anëtarë, në përputhje me ligjin e BE-së, të parashikojë në legjislacionin e tij mundësinë që kontratë e cila përmban një ose më shumë kushte të padrejta të anulohet si një e tërë, kur kjo do të sigurojë më mirë mbrojtjen e konsumatorit.⁷⁰²

Por çfarë do të ndodhë në situata kur konsumatorët kanë lidhur një kontratë e cila më vonë për shkak të kushteve të padrejta të konstatuara në të, shpallet e pavlefshme në tërësi dhe konsumatori e ka përmbushur detyrimin e tij, p.sh. ka bërë pagimin e çmimit të mallit ose të shërbimit? Në këtë rast është e kuptueshme që do të aplikohen dispozitat e përgjithshme të pavlefshmërisë absolute të kontratës. Pra palët kanë për detyrë t'i kthejnë njëra tjetrës atë që kanë

⁶⁹⁸ Çështjet e bashkuara C-381/14 dhe C-385/14, Jorge Sales Sinués and Youssouf Drame Ba v Caixabank SA dhe Catalunya Caixa SA (Catalunya Banc S.A.) (2016), paragrafi (25).

⁶⁹⁹ Çështjet e bashkuar C-154/15, C-307/15 dhe C-308/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU (C-154/15), Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA) (C-307/15), Banco Popular Español, SA v Emilio Irlés López, Teresa Torres Andreu (C-308/15) (2016), paragrafi (73-75).

⁷⁰⁰ Çështja C-618/10, Banco Español de Crédito, SA v Joaquín Calderón Camino, (2012), paragrafi (65).

⁷⁰¹ Çështja C-435/10, Jana Pereničová and Vladislav Perenič v SOS financ spol. s r. o (2012), paragrafi (35).

⁷⁰² Çështja C-435/10, paragrafi (36).

marrë në bazë të kontratës, pra në rastin konkret shitësi ose furnizuesi duhet t'i kthejë konsumatorit shumën e paguar nga ky i fundit.⁷⁰³ Në rastin kur kthimi mbrapsht i asaj çka është marrë është i pamundur duhet të bëhet kompensimi në të holla sipas çmimeve në kohën e nxjerrjes së vendimit gjyqësor.⁷⁰⁴

Shpesh herë konsumatori nuk është i vetëdijshëm për të drejtën e tij për të kërkuar eliminimin e një kushti të padrejtë në një kontratë standarde. Për këtë arsye është e nevojshme që gjykata të ketë një rol aktivë në konstatimin e kësaj të drejte. Ky parim do të shprehet në nenin (7) të direktivës ku thuhet se SHA-të në interes të mbrojtjes së konsumatorëve duhet të sigurojnë mjete adekuate dhe efektive për parandalimin e kushteve të padrejta. Duke marrë parasysh këtë që përmendëm GJED-ja ka sqaruar se është përgjegjësi e gjykatave kombëtare të SHA-ve të vendosi sipas detyrës zyrtare nëse kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë.⁷⁰⁵ Pra këtu kemi të bëjmë me konsolidimin e parimit që gjykata duhet të veprojë *ex officio*. Gjykata ka rol aktivë të vendosi se në kontratë ekziston një kusht i padrejtë edhe në rastin kur nuk ekziston një kërkesë nga konsumatori për këtë gjë. Ky parim justifikohet nga natyra dhe rëndësia e interesit publik i cili qëndron në thelb të mbrojtjes së konsumatorëve dhe direktivës duke kompensuar në këtë mënyrë çekuilibrin që ekziston midis konsumatori dhe shitësit ose furnizuesit.⁷⁰⁶ Gjykatave kombëtare u kërkohet të shqyrtojnë me propozimin e tyre nëse kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë (p.sh. afat i padrejtë) në rastin kur ajo ka në dispozicion elementë juridik dhe faktik të nevojshëm për një konstatim të tillë. Në rastin kur gjykata konsideron se kemi të bëjmë me një term të tillë, ky term nuk do të jetë më pjesë e kontratës. Përfundimisht nga ky rregull do të kemi në ato raste kur konsumatori kundërshton aplikimin e tij, pra ky i fundit i dëshiron pasojat e këtij kushti të padrejtë të konstatuar nga gjykata.⁷⁰⁷

Gjykatat kombëtare duhet të garantojnë efektivitet të plotë. Në rastin kur një gjykatë ka konstatuar se kemi të bëjmë me një kusht të padrejtë ajo duhet të jetë në gjendje të përcaktojë të gjitha pasojat e këtij konstatimi, pa pritur që konsumatori, i cili është i informuar plotësisht për të drejtat e tij, të paraqesë një deklaratë duke kërkuar që ai kusht të shpallet i pavlefshëm.⁷⁰⁸

⁷⁰³ Çështjet e bashkuar C-154/15, C-307/15 dhe C-308/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU, (C-154/15), Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA) (C-307/15), Banco Popular Español, SA v Emilio Irlés López, Teresa Torres Andreu (C-308/15) (2016), paragrafi (61), (62).

⁷⁰⁴ LMD-ja, neni (90), pika (1).

⁷⁰⁵ Çështja C-168/15, Milena Tomášová v Slovenská republika - Ministerstvo spravodlivosti SR dhe Pohotovosť s.r.o. (2016), paragrafi (28).

⁷⁰⁶ Çështja C-168/05, Elisa María Mostaza Claro v Centro Móvil Milenium SL (2006), paragrafi (38).

⁷⁰⁷ Çështja C- 243/08, Pannon GSM Zrt. v Erzsébet Sustikné Győrfi (2009), paragrafi (35).

⁷⁰⁸ Çështja 397/11, Erika Jörös v Aegon Magyarországi Hitel Zrt (2013), paragrafi (42).

Gjykatat duhet të vlerësojë efektin e një kushti të tillë në kontratë dhe të përcaktojë nëse ajo kontratë mund të vazhdojë të ekzistojë pa atë kusht.⁷⁰⁹

4. DIREKTIVA 93/13/EEC “MBI KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT KONSUMATORE”

Në vitin 1993 Këshilli i Komunitetit Evropian nxori direktivën në lidhje me kushtet e padrejta të kontratave. Kjo direktivë ofron mbrojtje minimale për konsumatorët evropian duke iu lënë mundësi SHA-ve të ofrojnë mbrojtje në nivel më të lartë.⁷¹⁰ Qëllimi kryesor i kësaj direktive konsiston në përafrimin e kuadrit ligjor të SHA-ve në lidhje me kushtet e padrejta në kontratë.⁷¹¹ Po ashtu direktiva ka për qëllim të vendos ekuilibra efektiv për të arritur barazi në midis të drejtave dhe detyrimeve të palëve.⁷¹²

Direktiva është e bazuar në parimet kryesore në lidhje me kushtet e padrejta në kontratat midis konsumatorëve dhe shitësve ose furnizuesve. Pra shikojmë që kjo direktivë nuk përdorë termin tradicionalisht të përdorur në legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit të “tregtarit” por këtu përdoret termi “shitës” ose “furnizues”.⁷¹³ Në çështjen C-147/16 u konsolidua se termi “furnizues” dhe “shitës” në këtë direktivë do të ketë të njëjtin kuptim si në rastin e termit “tregtar” nga direktivat e tjera.⁷¹⁴

Sistemi i mbrojtjes i prezantuar nga kjo direktivë bazohet në idenë se konsumatori është në një pozitë të dobët përkundrejt shitësit ose furnizuesit, si në lidhje me fuqinë e tij të negocimit ashtu edhe me nivelin e tij të njohurive. Kjo çon që konsumatori të pranojë kushtet e hartuara paraprakisht nga shitësi ose furnizuesi pa qenë në gjendje të ndikojë në përmbajtjen e këtyre kushteve.⁷¹⁵

Në lidhje me fushë veprimtarinë e kësaj direktive mund të themi se kjo direktivë do të përfshijë të gjitha kontratat pa përjashtim midis konsumatorin dhe tregtarin. Ky parim u shpreh

⁷⁰⁹ Çështja 397/11, paragrafi (44).

⁷¹⁰ Direktiva 93/13/EEC, neni (8). Gjithashtu në preambulën e direktivës parashikohet që “Ndonëse aktualisht, ligjet kombëtare lejojnë që të parashikohet vetëm një harmonizim i pjesshëm; ndërsa, në veçanti, vetëm kushtet kontraktuale të cilat nuk janë negociuar individualisht mbulohen nga kjo Direktivë; meqenëse SHA-të duhet të kenë mundësinë, duke pasur parasysh Traktatin, t’u ofrojnë konsumatorëve një nivel më të lartë mbrojtjeje përmes dispozitave kombëtare që janë më të rrepta se ato të kësaj Direktive”.

⁷¹¹ Direktiva 93/13/EEC, neni (1), pika (1).

⁷¹² Çështja C-421/14, Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García (2017), paragrafi (41).

⁷¹³ Në nenin 2(c) të direktivës parashikohet se “Shitës ose furnizues” do të thotë çdo person fizik ose juridik i cili, në kontratat e mbuluara nga kjo Direktivë, po vepron për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin ose profesionin e tij, qofshin në pronësi publike ose në pronësi private”

⁷¹⁴ Shiko çështjen C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018), paragrafi (51).

⁷¹⁵ Shiko çështjen C - 137/08, VB Pénzügyi Lízing Zrt. v Ferenc Schneider (2010), paragrafi (46). Çështjen C - 472/11, Banif Plus Bank Zrt v Csaba Csipai, Viktória Csipai, (2013) paragrafi (19). Çështjen C - 598/15, Banco SantanderSA v Cristobalina Sánchez López (2017), paragrafi (36).

në recitalin (10) të direktivës, gjithsesi ky recital sqaron edhe fushat ku kjo direktivë nuk do të zbatohet. Kështu nuk do të përfshihen në fushëveprimtarinë e kësaj direktive: kontratat në lidhje me punësimin; kontratat në lidhje me të drejtën e trashëgimisë; kontratat në lidhje me të drejtat që rregullohen sipas të drejtës familjare; dhe në fund kontratat në lidhje me themelimin dhe organizimin e kompanive ose marrëveshjeve të partneriteti. Ky qëndrim i Preambulës së direktivës u afirmua edhe në disa çështje të GJED-së. Në çështjen C-290/16 *Air Berlin*⁷¹⁶ gjykata theksoi “se qëllimi i Direktivës 93/13/EEC, në përputhje me nenin 1(1) të saj, është të përafrojë ligjet e SHA-ve në lidhje me kushtet e padrejta në kontratë. Prandaj kjo përfshijnë një dispozitë të përgjithshme për mbrojtjen e konsumatorit, që synon të zbatohet në të gjithë sektorët e veprimtarisë ekonomike. GJED-ja theksoi se objektivi i direktivës nuk është të kufizojë lirinë e çmimeve të transportuesve ajrorë por të kërkojë nga SHA-të të sigurojnë një mekanizëm i cili mundëson që çdo term kontraktual jo i negociuar individualisht mund të rishikohet në mënyrë që të përcaktohet nëse është i padrejtë për qëllimet të mbrojtjes së konsumatorit, për faktin se ai është në një pozitë më të dobët, si për sa i përket fuqisë së tij të negocimit dhe nivelit të tij të njohurive”.⁷¹⁷

Konsumatori do të gëzojë mbrojtje jo vetëm në lidhje me kontratën kryesore por po ashtu edhe për sa i përket kontratave ndihmëse apo aksesore, edhe nëse kontrata kryesore është lidhur ndërmjet dy kompanive. Pasi kontratat ndihmëse e parë nga këndvështrimi i palëve kontraktuese është një kontratë e veçantë, në rastet kur lidhet nga persona të tjerë ndryshe nga kontrata kryesore. Prandaj në rastin kur kemi të bëjmë me një palë në kontratë që ofron garanci, për të gjykuar këtë person duhet të vlerësohet aftësia në të cilën kanë vepruar.⁷¹⁸ Në këtë drejtim, duhet të vërehet se koncepti i "konsumatorit", në kuptimin e Nenit 2 (b) të Direktivës 93/13/EEC, është objektiv në natyrë. Ai duhet të vlerësohet duke iu referuar një kriteri funksional, që do të thotë duhet të merret parasysh nëse marrëdhënia kontraktuale në fjalë ka lindur ose jo gjatë një veprimtarie tregtare, biznesi ose profesioni.⁷¹⁹

⁷¹⁶ Çështja C- 260/16, *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV*, paragrafi (44).

⁷¹⁷ Shiko po ashtu si pikë referimi edhe çështjen C - 143/13, *Bogdan Matei, Ioana Ofelia Matei v SC Volksbank România SA* (2015), paragrafi (51).

⁷¹⁸ Çështja C-74/15, *Dumitru Tarcău, Ileana Tarcău v Banca Comercială Intesa Sanpaolo România SA dhe të tjerët* (2015), paragrafi (26).

⁷¹⁹ Po aty, paragrafi (27).

GJED-ja ndër vite ka nxjerr një varg vendimesh për sa i përket pyetjes nëse një fushe e caktuar do të përfshihet nga direktiva, se kush mund të konsiderohet konsumator dhe të gjejë mbrojtje prej saj.⁷²⁰ Më poshtë do të listojmë disa prej tyre:

(1) marrëveshjet e qirasë së banesave të lidhura midis, nga njëra anë, një individi që vepron mbi një bazë jo tregtare dhe, nga ana tjetër, një profesionisti të pasurive të patundshme⁷²¹; (2) Kontrata për sigurimin e shërbimeve juridike të lidhura ndërmjet një avokati dhe një konsumatori⁷²²; (3) Marrëveshje kredia hipotekare e lidhur për qëllime private nga një person fizik që ushtron profesionin e avokatit⁷²³; (4) Institucioni i arsimit të lartë i financuar kryesisht nga fondet publike – Kontrata me një prej studentëve të saj për një plan të ri-pagimit pa interes për tarifat e regjistrimit dhe pjesën e kostove të një udhëtimi studimi⁷²⁴; (5) një kontratë garancie ose një kontratë që ofron siguri të lidhur midis një personi fizik dhe një institucioni krediti. Personi fizik merr përsipër borxhet e një kompanie tregtare, e cila i detyrohet një institucioni kredie. Ky person fizik pra garantuesi ka vepruar për qëllime jashtë tregtisë, biznesit të tij ose profesion dhe nuk ka asnjë lidhje të një natyre funksionale me atë kompani⁷²⁵; (6) Financa për blerjen e një shtëpie - Kredi hipotekare e dhënë nga një punëdhënës në favor të punonjësit dhe bashkëshortit të këtij të fundit.⁷²⁶

Direktiva do të mbrojë vetëm ato kontrata të cilat kushtet e parashikuara në të nuk janë negociuar individualisht⁷²⁷. Neni 3 (2) i Direktivës 93/13/EEC specifikon që një kusht duhet të konsiderohet gjithmonë si jo i negociuar individualisht kur ai është hartuar paraprakisht nga shitësi ose furnizuesi dhe konsumatori nuk ka qenë në gjendje të ndikojë në përmbajtjen e këtij kushti, veçanërisht në kontekstin e një kontrate standarde të para-formuluar.⁷²⁸ Direktiva në aneksin e saj përmban një listë jo-shteruese të disa nga kushteve të cilat do të konsiderohen të padrejta. GJED-ja kësaj liste i referohet me termin “listë gri” në çështjen C-143/13.⁷²⁹ Fakti që

⁷²⁰ Kjo listë është marrë në Dokumentin udhëzues të Komisionit në lidhje me interpretimin dhe zbatimin e Direktivës të Këshillit 93/13/EEC, (2019). Adresa elektronike:

https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TEXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2019.323.01.0004.01.ENG&toc=OJ:C:2019:323:TOC#ntc54-C_2019323EN.01000401-E0054 (marrë më 13.10.2020).

⁷²¹ Çështja C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse, Katarina de Man Garabito v Jahani BV (2013).

⁷²² Çështja C-537/13, Birutė Šiba v Arūnas Devėnas (2015).

⁷²³ Çështja C-110/14, Horațiu Ovidiu Costea v SC Volksbank România SA (2015).

⁷²⁴ Çështja C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018).

⁷²⁵ Çështja C-534/15, Pavel Dumitraș and Mioara Dumitraș v BRD Groupe Société Générale – sucursala Satu Mare (2016).

⁷²⁶ Çështja C-590/17, Henri Pouvin and Marie Dijoux, v Electricité de France (EDF) (2019).

⁷²⁷ Direktiva 93/13/EEC, neni (3), pika (1).

⁷²⁸ Kjo përmbajtje u rikonfirmua edhe në vendimin e Gjykatës në çështjen C-191/15, Verein für Konsumenteninformation v Amazon EU Sàrl (2016), paragrafi (63).

⁷²⁹ Shiko çështjen C-143/13 Bogdan Matei and Ioana Ofelia Matei v SC Volksbank România SA(2015), paragrafi 60. Në këtë paragraph gjykata shprehet që “duke marrë parasysh objektivin e ndjekur nga aneksi i Direktivës 93/13/EEC, që do të thotë të shërbejë si një “listë gri” e termave që mund të konsiderohen si të padrejta, përfshirja në këtë listë të termave të tilla si ato që lejojnë huadhënësin në mënyrë të njëanshme të ndryshojë

kemi të bëjmë me një listë jo-shteruese duhet të kuptuar në mënyrë të tillë që SHA-të kanë mundësi të parashikojnë situata të tjera kur një kusht mund të konsiderohet i padrejtë. Por nga ana tjetër një term i cili është i paraqitur në këtë listë nuk duhet detyrimisht të konsiderohet si i padrejtë.⁷³⁰ Këto dispozita të parashikuara në aneksin e direktivës kanë për qëllim t'u japin të drejta konsumatorëve. Sipas praktikës gjyqësore të vendosur, është thelbësore që situata ligjore që rezultojnë nga masat kombëtare të zbatimit të jetë mjaft e saktë dhe e qartë dhe që individët të bëhen të vetëdijshëm plotësisht për të drejtat e tyre në mënyrë të tillë që kur është e përshtatshme, të mund të mbështeten tek ato para gjykatave kombëtare.⁷³¹

Në lidhje me listën e termave të padrejta GJED-ja është shprehur se lista e termave të padrejtë të përcaktuara në aneksin e Direktivës është, siç është përmendur në nenin 3 (3), “jo-shteruese” do të thotë që në përputhje me nenin (8) të Direktivës, ajo mund të jetë subjekt i zgjerimit ose formulimeve më kufizuese nga SHA-të. Në mënyrë të ngjashme, fakti që kjo listë është, siç specifikohet në Nenin 3 (3), “sugjeruese”, thjesht do të thotë që termat e renditur në të nuk duhet të konsiderohen automatikisht të padrejtë por që autoriteti kombëtar kompetent duhet të jetë i lirë të vlerësojë karakterin e tyre në dritë të kriterëve të përgjithshme të përcaktuara në nenet 3 (1) dhe nenin (4) të Direktivës.⁷³²

Mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve në rastin e konstatimit të një kushti të padrejtë do të bazohet duke marrë parasysh parimet e ekuivalencës dhe efektivitetit. GJED-ja në lidhje me këto parime ka theksuar se mjetet që SHA-të do të zgjedhin për implementimin dhe mbrojtjen e konsumatorit nga kushtet e padrejta duhet të përmbushin kushtin e dyfishtë nga njëra anë nuk duhet të jenë më pak të favorshme sesa ato mjete që rregullojnë veprime të ngjashme të brendshme (parimi i ekuivalencës) dhe të mos bëjnë në praktikë të pamundur ose tepër të vështirë ushtrimin e të drejtave të konsumatorëve të garantuara nga ligji i BE-së (parimi i efektivitetit).⁷³³

Direktiva u jep mundësi SHA-ve të përcaktojnë në legjislacionin e tyre që kushtet e padrejta nuk do të jenë të detyrueshme për konsumatorin dhe se palët do të mbeten të lidhura me to nëse është e mundur të vazhdojë ekzistencën e saj pa kushtet e padrejta.⁷³⁴ Direktiva i

normën e interesit në një masë të madhe nuk do të konsiderohej efektive nëse ato do të përjashtoheshin që në fillim nga një vlerësim i padrejtësisë së tyre në përputhje me nenin 4 (2) të Direktivës 93/13/EEC.”

⁷³⁰ Çështja C-237/02, Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG v Ludger Hofstetter dhe Ulrike Hofstetter (2004), paragrafi (20).

⁷³¹ Çështja C-478/99, Komisioni i Komuniteteve Evropiane kundër Mbretërisë së Suedisë (2002), paragrafi (18).

⁷³² Po aty, paragrafi (11).

⁷³³ Çështja C-49/14, nanmadrid EFC SA v Jesús Vicente Albán Zambrano, María Josefa García Zapata, Jorge Luis Albán Zambrano, Miriam Elisabeth Caicedo Merino (2016), paragrafi (40).

⁷³⁴ Direktiva 93/13/EEC, neni (6), pika (1), po ashtu edhe pika (21) e Preambulës së direktivës.

detyron SHA-të të sigurojnë mjete të përshtatshme dhe efektive për të parandaluar përdorimin e vazhdueshëm të kushteve të padrejta.⁷³⁵ Për sa i përket të drejtës për mjete juridike efektive e cila është e garantuar nga direktiva, kemi të bëjmë edhe me një të drejtë të garantuar po ashtu nga Karta e të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian.⁷³⁶ E drejta për mjete juridike efektive duhet të zbatohet si në lidhje me caktimin e gjykatave që kanë juridiksion për të dëgjuar dhe përcaktuar veprimet e bazuara në ligjin e BE-së dhe po ashtu në lidhje me rregullat e hollësishme procedurale në lidhje me veprime të tilla.⁷³⁷ Këto mjete do të përfshijnë parashikimin e dispozitave të cilat detyrojnë personat apo organizatat kompetente të një vendi të caktuar të marrin masa në përputhje me legjislacionin e tyre, që ta dërgojnë çështjen në gjykatë ose para organeve kompetente administrative nëse kushtet e hartuara për përdorim të përgjithshëm janë të padrejta. Kjo do të bëhet me qëllim që të aplikohen mjete të përshtatshme dhe efektive për të parandaluar përdorimin e vazhdueshëm të këtyre termave.⁷³⁸

Direktiva ka pësuar ndryshime në vitin 2019 me anë të Direktivës 2019/2161/BE, Mbi zbatimin dhe modernizimin më të mirë të rregullave të mbrojtjes së konsumatorit në BE⁷³⁹ Këto ndryshime në direktivë u ndikuan nga ndryshimet e ndjeshme në vendet e BE-së për sa i përket sistemit penalizues. Vetëm disa nga SHA-të sigurojnë që gjobat apo penalitetet e vendosura të jenë efektive, proporcionale dhe dekurajuese, të cilat e vendosin tregtarin përpara përgjegjësisë në rastin e shkeljeve përgjatë BE-së.⁷⁴⁰ Amendamenti i direktivës paraqet detyrime për SHA-të që të parashikojnë ndryshime efektive në rast të shkeljeve. Këto ndryshime do të transpozohen deri më 28 nëntor 2021 dhe zbatimi i tyre do të fillojë nga 28 maj 2022.

5. ASPEKTE KRAHASUESE TË IMPLEMENTIMI DHE NDIKIMIT PRAKTIK TË DIREKTIVËS “MBI KUSHTET E PADREJTA NË KONTRATAT KONSUMATORE” NË DISA SHTETE TË BE-SË.

Në këtë pjesë të punimit do të paraqesim rregullimin legjislativ që kanë bërë disa shtete kryesore evropiane mbi kushtet e padrejta në kontratë.

⁷³⁵ Direktiva 93/13/EEC, neni (7), pika (1).

⁷³⁶ Karta e të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian, neni (47), “Kushdo, të cilit i janë shkelur të drejtat dhe liritë e garantuara nga ligji i BE-së, ka të drejtën për mjete juridike efektive para një gjykate në përputhje me kushtet e përcaktuara në këtë nen. Të gjithë kanë të drejtë për një seancë dëgjimore të drejtë dhe publike brenda një kohe të arsyeshme nga një gjykatë e pavarur dhe e paanshme e krijuar më parë me ligj. Të gjithë do të kenë mundësinë të këshillohen, mbrohen dhe përfaqësohen”

⁷³⁷ Çështja C-176/17, Profi Credit Polska S.A. w Bielsku Białej v Mariusz Wawrzosek (2018), paragrafi (59).

⁷³⁸ Direktiva 93/13 CEE, neni (7), pika (2).

⁷³⁹ Direktivën e re të ndryshuar e gjeni në adresën elektronike të mëposhtme <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (marrë më 12.10.2020).

⁷⁴⁰ Shiko më shumë Preambulën e direktivës pika (5).

5.1 AUSTRIA

Si pjesë përbërëse e legjislacionit të Austrisë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit u miratua në vitin 1979 Akti për Mbrojtjen e Konsumatorit.⁷⁴¹ Ky akt pasoi një numër ndryshimesh të rëndësishme në Kodin Civil Austriak (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch: ABGB)⁷⁴². Po ashtu ky akt përmbante dispozita në lidhje me kushtet e padrejta të kontratës por jo dispozita specifike në përputhje me Direktivën Evropiane. Për këtë arsye në ligjin ekzistues janë bërë ndryshime edhe shtesa.⁷⁴³

Vet kodi civil në lidhje me kushtet e përgjithshme në një kontratë standarde përcakton se *“Një kusht i përgjithshme ose në formën e kontratës standarde, i cili nuk përcakton një nga detyrat kryesore të të dy palëve, është në çdo mënyrë i pavlefshëm nëse, të gjitha rrethanat e çështjes të marrë në konsideratë, e vendosin palën tjetër në situatë jashtëzakonisht të pafavorshme.”*⁷⁴⁴

Legjislacioni kombëtar i Austrisë përmban një “listë të zezë” të kushteve të padrejta që do të thotë janë kushte në kontratë të cilat në çdo rrethanë do të konsiderohen të padrejta. Po ashtu do të ekzistojë dhe një “listë gri” që nënkupton faktin që këto kushte mund të konsiderohen të padrejta nën situata të ndryshme. Vlerësimi i padrejtësisë të kushteve të kontratës do të shtrihet pjesërisht tek kontratat të cilat janë negociuar individualisht, pra tek kontratat standarde.⁷⁴⁵

Kushtet e padrejta në kontratë në legjislacionin e Austrisë do të aplikohen jo vetëm për kontratat ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit B2C por edhe për ato B2B dhe P2P.⁷⁴⁶ Gjithsesi Akti për Mbrojtjen e Konsumatorit (Konsumentenschutzgesetz – KSchG) në përputhje me direktivën 93/13/EEC rregullon vetëm marrëdhëniet ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit.⁷⁴⁷

⁷⁴¹ Akti mbi mbrojtjen e konsumatorit i Austrisë 8 Marsit 1979 (Konsumentenschutzgesetz – KSchG). Në adresën elektronike: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/ErV/ERV_1979_140/ERV_1979_140.html (Marrë më 23.11.2020).

⁷⁴² Kodi civil Austriak (1811) (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch). Adresa elektronike: <https://www.jusline.at/gesetz/abgb> (marrë më 23.11.2020).

⁷⁴³ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008) Fq. (45-46).

⁷⁴⁴ Kodi civil Austriak (1811), neni (879), pika (3).

⁷⁴⁵ Dokumenti Udhëzues i Komisionit në lidhje me interpretimin dhe zbatimin e Direktivës të Këshillit 93/13/EEC, mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorëve (2019).

⁷⁴⁶ Huamarrja peer-to-peer (P2P) u mundëson individëve të marrin hua direkt nga individë të tjerë. Ajo paraqet një praktikë të huazimit të parave për individë ose biznese përmes disa shërbimeve në internet të cilat mundësojnë bashkimin në një platformë si të huadhënësit ashtu edhe huamarrësit. Kompanitë e huazimit peer-to-peer shpesh ofrojnë shërbimet e tyre në internet dhe përpiqen të kenë shpenzime të përgjithshme më të ulta dhe të ofrojnë shërbimet e tyre më lirë sesa institucionet tradicionale financiare. Faqet e internetit që lehtësojnë huazimin P2P kanë rritur në masë të madhe miratimin e tij si një metodë alternative e financimit. Kreditimi P2P njihet gjithashtu si "huadhënie sociale" ose "hua e turmës" që ka ekzistuar që nga viti 2005.

⁷⁴⁷ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (355).

Edhe gjykata ka dhënë vendime të cilat kanë të bëjnë me legjislacionin e Austrisë. Një prej tyre është edhe çështja C-191/15.⁷⁴⁸ Amazon EU është një kompani e themeluar në Luksemburg, i cili i përkiste një grupi ndërkombëtar të porosive me postë, ku përveç aktiviteteve të tjera me anë të një uebfaqe Amazon.de kishte si target të lidhte kontrata edhe me konsumatorët të cilët e kishin vendbanimin në Austri. Kompani nuk ishte e regjistruar dhe as nuk kishte seli në Austri. Kjo kompani zbatonte ligjin e Luksemburgut për sa i përket kushteve standarde në kontratë.

Paditës në këtë çështje do të ishte është "Shoqata për Informimin e Konsumatorit në Austri" (SHIKA) e cila përfaqësonte një entitet të kualifikuar për të ngritur padi brenda kuptimit të Direktivës 2009/22. SHIKA ngriti një padi para gjykatave austriake për një urdhër ndalimi për përdorimin e një numri kushteve dhe termave të përgjithshme të aplikuara nga kompania Amazon, ku nuk respektohej legjislacioni Austriak. Legjislacioni Austriak për çështjen në fjalë përmbante këto rregulla: Paragrafi (6) i Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit të 8 Marsit 1979, me titull "Kushtet e paligjshme të kontratës", parashikon në nënparagrafin 3 se një dispozitë kontraktuale e përfshirë në terma dhe kushte të përgjithshme ose forma të para-shtypura të kontratës është e pavlefshme nëse është e paqartë ose e pakuptueshme. Sipas Paragrafit 13(a) të këtij ligji, Paragrafi 6 i ligjit duhet të zbatohet për qëllime të mbrojtjes së konsumatorit pavarësisht nga ligji i zbatueshëm në kontratën, kur kontrata është lidhur në lidhje me një aktivitet të një operatori ose agentëve të tij të ndjekur në Austri dhe e drejtuar drejt lidhjes së kontratave të këtij lloji.

Gjykata në shkallën e parë lejoi shumicën e pretendimeve. Supozoi se në parim zbatohet Rregullorja Roma I dhe, në bazë të Nenit 6 (2) të kësaj rregulloreje, vendosi që klauzola e Amazon për zgjedhjen e ligjit në fuqi ishte e pavlefshme. Gjykata arriti në përfundimin se vlefshmëria e kushteve duhej vlerësuar në dritën e ligjit austriak. Më në fund, gjykata vërejti se vetëm çështjet e mbrojtjes së të dhënave duhej të vlerësoheshin në dritën e ligjit përkatës të Luksemburgut. Gjykata e apelit, në të cilën të dy palët u ankuan, la mënjanë aktgjykimin e gjykatës së shkallës së parë dhe ia ktheu çështjen përsëri për rigjykim. SHIKA apeloj kundër këtij vendimi në Gjykatën e Lartë Austriake. Gjykata e lartë Austriake (Oberster Gerichtshof) anuloi aktgjykimin e gjykatës së apelit. Kjo gjykatë ishte e pasigurt për sa i përket ligjit që duhej të zbatohet në procedurat kryesore. Në ato rrethana, vendosi të pushojë procedurën dhe t'i referohej Gjykatës disa pyetje ku në lidhje me kushtet e padrejta në kontratë. A është një kusht i padrejtë

⁷⁴⁸ Shiko çështjen C- 191/15, Verein für Konsumenteninformation v Amazon EU Sàrl (2016).

brenda kuptimi të Nenit 3 (1) të Direktivës 93/13/EEC, i përfshirë në termat dhe kushtet e përgjithshme në rastin kur një kontratë është lidhur me anë të tregtisë elektronike midis një konsumatori dhe një operatori të vendosur në një Shtet Anëtarë tjetër, do t'i nënshtrohet ligjit të shtetit në të cilin ai operator është vendosur?

GJED-ja në lidhje me këtë pyetje ka sqaruar se Direktiva 93/13/EEC duhet të interpretohet ashtu që një kusht si pjesë përbërëse e një kontrate standarde të një shitësi ose furnizuesi i cili nuk është negociuar individualisht, sipas të cilit kontrata e lidhur me një konsumator gjatë tregtisë elektronike do të rregullohet nga ligji i Shtetit Anëtar në të cilin është vendosur shitësi ose furnizuesi, është e padrejtë për atë që çon konsumatorin në gabim duke i dhënë përshtypjen se vetëm ligji i atij Shteti Anëtar zbatohet për kontratën, pa e informuar atë se sipas Nenit 6 (2) të Rregullores së Romës I, ai gjithashtu gëzon mbrojtjen e dispozitave të detyrueshme të ligjit që do të zbatoheshin në mungesë të këtij termi, kjo duke qenë që gjykata kombëtare të konstatojë në dritën e të gjitha rrethanave përkatëse.⁷⁴⁹

5.2 BELGJIKA

Për herë të parë mbrojtja e konsumatorit për sa i përket kushteve të padrejta në kontratë në legjislacionin e Belgjikës u arrit në vitin 1991 me anë të Aktit të Praktikave Tregtare dhe Mbrojtjen dhe Informimin e Konsumatorit.⁷⁵⁰ Gjithsesi ky akt në një numër të madh dispozitash nuk ishte në pajtim me Direktivën 93/13/EEC, për këtë arsye Ligjvënësi Belg vendosi të miratojë një akt të veçantë mbi kushtet e padrejta në kontratë që u quajt Akti mbi kushtet e padrejta në kontratat midis konsumatorëve dhe praktikuesve të profesioneve liberale. Po ashtu akti i vitit 1991 u ndryshua në disa raste për t'ju përshtatur direktivës.⁷⁵¹

Një pjesë e madhe e legjislacionit Belg sot gjendet në Aktin mbi Praktikën e Tregut dhe Mbrojtjen e Konsumatorit i vitit 2010.⁷⁵² Ky akt përmban dispozita të përgjithshme të cilat përcaktojnë padrejtësinë e një kushti. Këto dispozita do të konsiderohen të padrejta në të gjitha rrethanat, pra kemi të bëjmë me një listë të zezë.⁷⁵³ Sipas tij “Në kontaktet e përfunduara midis

⁷⁴⁹ Shiko çështjen, paragrafi (71).

⁷⁵⁰ Akti Belg i Praktikave Tregtare dhe mbi Mbrojtjen dhe Informimin e Konsumatorit (Loi sur les Pratiques du Commerce et sur l'information et la Protection du Consommateur) (14 korrik 1991). Aktin do ta gjeni në adresën elektronike: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/fr/be/be054fr.pdf> (marrë më 25.10.2020).

⁷⁵¹ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (355-356).

⁷⁵² Aktin mbi Praktikën e Tregut dhe Mbrojtjen e Konsumatorit i 6 Prillit 2010. E gjeni në adresën elektronike (versionin anglisht): file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/Law%20of%206%20April%202010_EN_en.pdf (marrë më 26.10.2020).

⁷⁵³ Akti Belg mbi Praktikën e Tregut dhe Mbrojtjen e Konsumatorit, neni (74).

tregtarit dhe konsumatorit, termat dhe kushtet ose kombinimet e termave dhe kushteve do të jenë të padrejta në të gjitha rrethanat dhe ligji numëron (33) raste kur kushti do të jetë gjithmonë i pavlefshëm.

Në lidhje me vlerësimin e një kushti të padrejtë në Legjislacionin Belg do të merret parasysh natyra e mallrave dhe shërbimeve, po ashtu një rol të rëndësishëm do të luajnë të gjitha rrethanat të cilat kanë ndikuar në kohën e lidhjes së kontratës ose të një kontrate tjetër nga e cila varet.⁷⁵⁴ Në rastin kur kemi të bëjmë me një kontratë të shkruar midis një biznesi dhe një konsumatori kushtet e kësaj kontrate do të hartohen në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme⁷⁵⁵ Në rastin kur për një kusht ka dyshime, gjykata do ta interpretojë këtë kusht duke pasur parasysh interesin e konsumatorit.⁷⁵⁶

Në lidhje me kushtet e padrejta legjislacioni Belg bënë një dallim midis kontratave me afat të caktuar dhe kontratave me afat të pacaktuara. Në rastin kur lidhet një kontratë me afat të caktuar, kompanitë nuk kanë të drejtë për të rritur në mënyrë të njëanshme çmimin ose për të modifikuar kushtet në dëm të konsumatorit në bazë të elementeve që nuk varen nga vullneti i tij i vetëm.⁷⁵⁷ Nga ana tjetër kjo lejohet sipas kontratave me kohë të pacaktuar, me kusht që konsumatori të ketë të drejtë, në të gjitha këto raste, para se të zbatohet çmimi i ri ose kushtet e reja të zgjidhë kontratën pa ndonjë detyrim ose ndonjë dëm të caktuar. Konsumatorit duhet t'i jepet një kohë e arsyeshme për këtë gjë.⁷⁵⁸

Direktiva parashikon se rregullat për përcaktimin e kushteve të padrejta do të zbatohen për kontratat të cilat nuk janë negociuar individualisht, por duke qenë se direktiva ofron mbrojtje minimale ajo nuk i SHA-të të ofrojnë mbrojtje edhe për kontratat të cilat nuk janë negociuar individualisht por një nga dispozitat e kësaj kontrate është e padrejtë për konsumatorin. Këtë qasje e ka përqafuar edhe Belgjika ajo e shtrinë mbrojtjen e saj përtej parashikimit të direktivës, pra edhe për kontratat të cilat janë negociuar individualisht.⁷⁵⁹

⁷⁵⁴ Po aty, neni (73).

⁷⁵⁵ Po aty, neni (40), pika (1).

⁷⁵⁶ Po aty, neni (40), pika (2).

⁷⁵⁷ Po aty, , neni (74), pika (2).

⁷⁵⁸ Po aty, neni (74), pika (3).

⁷⁵⁹ Trajnim nga Parlamenti Evropian dhe Komisioni Evropian për të drejtën e konsumatorit për NVM-të Evropiane Fq. (22). Në adresën elektronike:

https://www.consumerlawready.eu/sites/default/files/201904/CLR_Module_4_MT_Unfair_Commercial_Practices.pdf (marrë më 25.10.2020).

5.3 BULLGARIA

Përpara transpozimit të direktivës në Bullgari do të zbatohet ligji i përgjithshëm i kontratave, në mënyrë të veçantë dispozitat për pavlefshmërinë e kontratave. Direktiva 93/13/EEC për herë të parë u transpozua në vitin 1991 nga Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit. Ky ligj më vonë u zëvendësua nga Ligji i ri për Mbrojtjen e konsumatorit i cili hyri në fuqi në vitin 2006, i cili parashikonte rregulla të hollësishme mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit⁷⁶⁰. Ai do të zbatohet për të gjithë kontratat B2C, jo vetëm për kontratat e negociuara jo individualisht sipas parashikimit të direktivës, por edhe për ato të negociuara në mënyrë individuale nga të dyja palët.⁷⁶¹

Në ligjin për mbrojtjen e konsumatorit mund të themi që në përgjithësi përcaktohet e njëjta mbrojtja e garantuar edhe nga direktiva, pra legjislacioni i Bullgarisë nuk shkon përtej mbrojtjes minimale të garantuar nga direktiva. Po ashtu ky ligj ka në përmbajtje të tij një listë ku parashikohen (18) raste në të cilat kontrata do të jetë e padrejtë në të gjitha rrethanat, pra kemi të bëjmë me një listë të zezë.⁷⁶²

5.4 DANIMARKA

Sistemi i mbrojtjes së konsumatorit në Danimarkë është i ngjashëm me vendet e tjera Skandinave. Në këto vende përdoret në mënyrë të gjerë klauzolat e përgjithshme. Klauzolat e përgjithshme nuk do të aplikohen vetëm në kontratat ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, por për të gjitha kontratat në përgjithësi. Pa marre parasysh ngjashmëritë në këto vende po ashtu ka ndryshime në formulimin dhe ndërtimin e dispozitave të ndryshme kombëtare të cilat janë domethënëse. Një ndryshim i madh është se ndërsa në Norvegji dhe Danimarkë përdoret termi kontrata të padrejta në përgjithësi, në Suedi dhe në Finlandë do të përdoren termat kushte të padrejta të kontratës. Që do të thotë se ndërsa në Suedi dhe Finlandë kontrata mund të vazhdojë pas mënjanimi ose ndryshimit të kushtit të padrejtë, në Danimarkë dhe Norvegji është kontrata ajo që mund të lihet mënjane ose të eliminohet.⁷⁶³

Një karakteristik tjetër e sistemit Skandinav lidhet me kontrollin administrativ të këtyre kushteve nga ana e Avokatit të Konsumatorëve. Roli kryesor i Avokatit të Konsumatorëve në

760 Akti i Mbrojtjes së Konsumatorit të Bullgarisë, nr. 99/9.12.2005. E gjeni në adresën elektronike (versioni anglisht): file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/Consumer_Protection_Act.pdf (marrë më 14.10.2020).

761 Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (356).

762 Akti i Mbrojtjes së Konsumatorit të Bullgarisë, nr. 99/9.12.2005, neni (143).

763 Marthinussen, H. F. (2015). Unfair contract terms. In *European Perspectives on the Common European Sales Law*. Springer, Cham. Fq. (96).

Danimarkë konsiston në monitorimin e pajtueshmërisë së interesave të konsumatorëve me Aktin e Praktikës Tregtare. Një nga detyrat më të rëndësishme të këtij institucioni konsiston në sigurimin që tregtarët, bizneset dhe po ashtu ndërmarrjet publike janë në përputhje me Aktin Danez të Praktikave të Tregut dhe parimet e praktikave të drejta të marketingut në përgjithësi.⁷⁶⁴

Mënyra se si u transpozua Direktiva 93/13/EEC në legjislacionin Danez ishte në bazë të amendamentit të Aktit të Kontratave në vitin 1994.⁷⁶⁵ Transpozimi i direktivës në Danimarkë solli mbrojtje më të lartë për konsumatorin. Përveç dispozitave të përgjithshme, rregulla të reja u shtuan në legjislacionin Danez. Kështu definicioni i konsumatorit u zgjerua jo vetëm për personat fizikë por edhe për personat juridik.⁷⁶⁶

Në lidhje me listën e kushteve të padrejta në kontratë mund të themi se legjislacioni Danez nuk shkon përtej parashikimeve minimale të garantuara nga direktiva, pra parashikon të gjitha dispozitat e parashikuara nga Direktiva.⁷⁶⁷ Për sa i përket “Listës gri” të paraqitur në Aneksin e Direktivës mund të themi se ajo nuk është përfshirë në mënyrë të qartë në legjislacionin e vendeve Nordike. Si plotësim i këtyre zbrazëtirave do të përdoret interpretimi i zgjeruar i përmbajtjes së Ligjit.⁷⁶⁸

Sipas nenit (36) të Aktit të Kontratave, gjykatat mundën në tërësi ose pjesërisht, të mos marrin parasysh një marrëveshje për ta zbatuar nëse do të ishte "e paarsyeshme ose në kundërshtim me parimet e sjelljes së drejtë". Vendimi mund të mbështetet jo vetëm në rrethanat që lidhen me formimin e kontratës, por edhe në përmbajtjen e saj dhe në rrethanat pasuese. Rregulli zbatohet për kontratat në përgjithësi, duke përfshirë si kontratat B2C dhe ato B2B.⁷⁶⁹

5.5 ESTONIA

Estonia përpara transpozimit të direktivës nuk kishte legjislacion të veçantë që rregullonte mbrojtjen e konsumatorit për sa i përket kushteve të padrejta në kontratë. Mbrojtja e konsumatorit në tërësi mbulohej nga Kodi Civil i Estonisë të Republikës Socialiste Sovjetike.⁷⁷⁰

⁷⁶⁴ Marrë nga faqja e Avokatit të konsumatorëve në Danimarkë: <https://www.consumerombudsman.dk/about-us/introduction/> (marrë më 13.10.2020).

⁷⁶⁵ Akti i Konsoliduar Nr. 600 i 8 Shtatorit 1986 i ndryshuar nga Akti Nr. 1098 i 21 Dhjetorit 1994, Akti Nr. 389 i 14 Qershorit 1995 dhe Akti Nr. 385 i 22 Majit 1996. Këtë Aktin mund ta gjeni në adresën elektronike të mëposhtme(versioni anglisht): https://pure.au.dk/ws/files/32350272/Danish_20Contracts_20Act.pdf (marrë më 10.11.2020).

⁷⁶⁶ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (358).

⁷⁶⁷ Dokumenti Udhëzues I Komisionit në lidhje me interpretimin dhe zbatimin e Direktivës të Këshillit 93/13/ KEE, mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorëve (2019).

⁷⁶⁸ Marthinussen, H. F. (2015). Unfair contract terms. In *European Perspectives on the Common European Sales Law*. Springer, Cham. Fq. (101).

⁷⁶⁹ Studim nga Parlamenti Evropian (2012), Fq. (10). Studimin mund ta gjeni në adresën elektronike:

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/etudes/join/2012/475082/IPOL-IMCO_ET\(2012\)475082_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/etudes/join/2012/475082/IPOL-IMCO_ET(2012)475082_EN.pdf) (marrë më 10.12.2020).

⁷⁷⁰ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (359).

Në vitin 1994 në Estoni u miratua Akti mbi Mbrojtjen e Konsumatorit. Ky akt u ndryshua me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit të vitit 2004.⁷⁷¹ Gjithsesi duhet të theksojmë se ky ligj përmban rregulla të përgjithshme për sa i përket mbrojtjes së konsumatorit dhe nuk ndalet në lidhje me kushtet e padrejta në kontratë.

Traspozimi i direktivës në legjislacionin e Estonisë u bë në Ligjin e Detyrimeve, më 1 shkurt të vitit 1998. Kushtet e padrejta në këtë ligj janë të rregulluara nga dispozita (35) deri tek ajo (44). Ky ligj u ndryshua në vitin 2002 dhe që atëherë ka pësuar amendamente të shumta.⁷⁷² Në përgjithësi mund të themi se Ligji për marrëdhëniet e detyrimeve përmban një mbrojtje më të gjerë se ajo e garantuar me Direktivë. Në të kemi përfshirjen e një liste të zezë, që nënkupton se kushti i padrejtë në legjislacionin Estonez do të konsiderohet i pavlefshëm në të gjitha rrethanat. Kështu numërohen (37) raste në të cilat kushti është gjithmonë i padrejtë.⁷⁷³ Ky ligj përcakton se kemi të bëjmë me një kusht standard, në rastet kur një kusht i kontratës i cili është hartuar paraprakisht për t'u përdorur në kontrata standarde ose të cilin palët nuk e kanë negociuar individualisht për ndonjë arsye tjetër, dhe që pala që e ka përpiluar kushtin e përdor këtë në lidhje me palën tjetër e cila nuk është në gjendje të ndikojë në përmbajtja e kushtit. Ligji supozon se kushtet standarde nuk janë negociuar individualisht në mënyrë paraprake. Kushtet standarde mund të mishërohen në një kontratë ose të formojnë një pjesë të veçantë të një kontrate. Kushtet standarde mund të jenë kushtet e një kontrate pavarësisht nga fusha e zbatimit të kushteve, mënyra në të cilin ato shprehen në kontratë ose forma në të cilën lidhet kontrata.⁷⁷⁴ Sipas këtij ligji do të kemi të bëjmë me një term standard i cili është i pavlefshëm në rastet kur duke marrë parasysh natyrën, përmbajtjen dhe mënyrën e lidhjes së kontratës, interesat e palëve dhe rrethanat e tjera materiale, kushti i shkakton dëm të padrejtë palës tjetër, veçanërisht nëse shkakton një çekuilibër të rëndësishëm në të drejtat dhe detyrimet e palëve që rrjedhin nga kontrata në dëm të palës tjetër. Dëmtimi i padrejtë prezumohet nëse një kusht standard devijon nga një parim themelor i ligjit ose kufizon të drejtat dhe detyrimet që lindin për palën tjetër nga natyra e kontratës në mënyrë që të bëhet e diskutueshme nëse mund të arrihet qëllimi i kontratës. Pavlefshmëria e kushteve dhe rrethanave standarde në lidhje me to do të vlerësohen në datën e

⁷⁷¹ Akti i Mbrojtjes së Konsumatorit të Estonisë i 15.04.2004 (Tarbijakaitseadus). Adresa elektronike (versioni anglisht): file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/legislation92_en_en.pdf (marrë më 16.10.2020).

⁷⁷² Ligji i Detyrimeve i Estonisë (Võlaõigusseadus), 01.07.2020. Adresa elektronike (versioni anglisht): <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/506112013011/consolide> (marrë më 16.10.2020).

⁷⁷³ Ligji i Detyrimeve i Estonisë (Võlaõigusseadus), neni (42).

⁷⁷⁴ Po aty, neni (35).

lidhjes së kontratës.⁷⁷⁵ Një kusht standard në legjislacionin e Estonisë do të konsiderohet si i pavlefshëm ose se nuk është pjesë e kontratës, pra sikur nuk ka ekzistuar asnjëherë, pjesa tjetër e kontratës është e vlefshme përveç nëse pala që e ka parashikuar kushtin dëshmon se pala nuk do të kishte lidhur kontratë pa kushtin standard i cili është i pavlefshëm ose konsiderohet se nuk është pjesë e kontratës.⁷⁷⁶

5.6 FINLANDA

Siç e përmendëm mësipërm në rastin e Danimarkës edhe në Finlandë do të kemi zbatimin e sistemit Skandinavë të mbrojtjes së konsumatorit. Edhe këtu do të kemi aplikimin e klauzolave të përgjithshme. Këto klauzola u futën në vendet Skandinave në vitet 1970-1980, në Danimarkë në vitin 1975, në Finlandë më 1983, në Norvegji më 1983 dhe në Islandë më 1986. Këto dispozita në të gjitha këto vende kanë konstrukt të njëjtë, dhe janë futur në nenin (36) të ligjit të përgjithshëm të kontratave. Karakteristikë e këtyre dispozitave qëndron tek mungesa e limiteve që u mundëson gjykatave diskrecion për t'i shqyrtuar ato në përgjithësi.⁷⁷⁷

Po ashtu si në vendet e tjera Nordike një rol të rëndësishëm në mbrojtjen e konsumatorit në Finlandë do të luaj institucioni i Avokatit të Konsumatorëve. Në Aktin për Mbrojtjen e Konsumatorit⁷⁷⁸, theksohet se Ombudsmeni i konsumatorit do të mbikëqyrë përdorimin e kushteve të padrejta në kontratë.⁷⁷⁹

Finlanda në ndryshim nga shtetet e tjera skandinave, që nga viti 1978 ka miratuar një Ligj për Mbrojtjen e Konsumatorit, i cili në Kapitullin 3 përcakton një klauzolë të përgjithshme që i jep gjykatës fuqinë për të rregulluar ose shpërfillur kushtet e shprehura të kontratave ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, qoftë negociuar individualisht qoftë ato të negociuara jo individualisht.⁷⁸⁰

Sipas legjislacionit Finlandezë nëse një afat i kontratës është i padrejtë ose zbatimi i tij do të çonte në një rezultat të padrejtë, afati mund të rregullohet ose të lihet mënjane. Në përcaktimin

⁷⁷⁵ Po aty, neni (42), pika (1).

⁷⁷⁶ Po aty, neni (41).

⁷⁷⁷ Marthinussen, H. F. (2015). Unfair contract terms. In *European Perspectives on the Common European Sales Law*. Springer, Cham. Fq. (94).

⁷⁷⁸ Akti për mbrojtjen e konsumatorit të Finlandës 38/1978, ky akt gjatë viteve ka pësuar ndryshime të ndryshme. Adresa elektronike (versioni Anglisht): https://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/1978/en19780038_20050029.pdf (marrë më 18.10.2020).

⁷⁷⁹ Akti 38/1978, kapitulli i (3), seksioni (4), pika (1).

⁷⁸⁰ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (359-360).

e asaj që është e padrejtë, duhet të merret parasysh e gjithë përmbajtja e kontratës, pozicionet e palëve, rrethanat që mbizotërojnë gjatë dhe pas përfundimit të kontratës, dhe faktorëve të tjerë.⁷⁸¹

5.7 FRANCA

Në fillim në mungesë të një kuadri ligjor i cili rregullonte në mënyrë eksplicite kushtet e padrejta në kontratë, kontrolli i tyre do të realizohej me anë të praktikës gjyqësore. Po ashtu ekzistoni disa rregulla të përgjithshme në Kodin Civil.⁷⁸² Edhe sot ky kod përmban dispozita që lidhen me kontratat standarde dhe kushtet e parashikuara nga to. Sipas tij “Një kontratë në formë standarde nënkupton atë kontratë ku kushtet e përgjithshme të saj përcaktohen paraprakisht nga njëra palë pa negociata”⁷⁸³ Po ashtu Kodi Civil parashikon se Kushtet e përgjithshme të paraqitura nga njëra palë nuk kanë efekt mbi palën tjetër nëse nuk janë sjellë në vëmendjen e kësaj të fundit dhe ajo t’i këtë pranuar ato. Në rast të mospërputhjes midis kushteve të përgjithshme të mbështetura nga secila nga palët, klauzolat e papajtueshme nuk kanë asnjë efekt. Në rast të mospërputhjes midis kushteve të përgjithshme dhe kushteve të veçanta, këto të fundit mbizotërojnë mbi të parat.⁷⁸⁴ Po ashtu në lidhje me interpretimin e kontratës ky kod u jep mundësi gjykatave që në ato raste kur kemi të bëjmë me një kontratë standarde, nëse do të ketë paqartësi me interpretimin e një prej klauzolave të saj, atëherë interpretimi do të bëhet në favor të palës që nuk e ka përpiluar kontratën.⁷⁸⁵

Përveç Kodit mund të themi se dokumenti i parë që merret me kushtet e padrejta në kontratë ishte ligji 78-22 i viti 1978.⁷⁸⁶ Ky ligj përmbante (38) dispozita të cilat vendosnin një sistem administrativ të kontrollit të kushteve të padrejta përpara komisionit të kushteve abuzuese. Ky komision mund të lëshonte vetëm rekomandime, të cilat më vonë organet ekzekutive mund t’i ndalonin me anë të dekretit.⁷⁸⁷ Ky ligji u transferua më vonë në vitin 1993 në nenin L-132 të kodit të ri të konsumatorit. Ky kod ka pësuar ndryshime të shumta ndër vite dhe sot përmban

⁷⁸¹ Ligji i Kontratave të Finlandës nr. 228/1929; përfshirë ndryshimet deri në 449/1999, neni (36), pika (1). Adresa elektronike (versionin Anglisht): https://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/1929/en19290228_19990449.pdf (marrë më 18.10.2020).

⁷⁸² Kodi Civil i Francës (1804) (Dispozitat e reja të Kodit civil krijuar nga Urdhëresa nr. 2016-131 e datës 10 shkurt 2016. Adresa elektronike (versioni Anglisht):

http://www.textes.justice.gouv.fr/art_pix/THE-LAW-OF-CONTRACT-2-5-16.pdf (marrë më 19.10.2020).

⁷⁸³ Kodi Civil i Francës, neni (1110), paragrafi (1).

⁷⁸⁴ Kodi Civil i Francës, neni (1119).

⁷⁸⁵ Kodi Civil i Francës, neni (1190).

⁷⁸⁶ Ligji nr. 78-22 i datës 10 janar 1978, që lidhet me informacionin dhe mbrojtjen e konsumatorit në fushën e operacioneve të kredisë, Adresa elektronike: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000886461> (marrë më 19.10.2020).

⁷⁸⁷ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (360).

1963 nene.⁷⁸⁸ Ky kod parashikon se në rastin kur kemi lidhjen e një kontrate midis profesionistëve dhe konsumatorëve, klauzolat që kanë për qëllim ose efekt të krijojnë, në dëm të konsumatorit, një çekuilibër domethënës midis të drejtave dhe detyrimeve të palëve në kontratë janë të padrejta.⁷⁸⁹ Përveç konsumatorit në këtë kod do të gjeje mbrojtje edhe pala e cila quhet joprofesionistët.⁷⁹⁰

Kodi i konsumatorit në Francë përmban dy lista ku mbulohen padrejtësia e kushteve të padrejta. Në listën e parë parashikohen (12) kushte të cilat do të konsiderohen në çdo rrethanë të padrejta, pra kemi të bëjmë me një listë të zezë.⁷⁹¹ Po ashtu ky kod përmban edhe një listë me (10) kushte të cilat do të konsiderohet të padrejta për aq kohë sa nuk është vërtetuar e kundërta, pra kemi të bëjmë me një listë gri.⁷⁹²

5.8 GJERMANIA

Përpara rregullimit të kushteve të padrejta tregtare nga ana e një ligji specifik kushtet e përgjithshme u kontrolluan nga ana e praktikës gjyqësore në përputhje me nenin 242 të Kodit Civil Gjerman që kishte të bënte me parimin e mirëbesimit, ku tregtarët janë të detyruar të veprojnë në përputhje me kërkesat e mirëbesimit, duke marrë parasysh praktikën zakonore.⁷⁹³

Në legjislacionin e Gjermanisë kushtet e padrejta në kontratë janë rregulluar shumë më herët në vitin 1977 me anë të Aktit për rregullimin e Ligjit të kushteve të përgjithshme.⁷⁹⁴ Mbrojtje në këtë ligj do të kishin jo vetëm konsumatorët por edhe çdo person juridike dhe fizik, kundër të cilit do të përdoren kushte të padrejta në kontratat standarde.⁷⁹⁵ Duke marrë parasysh faktin e ekzistencës së një ligji eksplicit për mbrojtjen e konsumatorit në kontratat standarde lindi pyetja nëse në legjislacionin e Gjermanisë direktiva të implementohej nga ndonjë legjislacion special apo duhet thjeshtë të bëheshin rregullime në ligjin aktual.⁷⁹⁶ Gjermania zgjodhi që

⁷⁸⁸ Kodi i konsumatorit të Francës (Code de la consommation), (me përditësime). Kodin mund ta gjeni në adresën elektronike: <http://codes.droit.org/PDF/Code%20de%20la%20consommation.pdf> (marrë më 20.01.2021).

⁷⁸⁹ Kodi i konsumatorit të Francës, neni L. 212-1.

⁷⁹⁰ Po aty, neni R. 212-5.

⁷⁹¹ Po aty, , neni R. 212-1.

⁷⁹² Po aty, neni R. 212-2.

⁷⁹³ Kodi Civil Gjerman, seksioni (242). Adresa elektronike (versioni anglisht):

https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html (marrë më 21.10.2020).

⁷⁹⁴ Aktit për rregullimin e Ligjit të kushteve të përgjithshme, nr. 142, 1977 (Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Adresa elektronike:

https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/text.xav?SID=&tf=xaver.component.Text_0&toctf=&qmf=&hlf=xaver.component.Hitlist_0&bk=bgbl&start=%2F%2F*%5B%40node_id%3D%27664418%27%5D&skin=pdf&tlevel=-2&nohist=1 (marrë më 20.10.2020).

⁷⁹⁵ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (360-361).

⁷⁹⁶ Reich, N. (1997). The implementation of Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts in Germany. *European Review of Private Law*, 5(2). Fq. 165.

transpozimin e direktivës ta arrijë me anë të shtimit të një dispozite të re në vitin 1976⁷⁹⁷ në ligjin aktual duke zgjeruar fushën e kontratave të konsumatorit dhe gjithashtu mundëson një rishikim të klauzolave të cilat u formuluan për përdorim të njëhershëm dhe u futën në kontratë me anë të iniciativës së një pale të tretë (noteri, agjent).⁷⁹⁸ Por nga ana tjetër ekziston një propozim si në Gjermani ashtu edhe në Mbretërinë e Bashkuar që direktiva në lidhje me kushtet e padrejta të implementohet në një akt të veçantë të mbrojtjes së konsumatorit duke lënë legjislacionin ekzistues të pandryshuar⁷⁹⁹ Reformimi i Ligjit të Detyrimit⁸⁰⁰ në vitin 2002 solli shfuqizimin e këtij ligji dhe dispozitat thelbësore së bashku me rregulloret e tjera të mbrojtjes së konsumatorit u transferuan në Kodin Civil Gjerman, pa shumë ndryshime.

Sot Kodi Civil i Gjermanisë (KCGJ) e rregullon në mënyrë të detajuar mbrojtjen e konsumatorit në aspektin e kushteve të padrejta në kontratë. Ky kod parashikon në radhe të parë se termat të cilat janë negociuar në mënyrë individuale do të kenë përparësi në krahasim me kushtet standarde të vendosura nga bizneset.⁸⁰¹ Në rastin e kontratave standarde kur kemi të bëjmë me kushte të cilat duke marrë parasysh rrethanat e kontratës dhe natyrën e saj, janë tepër të pazakonta aq sa pala tjetër nuk e parashikon përfshirjen e tyre në kontratë, këto kushte nuk do të konsiderohen si pjesë e kontratës. Në lidhje me interpretimin e këtyre lloj kontratave edhe në legjislacionin Gjerman ato do të interpretohen në favor të palës e cila nuk e ka përpiluar kontratën.⁸⁰²

KCGJ parashikon pasoja ligjore specifike në rastin e mos-përfshirjes dhe jo-efektivitetin e kushteve standarde në kontratë, kështu sipas tij nëse kushtet standarde të biznesit në tërësi ose pjesërisht nuk janë bërë pjesë e kontratës ose janë joefektive, pjesa tjetër e kontratës do të mbetet në fuqi. Do të jenë dispozitat ligjore ato të cilat do të bëjnë përcaktimin nëse kushtet nuk janë pjesë e kontratës ose janë joefektive. Kodi po ashtu e përcakton se kur një kontrata në tërësi do të konsiderohet joefektive duke përcaktuar se ekzistenca e kësaj kontrate do t'i shkaktonte vështirësi të paarsyeshme njërës palë.⁸⁰³

⁷⁹⁷ Nebbia, P. (2007). *Unfair contract terms in European law: a study in comparative and EC law*. Bloomsbury Publishing. Fq. (7)

⁷⁹⁸ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (360-361).

⁷⁹⁹ Hondius, E. (1995). Reception of the Directive on Unfair Contract Terms by the Member States. *The European Review of Private Law*, 3. Fq. (243).

⁸⁰⁰ Reformimi i ligjit të detyrimeve u krye nga njëra anë për të zbatuar direktivat e KE (në veçanti direktivën e blerjes së mallrave të konsumit), të cilat synojnë të harmonizojnë të drejtat e garancisë së një konsumatori ndaj një sipërmarrësi. Reforma u përdor gjithashtu si një mundësi për të integruar ligje të shumta ndihmëse të ligjit civil në Kodin Civil.

⁸⁰¹ KCGJ, seksioni (305/b).

⁸⁰² KCGJ, seksioni (305/c).

⁸⁰³ KCGJ, seksioni (306).

KCGJ ka në përmbajtje të tij një listë “gri” pra kushte të cilat mund të vlerësohen si të padrejta, por edhe një listë të “zezë” ku kemi të bëjmë me kushte që janë në çdo rast të padrejta. KCGJ përmban (8) raste ku kemi të bëjmë me listën “gri” të cilat do të emërtohen nga ky kod si “Klauzola të ndaluara me mundësi vlerësimi”⁸⁰⁴ Në përmbajtje të kësaj liste do të kemi kushte të cilat paraqesin një rrezik të konsiderueshëm që konsumatori të jetë në pozicion me të pafavorshëm se pala tjetër. vlefshmëria e këtyre kushteve do të do të varet nga rrethanat specifike të kontratës dhe nga vlerësimi që do të japin gjykatat për to. Për këtë qëllim, ligjvënësi gjerman përdor terma të tillë si “i arsyeshëm”, “rëndësi e veçantë”, “paarsyeshmëri e lartë”, “e specifikuar në mënyrë joadekuate”, të cilat kanë për qëllim t’u sigurojnë gjyqtarëve fleksibilitetin e mjaftueshëm për një analizë rast pas rasti.⁸⁰⁵

Në listën e “zezë” do të kemi përfshirjen e (13) kushteve të cilat do të konsiderohen të pavlefshme në çdo rrethanë, ku vet KCGJ i ka emërtuar si “Klauzola të ndaluara pa mundësinë e vlerësimit”.⁸⁰⁶ Këto përfshijnë, për shembull, kushtet në të cilat shitësi përjashton të gjithë përgjegjësinë për mallra me defekt, kufizon përgjegjësinë e tij në riparimin e mallit të dëmtuar ose i referohet klientit ekskluzivisht tek palët e treta (p.sh. prodhuesit).⁸⁰⁷

5.9 GREQIA

Në Greqi përpara vitit 1991 nuk ekzistonte një legjislacion specifik për mbrojtjen e konsumatorit për sa i përket kushteve të padrejta. Kjo mungesë ligjore ishte tejkaluar nga ana e gjykatave të cilat i bazonin vendimet e tyre në dispozitat e përgjithshme të Kodit Civil Grek.⁸⁰⁸ Në interpretimin e vendimeve gjykata do të merrte parasysh parimin e mirëbesimit, i cili ishte i bazuar në doktrinën Gjermane.⁸⁰⁹

Për herë të parë mbrojtja e konsumatorit në kontratat standarde në legjislacionin e Greqisë u arrit në vitin 1991, me anë të një akti gjithëpërfshirës i cili rregullonte mbrojtjen e konsumatorit në përgjithësi. Këto dispozita të ligjit do të zbatoheshin vetëm në kontratat ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit dhe jo për marrëdhënie të tjera.⁸¹⁰ Ky akt u shfuqizua në 1994 dhe u zëvendësua me

⁸⁰⁴ KCGJ, seksioni (308).

⁸⁰⁵ Nebbia, P. (2007). *Unfair contract terms in European law: a study in comparative and EC law*. Bloomsbury Publishing. Fq. (25).

⁸⁰⁶ KCGJ, seksioni (309).

⁸⁰⁷ Nebbia, P. (2007). *Unfair contract terms in European law: a study in comparative and EC law*. Bloomsbury Publishing. Fq. (25).

⁸⁰⁸ Alexandriou. Implementation of the EC Directive on Unfair Contract Terms in Greece”. (1997). *European Review of Private Law*, 5, fq. (173).

⁸⁰⁹ Iftime, E. (2015). Good Faith In Greek Civil Code. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 2(Special issue 2), fq. (134).

⁸¹⁰ Akti nr. 1961/91, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1991).

një Ligj të ri për Mbrojtjen e Konsumatorit.⁸¹¹ Kërkesat e Direktivës 93/13/EEC u transpozuan në nenin (2) të këtij ligji. Po ashtu ndryshime të mëtejshme pasuan në vitin 1999.⁸¹² Definicioni i “konsumatorit”⁸¹³ në këtë ligji do të përfshinte të gjithë personat fizikë dhe juridikë duke ofruar kështu një mbrojtje më të gjerë se direktiva.⁸¹⁴

Ligji nr. 2251/1994 për mbrojtjen e konsumatorit është ligji kryesor për çështjet e mbrojtjes së konsumatorit në Greqi i cili u kodifikuan në janar 2018.⁸¹⁵ sipas ligjit kushtet që janë përcaktuar paraprakisht për kontratat e ardhshme (kushtet e përgjithshme në transaksionet) nuk janë të detyrueshme për konsumatorin nëse, me përpilimin e kontratës, konsumatori ishte i pavetëdijshëm për ekzistencën e tyre, dhe veçanërisht, në rastet kur furnizuesi nuk e bën të ditur ekzistencën e këtyre kushteve ose privon konsumatorin nga mundësia për të marrë njohuri për përmbajtjen e tyre.⁸¹⁶ Ligji e bën të detyrueshme që kushtet e përgjithshme të kontratave dhe marrëveshjeve pasuese të cilat janë përpiluar në Greqi duhet të shkruhen në gjuhën Greke, në një mënyrë të qartë, precize dhe transparente për t'i dhënë mundësi konsumatorit të perceptojë plotësisht kuptimin e tyre, duke u futur në kontratë në një vend të dukshëm të saj.⁸¹⁷ Kushtet e përgjithshme të cilat rezultojnë me prishjen thelbësore të bilancit të të drejtave dhe detyrave të palëve kontraktuese në kurriz të konsumatorit janë të ndaluara dhe të pavlefshme. Karakteri abuziv i një kushti të përgjithshëm të përfshirë në një kontratë përcaktohet nga natyra e mallrave ose shërbimeve të përmendura në kontratë, qëllimi i kontratës, të gjitha kushtet e veçanta mbi lidhjen e kontratës dhe të gjitha klauzolat e tjera të kontratës ose të ndonjë kontrate tjetër nga e cila varet kontrata e përmendur.⁸¹⁸ Në ligj janë të paraqitura (32) raste kur kemi të bëjmë me kushte të padrejta të cilat janë të pavlefshme në të gjitha rrethanat, pra kemi të bëjmë me një listë të “zezë”.⁸¹⁹ Në përgjithësi mund të themi se mbrojtja e konsumatorit në aspektin e kushteve të padrejta në Greqi është më e gjerë se ajo e ofruar nga direktiva.

⁸¹¹ Akti nr. 2251/94, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1994). Aktin do ta gjeni në adresën elektronike: <https://www.eccgreece.gr/wp-content/uploads/2015/07/N2251-1994-enc2007-en1.pdf> (marrë më 17.01.2021).

⁸¹² Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (362).

⁸¹³ Akti nr. 2251/94, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1994), neni 1(4).

⁸¹⁴ Alexandriou. Implementation of the EC Directive on Unfair Contract Terms in Greece”. (1997). *European Review of Private Law*, 5, fq. (173).

⁸¹⁵ Mbrojtja e konsumatorit në Greqi (Komisioni Evropian) Fq. (5). Adresa elektronik: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_greece-en_3.pdf (marrë më 20.01.2020).

⁸¹⁶ Akti nr. 2251/94, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1994), neni 2(1).

⁸¹⁷ Po aty, neni 2(2).

⁸¹⁸ Po aty, neni 2(6).

⁸¹⁹ Po aty, neni 2(7).

Në Greqi në mbrojtje të konsumatorit është ngritur edhe organi i Ombudsmani i Konsumatorit⁸²⁰, i cili është themeluar me Ligjin 3297/2004 dhe përfaqëson një agjenci të pavarur të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve gjyqësore në fushën e të drejtave të konsumatorëve. Ai përfaqëson një organ të pavarur administrativ dhe vepron si një organ alternativë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.⁸²¹ Po ashtu përveç avokatit të konsumatorit ekziston edhe institucioni i Ombudsmani Financiar Grek e cila është një Organizatë Alternative për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve, institucion i cili përfaqëson një njësi të specializuar për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve.⁸²²

5.10 HUNGARIA

Përpara transpozimit të Direktivës 93/13/EEC në Hungari nuk ekzistonte një legjislacion specifik i cili rregullonte kontratat standarde dhe kushtet e vendosura në to. Hungari u bë pjesë e BE-së në vitin 2004, kurse Direktiva 93/13/EEC u bë pjesë e legjislacionit Hungarez në vitin 1993 në Kodin civil të Hungarisë në pjesën "Ligji i Detyrimeve", Titulli "Kontrata", Kapitulli XVIII.⁸²³

Në këtë kod parashikohej që në rastin kur kushtet e përgjithshme të kontratës janë të padrejta, klauzolat e tilla mund të kontestohen nga pala e dëmtuar. Nëse një organizatë ekonomike shfrytëzon një kusht të padrejtë të përgjithshëm të kontratës kur lidhet një kontratë, klauzola paragjyquese do të mund të kontestohen para gjykatës nga një organizatë e përshkruar në një rregullore të veçantë ligjore.

Në rastin kur gjykata do të vërtetonte ekzistencën e një klauzole të padrejtë ajo duhet ta shpallte kushtin e padrejtë të pavlefshëm në favor të të gjitha palëve me të cilat pala që vendosur kushtin ka marrëdhënie kontraktuale.⁸²⁴ Po ashtu ky Kod parashikon se konsumatori mund të kontestojë çdo klauzolë të padrejtë të parashikuar në Kontratë pavarësisht nëse një klauzolë e tillë konsiderohet ose jo si kusht i përgjithshëm i kontratës.⁸²⁵

⁸²⁰ Shiko më shumë: Douga, A. E., & Koumpli, V. P. (2018). Enforcement and Effectiveness of Consumer Law in Greece. In *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*. Springer, Cham. Fq. (307-329).

⁸²¹ Mbrojtja e konsumatorit në Greqi (Komisioni Evropian) Fq. (15). Adresa elektronik: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_greece-en_3.pdf (marrë më 20.01.2020).

⁸²² Po aty.

⁸²³ Kodi Civil i Hungarisë (1959). Kodin mund ta gjeni (versioni Anglisht): <https://www.refworld.org/docid/4c3456fc2.html> (marrë më 18.01.2020)

⁸²⁴ Kodi Civil i Hungarisë (1959), seksioni (2009).

⁸²⁵ Kodi Civil i Hungarisë (1959), seksioni (2009/A).

Kodi Civil i Hungarisë është ndryshuar disa herë, në vitin 1997 Akti CXLIX ndryshoi Aktin IV të vitit 1959 mbi Kodin Civil dhe Dekretin e Qeverisë 18/1999 (II. 5) mbi kushtet e padrejta në kontratë.⁸²⁶ Sot Kodi Civil i Hungarisë i ka rregulluar në mënyrë të detajuar kushtet e padrejta në kontratë në përputhje me direktivën.⁸²⁷ Këto rregulla do të vlejnjë vetëm për kontratat të cilat janë negociuar jo-individualisht, dhe në këtë rast barra e provës për të vërtetuar se një kusht nuk standard do të bie mbi tregtarin.⁸²⁸

Legjislacioni hungarezë ka në përmbajtje të tij një listë të zezë dhe një listë gri të kushteve të padrejta. Pra në këtë legjislacion ekzistojnë (10) raste kur kushti do të konsiderohet absolutisht i pavlefshëm, këtu mund të përmendim; a) t'i japë tregtarit të drejtën ekskluzive për të interpretuar çdo kusht të kontratës; b) t'i japë tregtarit të drejtën ekskluzive për të përcaktuar nëse performanca është në përputhje me kontratën; c) të sigurojë që konsumatori mbetet i lidhur me kontratë kur tregtari nuk ka detyrim të tillë; d) t'i jep të drejtë tregtarit të tërhiqet nga kontrata ose të zgjidhë atë mbi bazën e gjykimit pa ia ofruar të njëjtën të drejtë konsumatorit; f) përjashton ose kufizon të drejtën për të kompensuar konsumatorin; g) lejon tregtarin të transferojë borxhet e tij tek një palë e tretë pa pëlqimin e konsumatorit; h) kufizojë detyrimin e tregtarit për t'u lidhur me angazhimet e ndërmarra nga agjentët e saj të autorizuar; i) përjashton ose pengon të drejtën e konsumatorit për të ndërmarrë veprime ligjore ose për të ushtruar ndonjë mjet tjetër juridik, kufizon provat në dispozicion të konsumatorit ose i imponon konsumatorit një barrë prove, e cila duhet të jetë juridikisht detyrim i palës tjetër.⁸²⁹ Po ashtu përveç këtyre që përmendëm më sipër në legjislacionin Hungarez ekzistojnë edhe (10) kushte të cilat do të konsiderohen të vlefshme për aq kohë sa nuk është vërtetuar e kundërta.⁸³⁰

5.11 ITALIA

Italia ishte vendi i parë duke marrë parasysh SHA-të e cila përcaktoi në legjislacionin saj mbrojtje nga kushtet e padrejta në kontratë, dhe mund të themi se përfaqësonte legjislacionin më të avancuar në Evropë, por sot ai mund të konsiderohet më i pa-reformuari.⁸³¹

⁸²⁶ Cseres, K. J. (2005). *Competition law and consumer protection* (Vol. 49). Kluwer Law International BV, fq.(357).

⁸²⁷ Kodi Civil i Hungarisë (2013), Akti V. Adresa elektronike (versioni anglisht): https://tdziegler.files.wordpress.com/2014/06/civil_code.pdf (marrë më 19.12.2020).

⁸²⁸ Po aty, seksioni (6:103).

⁸²⁹ Po aty, seksioni (6:104), pika (1).

⁸³⁰ Po aty, seksioni (6:104), pika (1).

⁸³¹ Hondius, E. (1995). Reception of the Directive on Unfair Contract Terms by the Member States. *The European Review of Private Law.*, 3. Fq. (250).

Në legjislacionin Italian përpara transpozimit të direktivës nuk ekzistonte legjislacion që mbulonte në mënyrë të veçantë kushte e padrejta. Gjithsesi në vitin 1942 në Kodin Civil Italian⁸³² ekzistonin disa dispozita të përgjithshme për kontratat standarde dhe disa për interpretimin e kontratës. Sipas këtij kodi kushtet e përgjithshme të kontratës të përgatitura nga njëra palë janë efektive ndaj tjetrës, në rastin kur në kohën e lidhjes së kontratës ajo kishte dijeni në lidhje me to, ose duhej t'i kishte njohur duke përdorur kujdes të zakonshëm.⁸³³ Implementimi i Direktivës 93/13/EEC u arrit me anë të Ligjit Nr. 52/1996, ku u modifikua Kodi Civil dhe u futën një grup i ri i dispozitave. Një nga këto dispozita është neni 1469 i Kodit Civil mbi mjetet juridike të disponueshme në lidhje me kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit.⁸³⁴ Nuk ekzistojnë diferenca të dukshme midis direktivës dhe të ligjit implementues në Itali.⁸³⁵ Italia ashtu siç edhe Islanda ishin të vetmet vende të cilat nuk e kishin futur nocionin e konsumatorit në legjislacionin e tyre.⁸³⁶

Në vitin 1999, në përgjigje të presionit nga Komisioni Evropian, ligjvënësi italian shtriu fushën e rishikimit të klauzolave në të gjitha marrëdhëniet kontraktuale, pasi deri më tani e vetmja kontratë për të cilën ai aplikonte ishin kontratat për shitjen e mallrave dhe furnizimin e shërbimeve.⁸³⁷

Në vitin 2005 me anë të dekretit legjislativ nr. 206, në Itali u miratua kodi i konsumatorit.⁸³⁸ Kushtet e padrejta në kontratë do të rregullohen nga neni (33) deri tek ai (38) i këtij kodi. Kodi futi për herë të parë termin e nulitetit relativ.⁸³⁹ Ku sipas tij pavlefshmëria e një kushti mund të konstatohet nga gjykata sipas detyrës zyrtare dhe do të jetë një mekanizëm i vendosur të mirën e konsumatorit, pra vetëm konsumatori ka të drejtë të kërkojë pavlefshmërinë e një kushti ose gjykata por duke marrë gjithmonë parasysh interesat e konsumatorit.⁸⁴⁰

Pavlefshmëria e një kushti do të konstatohet jo vetëm në kontratat e negociuara jo-individualisht por edhe nga ato të negociuara individualisht, pra legjislacioni Italian ofron

⁸³² Kodi Civil Italian (Codice Civile) u miratua me dekretin Mbretëror nr. 262 të 16 Marsit 1942. Kodi civil i vitit 1942 zëvendësoi një kod civil të mëparshëm i cili ishte në fuqi që nga viti 1865 dhe ishte bazuar në një përkthim italisht të Kodit të Napolonit. Në adresën elektronike: <http://www.rescuola.it/disciplina/ccivile.pdf> (marrë më 02.12.2020).

⁸³³ Kodi Civil Italian (Codice Civile), neni (1341), paragrafi i parë.

⁸³⁴ Raport i Italisë nga Komisioni Evropian, Fq.(9). Adresa elektronike:

https://ec.europa.eu/competition/antitrust/actionsdamages/national_reports/italy_en.pdf (marrë më 02.12.2020)

⁸³⁵ Alpa, G. (1997). The implementation of the EC directive on unfair contract terms in Italy. *European Review of Private Law*, 5(2), fq. 181.

⁸³⁶ Hondius, E. (1995). Reception of the Directive on Unfair Contract Terms by the Member States. *The European Review of Private Law*, 3. Fq. (244).

⁸³⁷ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së, Analizë krahasuese. (2008), Fq. (364-36).

⁸³⁸ Kodi i Konsumatorit të Italisë (2005). Adresa elektronike:

file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/legislation372_en%231%23_en.pdf (marrë më 12.12.2020).

⁸³⁹ Po aty, neni 36.

⁸⁴⁰ Po aty, neni 36(3).

mbrojtje në këtë pikë përtej asaj të garantuar nga direktiva.⁸⁴¹ Në listën e atyre kushteve të cilat do të konsiderohen të pavlefshme në të gjitha rastet kodi përcakton (3) raste dhe kjo kur kemi të bëjmë me: a) përjashtimin ose kufizimin e përgjegjësisë së profesionistit në rast të vdekjes së konsumatorit ose dëmtimit personal të këtij të fundit që rezulton nga një veprim ose mosveprim i profesionistit; b) përjashtimin ose kufizimin e veprimeve të konsumatorit karshi profesionistit ose palës tjetër në rast të mos performancës totale ose të pjesshme ose performancës joadekuate nga profesionisti; c) parashikimi i një zgjatje të kohës të pranimi të konsumatorit të kushteve të cilat ai nuk kishte asnjë mundësi reale për t'u njohur para lidhjes së kontratës.⁸⁴²

Më këtë kod ekziston në listë “gri” me (20) raste të cilat do të konsiderohen se janë të pavlefshme për aq kohë sa nuk është vërtetuar e kundërta.⁸⁴³

⁸⁴¹ Po aty, neni 36(2).

⁸⁴² Po aty, neni 36(2).

⁸⁴³ Po aty, neni (33).

KAPITULLI VI

KONTRATA E LIDHURA JASHTË OBJEKTIT TË SHITËSIT

1. KUPTIMI I KONTRATAVE TË LIDHURA JASHTË OBJEKTIT TË SHITËSIT (KONTRATAT JASHTË PREMISAVE).

Është e rëndësishme për të drejtat e konsumatorit përcaktimi në mënyrë të veçantë se çfarë do të kuptojmë me kontrata të lidhura jashtë premisave. Pasi këto kontratash gëzojnë mbrojtje të veçantë dhe i ofrojnë konsumatorit disa përparësi siç është e drejta për të hequr dorë nga kontrata pa potencuar ndonjë arsye për këtë gjë, si dhe disa detyrime shtesë të cilat i adresohen tregtarit për t'i përmbushur.

Këto lloj kontratash dhe mbrojtja juridike e BE-së daton që nga viti 1985 me anë të Direktivës së Këshillit 85/577/EEC. Qëllimi kryesor i kësaj direktive kishte të bënte me atë se në rastin kur kemi të bëjmë me kontrata larg ambienteve të biznesit konsumatori ka të drejtë e një mbrojtje ekstra pasi shpesh herë në këto kontrata është tregtari ai që ka iniciuar fillimin e negociatave të kontratës, situatë e cila mund ta gjejë konsumatorin të papërgatitur dhe në befasi për të menduar në mënyrë të qartë dhe për të bërë një blerje e cila do t'i shërbente më së miri interesave të tij ekonomike. Po ashtu në rastin e këtyre kontratave për shkak të elementit surprizë është e pamundur për konsumatorin të bëjë krahasimin e çmimeve në treg për të kapur ofertën më të mirë. Aspekti kryesor që e dallon këtë kategori kontratash nga kontratat e tjera konvencionale lidhet me atë se vendndodhja e lidhjes së kontratës është “një mjedis jo kontraktues”, ku vendimi i konsumatorit për të lidhur një marrëdhënie kontraktore është një vendim spontan, që i mungon koha e mjaftueshme për të reflektuar.⁸⁴⁴

Direktiva e vitit 1985 në fushë-veprimtarinë e saj përcakton se zbatueshmëria e kësaj direktive ka të bëjë me kontratat e furnizimit të mallrave ose shërbimeve të cilat do të lidhen, gjatë një ekskursioni të organizuar nga ana e tregtarit, që përkon larg ambienteve të tij të biznesit; gjatë një vizite të tregtarit në shtëpinë e konsumatorit ose në vendin e tij të punës. Në mënyrë të tillë që konsumatori të gëzojë mbrojtje të veçantë nga kjo direktivë kërkohej që vizitat në shtëpi dhe në vendin e punës së konsumatorit mos të ishin realizuar me kërkesë të shprehur të këtij të

⁸⁴⁴ Diogidze, T. (2017). The Essence and General Conditions of an Off-premises Contract. *TSU Journal of Law*, (2). (18-27). <http://openlibrary.ge/bitstream/123456789/7179/1/Journal%20of%20Law%202017-2.pdf#page=18> (marrë më 20.09.2020).

fundit.⁸⁴⁵ Direktiva ju lë mundësinë SHA-ve që të vendosin të zbatojnë rregullat e kontratave të negociuara jashtë ambientit afarist vetëm në rastin e kontratave që kalojnë një shumë të caktuar. Kjo shumë nuk mund të jetë më shumë se 60 euro.⁸⁴⁶

Më vonë në vitin 1997 kjo direktivë u plotësua nga Direktiva 97/7/EEC për kontratat në distancë. Sot në zbatim të këtyre kontratave është në fuqi Direktiva 2011/83/EU që e rregullon në detaje raportet midis konsumatorit dhe tregtarit në kontratat në distancë.

Në radhë të parë duhet të përmendim faktin se kontratat jashtë premisave do të lidhen ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për shitjen e mallrave dhe marrjen e shërbimeve të ndryshme, pra vetëm kontrata midis këtyre subjekteve do të gëzojnë mbrojtje juridike.

Në lidhje me kuptimin e kontratave të lidhura jashtë premisave ose e thënë më ndryshe të kontratave të cilat nuk i plotësojnë të gjitha kushtet e kontratave tradicionale të shitjes dhe të blerjeve, mund të themi se karakteristikat dhe definicionin e sqaron LMK-ja. Ky ligj i ndan këto kontrata në katër lloje.⁸⁴⁷ Në grupin e parë bëjnë pjesë kontratat e lidhura jashtë objektit afarist, por në ambiente si shtëpia e konsumatorit ose vendi i tij i punës. Në mënyrë të tillë që të lidhet një kontratë e vlefshme jashtë objektit afarist duhet të plotësohen disa kushte. Në radhë të parë edhe pse themi që kjo lloj kontrate nuk lidhet në formë konvencionale përsëri që ajo të jetë juridikisht e vlefshme është e nevojshme që në momentin e lidhjes së saj të jenë fizikisht të pranishëm njëkohësisht si shitësi ose tregtari dhe konsumatori. Ky është dallimi midis këtyre lloj kontratash dhe kontratave të lidhura në distancë, të cilat konkludohen pa praninë fizike të të dy palëve. Siç e përmend edhe më sipërm kushti i dytë i këtyre kontratave ka të bëjë me faktin se ato nuk do të lidhen në vendndodhjen e zakonshme ku tregtari ushtron veprimtarinë e tij tregtare, por këto kontrata do të lidhen në një lokalitet tjetër. Ligji aktual nuk përcakton se cili mund të jetë ky lokacion, por kuptohet mund të jetë çdo vend i cili është i ndryshëm nga vendi ku tregtari zhvillon aktivitetin e tij afarist. Po ashtu ligji nuk përcakton se çfarë do të kuptojmë me objektin e biznesit të tregtarit. Është me interes të potencojmë se direktiva sqaron qartë se çfarë do të kuptojmë me vende të biznesit të tregtarit.⁸⁴⁸ Në këtë definicion do të përfshihen çdo objekt i paluajtshëm i shitjes me pakicë ku tregtari kryen aktivitetin e tij mbi një bazë të përhershme, po ashtu edhe objektet e luajtshme të shitjes me pakicë ku tregtari kryen aktivitetin e tij mbi një bazë të zakonshme. Pra sipas direktivës do të përfshihen si objektet e lëvizshme po ashtu edhe ato të

⁸⁴⁵ Direktiva 85/577/EEC, neni (1), pika (1).

⁸⁴⁶ Direktiva 85/577/EEC, neni 3, pika (1).

⁸⁴⁷ Shiko: LMK, neni (3), pika (1.34).

⁸⁴⁸ Direktiva 2011/83/EU, neni (2), pika (9).

palëvizshme. Këtu do të përmendim dyqanet, tezgat e vogla ose edhe kamionët të cilët përdoren për tregtimin e mallrave. Tezgat e tregut dhe stendat e panairëve do të konsiderohen si vend ku kryhet biznesi vetëm nëse do të përdoren si vende të përhershme ose të zakonshme të afarizmit të tregtarit. Si lokacione biznesi do të konsiderohen edhe lokalet e shitjes me pakicë ku tregtari kryen aktivitetin e tij në bazë sezonale, për shembull gjatë sezonit turistik në një vend pushimi ose plazhi. Këto vende do të konsiderohen ambiente biznesi pasi tregtari kryen aktivitetin e tij në këto lokacione në baza të zakonshme. Gjithashtu ambientet e biznesit të një personi i cili vepron në emër ose për llogari të tregtarit do të konsiderohen lokale afariste sipas direktivës. Në rastin kur kemi të bëjmë me hapësirat e arritshme për publikun të tilla si rrugët, qendrat tregtare, plazhet, objektet sportive dhe transporti publik, të cilat tregtari i përdor në mënyrë të jashtëzakonshme për aktivitete e tij të biznesit, si dhe shtëpitë private ose vendet e punës nuk do të konsiderohen si ambiente biznesi.⁸⁴⁹

Në çështjen C- 73/06, parashikohet gjithashtu se në mënyrë të tillë që të bëhet përcaktimi i vendit të biznesit të një kompanie, kërkohet që të merren në konsideratë një sërë faktorësh kryesor, ku mund të përmendim vendin ku zyra e këtij biznesi është regjistruar, vendi i administratës qendrore të saj, vendi ku takohen drejtorët e saj dhe vendi ku përcaktohet politika e kompanisë. Po ashtu faktor të tjerë mund të merren parasysh, si vendbanimi i drejtuesve kryesor, vendi ku takimet e përgjithshme mbahen, vendi ku ruhen dokumentet administrativ dhe kontabël, financat e kompanisë në veçanti ato bankare, transaksionet, etje.⁸⁵⁰

Në grupin e dytë të kontratave të lidhura jashtë premisave do të bëjnë pjesë kontratat e lidhura po ashtu në prezencën e njëkohësishme të të dyja palëve, jashtë objektit afarist të tregtarit, me anë të një oferte të bërë nga konsumatori. Kjo nënkupton faktin se kemi të bëjmë me një kontratë të iniciuar nga konsumatori. Një shembull tipik i kësaj lloji kontrate do të ishte në rastin kur konsumatori kërkon të shesë makinën e tij të përdorur një tregtari të grumbullimit të tyre në shtëpinë e konsumatorit dhe tregtari e pranon ofertën më vonë. Duket se në këtë rast kemi të bëjmë me zgjerimin e konceptit tradicional të kontratave jashtë premisave, ku nga rrethanat shikojmë se konsumatori është në rolin e shitësit dhe tregtari në rolin e blerësit. Dhe në këto raste është e diskutueshme pyetja nëse rregullat të cilat tradicionalisht mbrojnë blerësin p.sh. kur kemi të bëjmë me të drejtën e heqjes dorë nga kontrata, a do të aplikohen në këtë rast për shitësin.⁸⁵¹

⁸⁴⁹ Direktivën 2011/83/EU, pika (22) e Preambulës.

⁸⁵⁰ Shiko çështjen C - 73/06 Planzer Luksemburg Sàrl v Bundeszentralamt für Steuern (2007).

⁸⁵¹ Bruloot, D. (2015). Commercial Practices, fq. 170.

Në grupin e tretë kemi të bëjmë me kontrata të arritur në hapësirat afariste të tregtarit ose përmes çdo lloj mjeti të komunikimit në distancë menjëherë pasi konsumatori personalisht dhe individualisht të jetë adresuar në një vend që nuk paraqet hapësirat afariste të tregtarit në praninë fizike të njëkohshme të tregtarit dhe konsumatorit.

Në grupin e tretë të kontratave jashtë premisave do të futen të gjitha ato marrëveshje të arritura gjatë organizimit të ndonjë ekskursioni të mbajtur nga tregtari me qëllimin e vetëm të promovimit të mallrave ose shërbimeve të vëna në dispozicion të konsumatorit.

Edhe direktiva e vitit 2011 shpjegon se çfarë do të kuptojmë me kontratë të lidhur jashtë premisave duke pasur të njëjtën përmbajtje si LMK-ja.

2. KONTRATAT DERË MË DERË

Një nga llojet e kontratave të lidhura jashtë premisave janë edhe kontratat e lidhura derë më derë. Ligji aktual i Kosovës nuk përcakton se cili është kuptimi i këtyre kontratave dhe pse ato gëzojnë mbrojtje të veçantë juridike për konsumatorin por vetëm i klasifikon këto kontrata në grupin e kontratave të lidhura jashtë premisave. Edhe ligji i vitit 2012, nuk e përcakton definicionin se çfarë do të kuptojmë me kontratat e lidhura derë më derë por i klasifikon këto kontrata në dy grupe kryesore⁸⁵²:

1. Kontrata të lidhura në shtëpinë e konsumatorit;
2. Kontrata të lidhura në vendin e punës së konsumatorit.

Por gjithashtu pjesë përbërëse e këtyre kontratave do të përfshihen edhe çdo lloj kontrate tjetër e lidhur në kushte të ngjashme, p.sh. si në rastin e kontratave të lidhura gjatë një ekskursioni.⁸⁵³ Pra nga të dhënat e mësipërme mund të themi se kontratat derë më derë janë kontrata të lidhura ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, për shitjen e produkteve të ndryshëm dhe marrjen e shërbimeve, në ambiente si shtëpia ose vendi i punës së konsumatorit.

Këto kontrata gëzojnë mbrojtje të veçantë pasi situatat në të cilat bëhet tregtia i mundësojnë akseset të lehtë praktikave të padrejta tregtare ku konsumatori vendoset në një pozicion më të dobët se tregtari. Gjatë këtyre kontratave konsumatori mund të gjendet shpesh

https://www.academia.edu/27269220/Consumer_Protection_Off_Premises_Contracts (marrë më 10. 07.2020).

⁸⁵² LMK, neni (31).

⁸⁵³ Shiko: Direktivën 85/577/CEE, neni (1).

subjekt i metodave tregtare të pandershme përfshirë këtu presionit të lartë te tregtarit dhe praktikave mashtruese.⁸⁵⁴

Por cilat janë produktet apo shërbimet të cilat janë më të tregtohen më së shumti me anë të kontratave derë më derë. Sipas raportit të bërë nga Susan Mark në këtë kategori kontratash do të përfshihen (por pa u kufizuar në to): agjentët e ndryshëm (që vizitojnë shtëpinë e konsumatorit për ta bindur) të cilët shesin shërbime të tilla si gaz, energjia elektrike dhe telefonat; pajisjet e ndryshme shtëpiake si lavatriçe, makinat qepëse, fshesat me korrent dhe pse jo edhe ato manuale, televizorët, kompjuterët, kamerat; pjesë makinash; shërbime juridike si testamente; pajisjet që ofrojnë përmirësime në shtëpi si ngrohjen diellore, sistemet e sigurisë, xham të dyfishtë; produkte për shëndetin (p.sh. Për dobësim); produkte; sigurime dhe shërbime financiare.⁸⁵⁵

Ekzistojnë disa benefite kryesore në rastin e kontratave derë më derë, pasi këtu komunikimi midis dy palëve është i drejtpërdrejtë dhe ata mund të komunikojnë nevojat e tyre në mënyrë të detajuar, pa ndërprerje dhe zhurma të tjera të cilat shoqërojnë situatat në treg. Po ashtu konsumatori ka mundësi ta shikoj produktin, ta provoj nëse funksionon ose jo, nëse i përshtatet kërkesave të tij. Nga ana tjetër ekzistojnë disa disavantazhe siç i kemi përmendur edhe më lartë që kanë të bëjnë me atë se konsumatori mund të blejë mallra apo të marrë shërbime të cilat ndoshta nuk i shtojnë vlerë jetës së tij, elementi i befasisë, pamundësia për të krahasuar çmimet në treg, shitje merr elemente ndërpersonale, etje.

Përveç termit shitje derë më derë në literaturë do të përdoret edhe termi shitje direkte dhe përfaqëson tregtimin e mallrave dhe të shërbimeve të konsumit drejtpërdrejtë te konsumatori në shtëpinë e tyre, kërkesa derë më derë, referime shpjegime të produkteve, si dhe katalog për shpërndarjen e informacionit. Në përgjithësi tregtarët që aplikojnë këtë metodë shitje janë kontraktorë të pavarur, të cilët nuk punojnë për ndonjë ndërmarrje tjetër.⁸⁵⁶

Sipas autorëve Robert A Peterson dhe Thomas R Wotruba në mënyrë të tillë që të kuptojmë kontratat direkte kërkohet që këto kontrata t'i analizojmë në tre perspektiva, në atë operative, taktike dhe strategjike. Duke sqaruar perspektivën operative mund të themi se ka dy komponent kryesor në këto kontrata: një është shitja ballë për ballë (fytyrë me fytyrë); dhe dy shitja larg vendndodhjes fikse të shitjes me shumicë. Pra kjo kontratë nuk paraqet asgjë më

⁸⁵⁴ Shiko më shumë raportin e Susan Marks (shtator 2002), Door to Door CAB clients' experience of doorstep selling, fq (1). Adresa elektronike: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/225917/15_Super-complaint_-_Door_to_Door.pdf (marrë më 10.08.2020).

⁸⁵⁵ Po aty, Fq.(6).

⁸⁵⁶ Alturas, B. (2003). Direct Selling: From door to door to e-commerce. Fq. (1156-1157).

shumë sesa një formë ndërpersonale komunikimi (proces) midis dy personave të cilët shkëmbejnë informacionin të cilët kanë për qëllim realizimin e një transaksioni fitimprurës për të dyja palët. Pra kemi të bëjmë me një shitje personale. Kjo mënyrë shitje dallon nga shitja me anë të marketingut pasi nuk përfshijnë email-it, telemarketingun, reklamat, etje. Në aspektin taktik këto kontrata kuptohen sipas autorëve me atë se ekzistojnë disa taktika të ndryshme që përdoren dhe përfshihen brenda konceptit të këtyre kontratave si p.sh: lloji i shitësi të përdorur; nëse agjentët e shitjes janë me kohë të plotë ose më kohë të pjesshme; ku oferta për shitje ndodh në shtëpi apo diku tjetër; nëse vizita është bërë me paralajmërim ose jo; nëse shoqërohet me një format nga palët; mënyra sesi bëhet shpërndarja dhe mënyra sesi bëhet pagesa, etje. Dhe së fundi në aspektin strategjik kontratat derë më derë përfaqësojnë një kanal ose një metodë e shpërndarjes, një mënyrë për të pasur akses në treg, ose një metodë e të bërit biznes.⁸⁵⁷

Mbrojtja e kontratave derë më derë u bë për herë të parë realitet në Direktivën 85/577/EEC. Qëllimi kryesor i kësaj directive qëndron në mbrojtjen e konsumatorëve nga praktikat e padrejta në rastin e shitjeve të bëra derë më derë, të cilat si rregull i përgjithshëm inicohen nga tregtari e të cilat mund ta gjejnë konsumatorin në befasi. Për shkakun se kjo kontratë e vendos konsumatorin në situata vulnerable direktiva ka parashikuar kërkesa të veçanta për tregtarin siç është detyrimi i tij për të njoftuar me shkrim konsumatorin për të drejtën e tij për të hequr dorë nga kontrata. Direktiva i detyron tregtarët t'i informojnë konsumatorët mbi të drejtën e tyre për të anuluar kontratën, bashkë me emrin dhe adresën e presonit kundrejt të cilit kjo kërkesë drejtohet.⁸⁵⁸ Konsumatori nga ana tjetër ka të drejtë të heq dorë nga efektet e kontratës duke dërguar njoftim brenda një periudhe jo më shkurtër se (7) ditë nga koha që konsumatori ka marrë njoftimin me shkrim nga tregtari që ai ka të drejtë të heq dorë nga kontrata. Është e mjaftueshme që njoftimi të dërgohet para përfundimit të kësaj periudhe.⁸⁵⁹ Shohim që në këtë direktivë është e sqaruar në mënyrë të qartë detyrimi i tregtarit i cili duhet të jetë me shkrim por nga ana tjetër nuk përcaktohet se cila do të jetë forma e përcaktuar e njoftimit të konsumatorit kundrejt tregtarit, por ju është lënë SHA-ve. Pra shikojmë që për direktivën është tepër e rëndësishme që tregtari ta njoftojë konsumatorin në lidhje me të drejtën e tij për të hequr dorë. Kjo gjë u konfirmua edhe në çështjen C-481/99 (*Georg Heininger dhe Helga Heininger v Bayerische Hypo- und Vereinsbank A.* Zoti dhe Zonja Heininger më datën 28 Prill 1993 dhe 7 maj 1993 morën hua 150.000 DM nga

⁸⁵⁷ Peterson, R. A., & Wotruba, T. R. (1996). What is direct selling?—Definition, perspectives, and research agenda. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(4), fq.(3-7).

⁸⁵⁸ Direktivën 85/577/CEE, neni (4).

⁸⁵⁹ Direktivën 85/577/CEE, neni (5), pika (1).

banka me qëllimin për blerjen e një apartamenti. Kredia ishte siguruar me anë të një *Grundschuld* (tarifë mbi pronën) në të njëjtën shumë. Me anë të një padie në janar të vitit 1998, Z/Znj. Heininger pretenduan anulimin e marrëveshjes së kredisë në përputhje me Ligjin Gjerman për anulimin e transaksioneve derë më derë dhe transaksioneve të analoge. Ata pretenduan se një agent pasuri, i cili ishte gjithashtu i vetëpunësuar si agent i bankës kishte vizituar një ditë shtëpinë e tyre (pra i paftuar), duke i nxitur ata të blinin apartamentin në fjalë dhe të merrnin kredi. Ata pohuan se ai nuk i informoi ata për të drejtën e tyre të anulimit të kontratës. Z/Znj. Heininger kërkuan nxjerrjen e një vendimi me anë të cilës ta urdhëronin bankën t'u rimbursojë shumat e paguara të kredisë dhe interesin dhe gjithashtu t'u kthejë atyre kostot e bëra në lidhje me ekzekutimin e marrëveshjes. Shuma totale e pretenduar nga ata ishte 118 443.81 DM.

Më 19 maj 1998 *Landgericht München* (Gjykata Rajonale e Munihut) rrëzoi kërkesën e tyre. Më 1 shkurt 1999 Gjykata e Lartë Rajonale e Munihut hodhi poshtë ankesën e tyre. Z/Znj. Heininger paraqitën një padi përpara Gjykatës Federale të Drejtësisë (*Bundesgerichtshof*). Kjo gjykatë u shpreh se me qëllim për të vendosur për çështjen, duhet të konstatohet nëse e drejta e anulimit e parashikuar në paragrafin (1) të Ligjit për Anulimin e Transaksioneve Derë më Derë dhe Transaksioneve Analoge të përjashtohet me arsyetimin se Ligji i kredisë së konsumatorit (që ndryshon Kodin Gjerman të Procedurës Civile dhe ligje të tjera) i cili zbatohet ndaj marrëveshjeve të siguruara të kredisë ka përparësi mbi të. *Bundesgerichtshof* konsideron së pari se e drejta e anulimit sipas ligjit të kontratave derë më derë nuk do të zbatohet për marrëveshjet e kredisë së siguruar. Gjithsesi *Bundesgerichtshof* i kërkon Gjykatës Evropiane të Drejtësisë të vendosi meqenëse çështja është e dyshimit mbi këtë pikë.

Në këtë çështje u rikonfirmua në mënyrë tepër precize se periudha minimale prej shtatë ditësh e paraparë për anulimin e kontratës duhet të llogaritet nga momenti që konsumatori merr njoftimin me shkrim mbi të drejtën e tij për të anuluar efektet e kontratës. Ky detyrim bie mbi tregtarin, kjo shpjegohet me faktin se nëse konsumatori nuk është në dijeni të ekzistencës së të drejtës së anulimit, pra ai nuk e di se kjo e drejtë ekziston, ai nuk do të jetë në gjendje ta ushtrojë këtë të drejtë.⁸⁶⁰ Në këtë çështje gjithashtu u shtrua pyetja nëse SHA-të kanë të drejtë të vendosin një afat kohorë (në rastin konkret ishte vendosur afati prej një viti) brenda të cilit konsumatori e humbet të drejtën e tij për të hequr dorë nga efektet e kontratës pa marrë parasysh nëse është bërë apo jo njoftimi me shkrim nga ana e tregtarit. Kjo pyetje është shtruar pasi në paragrafin e tretë të

⁸⁶⁰ Shiko çështjen C-481/99, paragrafi (45).

nenit (4) të direktivës parashikohet se SHA-të sigurojnë që legjislacioni i tyre kombëtar përcakton masat e duhura të mbrojtjes së konsumatorit në rastet kur e drejta për informim me shkrim nga ana e tregtarit nuk është bërë e ditur konsumatorit. Gjykata shprehet se duke pasur parasysh formulimin dhe qëllimin e nenit (5) të direktivës është e pamundur që paragrafi i tretë i nenit (4) të interpretohet si një mundësi për legjislacionet kombëtare të parashikojnë se e drejta e anulimit të konsumatorit duhet të ushtrohet në çdo rast brenda një periudhe prej një viti, edhe nëse tregtari nuk e ka njoftuar konsumatorin për ekzistencën e kësaj të drejte.⁸⁶¹

Sot kontratat derë më derë do të mbrohen me anë të direktivës 2011/83/BE. Kjo direktivë e ka zgjeruar spektrin e mbrojtjes në lidhje me konsumatorët që lidhin kontrata në shtëpinë e tyre ose në vendin e tyre të punës, duke rritur detyrimet në drejtim të tregtarit. Si fillim duhet të përmendim se tregtari është i detyruar ti sigurojë konsumatorit informacione të materializuara në letër ose në ndonjë medium tjetër të qëndrueshëm. Këto informacione duhet të shprehen në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe të lexueshme, duke marrë parasysh çdo kërkesë të ligjit.⁸⁶² Këto informacione duhet të garantohen përpara se konsumatori të lidh kontratën dhe në përgjithësi kanë të bëjnë me; karakteristikat kryesore të mallit ose të shërbimit në fjalë; identitetin e tregtarit, emrin e tij, adresën gjeografike, numrin e telefonit, numrin e faksit, adresën e postës elektronike; nëse vepron në emër të dikujt tjetër duhet të komunikojë adresën gjeografike të tregtarit; çmimi i përgjithshëm i mallit përfshirë këtu taksat; në rastin kur nga vet natyra e mallit çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht të identifikohet mënyra e llogaritjes së çmimit si dhe të gjitha pagesat shtesë; marrëveshjen për pagesat, kohën e dorëzimit të mallrave; në rastin kur ekziston mundësia e tërheqjes do të jepet informacion në lidhje me këtë të drejtë si koha, kushtet dhe procedurat, po ashtu në rastin kur e drejta e tërheqjes është e aplikuar të lajmërohet konsumatori se ai duhet t'i bart shpenzimet e kthimit të mallit; konsumatori duhet t'i paguajë tregtarit një shumë që është në proporcion me atë çka është ofruar deri në kohën kur konsumatori e ka informuar tregtarin mbi ushtrimin e së drejtës për tërheqje, në krahasim me mbulimin e plotë të kontratës. Shuma proporcionale që duhet të paguhet nga konsumatori te tregtari llogaritet në bazë të vlerës totale në pajtim me kontratën. Nëse vlera totale është e tepërt atëherë duhet të paguhet një shumë proporcionale bazuar në vlerën reale të tregut⁸⁶³; në rastin kur e drejta e tërheqjes nuk ekziston konsumatori ka të drejtë të informohet si ai nuk është subjekt i kësaj të

⁸⁶¹ Çështja C-481/99, paragrafi (46).

⁸⁶² Direktiva 2011/83/EU, neni (7), pika (1).

⁸⁶³ Shiko: LMK, neni (47), pika (5).

drejte; informacione mbi garancinë juridike se mallrat janë në konformë kontratës; duke marrë parasysh karakteristikat e kontratës të deklarohet kohëzgjatja e kontratës, dhe në raste kur kemi të bëjmë me kontratë më kohëzgjatje të papërcaktuar të përcaktohen qartë kushtet për shkëputjen e kontratës; përcaktimi nëse do të aplikohen garancitë financiare, nëse është e mundur t'i ofrohet konsumatorit mundësi që t'i zgjidhin mosmarrëveshjet në rrugë jashtëgjyqësore, etje.

3. KONTRATAT E LIDHURA NË DISTANCË

Se çfarë do të kuptojmë me kontratë në distancë do përcaktohet në mënyrë të qartë nga Direktiva 2011/83/BE, në nenin (2), pika (7).⁸⁶⁴ Duke pasur parasysh definicionin që direktiva dhe LMK-ja jep në lidhje me kontratat e lidhura në distancë mund të dallojmë tre elemente kryesore të këtyre kontratave:

- Janë kontrata të lidhura sipas një skeme të organizuar të shitjeve ose ofrimit të shërbimeve në distancë.
- Lidhen pa pranin fizike të njëkohshme të tregtarit dhe konsumatorit
- Si mjet të lidhjes së këtyre kontratave përdoren një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë.

Duke pasur parasysh elementet kryesor të kësaj kontrate në radhe të parë duhet të përmendim se konsumatori do të gëzojë mbrojtje ekstra që ofron kjo formë e tregtimit vetëm për kontratat në distancë të lidhura nën një skemë të organizuar të shitjeve, ose ofrimit të shërbimeve. Në këto raste si kontrata në distancë do të përfshihen edhe ato shërbime të ofruar me anë të një pale të tretë, për shembull në rastin kur kemi të bëjmë me platforma të tilla si Amazon, e-bay, Aliexpress, etj. Në këto raste tregtari nuk merr pjesë drejtpërdrejtë në transaksionet e kryera, por ndërvepron me anë të këtyre platformave. Duke marrë parasysh faktin se nën definicionin e tregtarit do të futet edhe çdo person i cili vepron në emër dhe për llogari të tregtarit, në rastin kur një tregtar përdor një platformë në internet për të tregtuar produktet e tij, ofruesi i kësaj platforme mban të njëjtën përgjegjësi si tregtari, për aq kohë sa ai vepron në emër ose llogari të tregtarit.⁸⁶⁵

Ndryshe nga parashikimi i bërë nga LMK-ja, Ligji mbi marrëdhëniet e detyrimit parashikon se në rastin kur kemi të bëjmë me oferta për të lidhur kontratë e cila është bërë përmes telefonit, ose drejtpërdrejtë me anë të radio lidhjes (pra kontrata në distancë e lidhur me një mjet

⁸⁶⁴ Të njëjtin koncept me nenin (2), pika (7) të direktivës 2011/83/BE, e jep edhe neni (3) pika (1.32) i LMK-së.

⁸⁶⁵ Shiko më shumë: Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (31)

të komunikimit në distancë), në këtë rast oferta do të konsiderohet se është bërë personit të pranishëm.⁸⁶⁶

Përveç përkufizimit të sqaruar më sipërm direktiva gjithashtu parashikon se brenda këtij definicioni duhet të përfshihet gjithashtu edhe situata kur konsumatori viziton ambientet e biznesit të tregtarit, ku qëllimi i tij i vetëm është në mbledhjen e informacioneve në lidhje me mallrat ose shërbimet dhe më pas kontrata do të përfundohet në distancë.⁸⁶⁷ Pra duke pasur parasysh këtë parashikim të direktivës mund të kuptojmë se nuk ka rëndësi nëse konsumatori e ka vizituar më herët ambientin afarist të tregtarit nëse në fund kontrata është lidhur me anë të komunikimit në distancë. Legjislacioni jonë nuk e ka parashikuar këtë mundësi të ofruar nga Preambula e Direktivës. Po ashtu as shumë legjislacione të vendeve Evropiane nuk e kanë përcaktuar këtë rregull në legjislacionin e tyre, si shembull mund të përmendim rastin e Belgjikës dhe Francës.⁸⁶⁸ Nuk do të konsiderohet kontratë në distancë as ajo marrëveshje e cila është iniciuar me anë të komunikimit në distancë, por përfundimisht është konkluduar (lidhur) në ambientet e biznesit të tregtarit. Në mënyrë analoge në konceptin e kontratave në distancë nuk do të futet edhe situata në të cilën konsumatori rezervon një takim për kërkimin e një shërbimi të ndryshëm nga ana e një profesionisti, si p.sh. në rastin kur lihet termin në një qendër masazhi. Autori Reinhard Steennot argumenton se në këtë rast duhet të dallojmë dy situata. Në rastin e parë rezervimi i bërë nga konsumatori nuk e detyron këtë të fundit, që do të thotë nuk krijon detyrime në emër të tij, dhe në rastin e dytë do të ndodhemi në situatën kur rezervimi krijon detyrime për konsumatorin që të tërheq mallrat ose shërbimet e porositura, që nënkupton se shkelja e këtij detyrimi kontraktual i jep të drejtë tregtarit të kërkojë kompensim. Pra sipas autorit në rastin e dytë kemi të bëjmë me kontratë në distancë, pasi kontrata është bërë e detyrueshme si rrjedhojë e përdorimit të mjeteve të komunikimit në distancë.⁸⁶⁹

Siç e përmendëm më sipër një nga elementet kryesor të kontratave në distancë është edhe fakti që kontrata duhet të lidhet duke përdorur mjetet e komunikimit në distancë. Si mjetet e komunikimit në distancë mund të përmendim, email-in, telefonin, telefonin mobile, mjetet elektronike, fax, etje. Në lidhjen e një kontrate në distancë palët mund të përdorin në mënyrë të kombinuar disa mjetet e komunikimit në distancë, p.sh. internetin dhe telefonin. Rrethana të tilla

⁸⁶⁶ LMD, neni (26), pika (5).

⁸⁶⁷ Shiko pikën (20) të Preambulës së Direktivës 2011/83/BE.

⁸⁶⁸ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, 3(4), 415-458, fq. (3).

⁸⁶⁹ Steennot, R. (2013). The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract. *Computer Law & Security Review*, 29(2), fq. 108.

si takimi i palëve me njëra-tjetrën pas lidhjes së kontratës në distancë, zakonisht në kohën e dorëzimit të mallrave ose në momentin e bërjes së pagesës, nuk përbën arsye që këto fakte të ndryshojnë klasifikimin e një kontrate si kontratë në distancë.⁸⁷⁰

Ligji i Kosovës po ashtu siç direktiva parashikon se në rastin kur kontrata në distancë do të lidhet me anë të mjeteve elektronike⁸⁷¹, ku konsumatori vihet nën detyrimin për të paguar, tregtari është i detyruar ta njoftojë konsumatorin në mënyrë tepër të qartë në lidhje me karakteristikat kryesore të mallrave dhe shërbimeve në përshtatshmëri me mjetet e komunikimit dhe me mallrat ose shërbimet. Detyrim tjetër i tregtarit ka të bëjë me informimin e çmimit total përfshirë këtu edhe taksat, mënyrën se si do të llogaritet çmimi në rastin kur ai nuk mund të përlllogaritet paraprakisht. Do të sigurohen gjithashtu informacione mbi tarifat e transportit, tarifat postare dhe tarifa të tjera ose mënyrën se si këto tarifa do të llogariten. Si informacion i detyrueshëm në kontratat e lidhura me anë të internetit do të përfshihet edhe kohëzgjatja e kontratës, në rastin kur kontrata ka kohëzgjatje të papërcaktuar ose vazhdohet automatikisht do të përcaktohen kushtet për shkëputjen e saj. Në disa raste në varësi të llojit të detyrimit, duhet të sigurohen informacione në lidhje me kohëzgjatjen minimale të obligimeve të konsumatorit ndaj kontratës.⁸⁷²

Përveç kontratave të lidhura me anë të internetit ligji dhe direktiva parashikojnë si një nënkategori edhe kontratat e lidhura me anë të ueb-faqeve tregtare. Disa autor mendojnë se këto lloj kontratash duhet të konsiderohen po ashtu kontrata me anë të mjeteve elektronike, ku dallimi qëndron në atë se “mjetet elektronike” janë një nocion më i gjerë të cilat përfshijnë brenda tyre kontratat e “ueb-faqeve tregtare”.⁸⁷³ Pra mund të themi se jo të gjitha mjetet elektronike përfshijnë përdorimin e ueb-faqeve tregtare. Në këtë lloj kontratash do të aplikohen si rregullat të cilat përfshihen në kontratat në distancë në përgjithësi, rregullat e kontratave të lidhura me anë të mjeteve elektronike dhe po ashtu rregullat e kontratave të lidhura me anë të ueb-faqeve tregtare.⁸⁷⁴ Si rregull kryesor që do të zbatohet në këto kontrata lidhet me detyrimin e tregtarit që jo më vonë se fillimi i procesit të porositjes të paraqes në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme

⁸⁷⁰ Shiko më shumë: Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (30). Adresa elektronike: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd_guidance_en_0.pdf (marrë më 10. 09. 2020).

⁸⁷¹ As Direktiva 2011/83/BE dhe as LMK-ja nuk e përcakton se çfarë do të kuptojmë “me mjete elektronike”. Por është Direktiva 2015/1535 (BE), e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 9 shtatorit 2015 që përcakton një procedurë për sigurimin e informacionit në fushën e rregulloreve teknike dhe rregullave për shërbimet e shoqërisë së informacionit, e cila në nenin (1), pika (ii) parashikon se “mjete elektronike” do të thotë që shërbimi të dërgohet fillimisht dhe të merret në destinacionin e tij me anë të pajisjeve elektronike për përpunimin (përfshirë kompresimin digjital) dhe ruajtjen e të dhënave, dhe të transmetohen plotësisht, të transmetuara dhe të marra me anë të telit, të radios, me anë të mjeteve optike ose me anë të mjeteve të tjera elektromagnetike”.

⁸⁷² LMK, neni (44), pika (2). Të njëjtin përcaktim bën edhe Direktiva 2011/83/BE, neni (8), pika (2).

⁸⁷³ Dąbrowski, D. & Garnowski, K. (2017). Consumer distance contracts concluded by electronic means in the directive 2011/83/EU. *Medea 2016 Summa Technologiae*, fq. (56).

⁸⁷⁴ Po aty, fq. (56).

informacione nëse ekzistojnë kufizime mbi dërgesën dhe mënyrat e pagesave që do të aplikohen në rastin konkret.⁸⁷⁵ Kontratat e lidhura përmes ueb-faqeve duhet t'i mundësojnë konsumatorit të jetë në gjendje të lexojë dhe të kuptojë në mënyrë të plotë elementet kryesore të kontratës përpara se të bëjë porosinë e tij. Për këtë arsye këto elemente kërkohet të vendosen në afërsi me konfirmimin e kërkuar për vendosjen e porosisë. Është e rëndësishme për konsumatorin të përcaktojë momentin në të cilin ai merr përsipër detyrimin për të paguar tregtarin.⁸⁷⁶

Por jo për çdo kontratë të lidhur me anë të mjeteve të komunikimit në distancë do të zbatohen dispozitat e kontratave në distancë. Këtu mund të përmendim rastin kur tregtari në mënyrë të jashtëzakonshme përfundon një kontratë me anë të email-it ose me anë të telefonit, ku është konsumatori ai që ka kërkuar lidhjen e kësaj kontrate në këtë formë.⁸⁷⁷ Po ashtu në rastin kur kemi të bëjmë me faqe në internet të cilat ofrojnë thjesht informacione mbi tregtarin, mallrat, shërbimet ose detajet e kontaktit të tregtarit, kjo nuk do të përfshihet në kontratat në distancë.⁸⁷⁸

Si LMK-ja ashtu edhe direktiva përmbajnë disa detyrime në rastin kur kontrata lidhet me anë të shtypjes së një butoni i cili nënkupton se kontrata u lidh në rastin kur kemi të bëjmë me detyrime për të paguar nga ana e konsumatorit. Nëse porosia e mallrave dhe shërbimeve përfshijnë shtypjen e një buton ose një funksioni të ngjashëm, kërkohet që në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme të përcaktohet me anë të fjalëve se kemi të bëjmë me blerje të cilat përfshihet pagimi i një shume të caktuar parash. Në rastin kur ky detyrim nuk përmbushet konsumatori nuk është i detyruar ta paguajë tregtarin.⁸⁷⁹ Pra nga ajo që thamë më sipër kuptojmë faktin se në rastin e kontratave të lidhura me anë të një faqe në internet të cilat për konkludimin e kontratës kërkojnë shtypjen e një butoni, ky buton duhet të jetë emërtuar në mënyrë të qartë se kemi të bëjmë me detyrimin për pagim. Kështu ky buton mund të përmbajë emërtime të tilla si “blej tani”, “paguaj tani”, “konfirmoni blerjen”, pra të theksohet për çdo konsumator se kemi të bëjmë me blerje. Emërtime të tilla si “regjistrohu”, “konfirmo”, “porosit tani” dhe po ashtu përfshirja e frazave të gjatë të cilat nuk e përçojnë në mënyrë të qartë mesazhin se kemi të bëjmë me pagim parash nuk i përmbush detyrimet ligjore dhe në këtë rast konsumatori nuk është i detyruar të paguaj.⁸⁸⁰

⁸⁷⁵ LMK, neni (41), pika (4).

⁸⁷⁶ Pika (39) e Preambulës së Direktivës 2011/83/BE.

⁸⁷⁷ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, 3(4), fq. (3-4).

⁸⁷⁸ Pika (20) e Preambulës së Direktivës 2011/83/BE.

⁸⁷⁹ Direktiva 2011/83/BE, neni (8), pika (2), dhe LMK, neni (41), pika (3).

⁸⁸⁰ Shiko më shumë: Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (32).

Një element tepër i rëndësishëm për sigurinë e konsumatorit qëndron në dhënien e informacioneve parakontraktore. Detyrimi për dhënien e këtyre informacioneve është një mjet i fortë i legjislacionit të BE-së për të garantuar parimet e tregut të lirë. Pasi sipas disa autorëve në treg ekziston asimetri informacioni ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit gjë që do të çonte në dështim të tregut. Sigurimi i këtyre informacioneve shtesë nga ana e konsumatorit ndihmon për të kapërcyer asimetrinë e informacionit, pa shtrembëruar tregjet duke specifikuar çmimet, cilësinë dhe kushtet e përgjithshme të kontratës.⁸⁸¹ Studime të shumta kanë treguar se ndër problemet kryesore të cilat i hasin konsumatorët në treg lidhet me mungesën e informacionit ose cilësinë e ulët të informacionit të ofruar. Pra mund të themi që vendosja e kërkesave të detyrueshme nga ana e ligjit mund të çojë në rritjen e standardeve në treg, rritjen e besimit dhe në vendosjen e balancave në tregun e brendshëm.⁸⁸²

Duke marrë parasysh Direktivën 2011/83/EU, përkatësisht nenin (8) mund të dalim në përfundim se kontratat në distancë janë ndarë në katër nën-kategori, të cilat përfshijnë: kontratat e lidhura me anë të mjeteve elektronike; kontratat e lidhura me anë të Ueb-faqeve tregtare; kontrata e lidhura nëpërmjet mjeteve të komunikimit në distancë që lejojnë hapësirë apo kohë të kufizuar për të shpalosur informacionin; dhe kontratat e lidhura me anë të telefonit. Rregulla të përgjithshme zbatohen për të gjitha llojet e kontratave në distancë, por disa rregulla specifike do të zbatohen vetëm për kontratat e klasifikuara në një nga nën-kategoritë, ku ekziston mundësia që një kontratë të bjerë në më shumë se një nën-kategori në të njëjtën kohë.⁸⁸³

Në rastin kur kontrata do të lidhet me anë të telefonit përcaktohen disa rregulla të veçanta siç është fakti si tregtari që në momentin e fillimit të bisedës, duhet të prezantohet duke dhënë informacione të plota në lidhje me identitetin e tij, dhe në rastin kur ai vepron në emër dhe për llogari të një personi tjetër, kërkohet që t'i komunikojë konsumatori identitetin e personit nën emër të të cilit ai vepron po ashtu dhe cili është qëllimi i bërjes së telefonatës.⁸⁸⁴ LMK-ja përqafon faktin se në rastin kur kemi të bëjmë me një kontratë në distancë e cila është proceduar me anë të telefonit, tregtari ka për obligim ta bëjë konfirmimin e ofertës me anë të një mediumi të qëndrueshëm. Oferta në këtë rast do të quhet e lidhur dhe konsumatori do të jetë i obliguar prej saj vetëm nëse e ka nënshkruar atë apo ka dërguar pëlqimin e tij me shkrim. Ky pëlqim edhe në

⁸⁸¹ Twigg-Flesner, C. (Ed.). (2016). *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar Publishing, fq. (222-223).

⁸⁸² Shiko më shumë: BEUC, Rishikim i Direktivës për të drejtat e konsumatori (2016). Këtë dokument mund ta gjeni në faqen elektronike: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-093_csc_beucs_comment_to_review_of_consumer_rights_directive.pdf (marrë më 11.09.2020).

⁸⁸³ Dąbrowski, D. & Garnowski, K. (2017). Consumer distance contracts concluded by electronic means in the directive 2011/83/EU. *Medea 2016 Summa Technologiae*, fq. (53-60).

⁸⁸⁴ Direktiva 2011/83/BE, neni (8), pika (5), dhe LMK, neni (41), pika (6).

rastin e konsumatorit do të bëhet me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi.⁸⁸⁵ Direktiva në lidhje me këtë parashikim në neni (8), pika (6) ju lë mundësi SHA-ve të vendosin në mënyrë të pavarur nëse do ta parashikojnë në legjislacionin e tyre ose jo. Belgjika futet në shtetet të cilat nuk e ka parashikuar mundësin e detyrimit të tregtarit për konfirmimin e ofertës.⁸⁸⁶ Ndryshe nga ajo Franca ka bërë të njëjtin parashikim si në legjislacionin e Kosovës duke përdorur mundësinë e konfirmimit të ofertës nga ana e tregtarit me anë të letrës ose të një mediumi të qëndrueshëm duke përfshirë në të gjitha informacionet e kërkuara ligjore. Duhet të theksuar se një detyrim i tillë për tregtarin krijon kosto shtesë për të, duke lindur pyetja se një mbrojtje e tillë e garantuar a është e nevojshme dhe a e justifikon qëllimin kur e dimë se konsumatori ka mjete të tjera siç është e drejta e tij për të hequr dorë nga kontrata.⁸⁸⁷ Disa shtete të tjera anëtare e kanë aplikuar këtë detyrim në mënyrë më të limituar, duke i aplikuar këto kërkesa shtesë vetëm në rastet kur kontrata e konkluduar me anë të telefonit është iniciuar nga tregtari.⁸⁸⁸ Duhet të përmendim faktin se tregtari është i detyruar t'i ofrojë konsumatorit informacione të përshtatura me mjetet e komunikimit në distancë me anë të një gjuhe të thjeshtë edhe të kuptueshme.⁸⁸⁹ Ky informacion duhet të sigurohet me anë të një mediumi të qëndrueshëm. Është e rëndësishme të theksojmë se mjeti i qëndrueshëm i komunikimit duhet t'i mundësojë konsumatorit ruajtjen e informacionit për atë kohë sa është e nevojshme dhe në mënyrë të tillë që të mbrojë interesat që burojnë nga marrëdhënia e tij me tregtarin. Në medime të qëndrueshme në radhë të parë do të përfshihet letra, USB-të, CD-ROM, DVD-it, kartat e memories, hard disku i kompjuterit, dhe email-i.⁸⁹⁰ Se çfarë do të kuptojmë me medium të qëndrueshëm u shqyrtua edhe në çështjen **C-49/11 Content services Ltd**, ku gjykata arriti në konkluzionin se nuk do të përfshihet në termin “medium i qëndrueshëm” një faqe në internet (hyperlink në website).⁸⁹¹

Nën kategoria e fundit e kontratave të lidhura në distancë ka të bëjë me kontratat të lidhura me mjete komunikimi që lejojnë hapësirë apo kohë të kufizuar për të shpalosur informacionin. Në përgjithësi këto kontrata kanë të bëjnë me kontratat e lidhura me anë të mesazheve me SMS

⁸⁸⁵ LMK, neni (41), pika (7).

⁸⁸⁶ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, 3(4), fq. (15).

⁸⁸⁷ Po aty, fq (15).

⁸⁸⁸ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (34).

⁸⁸⁹ Direktiva 2011/83/BE, neni (8), pika (1). Po ashtu të njëjtin parashikim e bën edhe LMK-ja, neni (41), pika (1).

⁸⁹⁰ Shiko pikën (23) të Preambulën e Direktivës 2011/83/BE.

⁸⁹¹ Shiko çështjen C-49/11, Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer (2012), në pikën (51) të kësaj çështje gjykata u shpreh: “Duke marrë parasysh të gjitha konsideratat e mësipërme, përgjigjja e pyetjes së referuar është se neni 5 (1) i Direktivës 97/7/EC duhet të interpretohet si kuptim që një praktikë biznesi që konsiston në dhënie e informacionit të përmendur në atë dispozitë të arritshme për konsumatorin vetëm përmes një lidhjeje në një faqe në internet (hyperlink në website) të ndërmarrjes në fjalë nuk i plotëson kërkesat e kësaj dispozite, pasi që informacioni nuk është 'dhënë' nga ajo ndërmarrje, dhe as 'është marrë' nga konsumatori, brenda kuptimit të kësaj dispozite, dhe një faqe në internet të tillë si ajo në fjalë në procedurën kryesore nuk mund të konsiderohet si një "medium i qëndrueshëm" brenda kuptimit të nenit 5 (1)”.

(hyjnë tek mjetet me hapësirë të limituar. Në këto kontrata është e pamundur për shkak të limiteve të teknologjisë, të dërgohet informacion i detajuar dhe i shtjelluar.⁸⁹² Një rast tjetër që futet në këtë nën-kategori përmendim rastin e “Teleshopping” ose të “homeshopping”.⁸⁹³⁸⁹⁴

Në rastin e këtyre kontratave tregtari ka detyrim për të bërë të ditur përpara lidhjes së kontratës disa informacione të cilat kanë të bëjnë kryesisht me: identitetin e tregtarit; çmimin e përfundimtar që duhet të paguajë konsumatori; të drejtën e tërheqjes; kohëzgjatjen e kontratës; në rastin kur kontrata është më kohëzgjatje të pacaktuar, duhet të përcaktojë kushtet për përfundimin e kontratës.⁸⁹⁵ Pra kuptojmë që në fillim tregtari është i obliguar t’i sigurojë konsumatorit disa informacione thelbësore përpara se të kemi lidhjen e kontratës. Kjo nënkupton faktin që një pjesë e informacionit do të sigurohet më herët se pjesa tjetër, gjithsesi kjo nuk e ndalon tregtarin që në fillim të ndajë të gjithë informacionin e kërkuar kontraktor.⁸⁹⁶

4. E DREJTA E TËRHEQJES NGA KONTRATA

Një nga parimet kryesore të kontratave civile është parimi *pacta sunt servanda*, që nënkupton faktin se marrëveshja është ligj për palët, dhe është parim i cili shërben për rrualtjen e sigurisë juridike në treg. Gjithsesi edhe pse themi që kontrata është ligj për palët, konsumatori edhe pasi e ka lidhur kontratën i jepet mundësia të heq dorë prej saj, pa pasur pasoja juridike. Heqja dorë nga kontrata përfaqëson përjashtim nga ky rregull i përgjithshëm i të drejtës civile, duke krijuar kosto shtesë për shkak të pasigurisë në treg dhe vonesës.⁸⁹⁷

E drejta për t’u tërhequr nga kontrata përbën një nga mjetet më të forta në dispozicion të konsumatorit. Ky mjet i mundëson konsumatorit të heq dorë si nga kontrata jashtë objektit afarist po ashtu edhe nga kontratat në distancë pa e justifikuar të drejtën e tyre me ndonjë arsye të caktuar dhe mbi të gjitha pa kosto të caktuara në lidhje me këtë. Llogaritja se kur do të fillojë të eci afati i të drejtës për t’u tërhequr nga kontrata do të ndryshojë në varësi nëse kemi të bëjmë me

⁸⁹² Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/EU, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (33)

⁸⁹³ Blerja nga shtëpia paraqet industrinë elektronike të shitjes me pakicë, e cila përfshinë kompani të mëdha të promovuar me anë të televizionit ose me anë të tregtisë elektronike si Shop LC, HSN, Gemporia, TJC, QVC, eBay, ShopHQ, Buy.com, Amazona.com, etje. Ekzistojnë tre lloje kryesore të blerjeve në shtëpi: porositë me postë ose telefon nga katalogët; porosi telefonike në përgjigje të reklamave në medien e shkruar dhe elektronike (të tilla si revistat periodike, TV dhe radio); dhe blerjet në internet.

⁸⁹⁴ Dąbrowski, D. & Garnowski, K. (2017). Consumer distance contracts concluded by electronic means in the directive 2011/83/EU. *Medea 2016 Summa Technologiae*, fq. (56).

⁸⁹⁵ Direktiva 2011/83/EU, neni (8), pika (4)

⁸⁹⁶ Po aty. Fq. (56).

⁸⁹⁷ Steennot, R. (2013). The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract. *Computer Law & Security Review*, 29(2), fq (20).

kontratë shërbimi, kontratë shitje, kontratë me përmbajtje digjitale apo nëse kemi të bëjmë me kontratë në shërbimet publike.

E drejta e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata është e kushtëzuar në kohë, LMK-ja parashikon që ky afat do të jetë (14) ditë: (a) në rastin kur kemi të bëjmë me kontrata shërbime, ky afat fillon nga dita kur kontrata është lidhur; (b) në rastin e kontratave të shitjes afati do të fillojë nga dita që konsumatori ose personi i tretë i cili do të veprojë në emër dhe për llogari të tij e pranojnë mallin (këtu nuk përfshihet dërguesi i mallit); (c) në rastin kur kemi të bëjmë me një numër të madh mallrash të porositur nga ana e konsumatorit në një porosi të vetëm por të dorëzuara në kohë të ndryshme nga njëra tjetra do të merret për bazë dita kur është pranuar malli i fundit; (d) nëse malli është i përbërë nga shumë pjesë afati fillon të llogaritet nga dita kur është pranuar pjesa e fundit e mallit; (e) në rastin kur kemi të bëjmë me kontrata për dorëzim të rregullt për gjatë një periudhe të caktuar do të merret parasysh dita kur është pranuar malli i parë; (f) në rastin e furnizimit me shërbimeve publike, si uji, gaz, energji elektrike, ngrohje qendrore të cilat nuk ofrohen për shitje në një vëllim apo sasi të kufizuar nga dita e lidhjes së kontratës; (g) dhe së fundi në rastin kur kemi të bëjmë me kontratë e cila paraqet përmbajtje digjitale e cila nuk ofrohet me anë të një mediumi të qëndrueshëm nga dita e lidhjes së kontratës.⁸⁹⁸

Edhe pse themi që periudha e tërheqjes nga kontrata është (14) ditësh, duhet të kemi parasysh amendamentin e direktivës në vitin 2019. Këto ndryshime i mundësojnë SHA-ve të përcaktojnë në legjislacionin e tyre mundësinë që periudha prej (14) ditësh të zgjatet në (30) ditësh në rastin e kontratave të lidhura në shtëpinë e konsumatorit pa kërkesën paraprake të këtij të fundit si dhe në rastin e ekskursioneve të organizuara nga tregtari me qëllim promovimin ose shitjen e produkteve. Qëllimi kryesor i këtij parashikimi ligjor lidhet me objektivin e mbrojtjes të interesave të ligjshme të konsumatorëve për sa i përket praktikave agresive ose mashtruese të marketingut ose shitjes. Gjithashtu kërkohet që këto rregulla të jenë proporcionale, jo diskriminuese dhe të justifikuara në relacion me mbrojtjen e konsumatorit.⁸⁹⁹

Me qëllim garantimin e sigurisë juridike, direktiva ka përcaktuar se për llogaritjen e periudhës së drejtës së tërheqjes por edhe të gjitha periudhave të përfshira në Direktivë do të thirret për zbatim Rregullorja e Këshillit Nr. 1182/71 e (3) Qershorit të vitit 1971, që përcakton rregullat e zbatueshme për periudhat, datat dhe kufijtë kohorë. Duke pasur parasysh këtë rregullore të gjitha periudhat e përfshira në Direktivë duhet të kuptohet që shprehen në ditë

⁸⁹⁸ Ligji nr. 06/L-034 (2018), neni (42).

⁸⁹⁹ Direktiva (BE) 2019/2161, Neni 8(a).

kalendarike. Kur një periudhë e shprehur në ditë duhet të llogaritet nga momenti në të cilin ndodh një ngjarje ose ndodh një veprim, dita gjatë së cilës ndodh ajo ngjarje ose ajo veprim nuk duhet të konsiderohet se bie brenda periudhës në fjalë⁹⁰⁰. Për ta kuptuar më mirë këtë le të marrim një shembull në rastin kur sendi i është dorëzuar konsumatorit më datën (1) Janar, dita e fundit që ai mundet ta ushtrojë të drejtën e tij do të jetë data (15) Janar.

Pra si përmbledhje të asaj që thamë më sipër mund të themi se janë dy momente të cilat do të merren parasysh për të përcaktuar llogaritjen e afatit brenda të cilit konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata: (1) dita e lidhjes së kontratës - për kontratat e shërbimeve, kontratat për furnizimin e shërbimeve publike dhe për kontratat me përmbajtjen digjitale; 2) dita e marrjes në posedim fizik të mallrave (dita e dorëzimit të tyre) - për kontratat e shitjes por që u nënshtrohen disa rregullave të veçanta: (a) në rastin kur kemi shumë mallra të porositura në një porosi dhe të dorëzuara veçmas; (b) mallra të përbërë nga shumë pjesë ose copa dhe të dorëzuara veçmas; dhe (c) kontrata për shpërndarjen e rregullt të mallrave gjatë periudhës kohore të përcaktuar.⁹⁰¹

Por lind pyetja pse na shërben e drejta për të hequr dorë nga kontrata në rastin e kontratave në distancë dhe ato jashtë objektit të shitësit? Mund të argumentojmë se konsumatori e ka tepër të vështirë të vlerësojë nëse sendi i blerë nga ai me anë të këtyre formave të tregtimit i plotëson më së miri nevojat dhe pritshmërinë e tij. Vetëm pasi sendin e ka blerë, konsumatori ka mundësi ta marrë atë në shtëpi, ta vëzhgojë nëse i plotëson kushtet e pretenduara nga tregtari dhe po ashtu nga ai vet.⁹⁰² Ajo që është me e rëndësishmja për t'u përmendur në rastin e kontratave në distancë ka të bëjë me asimetrinë e informacionit që rezulton nga mënyra se si kjo kontratë është lidhur. Mallrat e blera me anë të mjeteve të komunikimit në distancë nuk i japin mundësi konsumatorit t'i shikojë mallrat dhe të provojë kualitetin e tyre, njësojë siç do të bënte në rastin kur do të blinte mallra në ambientin tregtar. Disa autor në lidhje me këtë çështje i ndajnë mallrat në mallra të cilat mund të testohen nga konsumatori dhe në mallra që nuk mund të testohen⁹⁰³. Në rastin kur kemi pretendim për asimetri të informacionit këta autorë mendojnë se justifikim në lidhje me të drejtën për të hequr dorë aplikohet vetëm në rastet e mallrave të testueshëm. Në rastin e mallrave jo të testueshëm (të besueshëm), është e vështirë për konsumatorin të konstatojë cilësinë e tyre, dhe për këto mallra e drejta për t'u tërhequr duhet të jetë e kufizuar. Gjithsesi është e vështirë për të

⁹⁰⁰ Shiko pikën (41) të Preambulës së Direktivës 2011/83/BE.

⁹⁰¹ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktiva 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (39).

⁹⁰² Ben-Shahar, O., & Posner, E. A. (2011). The right to withdraw in contract law. *The Journal of Legal Studies*, 40(1), fq. (116).

⁹⁰³ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4), fq. (435-437).

bërë dallimin midis këtyre mallrave dhe për këtë arsye pranohet argumenti se e drejta e tërheqjes do të aplikohet për të gjitha mallrat.

Por ndryshe nga situata kur kemi të bëjmë me mallra, në rastin e kontratave të shërbimeve kemi të bëjmë me rrethana të tjera, pasi konsumatori në këtë rast ka në dispozicion saktësisht të njëjtin informacion si një konsumator që lidh kontratë në ambientin tregtar të tregtarit. Prandaj në këtë rast nuk mund të pretendojmë se kemi të bëjmë me asimetri informacionesh ndërmjet palëve dhe e drejta e tërheqjes nuk mund të justifikohet.⁹⁰⁴

Përveç asaj që përmendëm më sipër ekzistojnë disa autorë të cilët nuk pajtohen me konstatimin ligjor se konsumatori ka nevojë për mbrojtje në formën e tërheqjes dorë në rastin e kontratave në distancë. Kjo argumentohet me faktin se në rastin e kontratave në distancë faktori “befasues” nuk ekziston si në rastin e kontratave të lidhura në shtëpinë e konsumatorit. Këta autorë argumentojnë po ashtu se e drejta e tërheqjes bie në kundërshtim me parimin *pacta sunt servanda*, dhe po ashtu kjo e drejtë cenon pa qenë e nevojshme dhe në mënyrë serioze ligjin e kontratave.⁹⁰⁵

Konsumatori ka të drejtë që pasi ta ketë marrë në posedim fizik sendin, të kërkojë të tërhiqet nga kontrata, gjithsesi pika (40) e Preambulës së Direktivës parashikon se konsumatori mund ta ushtrojë këtë të drejtë para se t’i marrë mallrat në dorëzim. Kjo nënkupton faktin se ai mund të tërhiqet nga kontrata edhe në rastet kur porosia ende nuk i ka mbërritur konsumatorit, por ai ka ndryshuar mendje për shkak të vlerësimit të një oferte më të leverdishme nga një tregtar tjetër.⁹⁰⁶

Një pikë e rëndësishme në kontratat në distancë ka të bëjë me detyrimin ligjor të tregtarit për të informuar konsumatorin përpara se ai të lidh kontratën mbi të drejtën e tërheqjes. Nëse tregtari dështon në përmbushjen e një detyrimi të tillë, atëherë periudha e tërheqjes mbaron pas (12) muajsh nga momenti i përfundimit të periudhës fillestare.⁹⁰⁷

Direktiva 2011/83/EU në Aneksin nr. (1A) parashikon mundësin që tregtari mund të përdor një model udhëzues për ta vënë në dijeni konsumatorin mbi të drejtën e tij për tërheqje nga kontrata.⁹⁰⁸ Modeli udhëzues i paraqitur në Aneksin (1A) nuk nënkupton faktin që tregtari t’i

⁹⁰⁴ Po aty, fq. (435-437).

⁹⁰⁵ Hakkı, M. S. C., & GEZDER, Ü. (1997). The right of withdrawal in distance contracts. *Official Journal L*, 144. Fq. (1187-1188).

⁹⁰⁶ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (39).

⁹⁰⁷ Ligji nr. 06/L-034 (2018), neni (43), pika (1), Direktiva 2011/83/EU, neni (10), pika (1).

⁹⁰⁸ Aneksi (1A) i Direktivës jep një model udhëzues të cilin duhet ta plotësojë tregtari. Përmbajtja e tij vijon si më poshtë: “Ju keni të drejtë të tërhiqeni nga kjo kontratë brenda 14 ditëve pa dhënë ndonjë arsye.

Periudha e tërheqjes skadon pas 14 ditësh nga dita (...). Për të ushtruar të drejtën e tërheqjes, duhet të na informoni () për vendimin tuaj për t’u tërhequr nga kjo kontratë me një deklaratë të qartë (p.sh. një letër dërguar me postë, faks ose e-mail). Ju mund të përdorni modelin e bashkangjitur

përmbahet atij në mënyrë identike. Ai mund ta modifikojë përmbajtjen e tekstit duke e përshtatur atë, për shembull, duke përdorur termat "Unë" në vend të "ne" nëse tregtari është një sipërmarrës individual. Pa marrë parasysh këtë gjë në rastet kur do zbatohet e drejta e tërheqjes tregtari gjithmonë duhet t'i sigurojë konsumatorit formularin e modelit të tërheqjes të përcaktuar në Shtojcën (1B). Kjo shtojcë e direktivës paraqet një formular model të cilin konsumatori duhet ta plotësojë dhe t'ia dërgojë tregtarit. Me anë të këtij formulari konsumatori komunikon vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata.

LMK-ja ashtu si edhe direktiva njeh tre mënyra që i mundësojnë konsumatorit ta informojë tregtarin mbi vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata. Sipas mënyrës së parë ligji autorizon nxjerrjen e një akti nënligjor. Ky akt nënligjor u arrit nga MTI-ja më 18.12.2018, me anë të një Udhëzim Administrativ (MTI) nr. 18/2018, Për formularin për informacionin, kohën dhe procedurat e zbatimit të tërheqjes nga kontratat në distancë dhe jashtë objektit afarist. Në nenin 5 të këtij udhëzimi përcaktohet formulari i tërheqjes, sipas tij konsumatori do ta plotësojë këtë formular vetëm në rastet kur dëshiron të tërhiqet nga kontrata. Kjo mundësi do të shërbejë për kontratën në distancë dhe për kontratat jashtë objektit afarist.

Mundësia e dytë e konsumatorit të përcaktuar nga ligji lidhet me deklarin e qartë të konsumatorit në lidhje me vendimin se ai tërhiqet nga kontrata.⁹⁰⁹ Ligji përcakton se në këtë rast kemi të bëjmë me një "deklaratë të qartë", pa përcaktuar se çfarë do të thotë kjo dhe mbi të gjitha cilat janë mënyrat e realizimit të saj. Gjithsesi mund të interpretojmë se në rastin konkret, pra kemi të bëjmë me një deklaratë të qartë kur konsumatori me anë të një letre ose me anë të një thirrje telefonike ose email, deklaron në mënyrë të qartë se tërhiqet nga kontrata. Kthimi i mallrave thjeshtë duke i dorëzuar atë pa shprehur një deklaratë të qartë nuk do të konsiderohet si tërheqje nga kontrata. Po ashtu refuzimi i marrjes së mallrave nga posta nuk do të konsiderohet tërheqje nga kontrata.⁹¹⁰ Duhet të theksojmë se nga konsumatori nuk kërkohet që ai me domosdoshmëri të përdorë termin juridik "tërhiqem nga kontrata", që të kemi të bëjmë me deklaratë të qartë. Por edhe tog fjalë të tjera si "heq dorë", "përfundoj kontratën", ose "anuloj

të formularit të tërheqjes, por nuk është i detyrueshëm. Për të përmbushur afatin e tërheqjes, është e mjaftueshme që ju të dërgoni komunikimin tuaj në lidhje me ushtrimin tuaj të së drejtës së tërheqjes para se të skadojë periudha e tërheqjes."

Më pas ky aneks i Direktivës përfshinë pasojat e tërheqjes: Nëse tërhiqeni nga kjo kontratë, ne do t'ju rimbursojmë të gjitha pagesat e marra nga ju, përfshirë kostot e dërgesës (me përjashtim të kostove suplementare që rezultojnë nga zgjedhja juaj e një lloji të dërgesës përveç llojit më pak të shtrenjtë të dërgesës standarde të ofruar nga ne), pa vonesa të panevojshme dhe në çdo rast jo më vonë se 14 ditë nga dita në të cilën ne jemi të informuar në lidhje me vendimin tuaj për t'u tërhequr nga kjo kontratë. Ne do të kryejmë një rimbursim të tillë duke përdorur të njëjtën mënyrë pagese si keni përdorur për transaksionin fillestar, përveç nëse keni rënë dakord shprehimisht ndryshe; në çdo rast, ju nuk do të pësoni asnjë tarifë si rezultat i rimbursimit të tillë"

⁹⁰⁹ LMK, neni (44), pika (1.2), Direktiva 2011/83/EU, neni (11), pika 1(b).

⁹¹⁰ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/EU, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (42).

kontratën” do të konsiderohen të mjaftueshme se identifikojnë qëllimin e tij për atë kohë sa konsumatori dhe kontrata në fjalë janë të identifikueshme.⁹¹¹ Pika (44) e preambulës së direktivës thekson rendësin e futjes së formularit model të harmonizuar që i mundëson konsumatorit thjeshtëzimin e procesit të tërheqjes po ashtu edhe siguri juridike, pasi deri më tani dallimet në mënyrën e ushtrimit të kësaj të drejte kanë rritur kostot për tregtarët ndërkufitar. Preambula u bën kërkesë SHA-ve të përmbahen nga shtimi i kërkesave shtesë në lidhje me këta formular model (për shembull kërkesa për madhësinë e shkrimit). Sidoqoftë, konsumatori është i lirë të tërhiqet nga kontrata me fjalët e tij, me kushtin e vetëm që deklarata e tij të jetë e qartë për tregtarin. Tërheqja me anë të letrës, me telefonatë ose thjeshtë kthimi i mallrave me një deklaratë të qartë i përmbush kërkesat ligjore. Gjithsesi duke pasur parasysh se barra e provës për të vërtetuar tërheqjen bie mbi konsumatorin⁹¹², ai duhet të kujdeset duke përdorur një medium të qëndrueshëm për të pasur mundësi ta provojë atë më vonë.

Sa i përket të drejtës së tërheqjes mund të themi se kjo e drejtë mund të shprehet edhe pjesërisht. Edhe pse as direktiva e as LMK-ja nuk e përcaktojnë një mundësi të tillë për konsumatorin. Mos parashikueshmëria ligjore nuk e ndalon konsumatorin edhe tregtarin të bien dakord për tërheqje të pjesshme nga kontrata, duke kthyer vetëm një send individual, ose disa mallra të shitura nën një urdhër të vetëm.⁹¹³ Mënyra e tretë e heqjes dorë lidhet me mundësin që jep LMK-ja dhe direktiva, sipas të cilës tregtari, mund t’i ofrojë konsumatorit mundësinë që të tërhiqet në mënyrë elektronike. Kjo mundësi do të realizohet qoftë me anë të formularit të përcaktuar me akt nënligjor ose me anë të një deklarimi të qartë në faqen e tregtarit.⁹¹⁴ Në rastin kur konsumatori shfrytëzon këtë opsion shtesë, tregtari është i detyruar që pa humbur kohë t’i komunikojë konsumatorit pranimin me anë të një mediumi të qëndrueshëm.

5. PASOJA JURIDIKE TË TËRHEQJES NGA KONTRATA

Edhe pse themi se konsumatori gëzon të drejtën për t’u tërhequr nga kontrata pa ofruar ndonjë arsye të caktuar dhe pa u ngarkuar me kosto, përsëri ushtrimi i kësaj të drejte shoqërohet me pasoja juridike. Këto pasoja juridike konstatojnë si obligime për të dyja palët kontraktuese, pra pasoja juridike si për konsumatorin ashtu edhe për tregtarin.

⁹¹¹ Po aty.

⁹¹² LMK, neni (44), pika (4), Direktivës 2011/83/EU, neni (11), pika (4).

⁹¹³ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktiva 2011/83/EU, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (42-43).

⁹¹⁴ LMK, neni (44), pika (3), Direktiva 2011/83/EU, neni (11), pika (3).

Me ushtrimin e të drejtës së tërheqjes përfundojnë edhe detyrimet e palëve për të zbatuar kontratën, në mënyrë të veçantë përfundon detyrimi i konsumatorit për të bërë pagesën ose për të lidhur kontratën, në ato raste kur oferta është bërë nga ai vet.⁹¹⁵ Por situata është më e komplikuar në rastin kur mallrat ose shërbimet janë dorëzuar konsumatorit, dhe po ashtu ky i fundit ka bërë pagimin e tyre, pasi në pjesën më të madhe të rastet kjo është situata e cila shfaqet në praktikë. Direktiva nuk i lejon SHA-të të ndalojnë palët kontraktuese të përmbushin detyrimet e tyre gjatë periudhës të përcaktuar si periudhë tërheqje.⁹¹⁶ Pra SHA-të nuk mund të përcaktojnë më në legjislacionin e tyre një rregull që i ndalon tregtarët të kërkojnë pagesa ose paradhënie nga konsumatori gjatë periudhës së tërheqjes. Në këtë mënyrë tregtarët në të gjitha Shtetet e BE-së do të kenë mundësinë të kërkojnë pagesa para se të dërgojnë mallrat. Kjo dispozitë bie ndesh me praktikat e vendosura deri më tani nga disa shtete. Mund të përmendim këtu Belgjikën në të cilën Akti i mëparshëm Belg mbi praktikat tregtare të vitit 1991 përmbante në të vërtetë një ndalim për të kërkuar pagesa brenda periudhës së tërheqjes, por më vonë u aplikuan rregullat e Direktivës për Mbrojtjen e Konsumatorit.⁹¹⁷ Ky ndalim i prezantuar nga direktiva do të aplikohet vetëm në rastin e kontratave në distancë, pasi në kontratat e lidhura jashtë objektit afarist, direktiva i lejon SHA-të të mbajnë në legjislacionin e tyre ekzistues dispozita që e ndalojnë tregtarin të mbledh pagesat nga konsumatori gjatë periudhës së përcaktuar pas lidhjes së kontratës. Të njëjtën qëndrim si dhe direktiva ka mbajtur edhe LMK.⁹¹⁸

Por lind pyetja cilat janë detyrimet e tregtarit në rastin kur ekzekutohet e drejta e tërheqjes nga kontrata nga ana e konsumatorit? Në rastin kur konsumatori e ka ushtruar të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata pasi ai ka bërë pagesën e mallit ose shërbimit, tregtari është i detyruar t'i rimbursojë të gjitha pagesat e bëra nga ai. Jo vetëm kaq por tregtari është i detyruar që pa vonesë të kthejë edhe kostot e furnizimit, në rastet kur ato janë aplikuar. Në këtë lloj transaksioni do kemi dy lloj kostosh furnizimi, ato të bëra për të mundësuar transportimin e mallrave tek konsumatori dhe kostot për kthimin e këtyre mallrave tek tregtari. Vetëm kostot të cilat janë të nevojshme për kthimin e mallrave tek tregtari duhet t'i ngarkohen konsumatorit.⁹¹⁹

⁹¹⁵ LMK, neni (45), Direktiva 2011/83/EU, neni (12).

⁹¹⁶ Direktiva 2011/83/EU, neni (9), pika (3).

⁹¹⁷ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4), fq. (26).

⁹¹⁸ LMK, neni (44), pika (3).

⁹¹⁹ Steennot, R. (2013). The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract. *Computer Law & Security Review*, 29(2), fq. (115-116).

Afati brenda të cilës tregtari duhet ta rimbursojë konsumatorin është (14) ditë pasi ai vihet në dijeni të vendimit të konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata. Gjithsesi në rastin e kontratave të shitjes, tregtari mund ta pezullojë rimbursimin për aq kohë sa ai ende nuk i ka pranuar mallrat apo konsumatori nuk ka dhënë dëshmi për kthimin e tyre.⁹²⁰ Kjo mundësi nuk do të aplikohet kur tregtari ka marrë përsipër ta bëjë vet tërheqjes e mallrave. ky rregullim ligjor i cili i mundëson tregtarit të pezullojë afatin brenda të cilit është i detyruar të bëjë rimbursimin e pagesës është një mundësi ligjore në dispozicion për mbrojtjen e tregtarit, që i siguron atij kthimin e mallrave, dhe pamundëson mundësinë e një mashtrimi të mundshëm. Po ashtu ky parashikim i bërë nga direktiva 2011/83/EU është një hap përpara në mbrojtjen e tregtarit nga direktiva e mëparshme për shitjet në distancë. Në këtë direktivë kërkohej që tregtari të rimbursojë konsumatorin sa më shpejtë të jetë e mundur, dhe në çdo rast jo më vonë se 30 ditë, pra kjo direktivë nuk e parashikon kushtin që konsumatori duhet të dërgojë mallrat më parë.⁹²¹

Është me rëndësi të sqarojmë se çfarë do të kuptojmë me dhënin e dëshmisë për kthimin e mallrave. Këto dëshmi në praktik do t'i kemi në rastin e një deklarate me shkrim nga një ofrues i vendosur i transportit ose shërbimit postar që specifikon dërguesin dhe marrësin.⁹²² Dëshmia e dhënë nga këto palë të treta nuk duhet domosdoshmërisht të përfshijë garanci të këtyre palëve që mallrat në fjalë janë kontrolluar dhe janë verifikuar, pasi shërbime të tilla mund të sillnin kosto shtesë dhe mund ta dekurajojnë konsumatorin.⁹²³

As LM-ja dhe as direktiva nuk përcaktojnë se çfarë do të ndodh në situatën kur palët nuk përmbushin detyrimet e tyre pas ushtrimit të drejtës së tërheqjes, gjithsesi Preambula e direktivës parashikon se në rastin kur tregtari ose konsumatori nuk i përmbushin detyrimet e tyre të cilat lidhen me të drejtën e tërheqjes, në këto raste do të zbatohen ndëshkimet e parashikuara nga legjislacioni kombëtar i çdo shteti në përputhje me direktivën dhe po ashtu do të zbatohen rregullat e të drejtës kontraktore.⁹²⁴ Shtete të ndryshme e kanë rregulluar këtë gjë në mënyra të ndryshme, për shembull legjislacioni Francez ka futur një rregull të veçantë i cili e mbron konsumatorin nga vonesat e tregtarit për rimbursim. Kur tregtari nuk e rimbursion konsumatorin në kohë, shuma që do të rimbursohet rritet me 1%, 5%, 10%, 20% ose 50%, në varësi të vonesës (p.sh. 1% nëse rimbursimi bëhet 10 ditë me vonesë, 10% nëse rimbursimi është midis 20 dhe 30

⁹²⁰ LMK, neni (46), pika (1), Direktiva 2011/83/EU, neni (13), pika (1).

⁹²¹ Direktiva 97/7/EC, neni (6), pika (2).

⁹²² Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/BE, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (45).

⁹²³ Po aty.

⁹²⁴ Pika (48) e Preambulës së Direktivës 2011/83/EU.

ditë me vonesë dhe 50% nëse është midis 60 dhe 80 ditë me vonesë). Nëse rimbursimi bëhet më shumë se 80 ditë me vonesë, kompensimi rritet me 5% shtesë për çdo muaj shtesë të vonesës, derisa të arrihet i gjithë çmimi i produktit.⁹²⁵

Në lidhje me mjetet e pagesës të cilat duhet t'i përdorë tregtari ato duhet të jenë të ngjashme me ato të përdoruar nga ana e konsumatorit në transaksionin fillestar. Pra me anë të mjeteve të përdorura nga konsumatori kur ai ka bërë pagesën e mallit të blerë ose e shërbimit të marrë. Përjashtim nga ky parim do të përbëj rasti kur konsumatori ka rënë dakord për një lloj tjetër modaliteti të përdorur me kusht që ky lloj rimbursimi mos të shkaktojë shpenzime shtesë.⁹²⁶ Modaliteti i rimbursimit do të përfshijë edhe monedhën e pagesës, ku tregtari detyrohet të kthejë shumën e plotë të paguar nga konsumatori në të njëjtën monedhë që ky i fundit e ka bërë pagesën. Në rastin kur llogaria bankare me të cilën konsumatori operon është në një monedhë, por pagesa dhe rimbursimi behen në një valutë tjetër, tregtari nuk do të jetë përgjegjës për çdo humbje që rrjedh nga shkëmbimi i monedhës i kryer nga banka e konsumatorit gjatë rimbursimit.⁹²⁷ Rimbursimi nga ana e tregtarit nuk mund të bëhet me anë të kuponave në rastin kur konsumatori nuk ka përdorur kupona për transaksionin fillestar ose nuk i ka pranuar shprehimisht ato. Nëse konsumatori zgjedh shprehimisht një lloj të caktuar dorëzimit (p.sh dorëzimi Express), megjithatë tregtari kishte ofruar një lloj të zakonshëm të dorëzimit i cili do të kishte kërkuar kosto më të ulëta të dorëzimit, konsumatori duhet të paguajë diferencën në kosto midis këtyre dy llojeve të dorëzimit.⁹²⁸

Përveç detyrimeve të parashikuara të tregtarit në këto lloj kontratash ka detyrim edhe konsumatori në rastin kur ai vendos të tërhiqet nga kontrata. Si fillim është e kuptueshme se një nga obligimet e konsumatorit në rastin konkret ka të bëjë me detyrimet e tij për të kthyer mallrat mbrapsht tek tregtari ose tek personi i autorizuar nga tregtari për pranimin e tyre. Afati brenda të cilit konsumatori duhet të kthejë mallrat është jo më vonë se (14) ditësh, dhe fillon të rrjedhë nga dita që ai e ka komunikuar vendimin e tij tregtarit, për t'u tërhequr nga kontrata.⁹²⁹

Në lidhje me kostot të cilat do t'i ngarkohen konsumatorit ligji parashikon se ai do të mbart vetëm ato kosto direkte të kthimit të mallit. Konsumatori mund të lirohet edhe nga këto kosto

⁹²⁵ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4), fq. (27).

⁹²⁶ LMK, neni (46), pika (3), Direktiva 2011/83/EU, neni (13), pika (3).

⁹²⁷ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/EU, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq. (46).

⁹²⁸ Pika (46) e Preambulës së Direktivës 2011/83/EU.

⁹²⁹ LMK, neni (47), pika (1), Direktiva 2011/83/BE, neni (14), pika (1).

nëse tregtari ka shprehur pajtimin se do t'i marrë vet përsipër ato, ose në rastin kur tregtari nuk e ka informuar konsumatorin se e ka për detyrim t'i bartë ato.⁹³⁰

Në rastin kur kemi të bëjmë me kontrata jashtë objektit afarist në bazë të së cilës mallrat dorëzohen në vendbanimin e konsumatorit, në këtë rast tregtari e ka për obligim që me shpenzimet e veta t'i tërheq mallrat, në ato raste kur sipas natyrës së mallrave ato nuk mund të dorëzohen me postë.⁹³¹

Por çfarë do të ndodhë në rastin kur konsumatori i përdor (provon) mallrat për të përcaktuar natyrën, karakteristikat dhe funksionimin e mallrave? Ligji dhe direktiva i jep mundësi konsumatorit t'i përdor sendet dhe përsëri të ketë mundësi të ushtrojë të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata. Ai nuk do ta humbas këtë të drejtë ligjore por do të jetë përgjegjës për çdo vlerë të zvogëluar të mallrave, që konsiston nga trajtimi i mallrave ndryshe nga ai i domosdoshëm për përcaktimin e natyrës, karakteristikat dhe funksionimin e mallrave.⁹³²

Në mënyrë të tillë që konsumatori të përcaktojë natyrën, karakteristikat dhe funksionin e mallrave ai duhet t'i përdor dhe trajtojë ato në të njëjtën mënyrë se si do të lejohej të bënte në një dyqan. Për shembull, konsumatori duhet të provojë një veshje por nuk është i lejuar ta veshë atë duke e përdorur në këtë mënyrë. Fakti nëse konsumatori do të konsiderohet se e ka tejkaluar inspektimin apo testimin e domosdoshëm do të vlerësohet rast pas rasti, dhe duke marrë parasysh natyrën e mallrave. Mallrat do të konsiderohen se ju është zvogëluar vlera, në rastin kur kërkojnë kosto për pastrim dhe riparim, në rastin kur mallrat nuk mund të shiten më si të reja dhe në këtë rast tregtari pëson humbje pasi duhet të hedh në treg mallra të dorës së dytë.⁹³³

Si përmbledhje mund të themi se konsumatori duhet të trajtojë dhe inspektojë mallrat me kujdesin e duhur gjatë periudhës së tërheqjes. Gjithsesi detyrimet e konsumatorit nuk duhet ta dekurajojnë atë në ushtrimin e kësaj të drejte.⁹³⁴ Konsumatori ka të drejtë të testojë mallrat dhe nuk ka nevojë të kompensojë tregtarin për ndonjë humbje të caktuar, për shembull nëse nga testimi i mallit duhet që ai t'i nxjerr nga paketimi origjinal, pa qenë në gjendje ta vendosi përsëri pas testimit, me kushtin e vetëm që të këtë kujdes të arsyeshëm për të parandaluar dëmtime të panevojshme.⁹³⁵

⁹³⁰ LMK, pika (2), Direktiva 2011/83/EU, neni (14), paragrafi (2).

⁹³¹ LMK, neni (47), pika (3), Direktiva 2011/83/EU, neni (14), paragrafi (3).

⁹³² LMK, neni (47), pika (4), Direktiva 2011/83/EU, neni (14), pika (2).

⁹³³ Dokumentin ligjor shpjegues të Direktivës 2011/83/EU, nga Komisioni Evropian në vitin 2014, fq.(47).

⁹³⁴ Pika (47) e Preambulës së Direktivës 2011/83/EU.

⁹³⁵ AU - Loos. M. Review of the European Consumer Acquis. (2008). Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series NR 2008/03.

Në çështjen C-489/07, GJED-ja në lidhje me këtë pikë parashikoi se u takon SHA-ve të përcaktojnë kushtet dhe rregullimet e tjera pas ushtrimit të drejtës së tërheqjes. Sidoqoftë parashikimet e këtyre legjislacioneve nuk duhet të ndikojnë negativisht në efikasitetin dhe efektivitetin e së drejtës së tërheqjes. I tillë do të ishte rasti nëse shuma e kompensimit do të ishte jo-proporcional në lidhje me çmimin e blerjes së mallrave në fjalë ose në rastin kur nëse legjislacioni i ndonjë vendi do të vendoste mbi konsumatorin barrën e provës se ai nuk i përdori ato mallra gjatë periudhës së tërheqjes përtej asaj që konsiderohet si e nevojshme.⁹³⁶ GJED-ja në këtë çështje po ashtu afirmojë qëndrimin se dispozitat e direktivës nuk e ndalojnë tregtarin të kërkojë kompensim për përdorimin e mallrave në rastin kur konsumatori i ka përdorur ato në mënyrë të papajtueshme me parimet e së Drejtës Civil, të tilla si ato të mirëbesimit ose pasurim i padrejtë, me kusht që qëllimi i kësaj direktive dhe, në veçanti, efikasiteti dhe efektiviteti i së drejtës së tërheqjes të mos preken negativisht dhe kjo gjë duhet të përcaktohet nga gjykata kombëtare.⁹³⁷

Është e rëndësishme të theksojmë se ekziston një ndryshim midis kompensimit nga ana e konsumatorit për shkak të vlerës së zvogëluar të mallrave dhe kompensim për shkak të përdorimit të sendit. Në lidhje me kompensimin për vlerën e zvogëluar të mallrave llogaritet në funksion të humbjeve që pëson tregtari për shkak se tashmë malli nuk ka më të njëjtën vlerë në treg, ndërsa kompensimi për shkak të përdorimit të mallit do të rezultojë si pasojë e përfitimeve që konsumatori përfiton nga përdorimi i mallit gjatë periudhës së tërheqjes.⁹³⁸

6. DIREKTIVA E 85/577/EEC

Këshilli Evropian me qëllimin për të përmirësuar funksionimin e tregut të përbashkët, dhe për të sheshuar pabarazitë në legjislacionet e ndryshme të BE-së në vitin 1985 nxori direktivën për shitjet jashtë objektit afarist të tregtari. Si fillim duhet të përmendim faktin se kjo direktivë ndryshe nga Direktiva 2011/83/EU ofron mbrojtje minimale, duke u lënë mundësi SHA-ve të përcaktojnë një mbrojtje më të lartë për konsumatorin në legjislacionin e tyre. Kjo gjë theksohet vetë në direktivë ku në nenin (8) përcaktohet se “*kjo direktivë nuk i ndalon SHA-të të miratojnë*

⁹³⁶ Çështja C-489/07, Pia Messner v Firma Stefan Krüger (2009), paragrafi (27).

⁹³⁷ Po aty, paragrafi (30).

⁹³⁸ Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *European Consumer Law Journal*, (3-4), fq. (27-30).

ose të parashikojnë dispozita më të favorshme për të mbrojtur konsumatorët në fushën që ajo mbulon”

Direktiva e shitjeve derë më derë ishte një nga instrumentet e parë të BE-së të përdorura për mbrojtjen e konsumatorit. Qëllimi kryesor i kësaj direktive qëndronte në mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e lidhura jashtë objektivit të zakonshëm të tyre afarist.⁹³⁹ Arsyet kryesore të nxjerrjes së një direktive të tillë kishin të bënin me mbrojtjen e interesave ekonomike të konsumatorëve sidomos për sa i përket praktikave të padrejta tregtare.

Direktiva do të zbatohet për të gjitha kontratat e lidhura midis tregtarit dhe konsumatorit për shitjen e mallrave ose marrjen e shërbimeve gjatë këtyre situatave: gjatë një ekskursioni të organizuar nga tregtari larg ambienteve të tij të biznesit; në shtëpinë e konsumatorit ose në atë të një konsumatori tjetër; në vendin e punës së konsumatorit ⁹⁴⁰; Kjo Direktivë do të zbatohet gjithashtu për kontratat në lidhje me të cilat është bërë një ofertë nga konsumatori megjithëse konsumatori nuk ishte i detyruar nga ajo ofertë para pranimit të saj nga tregtari.⁹⁴¹ Po ashtu kjo direktivë do të zbatohet gjithashtu për ofertat e bëra në mënyrë kontraktuale nga konsumatori por ky i fundit është i detyruar nga oferta e tij.⁹⁴² Do të konsiderohet se kemi të bëjmë me një kontratë jashtë objekteve afariste në këto raste të cilat i përmendëm mësipërm me kushtin që vizita e tregtarit të mos ketë ardhur si pasojë e kërkesës paraprake të konsumatorit.

Direktiva 85/577/EEC do të zbatohet edhe për furnizimin e mallrave ose shërbimeve të ndryshme nga ato ku vet konsumatori e kërkon vizitën e tregtarit, me kushtin që kur tregtari të kërkojë vizitën, konsumatori nuk e dinte, ose nuk kishte mundësi të arsyeshme ta dinte që furnizimi i atyre mallrave ose shërbimeve të tjera përbente pjesë të veprimtarive tregtare ose profesionale të tregtarit.⁹⁴³

Arsyeja kryesore e mbrojtjes së kësaj direktive lidhen me kushtet në të cilat ndodhet konsumatori në këtë kontratë për këtë arsye i lihet në dispozicion një periudhë për të reflektuar

⁹³⁹ Direktiva në nenin (3), pika (2), parashikon rastet në të cilat kjo direktivë nuk është e aplikueshme dhe ato janë: kontrata për ndërtimin; shitjen dhe marrjen me qira të pasurive të paluajtshme ose kontrata në lidhje me të drejtat e tjera në lidhje me pasuritë e paluajtshme (Kontratat për furnizimin e mallrave dhe përfshirjen e tyre në pronë të paluajtshme ose kontratat për riparimin e pasurive të paluajtshme do të bien brenda fushës së kësaj direktive, në këtë rast shiko çështjen **Ç-350/03** të GJED-së Deutsche Bausparkasse Badenia AG) kontratat për furnizimin me ushqime ose pije ose mallra të tjerë të destinuar për konsum aktual në familje dhe të furnizuar nga njerëz të rregullt të rrethit; kontratat për furnizimin e mallrave ose shërbimeve, me kusht që të plotësohen të tre kushtet e mëposhtme: (i) kontrata lidhet në bazë të katalogut të një tregtari të cilin konsumatori ka një mundësi të duhur për ta lexuar në mungesë të përfaqësuesit të tregtarit, (ii) synohet të ketë vazhdimësi të kontaktit ndërmjet përfaqësuesit të tregtarit dhe konsumatorit, në lidhje me atë ose ndonjë transaksion të mëvonshëm, (iii) si katalogu ashtu edhe kontrata informojnë qartë konsumatorin për të drejtën e tij për t'i kthyer mallrat furnizuesit brenda një periudhe jo më pak se shtatë ditë nga data e marrjes ose përndryshe të anulohet kontrata brenda asaj periudhe pa ndonjë detyrim tjetër përveç kujdesit të arsyeshëm për mallrat; kontratat e sigurimit; kontratat për letrat me vlerë.

⁹⁴⁰ Direktiva 85/577/EEC, neni (1), pika (1).

⁹⁴¹ Direktiva 85/577/EEC, neni (1), pika (3).

⁹⁴² Direktiva 85/577/EEC, neni (1), pika (4).

⁹⁴³ Direktiva 85/577/EEC, neni (1), pika (2).

(periudhë ftohje). Kjo periudhë e reflektimit është një mjet i cili barazon palët dhe rrit efikasitetin. E parë në aspektin ekonomik kjo periudhë paraqet një mekanizëm mbrojtës kundër sjelljeve irracionale të konsumatorit dhe parandalon dështimet në treg, veçanërisht problemet e shkaktuara nga tregjet monopoliste ku ekziston informacioni asimetrik.⁹⁴⁴ Në kontratat e negociuara larg ambienteve të biznesit presumohet se konsumatori ka nevojë për mbrojtje ligjore shtesë. Në këto kontrata është tregtari ai që me iniciativën e tij inicion fillimin e negociatave ndryshe nga një shitblerje klasike ku konsumatori duke pasur parasysh nevojat e tij i drejtohet tregtarit, për të plotësuar nevojat e tij.

Në këto kontrata konsumatori gjendet i pa përgatitur për ofertën e bërë nga tregtari. Po ashtu konsumatori vendoset nën presion të mundshëm psikologjik dhe në pamundësi për të krahasuar cilësinë dhe çmimet të cilat ofrohen në treg.⁹⁴⁵ Me synimin për të barazuar palët në kontratë kjo direktivë i jep të drejtën konsumatorit të tërhiqet nga kontrata.

Në çështjen C-423/9⁹⁴⁶ theksohet se në rastin kur kontrata është lidhur në një situatë në të cilën tregtari ka ftuar konsumatorin të shkojë personalisht në një vend të caktuar në një distancë të caktuar nga vendi ku jeton konsumatori, dhe e cila është e ndryshme nga ambienti ku tregtari zakonisht ushtron biznesin e tij, në këtë rast do të kemi të bëjmë me një kontratë të lidhur gjatë një ekskursioni dhe gëzon mbrojtjen nga kjo direktivë.⁹⁴⁷ Në këtë çështje u sqarua fakti se kur iniciativa për një ekskursion vjen nga tregtari, në kuptimin që ai e fton konsumatorin në një vend të caktuar me anë të letrave ose thirrjeve telefonike që tregojnë datën, kohën dhe vendin e takimit

⁹⁴⁴ Rekaiti, P., & Van den Bergh, R. (2000). Cooling-off periods in the consumer laws of the EC Member States. A Comparative Law and Economics Approach. *Journal of Consumer Policy*, 23(4), fq. (371).

⁹⁴⁵ Bruloot, D. (2015). Off-Premises Contracts. In *Commercial practices*. Larcier, Fq. (169)

⁹⁴⁶ Shiko çështjen C—423/97, Travel Vac SL v Manuel José Antelm Sanchis (1999). Kompania Travel Vac kishte dërguar në drejtim të z. Antelm Sanchis disa letra në të cilat premtinin një dhuratë luksozë. Këtë dhuratë ai mund ta merrte në qytetin e Denias, i cili ishte vendosur rreth 100 km larg qytetit të tij të lindjes Valencia. Letra u pasua nga thirrje të shumta telefonike për të tërhequr dhuratën e tij. Më 14 shtator 1996, ai shkoi për të tërhequr dhuratën e tij. Atij iu tha që të akomodohej në ambient të përshtatshëm për qëllimin e paraqitjes së apartamenteve timeshare me klient të ndryshëm. Ai u mbajti atje për disa ore dhe vazhdimisht iu ofrua pije alkoolike. Në fund ai pranoi ofertën e Travel Vac për të blerë një pjesë të pandarë të 1/51 të një apartamenti të mobiluar në zhvillimin e banimit Parque Denia, duke i dhënë të drejtë atij për përdorim ekskluziv të këtij apartamenti gjatë javës së 19-të të vitit kalendarik nën një skemë timeshare. Travel Vac gjithashtu mori përsipër t'i sigurojë z. Sanchis disa shërbime të tjera si mirëmbajtja e ndërtesës, menaxhimin dhe administrimin e e skemës timeshare, përdorimi i shërbimeve të përbashkëta të pasurive të banimit dhe anëtarësimi në Resort Condominium International, një klub ndërkombëtar i cili i lejonte blerësit të kalonte pushimet e tij në përputhje me rregullat e klubit. Çmimi që duhet të paguante z. Antelm Sanchis arriti në 1,090,000 ESP (afërsisht 6,550 EUR), nga të cilat 285,000 ESP (afërsisht 1,700 EUR) ishte çmimi për pjesën e pandarë, dhe pjesa tjetër e çmimit kishte të bënte me TVSH-në, pronësinë e përbashkët të mobiljeve të apartamentit, shërbimet e lartpërmendura dhe anëtarësimi në Resort Condominium International. Sipas kontratës, z. Antelm Sanchis mund të tërhiqej nga kontrata ('e drejta e anulimit të kontratës') brenda 7 ditëve nga nënshkrimi i kontratës, duke i njoftuar Travel Vac përmes një dokumenti autentik dhe duke paguar dëmet të cilat llogariteshin 25% të çmimit total. U ra dakord midis palëve që z. Antelm Sanchis të paraqitej në bankë për të nënshkruar dokumentin që konfirmonte pranimin e kontratës brenda tre ditësh nga nënshkrimi i saj, pra më së voni deri më 17 shtator 1996. Sidoqoftë, atë ditë, z. Antelm Sanchis nuk u paraqiti në bankë. Në vend të kësaj, ai shkoi në zyrat qendrore të Travel Vac në qytetin e tij të lindjes, Valencia, Spanjë, dhe deklaroi gojariht se e gjithë kontrata nuk kishte asnjë efekt dhe se dokumentet që ai kishte nënshkruar duhet t'i ktheheshin. Më 22 nëntor 1996, Travel Vac aplikoi në gjykatën lokale të shkallës së parë për nxjerrjen e një urdhri ekzekutim kundër z. Antelm Sanchis. Gjykata kombëtare ngriti pyetjen nëse direktiva e shitjes Doorstep, zbatohet për çështjen dhe, nëse po, nëse mund të jepte kundërpasiguri për anulimin e kontratës të bërë nga z. Antelm Sanchis.

⁹⁴⁷ Loos, M. (2013). Right of Withdrawal—Interoperability of Directives. *Landmark cases of EU consumer law. In honour of Jules Stuyck, Cambridge/Antwerp/Portland: Intersentia*. (KY rast I paraqitur është shkëputur nga ky punim në faqen 545-546).

duhet të konsiderohet se ekskursioni është organizuar nga tregtari brenda kuptimit të direktivës 85/577/EEC.⁹⁴⁸

Direktiva iu jep mundësi shteteve që mos parashikojnë mbrojtje juridike për situatën në të cilën kemi furnizimin e mallrave ose shërbimeve jashtë objektit afarist të tregtarit por të cilat janë bërë me kërkesë të konsumatorit.⁹⁴⁹ Me përjashtim të Francës dhe Italisë, të gjitha SHA-të e kanë zbatuar këtë përjashtim. Në Austri ky parashikim i bërë nga direktiva ishte më i gjerë, pasi ishin të përjashtuara jo vetëm kontratat e lidhura si pasojë e një vizite të kërkuar nga konsumatori, por çdo kontratë e cila është e iniciuar nga konsumatori. Legjislacioni i Danimarkës në lidhje me këtë çështje i ka dhënë rëndësi mënyrës se si është bërë kërkesa. Nëse konsumatori personalisht kishte aplikuar për një vizitë në shtëpi në ambientet e biznesit të tregtarit, ai do e humbiste të drejtën për anulim. Por në rastin kur konsumatori ka kërkuar një vizitë me telefon ose me shkrim ligji do të zbatohej.⁹⁵⁰

Direktiva ju lë hapësirë SHA-ve të vendosin nëse kjo direktivë do të zbatohet për kontrata të cilat pagesa për t'u bërë nga ana e konsumatorit tejkalon një shume të caktuar. Gjithsesi kjo shumë s'mund të kalojë 60 ECU. Kjo mundësi e parashikuar nga Direktiva 85/577/EEC, nuk parashikohet më në direktivën 2011/83/EU. Në kohën kur direktiva hyri në fuqi shumica e shteteve e kanë përdorur këtë përjashtim.⁹⁵¹ Në Austri, kontratat me një pagesë më të vogël se 200 shilingë⁹⁵² duhet të ekzekutohen menjëherë dhe zakonisht nuk duhet të lidhen brenda lokaleve të biznesit (p.sh. shitësit e akullores, letra nga shitësit e gazetave). Po ashtu ky vend do të përjashtojë nga efektet e direktivës edhe kur pagesa e bërë nga konsumatori është 600 shilingë dhe kontrata nuk ndërmerret në ambiente të përhershme të biznesit. Në Belgjik do të përjashtohen nga mbrojtja pagesat nën 2.000 Franga nëse lidhen si kontratë shitje në ngjarje bamirësie.⁹⁵³ Kontratat me një pagesë nën 8.600 Franga do të përjashtohen nëse lidhen gjatë ekspozitave ose panairove. Në Gjermani, vetëm kontratat ku produkti dorëzohet menjëherë mund të përjashtohen nga fusha e aplikimit kur pagesa është nën shumën minimale. Vetëm Franca, Greqia dhe Luksemburgu nuk bëjnë përjashtim për kontratat me një pagesë nën një shumë të caktuar.

⁹⁴⁸ Çështja C—423/97, paragrafi (36).

⁹⁴⁹ Direktiva 85/577 / EEC, neni (3), pika (3).

⁹⁵⁰ Shiko më shumë Raportin final të Komisionit Evropian të vitit (1999) në lidhje me studimin e shitjeve derë më derë. Informacionet në lidhje me Shtetet Anëtare janë marrë nga ky raport fq. (25-26). Adresa elektronike:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.129.8742&rep=rep1&type=pdf> (marrë më 15.08.2020).

⁹⁵¹ Po aty. Fq. (30)

⁹⁵² Shilingë ishte monedha zyrtare e Austrisë deri në vitin 2002 kur u fut monedha Euro.

⁹⁵³ Franga ishte monedha zyrtare e Belgjikës deri në vitin 2002 kur u fut monedha e Euro.

Ekzistojnë disa të drejta të rëndësishme të cilat ishin pjesë përbërëse e Direktivës 85/577/EEC. Një nga të drejta e garantuara me anë të kësaj direktive është e drejta që konsumatori të njoftohet me shkrim për të drejtën për ta anuluar kontratën. E drejta e anulimit duhet të shoqërohet edhe me emrin dhe adresën e personit kundrejt të cilit kjo e drejtë do të drejtohet.⁹⁵⁴ Në lidhje me kohën se kur tregtari është i detyruar të njoftojë konsumatorin mbi këtë të drejtë kjo do të varet nga lloji i kontratës.⁹⁵⁵ Po ashtu konsumatori ka të drejtën e anulimit të kontratës. Ai mund ta ushtrojë këtë të drejtë brenda (7) ditëve nga momenti që merr lajmërimin nga tregtari në lidhje me të drejtën e tij për të anuluar kontratën.⁹⁵⁶ Dhënia e njoftimit ka efekt çlirues për konsumatorin nga çdo detyrim. Siç e shikojmë nga terminologjia kjo direktivë e përdor termin e drejta e anulimit dhe jo e drejta e tërheqjes.

Përveç direktivës ekzistojnë dy çështje të GJED-së të cilat lidhen me ushtrimin e të drejtës të tërheqjes nga kontrata e konsumatorit. Çështja e parë është ajo që e kemi përmendur edhe më sipërm çështja **C- 481/99**. Në këtë çështje u shtrua pyetja se nëse Direktiva 85/577/EEC nuk lejon që ligjvënësi kombëtar të përcaktojë një periudhë prej (1) vitesh nga përfundimi i kontratës për ushtrimin e të drejtës së anulimit, kur konsumatori nuk ka marrë informacion mbi këtë të drejtë?⁹⁵⁷ Në këtë vendim të gjykatës theksohet se Direktiva 85/577 / EEC e thekson në mënyrë të qartë që periudha minimale prej shtatë ditës e paraparë për anulimin e kontratës, duhet të llogaritet nga marrja e konsumatorit njoftim në lidhje me të drejtën e tij të anulimit dhe se detyrimi bie mbi tregtarin për ta siguruar këtë informacion. Këto dispozita duhet të interpretohen duke shpjeguar faktin që në rastin kur konsumatori nuk është në dijeni të ekzistencës të së drejtës së anulimit, ai nuk do të jetë në gjendje ta ushtrojë këtë të drejtë.⁹⁵⁸

Duke pasur parasysh formulimin dhe qëllimin e Nenit (5) të Direktivës 85/577/EEC, nuk është e mundur të interpretohet që paragrafi i tretë i Nenit (4) u jep mundësi SHA-ve që në legjislacionin e tyre të brendshëm të parashikojë që e drejta e anulimit të konsumatorit duhet të ushtrohet në çdo rast brenda një periudhë prej një viti, edhe nëse tregtari nuk e ka njoftuar konsumatorin për ekzistencën e asaj të drejte.⁹⁵⁹ Së fundmi, në lidhje me argumentin se është thelbësore, për arsye të sigurisë juridike, të kufizohet periudha brenda së cilës mund të ushtrohet e drejta e anulimit, arsye të tilla nuk mund të mbizotërojnë pasi ato nënkuptojnë një kufizim të të drejtave që u jepen

⁹⁵⁴ Direktiva 85/577/EEC, neni (4), paragrafi (1).

⁹⁵⁵ Shiko më shumë Direktiva 85/577 / EEC, neni (4), paragrafi (2).

⁹⁵⁶ Direktiva 85/577/EEC, neni (5), paragrafi (1).

⁹⁵⁷ Çështja C-481/99, Georg Heininger dhe Helga Heininger v Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG.

⁹⁵⁸ Çështja C-481/99, paragrafi (45).

⁹⁵⁹ Çështja C-481/99, paragrafi (46).

konsumatorëve shprehimisht nga Direktiva 85/577/EEC në mënyrë që t'i mbrojnë ata nga rreziqet që vijnë nga fakti që institucionet e kreditit kanë zgjedhur të lidhin marrëveshje larg ambienteve të tyre të biznesit. Nëse këto institucione zgjedhin metoda të tilla në mënyrë që të tregtojnë shërbimet e tyre, ata lehtë mund të mbrojnë interesat e konsumatorëve dhe kërkesat e tyre për sigurinë ligjore duke respektuar detyrën e tyre për të furnizuar konsumatorët me informacion (në rastin konkret informacion mbi të drejtën e anulimit).⁹⁶⁰

Në dritën e këtyre vlerësimeve, përgjigjja e pyetjes së dytë duhet të jetë që direktiva e shitjes së pragut nuk lejon që SHA-të të përcaktojnë në legjislacionin e tyre një afat prej një viti nga përfundimi i kontratës brenda së cilës e drejta e anulimit parashikuar në nenin (5) i kësaj direktive mund të ushtrohet, kur konsumatori nuk ka marrë informacione në lidhje me këtë të drejtë.⁹⁶¹

Në çështjen **C-412/06** Gjykata vendosi se Direktiva 85/577/EEC në mënyrë të tillë që i mundëson SHA-ve të drejtën për të parashikuar që e drejta e anulimit nga kontrata e dhënë në nenin 5 (1)) të direktivës mund të ushtrohet jo më vonë se një muaj nga koha në të cilën palët kontraktuese kanë kryer plotësisht detyrimet e tyre sipas një kontrate për kredi afatgjatë, kur konsumatorit i është dhënë një njoftimi jo i saktë në lidhje me ushtrimin e kësaj të drejte.⁹⁶²

7. DIREKTIVA E 97/7/EC

Direktiva 97/7/EC hyri në fuqi më (20) Maj të vitit 1997. Edhe pse direktiva u miratua në viti 1997, propozimi për të nga ana e Këshillit Evropian daton shumë më herët në vitin 1992.⁹⁶³ Objekti kryesor i kësaj direktive lidhej me përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitat administrative të SHA-ve në kontratat në distancë midis konsumatorëve dhe furnizuesve.⁹⁶⁴ Direktiva synon të sigurojë një nivel më të lartë të mbrojtjes për konsumatorët brenda BE-së duke parashikuar të drejta dhe detyrime të caktuara midis furnizuesit dhe konsumatorit në kontratat të lidhura në distancë duke përdorur mjetet e komunikimit në distancë.

Duke marrë në analizë definicionin e kontratave në distancë të parashikuara nga direktiva mund të themi se elementët kryesor të kësaj kontrate janë: (1) kemi të bëjmë me shitjen e mallrave ose shërbimeve të ndryshme; (2) është kontratë e konkluduar midis dy palëve kryesore,

⁹⁶⁰ Çështja C-481/99, paragrafi (47).

⁹⁶¹ Çështja C-481/99, paragrafi (48).

⁹⁶² Shiko më shumë çështjen C-412/06, Annelore Hamilton v Volksbank Filder eG (2008).

⁹⁶³ Poulter, A., Henderson, K., & Mcmenemy, D. (2003, June). The distance selling directive: consumer champion or complete irrelevance?. In *IADIS e-Society 2003 Conference on E-Commerce, E-Learning and E-Government*. Fq. (1).

⁹⁶⁴ Direktiva 97/7/EC, neni (1).

pra midis konsumatorit edhe furnizuesit; (3) kontrata lidhet sipas një skeme të organizuar të shitjeve ose skemë të ofrimit të shërbimeve; (4) kontrata do të quhet e lidhur nëse është përdorur një ose disa mjete të komunikimit në distancë.⁹⁶⁵ Siç e shohim ndryshe nga direktivat e tjera që përdornin termin “tregtar”, kjo direktivë përdor termin “furnizues” edhe pse duke pasur parasysh definicionin këto të dy terme përputhen me njëri tjetrin.⁹⁶⁶

Në lidhje me emërtimin e palës tjetër që merr pjesë në marrë dhënie me konsumatorin shtete të ndryshme kanë përdorur terminologji të ndryshme. Disa shtete e kanë kopjuar përkufizimin e dhënë nga direktiva, shtete si Danimarka, Irlanda, Italia, Holanda, Portugalia. Sidoqoftë jo të gjitha vendet kanë qenë të unifikuar. Në Estoni, Finlandë, Maltë, Poloni dhe Suedi është përdorur termi “Tregtar”. Në Itali dhe Luksemburg përdoret termi “profesionist”. Në legjislacionin Slloven përdoret termi “ndërmarrje”, ndërsa në Gjermani “Sipërmarrës”. Letonia dhe Lituania përdorin grup fjalët “shitësin e mallrave dhe “ofruesin e shërbimeve”⁹⁶⁷ Gjithsesi si palë e direktivës edhe pse jo palë e drejtpërdrejtë do të marrë pjesë edhe “operatori i mjetit të komunikimit” i cili mund të jetë si person fizik ashtu edhe juridik, (si person juridik publik ashtu edhe privat), tregtia biznesi ose profesioni i të cilit përfshin vënien në dispozicion të furnitorit të një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë.⁹⁶⁸

Është me rëndësi të sqarojmë se çfarë do të kuptojmë me “mjete të komunikimit në distancë” të cilat janë mjete ku pa pjesëmarrjen e njëkohsishme të konsumatorit dhe furnizuesit. Listën se kush përfshihen në këtë definicion do të parashikohet në Aneksin numër (1) të direktivës. Sipas tij mjetet e komunikimit në distancë janë: Material i shtypur i pa adresuar; Materiali i shtypur i adresuar - Letër standarde - Reklamim për shtyp me formën e porosisë - Katalog - Telefon me ndërhyrje njerëzore - Telefon pa ndërhyrje njerëzore (aparati automatik i thirrjes, audiotext) - Radio - Videophone (telefon me ekran) - Videotex (mikro kompjuter dhe ekran televiziv) me tastierë ose ekran me prekje - Postë elektronike - Makinë faksi (faks) - Televizion (teleshopping).

Jo të gjitha kontratat do të gëzojnë mbrojtje juridike nga kjo direktivë, ku vet kjo e fundit parashikon një listë të përjashtimeve. Këtu futen kontratat në lidhje me: shërbimet financiare⁹⁶⁹;

⁹⁶⁵ Direktiva 97/7/EC, neni (2), pika (1).

⁹⁶⁶ Në nenin (2) pika (3) e direktivës parashikohet se “furnizues do të thotë çdo person fizik ose juridik i cili, në kontratat e mbuluara nga kjo Direktivë, po vepron në aftësinë e tij tregtare ose profesionale”

⁹⁶⁷ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së - Analizë Krahase. Fq. (514-515).

⁹⁶⁸ Direktiva 97/7/EC, neni (2), pika (5).

⁹⁶⁹ Këto shërbime financiar do të paraqiten në Aneksin II të direktivës. Kjo listë është e hapur dhe nuk është shteruese. Në këtë listë do të përfshihen: Shërbimet financiare brenda kuptimit të Nenit 3 (1) - Shërbimet e investimeve - Operacione të sigurimit dhe ri-sigurimit - Shërbime bankare - Operacione në lidhje me transaksionet në të ardhmen ose opsionet, etje.

përfunduar me anë të makinave automatike të shitjes ose lokaleve komerciale të automatizuara; përfunduar me operatorët e telekomunikacionit përmes përdorimit të telefonave publik të pagës; përfunduar për ndërtimin dhe shitja e pasurisë së paluajtshme ose që ka të bëjë me të drejtat e tjera të pasurisë së paluajtshme, përveç qirasë; përfunduar në një ankand.⁹⁷⁰

Një pikë e rëndësishme e direktivës ka të bëjë me informacionet parakontraktore të cilat janë një detyrim ligjor për tregtarin. Edhe pse direktiva hyri në fuqi në vitin 1997, e drejta e konsumatorit për informim ishte elaburuar qysh në vitin 1975 me anë të dokumentit të parë të politikës së konsumatorit në nivelin e BE-së në pikën (3) të programit paraprak të Komunitetit Ekonomik Evropian për një politikë të mbrojtjes dhe informimit të konsumatorit.⁹⁷¹ Në mënyrë të përgjithshme mund të themi se informacionet parakontraktore kanë të bëjnë me të dhënat identifikuese të furnizuesit, në lidhje me përshkrimin e karakteristikave të mallit, çmimin, kostot e ndryshme, etje.⁹⁷² Ky informacion i dhënë nga furnizuesi duhet të jetë i qartë, i kuptueshëm dhe të bazohet tek parimet e mirëbesimit.⁹⁷³

Një pikë e rëndësishme e direktivës lidhet me detyrimin e furnizuesit për ta konfirmuar me shkrim ose me anë të ndonjë mediumi tjetër në lidhje me informacionet kryesore të kontratës. Ky detyrim i furnizuesit duhet të përmbushet gjatë ekzekutimit të kontratës dhe më së voni në kohën e dorëzimit kur bëhet fjalë për mallra që janë dorëzuar një pale të tretë. Përveç informacioneve të përmendura mësipërm një rëndësi të veçantë ka edhe informimi i konsumatorit mbi të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata.⁹⁷⁴

Një nga të drejtat kryesore të kësaj kontrate është e drejta e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata. Sipas direktivës konsumatori ka të drejtë që brenda një periudhe prej të paktën (7) ditësh pune të tërhiqet nga kontrata pa u ndëshkuar për këtë gjë dhe pa ndonjë arsye.⁹⁷⁵

Shumë Shtete kanë implementuar parashikimin e bërë nga direktiva, në kohën kur ajo hyri në fuqi. Kështu Austria, Belgjika, Bullgaria, Irlanda, Lituania, Luksemburgu, Holanda, Sllovakia, Spanja, dhe Mbretëria e Bashkuar kanë miratuar periudhën (7) ditore të punës si mundësi për konsumatorin. Hungaria ka zgjedhur periudhën kohore për tërheqje (8), në Poloni (8) ditë, në Qipro (14) ditë kalendarike, Republika Çeke, Danimarkë, Estoni, Finlandë, Portugali dhe Suedi

⁹⁷⁰ Direktiva 97/7/CEE, neni (3).

⁹⁷¹ Junuzović, M. (2018). Transparency of (Pre-) Contractual Information in Consumer Credit Agreements: Is Consistency the Missing Key?. *Croatian Yearbook of European Law & Policy*, 14(1), (69-70.)

⁹⁷² Direktiva 97/7/EC, neni (4), pika (1).

⁹⁷³ Direktiva 97/7/EC, neni (4), pika (2).

⁹⁷⁴ Direktiva 97/7/EC, neni (5), pika (1).

⁹⁷⁵ Direktiva 97/7/EC, neni (6), pika (1).

14 ditë kalendarike, dy javë në Gjermani dhe në Maltë dhe Slloveni (15) ditë kalendarike. Franca ofron një periudhë vetëm (7) ditësh, por në legjislacionin Francezë nuk ka qenë e kuptueshme nëse do të kemi të bëjmë me “ditë pune” apo “ditë kalendarike”.⁹⁷⁶

Por cilat janë pasojat të cilat do të aplikohen në rastin e ushtrimit të drejtës së tërheqjes? Direktiva 97/7/EC parashikon që rastin e ushtrimit të drejtës së tërheqjes konsumatori është i detyruar vetëm për të rimbursuar kostot direkte të kthimit të mallrave. Rimbursimi konsumatorit duhet të bëhet sa më shpejtë të jetë mundur dhe në çdo rast brenda (30) ditësh.⁹⁷⁷

Të njëjtin qëndrim si edhe Direktiva ka mbajtur GJED-ja në çështjen C-511/08.⁹⁷⁸ Kjo çështje lidhet me interpretimin e Neni 6(2) të direktivës 97/7/EC. Heinrich Heine ishte një kompani e porosive me postë, e cila kishte vendosur që klientët e saj të paguajnë 4.95 Euro tarifë për dorëzim, kjo tarifë nuk do të kthejë në rast tërheqje nga kontrata. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen paraqiste një shoqatë për mbrojtjen e Konsumatorit e krijuar në bazë të ligjit Gjerman. Kjo Shoqatë ngriti një padi kundër Heinrich Heine duke kërkuar nxjerrjen e një urdhri i cili do ta ndalonte kompaninë postare t’u ngarkonte konsumatorëve kosto për dorëzimin e mallrave në rastin kur ushtronin të drejtën e tërheqjes. Pyetja e sjellë në GJED kishte të bënte me atë se neni 6(2) i Direktivës 97/7/EC i përjashton shtetet të parashikojnë në legjislacion e tyre mundësin që furnizuesi të ngarkojë konsumatorin me kostot e dorëzimit të mallrave në rastin kur konsumatori ushtron të drejtën e tërheqjes. Gjykata në këtë çështje argumentojë se Neni (4) i direktivës bën një dallim midis çmimit të mallrave dhe kostove të dorëzimit vetëm në lidhje me informacionin që do t’i vihet në dispozicion konsumatorit nga furnizuesi para lidhjes së kontratës. Në të kundërt, në lidhje me pasojat ligjore të tërheqjes nuk bëhet një dallim i tillë.⁹⁷⁹ Në këtë çështje u argumentua se duhet të bëhet e qartë se pika 14 e Preambulës ka për qëllim të komunikojë faktin se kur konsumatorët tërhiqen nga kontrata, kostot e bëra sipas kësaj kontrate shërbejnë për të siguruar që e drejta e tërheqjes e garantuar nga direktiva është “më shumë se formale”⁹⁸⁰ Meqenëse neni (6) në mënyrë të qartë ka si qëllim të tij të mos dekurajojë konsumatorët për të ushtruar të drejtën e tyre të tërheqjes, do të ishte në kundërshtim me atë objektiv për ta interpretuar nenin (6) si një autorizim për SHA-të për të lejuar që kostot e dorëzimit të ngarkohen

⁹⁷⁶ Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE-së - Analizë Krahësuese - Fq. (554-556).

⁹⁷⁷ Direktiva 97/7/EC, neni (6), pika (2).

⁹⁷⁸ Shiko më shumë çështjen: C-511/08, Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV (2010).

⁹⁷⁹ C-511/08, paragrafi (45).

⁹⁸⁰ Në lidhje me këtë shiko Çështjen C - 489/07 Messner (2009), paragrafi (19).

për konsumatorët në rast se tërhiqen nga kontrata.⁹⁸¹ Gjykata thekson se nëse konsumatorët do të duhet të paguanin edhe kostot e dorëzimit (duhet të kemi kujdes midis kostove të kthimit dhe ato të dërgimit), një tarifë e tillë, e cila domosdoshmërisht do të dekurajonte konsumatorët nga ushtrimi i të drejtës së tyre për tërheqje, do të binte ndesh me vetë objektivin e nenit (6) të Direktivës.⁹⁸² Për më tepër, ngarkimi i tyre në atë mënyrë do të kompromentonte një ndarje të ekuilibruar të rreziqeve ndërmjet palëve në kontratat në distancë, duke i bërë konsumatorët të përgjegjshëm për të përballuar të gjitha kostot në lidhje me transportin e mallrave.⁹⁸³ si përfundim gjykata vendosi se neni 6 (1), nënparagrafi i parë, fjalia e dytë dhe neni 6 (2) i Direktivës 97/7/EC duhet të interpretohen duke përjashtuar legjislacionin kombëtar që lejon furnizuesin nën një kontratë në distancë të ngarkojë kostot e dorëzimit të mallrave te konsumatori kur ky i fundit ushtron të drejtën e tij të tërheqjes.⁹⁸⁴

Direktiva ofron mbrojtje minimale të të drejtave të konsumatorit. Ajo ju jep mundësi shteteve të parashikojnë dispozita më të rrepta në përputhje me Traktati, për të siguruar një nivel më të lartë të mbrojtjes së konsumatorit. Dispozitat e tilla, kur është e përshtatshme, përfshijnë një ndalim, në interesin e përgjithshëm, të tregtimit të mallrave ose shërbimeve të caktuara, veçanërisht të produkteve medicinale, brenda territorit të tyre me anë të kontratave në distancë.⁹⁸⁵

⁹⁸¹ Çështja C-511/08, paragrafi (54).

⁹⁸² Çështja C-511/08, paragrafi (56).

⁹⁸³ Çështja C-511/08, paragrafi (57).

⁹⁸⁴ Çështja C-511/08, paragrafi (59).

⁹⁸⁵ Direktiva 97/7/EC, neni (14).

KAPITULLI VII

ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE NË KONTRATAT KONSUMATORE

1. MOSMARRËVESHJET QË PREKIN INTERESIN INDIVIDUAL TË KONSUMATORIT

Në Kosovë ekzistojnë disa institucione të cilat në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë ndikojnë në mbrojtjen e interesave të konsumatorit dhe mund t'i listojmë;

1. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit;
2. Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit;
3. Banka Qendrore e Kosovës;
4. Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit;
5. Inspektorati sanitar në AUV;
6. Inspektorati i veterinarisë dhe fitosanitar;
7. Inspektorati qendror i MTI-së;
8. Inspektoratet në nivel lokal;
9. Shërbimin Doganor;
10. Agjencia e Veterinarisë dhe Ushqimit;
11. Agjencia për Mbrojtjen e Ambientit;
12. Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik;
13. Gjykata;
14. Ndërmjetësimi;
15. Arbitrazhi;
16. Organizatat joqeveritare;
17. Ombudspersoni;
18. Shoqëria civile;
19. Oda Ekonomike e Kosovës;
20. Aleanca Kosovare e Biznesit;
21. Oda Ekonomike Amerikane;
22. OJQ-të e tjera;

- | | |
|-----|--|
| 23. | Inspektorati Shëndetësor (Ministria e Shëndetësisë); |
| 24. | Inspektorati i Tregut - përfshi Metrologjinë; |
| 25. | Inspektorati për Ushqim dhe Veterinari; |
| 26. | Inspektorati për Produkte Medicinale; |
| 27. | Inspektorati Tatimor; |

28.	Inspektorati për Transport;
29.	Inspektorati për Aviacionin Civil;
30.	Inspektorati i Mjedisit;
31.	Inspektorati Arsimor;
32.	Komisioni i Pavarur për Media;
33.	Autoriteti për Energji;
34.	Autoriteti për Komunikime
Elektronike dhe Postare;	
35.	Autoriteti Rregullator për
Shërbimet të Ujësjetës.	

1.1

TRAJTIMI I ANKESAVE NGA

TREGTARI

Në rastin kur konsumatori ka ndonjë ankesë në lidhje me blerjen e ndonjë produkti dhe marrjen e ndonjë shërbimi i cili nuk i plotëson kërkesat e konformitetit dhe të kontratës ndërmjet palëve, i cili mund ta vendos në rrezik jetën dhe shëndetin e konsumatorit, i cili mund të dëmtojë interesat ekonomike të konsumatorit, dhe për të gjitha rastet e tjera ku në një mënyre ose një tjetër shkelen apo cenohen të drejtat e konsumatorit të mbrojtura nga LMK-ja por edhe çdo akt tjetër ligjor, atëherë këtij të fundit i lind e drejta të kërkojë mbrojtje, për rivendosjen në vend të të drejtave të shkelura.

Në rastin e ndonjë pakënaqësie në radhë të parë konsumatori mund t'i drejtohet tregtarit prej të cilit ka blerë mallin apo ka marrë shërbimin. Konsumatori mund ta bëjë reklamacionin e mallit ose shërbimit përpara këtij subjekti duke u bazuar të fatura, kontrata e shitjes por edhe e furnizimit në rastin e shërbimeve publike, garancinë e marrë në momentin e blerjes së produktit dhe çdo mënyrë tjetër me anë të të cilave mund të vërtetojë pretendimet e tij.⁹⁸⁶

Ankesën konsumatori mund ta paraqesë në formë të shkruar, ose me anë të ndonjë mjeti tjetër të qëndrueshëm i cili mund t'i shërbej konsumatorit.⁹⁸⁷ Tregtari e ka për detyrim të autorizojë një person për pranimin e ankesave dhe të mbajë evidenca në formë elektronike ose fizike për këto ankesa, të paktën (2) vite nga momenti i marrjes së ankesës.⁹⁸⁸ Tregtari sipas ligjit është i detyruar që në objektin tregtar në një vend të dukshëm të paraqesë informacione për

⁹⁸⁶ LMK, neni (115), pika (2).

⁹⁸⁷ LMK, neni (115), pika (3).

⁹⁸⁸ Në përbërje të këtyre evidencave do të shënohen informacionet kryesore në lidhje me ankesën, siç janë: data e ankesës, të dhëna për produktin ose shërbimin, fusha, dhe informacione të tjera të rëndësishme në lidhje me çështjen.

mënyrën dhe vendin e parashtrimit të ankesave.⁹⁸⁹ Në lidhje me zgjidhjen e ankesave tregtari është i detyruar t'i përgjigjet konsumatorit jo më vonë se (15) ditë nga momenti i pranimit të ankesës.⁹⁹⁰ Në rastin kur Tregtari nuk i përgjigjet konsumatorit brenda afatit të paraparë ligjor prej (15) ditësh nga dita e pranimit, ose përgjigja e marrë prej tij nuk i kënaq pretendimet e konsumatorit, atëherë ky i fundit mund t'i drejtohet organit administrativ kompetent i cili ka për qëllim për mbikëqyrjen dhe zbatimin e ligjit në fushën e mbrojtjes së Konsumatorit.⁹⁹¹ Në Republikën e Kosovës ky organ është Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit.

1.2 TRAJTIMI I ANKESAVE NGA DEPARTAMENTI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit (DMK), është nga institucionet më kryesore për mbrojtjen e konsumatorit, ai është i themeluar në kuadër të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë (MTI). Veprimtaria e këtij institucioni mbështetet në Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit, ligjet dhe aktet e tjera nënligjore si dhe “Programin për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2016-2020”. DMK-ja është përgjegjës për hartimin e politikave dhe programeve për mbrojtjen e konsumatorëve dhe harmonizimin e tyre me legjislacionin e BE-së. Gjithashtu ky organ në bashkëpunim me institucione të tjera bën studimin e funksionimit të tregut dhe rekomandon në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë për marrjen e masave për funksionimin normal të tregut. Aktualisht institucioni i DMK-së ka në përbërje të tij tre zyrtar administrativë;

- 1- Udhëheqësi i Departamentit
- 2- (një) Zyrtar i Lart për mbrojtjen e konsumatorit
- 3- (një) Zyrtar për mbrojtjen e konsumatorit.

Ky institucion ka për qëllim që në mënyrë direkt të monitorojë respektimin e të drejtave të konsumatorëve dhe në mënyrë të veçantë me shqyrtimin e ankesave. Qytetarët kanë forma të ndryshme aksesit në këtë institucion, kështu konsumatori mund t'i drejtohet këtij institucioni me

⁹⁸⁹ LMK, neni (115), pika (4).

⁹⁹⁰ LMK, neni (116).

⁹⁹¹ LMK, neni (117), pika (1).

anë të: (1) Me anë të numërim të telefonit (pa pagesë)⁹⁹²; (2) me anë të email-it; (3) me anë të rrjeteve sociale; (4) fizikisht duke u paraqitur në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Në lidhje me ankesat e konsumatorit ekziston një udhëzim administrativ i cili përcakton rregullat e procedurës për trajtimin e ankesave, duke proklamuar trajtimin në mënyrë të barabartë dhe të drejtë.⁹⁹³ Ankesat e konsumatorit duhet të trajtohen në mënyrë të drejtë, të pavarur, të paanshme dhe brenda një afati të shkurtër kohor.⁹⁹⁴

DMK-ja është përgjegjëse për ofrimin e këshillave konsumatorëve në lidhje me legjislacionin i cili rregullon kuadrin për mbrojtjen e konsumatorit, në lidhje me mënyrën se si mund të parashtrinë një ankesë dhe në orientimin e konsumatorit se cilat janë organet kompetente ku ai mund të drejtohet për kërkimin e të drejtave të tij.⁹⁹⁵

Konsumatori ka mundësi që në fillim në lidhje me pakënaqësinë e tij t'i drejtohet tregtarit për të rivendosur në vend të drejtat e shkelura. Por në rastin kur ai mendon dhe gjykon të arsyeshme se parashtrimi i ankesës tek tregtari nuk do ta ndryshonte gjendjen, pasi ai deri më tani është sjellë në mënyrë që dëmtojnë interesat e tij, në këto raste konsumatori mund t'i drejtohet drejtpërsëdrejti DMK-së.⁹⁹⁶ Në lidhje me gjuhën e përdorur në ankesë, konsumatori ka të drejtë të përdor një nga gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës.⁹⁹⁷ Nëse një konsumator dëshiron të parashtroj ankesë në DMK, atëherë ai mund të paraqesë si dëshmi:

1. Faturën mbi blerjen e produktit;
2. kontratën nëse ekziston
3. garancinë e produktit
4. dëshmi të tjera që tregojnë se kemi

të bëjmë me praktika të padrejta tregtare.

DMK-ja mundet të kërkojë informacione shtesë në lidhje me ankesën e bërë nga konsumatori, informacione të cilat kanë lidhje të drejtpërdrejtë me çështjen në fjale. DMK-ja e ka për detyrë që të bëjë regjistrimin e çdo ankese në mënyrë elektronike në bazë të emrit të

⁹⁹² Konsumatori mund të telefonoj pa pagesë në numrin e telefonit 0800 11 000, ose mund të dërgoj email në adresën elektronike konsumatori@rks-gov.net, ose në faqen në facebook <https://www.facebook.com/konsumatori/>.

⁹⁹³ Në neni (2) të këtij udhëzimi parashihet se “Ky udhëzim administrativ zbatohet për çdo konsumator, tregtarë dhe të gjitha institucionet përkatëse për mbikëqyrjen e tregut në pajtim me LMK- në dhe ligjet e tjera relevante të Republikës së Kosovës”.

⁹⁹⁴ Sipas këtij udhëzimi, procesi i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave monitorohet nga Menaxhmenti i Lartë në MTI, dhe shqyrtohet nga ky institucion të paktën dy herë në vit. Zyrtaret e DMK-së të cilët mbikëqyrin trajtimin e ankesave, duhet të raportojë drejtpërdrejtë te Menaxhmenti i Lartë i Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë. Ky proces do t'i ushtrohet auditimit të paktën një herë në vit nga Auditori i Brendshëm në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.

⁹⁹⁵ Neni (8) i Udhëzimit Administrativ (MTI) nr. 13/2018.

⁹⁹⁶ Neni (10) pika (2) e Udhëzimit Administrativ (MTI) nr.13/2018.

⁹⁹⁷ Neni (11) i Udhëzimit Administrativ (MTI) nr. 13/2018.

parashtruesit, datës të paraqitjes së ankesës, natyrës së saj dhe kategorisë.⁹⁹⁸ Ky regjistrimi i ankesave i mundëson DMK-së transparencë jo vetëm ndaj konsumatorëve por edhe organeve mbikëqyrëse.

Në lidhje me afatin e ankesave udhëzimi parashikon se shqyrtimi i ankesave dhe komunikimi i tyre konsumatorit do të bëhet brenda një afati kohor maksimal prej dy vitesh, ose në disa raste mund të aplikohen afate të përcaktuara me akte të tjera ligjore. Në rastin kur konsumatori ka bërë një ankesë në një nga operatorët e tjerë publik dhe nuk është i kënaqur me përgjigjen e kësaj ankesa ai ka të drejtë t'i drejtohet DMK-së brenda afatit kohor prej (30) ditësh, nga dita e pranimi të saj⁹⁹⁹

2. NDËRMJETËSIMI, ARBITRAZHI DHE PADIA E KONSUMATORIT NË GJYKATË

Konsumatori ka mundësi t'i zgjidhi mosmarrëveshjet me tregtarin në rrugë gjyqësore por edhe në rrugë jo-gjyqësore. Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve (ZAM) përfaqëson procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis konsumuarit dhe tregtarit pa ju drejtuar rrugëve gjyqësore.¹⁰⁰⁰ Rruga jo-gjyqësore e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve paraqet një opsion të mirë për konsumatorin, ku qëllimi kryesor qëndron në aksesin e lehtë në proces dhe kostot e ulta.¹⁰⁰¹

Në BE ekziston Direktiva 2013/11/EU e 21 majit të vitit 2013, mbi zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve që lidhen me konsumatorët e cila ndryshoi Rregulloren (EC) Nr. 2006/2004 dhe Direktivën 2009/22/EC. Qëllimi i direktivës lidhet me ngritjen e nivelit të mbrojtjes së konsumatorit, duke siguruar mundësi për të zgjidhur mosmarrëveshjet me tregtarin me ndihmën e një subjekti të tretë (ndërmjetësin) duke ofruar pavarësi dhe paanshmëri me anë të një procedure alternative, transparente, efektive, të shpejtë dhe të drejtë.¹⁰⁰² Direktiva synon të konsolidojë promovimin e skemave të ZAM-së për konsumatorët në BE, përmes krijimit të proceseve të certifikimit dhe monitorimit të SHA-ve.¹⁰⁰³ Direktiva hyjnë në kategorinë e direktivave evropiane ku ofrohet harmonizim jo i plotë. Ajo mundëson shumëllojshmërinë e ligjeve kombëtare dhe

⁹⁹⁸ Neni (13) pika (1) e Udhëzim Administrativ (MTI) nr. 13/2018, ndërsa në neni (13), pika (2) parashihet se "Informacioni në bazën e të dhënave do të ruhen deri në (1) vit nga data prej kur çështja e ankesës është mbyllur".

⁹⁹⁹ Neni (14) pika (3) e Udhëzim Administrativ (MTI) nr. 13/2018.

¹⁰⁰⁰ Creutzfeldt, N. (2016). Implementation of the consumer ADR directive. *J. Eur. Consumer & Mkt. L.*, 5m Fq. (169).

¹⁰⁰¹ Shiko më shumë: Creutzfeldt, N. (2015). Alternative dispute resolution for consumers. In *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice* (pp. 3-10). sellier european law publishers.

¹⁰⁰² Direktiva 2013/11/EU, neni (1). Direktiva ju jep mundësi SHA-ve që procedurat e ZAM-së t'i bëjnë të detyrueshme, me kusht që konsumatori të ketë mundësi që të drejtën e tij ta kërtojë edhe përmes sistemit gjuqësor.

¹⁰⁰³ Shiko më shumë: Biard, A. (2019). Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR quality: evidence from France and the UK. *Journal of consumer policy*, 42(1), 109-147.

aplikimin e dispozitave më të rrepta.¹⁰⁰⁴ Përveç kësaj direktive Parlamenti Evropian dhe Këshilli më 21 maj 2013 kanë nxjerr Rregulloren e BE-së Nr. 524/2013, mbi zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në internet për mosmarrëveshjet e konsumatorit, d.m.th (Zgjidhja Online e Mosmarrëveshjeve). Të dyja këto akte, pra si direktiva dhe rregullorja janë të lidhura dhe plotësojnë njëra tjetrën, ku të dyja kanë si qëllim përmirësimin e funksionit të tregut të brendshëm me pakicë, dhe në mënyrë të veçantë zgjidhjen e lehtë të pretendimeve të konsumatorit.¹⁰⁰⁵ Duhet të theksojmë se rregullorja do të zbatohet vetëm për ato mosmarrëveshje të cilat lindin nga kontrata e konsumatorit me tregtarin për transaksione të cilat janë lidhur përmes internetit.¹⁰⁰⁶ Kjo do të arrihet duke krijuar platforma online për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis palëve. Këto platforma përfaqësojnë faqe në internet të cilat ju mundësojnë të dyja palëve që me akses të lehtë dhe falas të zgjidhin mosmarrëveshjet midis tyre duke kontraktuar një palë të tretë¹⁰⁰⁷ e cila është e miratuar sipas Direktivës 2013/11/EU.¹⁰⁰⁸

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve jashtë gjyqësore ofron disa përparësi më shumë për konsumatorin në krahasim me proceset gjyqësore: (1) Së pari duhet të përmendim se proceset ZAM, ofrojnë aksesë më të lehtë për konsumatorët dhe përgjithësisht garantojnë procedura më pak formale;¹⁰⁰⁹ (2) kosto të ulët ku shpesh herë ofrohet falas, ose me anë të një pagese minimale; (3) Do të konceptohet nga të dyja palët si një shenjë e vullnetit të mirë për të zgjidhur konfliktin midis tyre dhe jo si kontest ku dikush fiton dhe dikush humbet; (4) Ka karakter më fleksibil duke ofruar zgjidhje të përshtatshme dhe pragmatike për të dyja palët, ndryshe nga rregullat strikte të përcaktuara nga ligji ose gjykata; (5) Duke pasur parasysh lëndët e ngjeshura të gjykatave tona mund të themi se ZAM-ja ofron mundësi për zgjidhjen e shpejtë të mosmarrëveshjeve.¹⁰¹⁰

Legjislacioni i Kosovës nuk i ka transpozuar këto direktiva në legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit. Ndryshe nga ajo Republika e Shqipërisë në vitin 2018 ka bërë ndryshime në ligjin ekzistues për përshtatjen me Direktivën 2013/11/EU me anë të ligjit Ligj Nr. 71/2018, Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, “për mbrojtjen e konsumatorëve”.

¹⁰⁰⁴ Perimeni, K. (2017). Implementing the Consumer ADR Directive 2013/11/EU in United Kingdom and Greece. Fq. (3-4).

¹⁰⁰⁵ Magoń, K. (2017). Implementation of the Directive 2013/11/EU on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes—Historical Background and Legal Consequences of a Failure to Transpose the Directive within the Prescribed Time. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, 968(8). Fq. (92).

¹⁰⁰⁶ Direktiva 2013/11/EU, neni (4), pika 1(e).

¹⁰⁰⁷ Një organ i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve është një palë e tretë neutrale që ndihmon konsumatorët dhe tregtarët të zgjidhin mosmarrëveshjet në mënyrë jo-konfrontuese. Ato zakonisht janë më pak të kushtueshme dhe më të shpejta se sa mbrojtja e ofruar nga Gjykata.

¹⁰⁰⁸ Bogdan, M. (2015). The New EU Regulation on online resolution for consumer disputes. *Masaryk University Journal of Law and Technology*, 9(1). Fq. (158-159).

¹⁰⁰⁹ Knudsen, L. F., & Balina, S. (2014). Alternative dispute resolution systems across the European Union, Iceland and Norway. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, fq. (944-945).

¹⁰¹⁰ Dollani, N. (2019). Consumer ADR: The Albanian experience in transposing EU Directive 2013/11. *Revija Kopaoničke škole prirodnog prava*, 1(1), Fq. (200).

Gjithsesi në fushën e shërbimeve publike ekziston një Rregull i Bordit të Zyrës të Rregullatorit për Energji, mbi procedurën e zgjidhjes së kontesteve në sektorin e energjisë. Në këtë Rregull sqarohet se Zgjidhja Alternative e Kontesteve (ZAK) përfaqëson një procedurë jo formale, vullnetare në dispozicion të konsumatorit e cila mund të aplikohet në forma të ndryshme si negociimi, ndërmjetësimi, ose mënyra të tjera alternative. Sipas kësaj Rregulle në rastin e kontesteve midis konsumatorëve kundër të licencuarve në lidhje me shërbimet e ofruara, e vetmja mënyrë e cila do të përdoret do të jetë negociimi.¹⁰¹¹ Objektivi kryesor i ZAK-ut qëndron në shmangien e procedurave të rregullta me anë të ankesës dhe uljen e numrit të ankesave të cilat duhet të kërkojnë një vendim formal si në rastin e vendimeve të ZRRE-së apo gjykatës.¹⁰¹²

Ekzistojnë disa mënyra të ZAM-së¹⁰¹³, ku do të përmendim ndërmjetësimin arbitrazhin, ombudsmani, negociimin, bordet e ankesave, pajtimi, minitrial¹⁰¹⁴, summary jury trial¹⁰¹⁵, early neutral evaluation¹⁰¹⁶, etje. Gjithsesi në këtë punim do të ndalemi tek dy format më të përdorura në praktikë dhe në Kosovë siç është ndërmjetësimi dhe arbitrazhi.

Ndërmjetësimi konsiderohet si një mekanizëm i rëndësishëm për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve për shumicën dërrmuese të kontesteve për shkak të natyrës së tij jo armiqësor, fleksibile dhe efikase.¹⁰¹⁷ Fjala ndërmjetësim rrjedh nga gjuha latine "mediare" që do të thotë të përgjysmohet.¹⁰¹⁸ Ndërmjetësimi paraqet procedurën në bazë të së cilës një palë e tretë e pavarur, që quhet ndërmjetësues i ndihmon palët në përpjekjet e tyre për të arritur një zgjidhje të pranueshme (për të dy palët), për kontestin në fjalë. Ndërmjetësuesi nuk vendos me anë të një vendim zyrtar, në drejtim të përcaktimit se cila nga palët ka më shumë të drejtë, por i ndihmon ata të arrijnë në mënyrë të pavarur një zgjidhje të pranueshme ndërmjet tyre.¹⁰¹⁹

Në BE ekziston Direktiva 2008/52/EC e 21 majit 2008, Mbi aspekte të caktuara të ndërmjetësimit në çështjet civile dhe tregtare. Qëllimi kryesor i Direktivës ka të bëjë me nxitjen

¹⁰¹¹ Rregulla e Bordit të Zyrës të Rregullatorit për Energji, mbi procedurën e zgjidhjes së kontesteve në sektorin e energjisë, neni 20(2).

¹⁰¹² Po aty, neni 20(3).

¹⁰¹³ Jashari, A. Zgjidhja gjyqësore dhe jashtëgjyqësore e kontesteve (mediacioni dhe arbitrazhi) (Ligjëratat e autorizuar) vep. Cit, fq. (3).

¹⁰¹⁴ Minitrial përfaqëson procedurë alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve e përdorur kryesisht në SHBA, cila përdoret nga bizneset dhe qeveritë federale për të zgjidhur çështjet ligjore pa shkaktuar shpenzime dhe vonesa. Nuk paraqet gjykim zyrtar, por është një mjet efektiv për palët për të arritur një zgjidhje përmes një procesi të strukturuar. Përdoret më së shumti për çështje komplekse ku palët kanë nevojë ose dëshirojnë të mbajnë një marrëdhënie miqësore.

¹⁰¹⁵ Summary jury trial përfaqëson një teknikë alternative të ZAM-së, e cila përdoret në Shtetet e Bashkuara në mosmarrëveshjet civile. Kjo procedurë është falas dhe konsiston në zgjedhjen e një jurie dhe paraqitjen e provave që do të përdoren në një gjykim të vërtetë.

¹⁰¹⁶ Early neutral evaluation përfaqëson një proces i cili mund të ndodh shpejtë pasi një çështje është ngritur në gjykatë. Palët ia paraqesin çështjen e tyre një vlerësuesi neutral. Vlerësuesi neutral merr parasysh pozicionin e secilës palë duke identifikuar pikat e forta dhe të dobëta dhe bën një vlerësim të çështjes.

¹⁰¹⁷ Šimšek, N. S., & Bölten, K. (2017). Mediation as a Charming Dispute Resolution Mechanism. *Revista Akademike Legal*, Fq. (12).

¹⁰¹⁸ Wall Jr, J. A., & Lynn, A. (1993). Mediation: A current review. *Journal of Conflict Resolution*, 37(1), (160).

¹⁰¹⁹ Petrovic, S. (2017, June). Civil procedural law effects of the contract on out of court settlement. In *Economic and Social Development (Book of Proceedings)*, 22nd International Scientific Conference, fq. (222).

për promovimin e përdorimit të ndërmjetësimit në Evropë, veçanërisht për mosmarrëveshjet ndërkufitare, edhe pse duhet të themi që në praktikë përdoret më shumë në çështje të brendshme.¹⁰²⁰ Vet direktiva parashikon se edhe pse ajo ka për qëllim kontestet ndërkufitare, asgjë nuk i ndalon SHA-të t'i aplikojnë dispozitat e saj në proceset e brendshme të ndërmjetësimit.¹⁰²¹ Në Preambulën e kësaj Direktive parashihet se ndërmjetësimi mund të sigurojë zgjidhje jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve me kosto efektive dhe të shpejtë në çështjet civile dhe tregtare përmes proceseve të përshtatura për nevojat e palëve. Marrëveshjet që rezultojnë nga ndërmjetësimi ka më shumë të ngjarë të respektohen vullnetarisht, duke ruajtur marrëdhëniet miqësore dhe të qëndrueshme midis palëve.¹⁰²² Direktiva parashikon se gjykatat e SHA-ve, përpara sjelljes së vendimit mundën kur është e përshtatshme dhe duke pasur parasysh rrethanat e rastit, t'i ftojnë palët të përdorin ndërmjetësimin. Ajo i lejon SHA-të që para ose pas fillimit të procedurave gjyqësore të përcaktojnë në legjislacionin e tyre mundësin e bërjes së procedurave të ndërmjetësimit të detyrueshme ose subjekt të sanksioneve. Kushti i vetëm për obligueshmërinë e ndërmjetësimit ose sanksionimin e tij, është të mos ndalohen palët të ushtrojnë të drejtat e tyre për ta zgjedhur çështjen në sistemin gjyqësor. Disa autorë mendojnë se kjo mundësi e garantuar nga direktive bie në kundërshtim me parimin e aksesit vullnetar dhe po ashtu me parimin e vendosjes së lirë.¹⁰²³

Një akt ligjor për rregullimin e ndërmjetësimit u fut për herë të parë në Kosovë në vitin 2008.¹⁰²⁴ Por në praktik qendrat e para të ndërmjetësimit u hapën në vitin 2012 përkatësisht në Pejë, Gjiilan, Gjakovë, Ferizaj, dhe më vonë në Prishtinë, Prizren dhe Mitrovicë. Për t'i dhënë një shtysë procesit të ndërmjetësimit në vitin 2017 brenda gjykatave dhe prokurorive themelore janë caktuar zyrtarë përgjegjës për administrimin e rasteve të ndërmjetësimit.

Në vitin 2018 Kuvendi i Kosovës miratoi ligjin aktual të ndërmjetësimit, Nr. 06/L-009. Ky ligj nuk zbatohet vetëm për çështjet tregtare ku shtrihet objekti ynë i studimit por edhe për çështje të tjera si çështjet pronësore, familjare, të punës, procedurat e falimentimit, etje.¹⁰²⁵ Ligji i ri i vitit 2018, për ndërmjetësimin solli risi duke futur dispozita të cilat parashikojnë referentët e

¹⁰²⁰ Esplugues, C. (2013). Access to justice or access to states courts' justice in Europe? The Directive 2008/52/EC on civil and commercial mediation. *Revista de Processo (RePro)*, Ano, 38, fq.(230-231).

¹⁰²¹ Direktiva 2008/52/EC, pika (8) e Preambulës.

¹⁰²² Direktiva 2008/52/EC, pika (6) e Preambulës.

¹⁰²³ Chereji, C. R. (2016). Mediation in the European Union: The Directive 2008/52/EC and its Effects on National Legislations. *Conflict Studies Quarterly*, (15). Fq. (7).

¹⁰²⁴ Shiko më shumë: Ligjin Nr. 03/L-057, Për Ndërmjetësimin (2008).

¹⁰²⁵ Ligji Nr. 06/L-009, Për ndërmjetësimin (2018), neni (2).

ndërmjetësimit, ndërmjetësimin e detyrueshëm, etje. Këto ndryshime lindën nevojën për hapjen e zyrave të ndërmjetësimit në gjykata e prokurori.

Ndërmjetësuesit e parë në Kosovë janë licencuar në 2011 dhe aktualisht operojnë afërsisht 180 ndërmjetësues të profileve të ndryshëm të cilët janë të licencuar nga Ministria e Drejtësisë.¹⁰²⁶

Duke pasur parasysh ngarkesat e gjykatave tona, në mbështetje të programit “Drejtësia Komerciale” i USAD-it, me anë të një platforme të thjeshtë dhe të besueshme Këshilli Gjyqësor i Kosovës nxori vendimin që i udhëzonte gjykatat të referojnë rastet e ndërmjetësimit online. Ky është një hap i rëndësishëm pasi ndërmjetësimi online mund të shihet si opsion i duhur për sigurimin e qasjes në drejtësi dhe zgjidhjen e çështjeve pa zvarritje.¹⁰²⁷ Ndërmjetësimi në Kosovë mund të ndahet në dy lloje në ndërmjetësim pranë gjykatës dhe ndërmjetësim pranë organizatave për ndërmjetësim.¹⁰²⁸

Zyrat e ndërmjetësimit në kuadër të Gjykatave Themelore të Kosovës janë: (1) Gjykata Themelore Prishtinë; (2) Gjykata Themelore Prizren; (3) Gjykata Themelore Mitrovicë; (4) Gjykata Themelore Pejë; (5) Gjykata Themelore Ferizaj; (6) Gjykata Themelore Gjilan; (7) Gjykata Themelore Gjakovë. Po ashtu do të kemi Zyrat e ndërmjetësimit në kuadër të Prokurorive Themelore të Kosovës: (1) Prokuroria Themelore Prishtinë; (2) Prokuroria Themelore Prizren; (3) Prokuroria Themelore Mitrovicë; (4) Prokuroria Themelore Pejë; (5) Prokuroria Themelore Ferizaj; (6) Prokuroria Themelore Gjilan; (7) Prokuroria Themelore Gjakovë; (8) Qendra për Ndërmjetësim në Mitrovicë; (9) Oda e Ndërmjetësuesve Prishtinë. Më poshtë do të paraqesim një tabelë me të dhënat në lidhje me çështjet e zgjidhura me anë të ndërmjetësimit nga viti 2012 deri në vitin 2019.

Viti	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
<i>Raste të referuara nga Gjykata</i>	155	431	738	639	264	545	1020	2623	6415
<i>Raste të referuara nga Prokuroria</i>	1	80	284	771	148	727	1010	1822	4843
<i>Raste me vet inicim</i>	22	19	54	102	53	53	44	/	347
<i>Të referuara gjithsej për Ndërmjetësim</i>	178	530	1076	1512	465	1325	2074	4445	11605
<i>Të zgjidhura gjithsej</i>									9425

¹⁰²⁶ Marrë nga faqja e Ministrisë së Drejtësisë: <https://md.rks-gov.net/page.aspx?id=1.41> (marrë më 21.01.2021).

¹⁰²⁷ Faqe e USAID: Kosova zgjidh mosmarrëveshjet përmes ndërmjetësimit online. Adresa elektronike: <https://www.usaid.gov/sh/kosovo/news-information/news/kosovo-resolves-disputes-online-mediation> (marrë më 20.10.2020).

¹⁰²⁸ Jashari, A. Zgjidhja gjyqësore dhe jashtëgjyqësore e kontesteve (mediacioni dhe arbitrazhi) (Ligjëratat e autorizuara) Fq. (51).

<i>Të zgjidhura gjithsej</i>		835
<i>Në proces (shifra totale)</i>		234

Tabela 5: Zgjidhja e kontesteve me anë të ndërmjetësimit në periudhën 2012-2019.¹⁰²⁹

Siç mund ta shohim nga tabela numri i kontesteve të zgjidhura me anë të ndërmjetësimit ka ardhur duke u rritur veçanërisht gjatë viteve 2018-2019. Një numër i madh çështjesh janë referuar nga ana e gjykatës dhe prokurorisë për t'u zgjidhur me anë të ndërmjetësimit. Por siç shohim nga tabela rastet të iniciuara nga vet qytetarët janë më të pakta në numër, gjë që tregon mungesën e vetëdijesimit duke marrë parasysh avantazhet që të ofron kjo mënyrë e zgjidhjes së kontesteve.

Edhe arbitrazhi është një mënyrë tepër e dobishme për zgjidhjen e konflikteve midis palëve. Procedura e arbitrazhit përmban të njëjtat avantazhe si në rastin e ndërmjetësimit, dhe po ashtu paraqet një mundësi për të zgjidhur kontestet në favor të konsumatorit duke marrë parasysh kostot, efikasitetin, fleksibilitetin, mungesën e formalitetit dhe shpejtësinë e zgjidhjes së rastit.¹⁰³⁰

Në Kosovë ekziston ligji për arbitrazhin përkatësisht Ligji Nr. 02/L-75. Ky ligj e garanton mbrojtjen e kontesteve të konsumatorit dhe tregtarit me anë të arbitrazhit. Ligji parashikon se në ato raste kur konsumatori ka nënshkruar një kontratë e cila ka në përbërje të saj një klauzolë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me anë të arbitrazhit, kjo klauzolë e marrëveshjes do të jetë e vlefshme vetëm nëse është lidhur në formë të shkruar, dhe të gjitha palët në marrëveshje e kanë nënshkruar personalisht dokumentin që përmban klauzolën e arbitrazhit. Përveç nënshkrimit në letër edhe ai elektronik do të konsiderohet i vlefshëm.¹⁰³¹

Në Kosovë ekzistojnë dy institucione të cilat ofrojnë shërbime arbitrazhi të cilat janë të mbështetura nga USAID. Këto institucione janë (1) Tribunali i Përhershëm i Arbitrazhit të Kosovës (mbështetur nga Odës Ekonomike të Kosovës) dhe (2) Qendra e Arbitrazhit (mbështetur nga Oda Ekonomike Amerikane).

LMK-ja nuk përmban dispozita të cilat lidhen shprehimisht me mbrojtjen e të drejtave në arbitrazh për konsumatorin. Ndërsa ligji i viti 2012 parashikonte se zgjidhja e mosmarrëveshjeve jashtë gjyqësore do të bëhet në pajtimi me ligjin për Arbitrazhin.¹⁰³² Gjithsesi LMK-ja parashikon se konsumatori në ato raste kur tregtari nuk përgjigjet, mund të kërkojë mbrojtje si në organin komentet administrativë ashtu edhe me anë të procedurave gjyqësore dhe ato jashtë gjyqësore. Në rastin kur organi kompetent nuk është në gjendje të konstatojë se të drejtat e konsumatorit janë

¹⁰²⁹ Të dhëna të marra nga Ministria e Drejtësisë. Adresa elektronike: <https://md.rks-gov.net/page.aspx?id=1.41> (marrë më 10.01.2021).

¹⁰³⁰ Alderman, R. M. (2001). Pre-Dispute Mandatory Arbitration in Consumer Contracts: A Call for Reform. *Hous. L. Rev.*, 38, Fq. (1238-1240)

¹⁰³¹ Ligji Nr. 02/L-75, për arbitrazhin, neni (6.3).

¹⁰³² Ligji Nr. 04/L-121, neni 72(2).

shkelur, atëherë ai duhet me shkrim ta njoftojë konsumatorin për mundësinë drejtë gjykatës ose ZAM-së. Pa marrë parasysh këtë që përmendëm më sipër ligji i jep mundësi konsumatorit që të kërkojë mbrojtje gjyqësore dhe jashtë gjyqësore edhe para se t'i jetë drejtuar tregtarit me ankesë.¹⁰³³

Në rastin kur konsumatori do t'i drejtohet gjykatës, do të zbatohen të gjitha rregullat e procedurave të zakonshme gjyqësore ku do të aplikohet Ligji Nr. 03/L-006, Për procedurën Kontestimore. Konsumatori mund të kërkojë në gjykatë mbrojtje të interesave të tij individuale si edhe ato kolektive.

3. MOSMARRËVESHJET QË PREKIN INTERESIN KOLEKTIV TË KONSUMATORËVE

Historia e padive kolektive në Evropë filloi afërsisht tre dekada më parë, në mes të viteve 1990. Legjislacioni i cili parashikonte paditë kolektive u shfaq për herë të parë në gadishullin Hispanik (Spanjë, 1984; Portugali, 1995), në Greqi në ligjin për mbrojtjen e konsumatorit (1994) dhe në Hungaria në fushën e së drejtës së konkurrencës (1996).¹⁰³⁴

Mbrojtja individuale e të drejtave të konsumatorit paraqet një mundësi të mirë për të rivendosur në vend të drejtat e tij të shkelura, po në disa raste kjo mbrojtje është e pamjaftueshme. Arsytet për këtë lidhen me mundësitë financiare të konsumatorit, pasi shpesh produktet e konsumit nuk kushtojnë shumë dhe procedurat si ato gjyqësore dhe jashtëgjyqësore mund të kushtojnë më shume se sa vet objekti i kërkesës. Gjithashtu shpesh herë konsumatori nuk është i vetëdijshëm se ekziston shkelje, për shkak të ekzistencës së asimetrisë së informacionit.¹⁰³⁵ Konsumatorët shpesh herë janë të pasigurt për të drejtat e tyre dhe për mekanizmat procedurale që janë në dispozicion, dhe shpesh hezitojnë për të marrë vendime.

Këto shqetësime u diskutuan në vitin 2008 në dokumentin Green Paper¹⁰³⁶, mbi paditë kolektive të konsumatorit. Qëllimi i këtij dokumenti ka të bëjë me vlerësimin e gjendjes aktuale të mekanizmave të përdorura nga konsumatori për dëmshpërblimi, veçanërisht në rastet kur një grup konsumatorësh preken nga e njëjta shkelje ligjore. U theksua se në mekanizmat ekzistues të dëmshpërblimit kolektivë ekzistojnë disa elementë që funksionojnë e disa të tjerë që jo. Por nga

¹⁰³³ LMK, neni (117).

¹⁰³⁴ Nagy, C. I. (2019). *Collective actions in Europe: A comparative, economic and transsystemic analysis*. Springer Nature. Fq. (73).

¹⁰³⁵ Van den Bergh, R., & Visscher, L. (2007). The Preventive Function of Collective Actions for Damages in Consumer Law. *Erasmus L. Rev.*, 1, 5., fq. (5).

¹⁰³⁶ Green Paper On Consumer Collective Redress (2008). Adresa elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52008DC0794> (marrë më 22.01.2021).

ana tjetër të gjithë mekanizmat ekzistues kolektiv kanë vlerë të shtuar krahasuar me mbrojtjen individuale në gjykatë apo mbrojtjen me anë të ZAM-së.¹⁰³⁷ Elementet të cilët kontribuojnë në efektivitetin dhe efikasitetin e një mekanizmi kolektiv të dëmshpërblimit përfshijnë mbështetjen politike dhe financiare nga qeveritë, mundësinë për mbulim të lartë mediatik, mungesa e tarifave gjyqësore ose tarifave të ulëta për konsumatorët dhe për përfaqësuesit e padive, zgjidhje fleksibile në lidhje me tarifat e avokatëve dhe duke anashkaluar formalitetet e procedurave të zakonshme civile.¹⁰³⁸

Për këto arsye mbrojta kolektive e të drejtave të konsumatorit është një mundësi shtesë e parashikuar nga shumë shtete të BE-së dhe po ashtu një mundësi ligjore e përcaktuar nga legjislacioni i Kosovës. Paditë kolektive mundësojnë akses të lehtë të konsumatorit në sistemin e drejtësisë, ndalimin e sjelljeve të dëmshme dhe të paligjshme të tregtarit si dhe kompensimin e konsumatorit.

Nga ana tjetër edhe pse themi që kjo mënyrë e mbrojtjes së të drejtave kolektive në gjykatë sjellë shumë përparësi për konsumatorët e dëmtuar nga tregtar të papërgjegjshëm përsëri duhet të theksojmë se numri i padive kolektive në Evropë mbetet i ulët.¹⁰³⁹

Në BE me herët ekzistonin dy mekanizma për ndalimin e shkeljeve kundrejt konsumatorit. Direktiva 2009/22/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 23 Prillit 2009, mbi urdhrat për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve. Direktiva siguron mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorëve në tregun e brendshëm. Po ashtu ekziston edhe Rregullorja (BE) 2017/2394, për bashkëpunimin midis autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit, e cila shfuqizojë Rregulloren Nr. 2006/2004/CE. Kjo rregullore përcakton një kornizë bashkëpunimi për të lejuar autoritetet kombëtare nga të gjitha vendet në Evropë zona ekonomike për të adresuar bashkërisht shkeljet që bien në fushën e konsumatorit, në ato raste kur tregtari dhe konsumatori janë të vendosur në vende të ndryshme. Për shkakun se as Direktiva 2009/22/EC dhe as Rregullorja e Bashkëpunimit nuk parashikojnë kompensimin e konsumatorit, ka lindur nevoja e ndryshimeve të cilat u inkorporuan në Direktivën 2020/1828/BE.

Direktiva 2020/1828/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 nëntorit 2020, mbi veprimet përfaqësuese për mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorëve, merr parasysh

¹⁰³⁷ Green Paper, pika (12).

¹⁰³⁸ Green Paper, pika (13).

¹⁰³⁹ Hodges, C. (2019). Collective Redress: The Need for New Technologies. *Journal of Consumer Policy*, 42(1), 59-90.

dështimet e akteve ligjore të mëparshme në lidhje me zbatimin e ligjit të konsumatorit, veçanërisht Direktivën 2009/22/EC.

Direktiva synon që në dispozicion të konsumatorit në të gjitha SHA-të të vendoset një mekanizëm procedural efektivë, i cili do të ndihmonte në funksionimin e tregut të brendshëm, rritjen e besimit të konsumatorit, fuqizimin e tij dhe po ashtu do të kontribuonte në vendosjen e konkurrencës së drejtë dhe të ndershme me anë të përafrimit të disa aspekteve të ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të SHA-ve në lidhje me paditë përfaqësuese.¹⁰⁴⁰ Rritja e nivelit të mbrojtjes së konsumatorit do të arrihet me anë të subjekteve të kualifikuara që përfaqësojnë interesat kolektive të konsumatorëve. Këto subjekte janë të autorizuar të ngrenë padi për masa urdhëruese ashtu edhe për dëmshpërblim kundër tregtarëve që shkelin dispozitat e unionit. E thënë më ndryshe këto subjekte që përfaqësojnë interesat e konsumatorit duhet të jenë në gjendje të kërkojnë të ndërpritet ose të ndalohet një sjellje e tregtarit që shkel të drejtat e konsumatorit, dhe po ashtu të kërkojnë kompensim, riparim ose ulje të çmimit.¹⁰⁴¹

Definicioni i konsumatorit dhe tregtarit në këtë direktivë mbetet i njëjtë me direktivat e tjera të BE-së. Është me interes të shpjegojmë subjektin tjetër i cili rregullohet me anë të kësaj direktive që emërtohet si “subjekti i kualifikuar”. Sipas definicionit të dhënë nga direktive me subjekt të kualifikuar do të kuptojmë çdo organizatë ose organ publik i cili përfaqëson interesat e konsumatorit, i kualifikuar për “padi përfaqësuese”. Nga ana tjetër me “padi përfaqësuese” nënkuptojmë padi për mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorëve, që arrihet me anë të një subjekti të kualifikuar që mbron interesat e konsumatorit duke kërkuar një masë ndaluese, një masë shpërblimi, ose të dyja.¹⁰⁴² Në mënyrë të tillë që një shtet i caktuar të emërojë një subjekt të kualifikuar për të përfaqësuar interesat e konsumatorit, ky subjekt duhet të plotësojë disa kushte: (a) subjekti i kualifikuar kërkohet të jetë person juridik i cili ushtron një aktivitet publik që ka të bëjë me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve të paktën 12 muaj përpara fillimit të çështjes; (b) ka interes të ligjshëm për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve në bazë të ligjit të BE-së dhe Shtojcës I të direktivës¹⁰⁴³; (c) ka karakter jofitimprurës; (d) nuk është subjekt i procedurave të falimentimit dhe nuk është shpallur i paaftë për pagim; (e) është i pavarur dhe nuk ndikohet nga persona të tjerë në veçanti nga tregtarët (përveç konsumatorëve); (f) me anë të një gjuhe të

¹⁰⁴⁰ Direktiva 2020/1828/EU, neni 1(1).

¹⁰⁴¹ Pika (8) e Preambulës së Direktivës 2020/1828/EU.

¹⁰⁴² Direktiva 2020/1828/EU, neni 3(5)

¹⁰⁴³ Shtojca I e direktivës parashikon listën e dispozitave të ligjit të unionit referuar në nenin 2(1).

thjeshtë dhe të kuptueshme publikon me anë të mjeteve të përshtatshme (veçanërisht në faqen e tij në internet) të dhëna që lidhen me subjektin e tij.

Paditë përfaqësuese mund të ngihen jo vetëm në gjykatë por edhe në organin administrativ të përcaktuar nga SHA-të për pranimin e ankesave. Subjekti i autorizuar për padi mund të ngrejë dy lloj padish si padi kolektive për dëmshpërblim ose padi për pushim cenimi. Sipas nenit (8) të direktivës me padi për pushim cenimi do të kuptojmë një masë të përkohshme për pushimin dhe parandalimin e praktikave të paligjshme, dhe po ashtu një masë përfundimtare për pushimin dhe ndalimin e një praktikë të paligjshme.¹⁰⁴⁴ Padi e dëmshpërblimit sipas nenit 3 (10) të direktivës do të thotë një masë që kërkon që një tregtar t'u sigurojë konsumatorëve të interesuar mjete juridike të tilla si kompensimi, riparimi, zëvendësimi, ulja e çmimit, përfundimi i kontratës ose rimbursimi i çmimit të paguar. Fakti që është ngritur një padi për pushim cenimi nuk duhet ta ndalojë konsumatorin që në mënyrë individuale të ngre padi për dëmshpërblim nëse është dëmtuar nga sjellja e tregtarit për të njëjtin objekt.¹⁰⁴⁵

Padia kolektive në legjislacionin e Kosovës është rregulluar brenda LMK-së, në nenet 118-128. Legjislacioni i Shqipërisë padinë kolektive e ka rregulluar me anë të një ligji të veçantë, përkatësisht me anë të Ligjit për paditë kolektive.

4.

MBROJTJA E INTERESIT KOLEKTIV TË KONSUMATORËVE NË GJYKATAT E REPUBLIKËS SË KOSOVËS

Mbrojtja kolektive e konsumatorit nuk është një risi e ligjit aktual, por është parashikuar edhe në ligjin e vitit 2012, në kreun e XIX. Ligji aktual ofron po ashtu mbrojtje kolektive në mënyrë më të detajuar. Sipas LMK-së mbrojtja kolektive do të ofrohet në rastin kur kemi të bëjmë me praktika tregtare të padrejta, dispozita të padrejta tregtare ose në çdo rast kur të drejtat e konsumatorit shkelen. Padia kolektive do të ngrihet si ndaj tregtarëve individual dhe po ashtu ndaj grupeve të tregtarëve, odave dhe shoqatave ekonomike të tregtarëve.¹⁰⁴⁶

Por cilët janë subjektet të cilët kanë të drejtë për të iniciuar një padi kolektive?. Sipas LMK-së subjektet të cilat kanë mundësi të fillojnë një padi kolektive janë (1) Shoqatat e konsumatorëve (2) Odat dhe asociacionet e interesave ekonomike nga fusha përkatëse e biznesit;

¹⁰⁴⁴ Padi për pushim cenimi mund t'i detyrojë tregtarët të ndërmarrin veprime specifike, siç është sigurimi i konsumatorëve me informacionin që i është hequr më parë për shkak të shkeljes së një detyrimi ligjor nga tregtari. Padi për pushim cenimi nuk duhet të varet nga fakti nëse praktika është kryer me dashje ose si rezultat i neglizhencës.

¹⁰⁴⁵ Pika (48) e Preambulës së direktivës

¹⁰⁴⁶ LMK, neni 118(2).

(3) Autoritetet Rregullative brenda fushave të tyre specifike; (4) konsumatori i cili vepron në emër të interesit kolektiv. Ligji i mëparshëm i vitit 2012 parashikonte si subjekte për të ngritur padi kolektive, organet të përcaktuara nga qeveria si përgjegjëse, shoqatat e konsumatorëve dhe asociacionet e biznesit.¹⁰⁴⁷ Ndryshe nga parashikimi i bërë nga LMK-ja Ligji i Padive Kolektive në Shqipëri¹⁰⁴⁸ është në të njëjtën linjë me Direktivën 2020/1828/EU, ku përcaktohet se subjekti që mund të paraqes padi kolektive mund të jenë çdo organizatë jofitimprurëse që ushtron veprimtari në dobi të publikut për të paktën 12 muaj, që është e pavarur dhe nuk ekziston konflikti i interesit, dhe ka bërë publike të dhënat në lidhje me veprimtarinë e saj.

Juridiksionin në lidhje me paditë kolektive do ta ketë Gjykata Themelore në Prishtinë përkatësisht Departamenti për Çështje Ekonomike. Vlera e lëndës së kontestit do të përcaktohet nga gjykata, por gjykata nuk mund vendos si lëndë të kontestit një shumë më të lartë se 5.000 euro. Në përcaktimin e vlerës së kontestit gjykata duhet të marrë parasysh faktorë të tillë si kompleksitetin e çështjes, numrin e personave ndaj të cilëve është iniciuar procedura, si dhe do të jetë faktorë përcaktues edhe pesha që ka kjo kërkesë nga aspekti publik.¹⁰⁴⁹

Në rastin kur gjykata konstaton se kemi të bëjmë me një shkelje ajo duhet ta përcaktojë këtë në mënyrë të detajuar në aktgjykim. Gjykata mundet ta detyrojë shitësin të ndalojë aplikimin e kushteve të padrejta në kontratë ose praktikat të cilat bien në kundërshtim me ligjin, duke eliminuar pasojat negative të krijuara nga ana e tij. Këto detyrime do të vlejnjë si për të tashmen ashtu edhe për transaksionet në të ardhmen. Gjykata mundet ta urdhërojë tregtarin të publikojë brenda shpenzimeve të tij aktgjykimin, nëse kjo gjë do të mundësonte shlyerjen e pasojave negative. Tregtari po ashtu mund të detyrohet të bëjë publikimin e korrigjimit të reklamave të palejueshme.¹⁰⁵⁰ Përveç dhënies së një vendimi përfundimtar gjykata mundet të lëshojë një masë të parakohshme e cila do ta ndalonte tregtarin të vazhdojë të shkel të drejtat kolektive të konsumatorëve për aq sa zgjatë procedura. Kjo masë e parakohshme do të lëshohet edhe në ato raste kur tregtari ende nuk ka filluar të ekzekutojë shkelje, por fillimi i një veprimi të tillë është i pashmangshëm.

5. PRAKTIKA ADMINISTRATIVE E ZGJIDHJES SË MOSMARRËVESHJEVE

5.1 MËNYRA E SHQYRTIMIT TË ANKESAVE NGA INSPEKTORËT PËRGJEGJËS

¹⁰⁴⁷ Ligji 04/L-121, neni (74).

¹⁰⁴⁸ Ligji i Padive Kolektive në Republikën e Shqipërisë, neni (4).

¹⁰⁴⁹ LMK, neni (121).

¹⁰⁵⁰ LMK, neni (123).

Pas marrjes së ankesës nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit lënda dërgohet për shqyrtim tek inspektorat përkatës, varësisht nga natyra e ankesës dhe kompetenca lëndore. Në varësi me llojin dhe natyrën e ankesës ekzistojnë inspektorat të ndryshëm që mbulojnë një çështje të caktuar të cilët bashkëpunojnë me DMK-në:

Ekziston procedura standard operative e shqyrtimit të ankesë e cila është e bazuar në legjislacionin në fuqi dhe nga vetë sistemi i krijuar nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit, ku kemi të bëjmë me një procedurë transparente. Inspektorët e fushës përkatëse dalin në vendin e ngjarjes dhe verifikojnë ankesën tek subjekti tregtar. Me anë të inspektimit verifikohet ankesa e konsumatorit dhe nëse konstatohet si e bazuar apo jo përpilohet një procesverbal në lidhje me inspektimin e kryer duke vazhduar me të gjeturat e konstatuara dhe duke parë përputhshmërinë e ankesës në fjalë. Inspektorët kryejnë të gjitha hulumtimet përmes inspektimit dhe nëse është e nevojshme merren mostra dhe kryhen analiza të ndryshme. Në rastin kur tregtari është shkelës i ligjit inicohet fletëparaqitje për gjykatë. Më pas gjykata vendosë për masën ndëshkimore. Pas shqyrtimit në terren, Inspektori ka për obligim raportimin në sistem duke e përshkruar në detaje të gjitha procedurat e ndërmarra.¹⁰⁵¹

Inspektorati i Tregut (IT) është organi administrativë që funksionon në kuadër të MTI-së. Përgjegjësia kryesore e këtij organi lidhet me mbikëqyrjen e tregut për të kontrolluar nëse kemi zbatimin e kuadrit ligjor në praktikë. Disa nga detyrat e këtij organi kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve, sigurinë e produkteve, tregtimin e naftës, luftimin e ekonomisë jo formale, ndalimin e praktikave të pa drejta, shërbimet turistike dhe hoteliere. IT i ushtron kompetencat e tij në bazë të ligjit Nr. 03/181 “Për Inspektoratin dhe Mbikëqyrjen e Tregut”. Përveç zyrave në MTI, ky organ ka shpërndarje në të gjitha komunat e RKS. Aktualisht në tregun kosovar operojnë 120 inspektor tregu, të cilët kanë nën përgjegjësinë e tyre mbikëqyrjen e rreth 15 ligjeve dhe 30 akteve nënligjore.¹⁰⁵²

Në maj të vitit 2012 Trupi koordinues për mbikëqyrjen e tregut, bëri të arritshme për konsumatorin faqen në internet, e cila merret me publikimin e produkteve joushqimore të cilat paraqesin rrezik serioz për konsumatorin. IT gjithashtu bënë edhe inspektimin e tregut për të

¹⁰⁵¹ Të dhëna të marra në MTI.

¹⁰⁵² Të dhëna të marra nga Industria e Tregtisë dhe Veterinarisë.

konstatuar nëse kemi të bëjmë me produkte të rrezikshme.¹⁰⁵³ Në vitin 2018 IT, largoi nga tregu 16.212 produkte:

Kategoria	Lloji i produktit	Importuar (copë)	Në treg
Pajisje elektrike	3	1.135	1.135
Lodra për fëmijë	14	15.077	15.077
Gjithsej	17	16.212	16.212

Tabela 6: Produktet e rrezikshme në vitin 2018 sipas IT-së

Konstatimi nëse kemi të bëjmë me produkte të cilat shkaktojnë rrezik për konsumatorin dhe intervenimi për t'i larguar nga tregu mundësohet me anë të sistemit RAPEX, ku në vitin 2019 u konstatuan se në treg ekzistonin 202 produkte të rrezikshme.¹⁰⁵⁴

Përveç IT-së, organ që luan rol të rëndësishëm në kontrollin e tregut është edhe Agjencia e Ushqimit dhe veterinars (AUV). Përgjegjësia kryesore e këtij organi lidhet me sigurimin që në treg të qarkullojnë vetëm ushqime të sigurta.¹⁰⁵⁵ AUV ka të nominuar një anëtar në Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorit, bazuar në vendimin e Kryeministrit për themelimin e këtij organi, duke i bashkërenduar të gjitha aktivitetet me DMK-në për shqyrtimin e ankesave të konsumatorit. Përveç kësaj AUV shqyrton ankesat që vijnë nga burime të ndryshme, si: Zyra për Informim e AUV-it, linja e gjelbër, Njësia e Përbashkët për Inteligjencë Analizë të Rrezikut dhe Kërcënimeve (NJPIARK) - QKMK-MPB dhe Sistemi i Alarmit të Shpejt për Ushqim RASFF.

Gjatë pjesës së gjashtëmujorit të parë të viti 2019 në AUV janë regjistruara 72 ankesa të konsumatorëve kosovar, për dyshime në artikujt ushqimor. Numri i përgjithshëm i ankesave mund të jetë me i madh dhe disa prej tyre nuk janë regjistruara për shkak se vijnë dhe trajtohen nga sektorë të ndryshëm. Natyra e ankesave të paraqitura në AUV përfshin një gamë të gjerë problematikash ku më shqetësuese janë rastet e paraqitjes së helmimit me ushqim, ku inspektorati i AUV-së i trajton këto ankesa me seriozitetin me të lartë, sipas kompetencës ligjore, duke bashkërenduar punën me IKSHIP-në, Klinikat Infektive dhe institucionet tjera relevante.¹⁰⁵⁶

¹⁰⁵³ Raportin e realizimit të programit të përgjithshëm të mbikëqyrjes së produkteve në treg për vitin 2018. Adresa elektronike: https://tkmt.rks.gov.net/sq/download/raporti-mbi-ralizimin-e-programit-te-pergjithshem-te-monitorimit-te-produkteve-ne-treg-per-vitin-2018_1.pdf (marë më 24.02.2021).

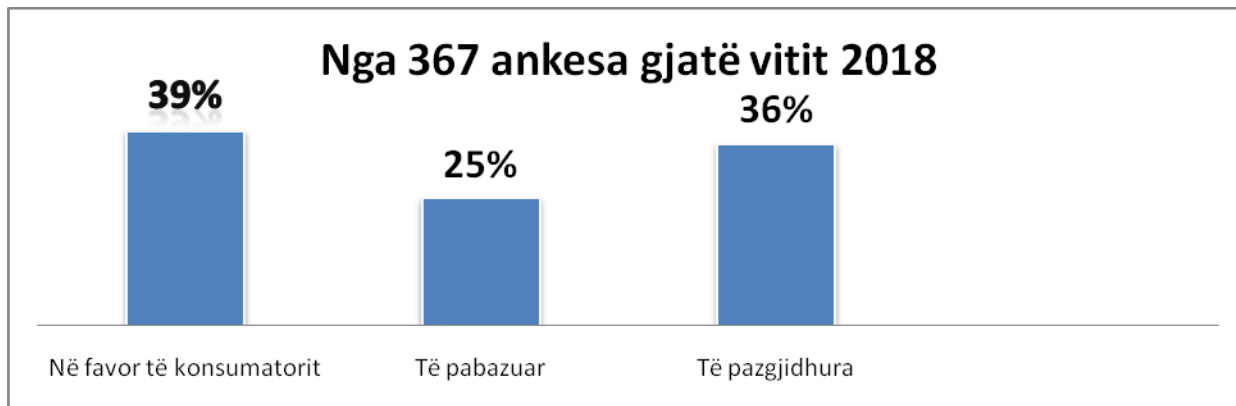
¹⁰⁵⁴ Raporti për Kosovën I vitit 2020, Komunikata mbi Politikën e Zgjerimit të BE-së, Komunikatë nga Komisioni për Parlamentin Evropian, Këshillin, Komitetin Ekonomik dhe Social Evropian dhe Komitetin e Rajoneve (2020) Fq. (81).

¹⁰⁵⁵ Përgjegjësia e këtij organi shtrihet edhe në kontrollin sanitar dhe fitosanitar.

¹⁰⁵⁶ Në AVU ekzistojnë disa mundësi për lajmërimin e ankesave të konsumatorëve si: WEB faqja Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit, 080011000; Zyra për Informim e AUV, (në ueb faqe auv-ks.net janë kontaktet publike); Njësia e Përbashkët për Inteligjencë, analizë të rrezikut dhe kërcënimeve (NJPIARK) - QKMK-MPB.

5.2 STATISTIKAT E MARRA NGA DEPARTAMENTI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT GJATË VITIT 2018

Gjatë vitit 2018 në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit janë raportuar 367 ankesa në total. Nga këto 367 ankesa, në favor të konsumatorit janë vendosur 142 raste , 93 ankesa janë konsideruar të pabazuara, dhe të pa zgjidhura janë 132 ankesa.



Këto ankesa kanë ardhur nga fusha të ndryshme ku ka problematika në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit, të cilat janë;

-Nga fusha e telekomunikimit (Drejtuar Autoritetit Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 45 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 5 raste, janë gjetur të pabazuara 5 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 35 prej tyre.

-Nga fusha e produkteve ushqimore (Drejtuar Agjencisë së Ushqimit dhe të Veterinarisë). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 58 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 8 raste, janë gjetur të pabazuara 10 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 40 prej tyre.

-Nga fusha e Bankës Qendrore Kombëtare (BQK). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 17 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 3 raste, janë gjetur të pabazuara 10 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 4 prej tyre.

-Nga fusha e shëndetësisë (Drejtuar Inspektoratit Shëndetësor). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 5 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 3 raste, janë gjetur të pabazuara 2 prej tyre dhe asnjë nuk figuron e pazgjidhur.

-Nga fusha e Mbikëqyrjes së tregut (Drejtuar Inspektoratit të Tregut). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 224 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 122 raste, janë gjetur të pabazuara 63 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 39 prej tyre.

-Nga fusha e transportit (Drejtuar Departamentit për Transportin Rrugor në Ministrinë e Infrastrukturës). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, nuk ka pasur asnjë ankesë.

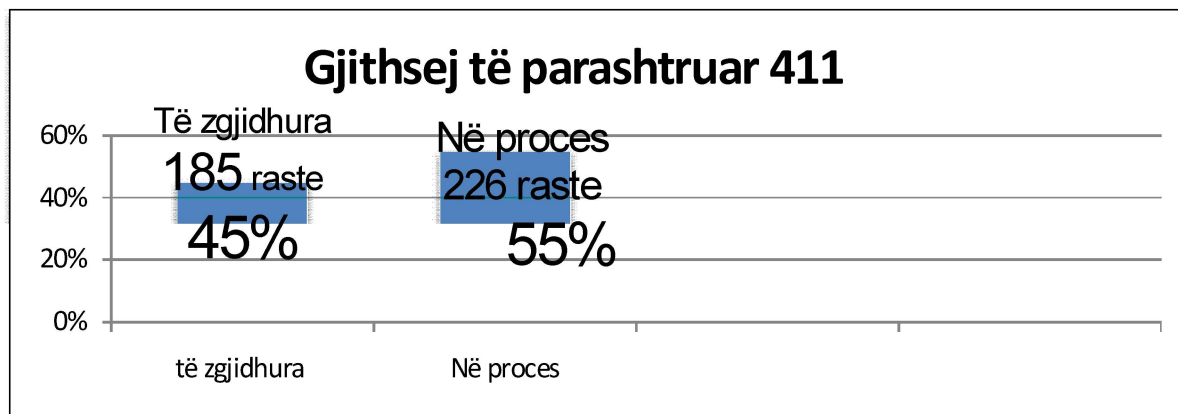
- Nga fusha e medieve (Drejtuar Komisionit të Pavarur për Media). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, nuk ka pasur asnjë ankesë.

-Nga fusha e Metrologjisë (Drejtuar Departamentit të Metrologjisë). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 3 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit nuk është asnjë, janë gjetur të pabazuara 1 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 2 prej tyre.

-Nga fusha e energjisë (Drejtuar ZRRE-së). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 9 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 1 raste, është gjetur e pabazuara 1 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 7 prej tyre.

-Nga fusha e ujit dhe mbeturinave (Drejtuar ZRRUK-it). Në këtë fushë gjatë vitit 2018, janë regjistruar 9 ankesa në total, ku në favor të konsumatorit është vendosur në 1 raste, është gjetur e pabazuara 1 prej tyre dhe nuk janë zgjidhur 7 prej tyre.¹⁰⁵⁷

5.3 STATISTIKAT E MARRA NGA DEPARTAMENTI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT GJATË VITIT 2019



Sipas këtyre statistikave mund të konkludojmë se në DMK në vitin 2019, në 10 muajt e parë janë paraqitur gjithsej 411 ankesa, ku nuk është refuzuar asnjëra prej tyre. Nga të cilat janë zgjidhur 185 raste ose 45% dhe janë në proces 226 ose 55%. Pra kemi më shumë ankesa të cilat nuk janë zgjidhur e për të cilat konsumatori i Kosovës është në pritje të tyre.

Arsyet dhe kategoritë e ankesave janë të ndryshme;

¹⁰⁵⁷ Këto statistika janë marrë nga DMK-ja.

- në lidhje me ankesat që lidhen me energjinë elektrike kemi 7 ankesa gjithsej (nga të cilat 5 janë zgjidhur dhe 2 janë në proces);
- Janë parashtruar gjithsej 13 të cilat lidhen me shërbimet financiare (nga të cilat 3 janë zgjidhur ankesa që kanë pasur të bëjnë me mashtrimin e konsumatorit dhe janë në proces 10 prej tyre të cilat kanë të bëjnë me shërbime jociësore;
- në kategorinë e produkteve ushqimore janë paraqitur 70 ankesa, 19 prej të cilave lidheshin me afatin e skaduar të ushqimit (nga të cilat 8 janë zgjidhur dhe 11 janë në proces) , 9 prej tyre kishin të bënin me mungesën e higjienës (nga të cilat 6 të zgjidhura 3 në proces). 37 ankesa kishin të bënin me ushqimet e dyshimta(nga të cilat 17 janë të zgjidhura dhe 20 në proces). Në lidhje me konsumin e duhanit në vende publike janë paraqitur 5 ankesa (nga të cilat 2 janë zgjidhur dhe 3 janë në proces).
- Në kategorinë e shëndetësisë janë paraqitur 4 raste, nga të cilat 1 ankesë ka qenë për produktet pa banderolë (ankesë e zgjidhur). 3 ankesa lidhen me produktet të cilat janë të dyshimta (1 ankesë është zgjidhur dhe 2 janë në proces).
- në DMK janë paraqitur 2 ankesa në lidhje me matjet e dyshimta (asnjëra prej tyre nuk është zgjidhur).
- në lidhje me blerjen ndërmjet internetit të cilat po shtohen çdo ditë edhe më shumë dhe ku ka mundësi për mashtrim të konsumatorit ka pasur gjithsej 16 ankesa nga të cilat 11 kanë për mashtrim të konsumatorit(3 janë zgjidhur 8 të pazgjidhura) dhe 5 të tjera për produkte të dyshimta(nga të cilat 3 janë zgjidhur dhe 2 të pazgjidhura).
- gjatë kësaj periudhe ka pasur 6 ankesa në lidhje me pajisjen me kupon fiskal të cilat janë zgjidhur të gjitha.
- një kategori ku ka pasur shumë ankesa ka qenë ajo e telekomunikacionit, ku numërohen gjithsej 119 ankesa nga të cilat për praktike mashtruese janë paraqitur 13 ankesa (të cilat janë pazgjidhura). Për mosrespektim të kontratës janë paraqitur 10 ankesa (te cilat janë të pazgjidhura). Për shërbim jociësor janë paraqitur 81 ankesa (2 prej tyre janë te zgjidhura dhe 79 ankesa te pazgjidhura). Për faturim të padrejtë janë paraqitur 15 ankesa(nga të cilat 1 është zgjidhur dhe 14 ankesa te pazgjidhura).
- në fushën e tregtisë janë paraqitur 171 ankesa, nga të cilat në lidhje me mashtrimin e konsumatorit janë paraqitur 45 ankesa (39 janë te zgjidhura dhe 6 ankesa te pazgjidhura). Në lidhje me praktikat mashtruese janë gjithsej 6 ankesa (nga të cilat 5 janë te zgjidhura dhe 1

ankese e pazgjidhur). Në lidhje me reklamat mashtruese janë paraqitur 11 ankesa (9 prej tyre janë te zgjidhura dhe 2 ankesa te pazgjidhura). Për pamundësinë e kthimit të mallit janë bërë 11 ankesa (10 janë te zgjidhura dhe 1 e pazgjidhur). Në rastin kur Produkti ka qenë jocilësor janë paraqitur 17 ankesa (13 te zgjidhura dhe 4 të pazgjidhura). Për Shërbimin jocilësor janë paraqitur 16 ankesa (9 te zgjidhura dhe 7 te pazgjidhura). Për mospërputhje të çmimeve të deklaruar nga ai i shitur ekzistojnë 27 ankesa (18 e qe janë te zgjidhura dhe 9 te pazgjidhura). Për rastet kur tregtari nuk e ka përfillur garancionin janë paraqitur 38 ankesa (28 te zgjidhura, 10 ankesa te pazgjidhura).

-në lidhje me problemet me ujësjellësin janë paraqitur gjithsej 3 ankesa që kishin të bënin me Shërbime jocilësore 2 ankesa (1 ankese e zgjidhur, 1 ankese e pazgjidhur). Për Faturimin e padrejtë është raportuar një ankese (e zgjidhur).¹⁰⁵⁸

Si Konkluzion në lidhje me të dhënat e marrë nga DMK-ja për vitet 2018-2019, mund të themi se numri i përgjithshëm i ankesave është rritur nga një vit në tjetrin diku 48 ankesa më shumë, që tregon rritjen e vetëdijes së qytetarëve por nga ana tjetër mund të jetë edhe një indikator se gjendja në treg mund të jetë përkeqësuar. Gjithashtu gjatë vitit 2019 asnjë nga ankesat e parashtruara nuk është refuzuar, por janë shqyrtuar të gjitha, që reflekton në seriozitetin e DMK-së, dhe rritjen e efikasitetit. Edhe pse në proces janë edhe 229 ankesa që presin për përgjigje ose u ka kaluar afati i shqyrtimit.

5.4 KËSHILLI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK)¹⁰⁵⁹ është organ tjetër i rëndësishëm për të drejtave të konsumatorëve. KMK-ja emërohet nga Qeveria e Republikës së Kosovës, me propozim të MTI-së me një afat (5) vjeçar. Këshilli është organ këshillues i cili është fokusuar veçanërisht në politikat mbi konsumatorin. Ky organ posedon sekretariatin e vet i cili merret më punë teknike. Detyra kryesore e këshillit lidhet me hartimin dhe mbikëqyrjen e Programit për mbrojtjen e Konsumatorit. Duhet të themi se programi i vitit 2016-2020 nuk është më në fuqi dhe KMK-ja duhet të hartojë një program të ri 2020-2024 i cili do të evidentojë problemet që hasen në politikat mbi konsumatorin. Në rastin kur KMK-ja konstaton shkelje kolektive të të drejtave të

¹⁰⁵⁸ Këto statistika janë marrë nga Departamenti për Mbrojtjen e Kosovës.

¹⁰⁵⁹ LMK, neni (132).

konsumatorit ai është i detyruar t'i raportojë Qeverisë së Kosovës. KMK-ja i dorëzon raport vjetorë Qeverisë së Kosovës përmes MTI-së.

Në fillim të themelimit të tij ky organ kishte (7) anëtarë, por në vitin 2018 kemi zgjerimin e anëtarësisë në (15). Sot aktualisht në përbërje të KMK-së gjenden (17) anëtarë që janë paraqitur në tabelën mëposhtme.¹⁰⁶⁰

Anëtari	Kategoria
Departamenti i Mbrojtjes së Konsumatorit në MTI	Institucion Publik
Institucioni Kombëtar i Shëndetit Publik në Kosovë	Shëndetësi
Konsumatori	OJQ
Oda Ekonomike e Kosovës	OJQ
Inspektorati i Tregut i MTI-së	Institucion Publik
Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë	Autoritet
Banka Qendrore e Kosovës	Institucion Publik
Aleanca e Bizneseve të Kosovës	OJQ
Zyra e Rregullatorit për Energji	Rregullator
Komisioni i Pavarur për Media	Rregullator
Autoriteti Rregullativ i Shërbimeve të Ujit	Rregullator
Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare	Rregullator
Kallxo.com	OJQ
Lëvizja FOL	OJQ
MTSD	OJQ
LENS	OJQ
GAP	OJQ

Tabela 7: Anëtarësia e KMK-së

5.5 SHOQATAT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT¹⁰⁶¹

¹⁰⁶⁰ Të dhëna të marra nga DMK-ja.

¹⁰⁶¹ LMK, neni (133).

Organizimi i konsumatorëve në shoqata për mbrojtjen e të drejtave të tyre është tepër i rëndësishëm për rritjen e vetëdijes për realizimin e të drejtave të tyre. Qëllimi kryesor i këtyre shoqatave qëndron në rritjen e ndërgjegjësimit të konsumatorëve mbi të drejtat e tyre, duke organizuar punëtori, konferenca, seminare, me anë të publikimit të broshurave, revistave, etje.

Në Kosovë aktualisht ekziston vetëm organizata “konsumatori” merret posaçërisht me adresimin e çështjeve të konsumatorit. Gjithsesi aktiviteti i kësaj organizate ka qenë i vakët përgjatë këtyre viteve, për shkak të mungesës së mjeteve financiare.

Viteve të fundit numri i organizatave është rritur duke përfshirë edhe OJQ të tjera si GAP, FOL, KALLXO.com, MTSD dhe LENS, por duhet të theksojmë se qëllimi primar i këtyre organizatave nuk ka të bëjë me konsumatorin, por me çështje të tjera si të drejtat e njeriut, mediet, e drejta e fjalës, etje.

Sipas raportit të KE-së i vitit 2019 për Kosovën në pjesën e mbrojtjes së konsumatorit u theksua se Kosova duhet të rris mundësinë e përfshirjes së shoqërisë civile në mbrojtjen adekuate të të drejtave të konsumatorit duke nënkuptuar kështu që është e nevojshme që në të ardhmen të ketë me shumë shoqata të cilat mbrojnë në mënyrë primare interesat e konsumatorëve, gjithashtu kërkohet nga qeveria të ndihmojë në financimin e këtyre organizatave për të mundësuar rritjen dhe në disa raste mbijetesën e tyre.

5.6 MBROJTJA E KONSUMATORIT NË SHËRBIMET FINANCIARE

Institucioni përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit në fushën financiare është BQK-ja. Roli i BQK-së qëndron në monitorimin e 120 institucioneve bankare të cilat operojnë në Kosovë, duke siguruar në këtë mënyrë stabilitet financiar dhe zhvillim ekonomik. Që nga viti 2014, në mënyrë të tillë për t’u shërbyer më së miri interesave të konsumatorëve në kuadër të BQK-së është funksionalizuar Divizioni i ankesave.

Në vitin 2019 ka filluar të zhvillohet një platformë elektronike moderne e pranimit të ankesave të konsumatorëve. Kjo platformë do të bëhet publike me 1 Janar 2020. Platforma u mundëson konsumatorëve t’i parashtrijnë ankesat online, si dhe mundësinë për t’u informuar mbi statutin e ankesës deri në momentin e kthimit të një përgjigjeje.¹⁰⁶²

¹⁰⁶² BQK: Raporti vjetor 2019, Fq. (65).

Në vitin 2019 në BQK janë parashtruar gjithsej 1211 ankesa. Në lidhje me bankat tregtare në 2019 janë regjistruar 550 ankesa. Ankesat më të shumta kanë qenë të ndërlidhura me çështje të tilla kategorizimi në regjistrin e kredive, parapagimin e kredive, kartat kreditore, çështje të ndryshme mbi llogarinë (bllokimi i llogarisë, tarifa për mirëmbajtje të llogarisë). Ankesat të adresuara kundrejt institucioneve mikrofinanciare dhe institucioneve financiare jobankare kanë qenë 156, të cilat lidheshin me kostot e larta të kredive. Më poshtë do të paraqesim një tabelë për sa i përket ankesave ndër vite, dhe një tabelë për numrin e ankesave, sipas statusit të ankesës.¹⁰⁶³

Industria Financiare	2019	2018	2017
Banka komerciale	550	471	298
IMF / IFJB	156	54	34
Kompanitë e sigurimeve	495	395	267
Kërkesa tjera	10	4	3
Gjithsej	1211	926	602

Tabela 8: Numri i ankesave në BQK sipas viteve

Siç shohim nga tabela e paraqitur mësipërm numri i ankesave të parashtruara në BKQ është rritur nga viti në vit, duke qenë kështu një tregues së vetëdija e qytetarëve po vjen duke u rritur.

Industria Financiare	Numri i ankesave	Të mbështetura	Të refuzuara
Banka komerciale	550	19.7%	25.8%
IMF / IFJB	156	5.8%	7.1%
Kompanitë e sigurimeve	495	24.7%	16.2%
Kërkesa tjera	10	0.0%	0.08%
Gjithsej	1.211	50.1%	49.9%

Tabela 9: Numri i ankesave në BQK gjatë vitit 2019

Një detyrë tjetër e BQK-së lidhet me edukimin financiar, i cili ndihmon në sigurinë dhe qëndrueshmërinë e konsumatorëve. Në kuadër të BQK-së ekzistojnë divizione për edukimin financiar si dhe një platformë për edukimin financiar.¹⁰⁶⁴ Në mënyrë të tillë që konsumatori të informohet BQK-ja ka si target grupmosha të ndryshme me anë të platformës edukuese në internet: www.edukimifinanciar.org.

¹⁰⁶³ Po aty.

¹⁰⁶⁴ GAP, mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar (2019). Fq. (8).

5.7 MBROJTJA E KONSUMATORIT NË SHËRBIMET PUBLIKE

Shërbimet publike janë një tjetër sektorë ku preken të drejtat e konsumatorëve. Në fushën e furnizimit me energji elektrike institucion përgjegjës për ankesat e konsumatorëve është Zyra e Rregullatorit të Energjisë (ZRRE). ZRRE përfaqëson një agjenci të pavarur e themeluar nga Kuvendi i Kosovës, i cili kryen funksionet e veta në bazë të Ligjit për Rregullatorin e Energjisë Nr. 05/L-084. Kjo agjenci në përbërje të vet ka edhe një Departament në Mbrojtje të Konsumatorit, i cili si funksion kryesore ka monitorimin e procedurave dhe rregullave që parashikojnë mbrojtjen e konsumatorit duke ofruar shërbime cilësore.¹⁰⁶⁵ Ky departament është përgjegjës për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve. Në vitin 2006 ZRRE ka nxjerr dy rregulla kryesore dhe përkatësisht: (1) Rregullën për Kushtet e Përgjithshme të Furnizimit me Energji dhe (2) Rregullën mbi Procedurën për Zgjidhjen e Kontesteve në Sektorin e Energjisë.

Më poshtë do të gjeni statistikën e ankesave të konsumatorëve të marra nga ky organ.

Viti	Të regjistruara	Të zgjidhura	Të aprovuara (në favor të konsumatorit)	Refuzuar	Të aprovuara pjesërisht
2019	75	263	192	59	12
2018	104	223	136	86	
2017	233	186	121	63	
2016	281	180	124	56	
2015	234	172	102	67	3

Tabela 10: Ankesat e konsumatorëve në ZRRE ndër vite

Tabela e mësipërme pasqyron shqyrtimin e ankesave në ZRRE përgjatë viteve 2015-2019. Siç shohim edhe nga tabela në vitin 2019, janë regjistruar 75 ankesa. Gjithsesi në 2019 janë të zgjidhura 263 ankesa (pjesa më e madhe e të cilave kanë qenë të bartura nga vitet e kaluara), këtu përfshihen edhe ato të cilat janë rikthyer tek furnizuesi për rishqyrtim. Ankesat kanë natyrë të ndryshme si: (1) konstatimi i gabuar i faturës, kjo do të ndodhë në të gjitha ato raste kur kemi lexim jo të rregullt që ka shkaktuar pasqyrim jo të saktë të shpenzimeve të bëra nga konsumatori; (2) faturim shtesë, kjo ndodhë në rastet kur kemi mos regjistrim të saktë të shpenzimeve si pasojë e ndonjë defekti në njehsorin matës; (3) mos definimi i saktë i borxhit të pa inkasuar nga ana e

¹⁰⁶⁵ Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë (2015), fq. (32).

furnizuesit në rastin e pronave të uzurpuara dhe shitblerjen e pronave; (4) ankesa lidhur me faturimin e energjisë termike. Në tabelën e mëposhtme kemi paraqitjen e ankesave të konsumatorëve ndër vite, sipas llojit të ankesave.

Lloji i ankesave	2019	2018	2017	2016	2015
Kontestim i faturës së energjisë elektrike	52	65	194	180	177
Kontestim i ngarkesave shtesë	11	20	16	11	11
Kontestim i taksave për kyçje të re	0	6	5	7	
Kontestim i borxhit të energjisë elektrike	4	5	7	32	26
Kontestim i faturës së energjisë termike	4	5	5	3	
Kontestim i shfrytëzimit të paautorizuar	2			5	
Kontestim i lokacionit të njehsorit	1				
Kontestim i pagesës	1				
Kontestim i pasivizimit të njehsorit elektrik	0				
Kontestim i transferit të borxhit të energjisë elektrike				29	3
Kontestim i faturimit afrofe (paushall)				4	6
Të tjera		4	6	10	12
Total	75	106	233	281	235

Tabela 11: Ankesat në ZRRE sipas llojit të tyre.

Përveç shqyrtimit të ankesave ZRRE gjatë vitit 2019 ka zhvilluar 1,021 biseda telefonike dhe 1,687 takime me konsumatorët duke i udhëzuar palët për procedurat që duhen ndjekur për mbrojtjen e të drejtave të tyre.¹⁰⁶⁶

Shërbimet publike të ujit përfaqësojnë një fushë tjetër të rëndësishme ku preken interesat e konsumatorëve. Këto shërbime përbëhen nga ujësjellësi, ujërat e zeza dhe mbeturinat. Institucioni që është përgjegjës për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në këtë sektorë është Autoriteti Rregullator për shërbimet e Ujit (ARRU). ARRU është rregullator i pavarur ekonomik i cili funksionon konform Ligjit nr. 03/L-086, për rregullimet e shërbimeve të ujit. Qëllimi i këtij institucion lidhet me ofrimin e shërbimeve cilësore, të sigurta në baza jo diskriminuese për të gjithë konsumatorët në Kosovë. Për përcaktimin e të drejtave dhe detyrimeve të konsumatorëve është nxjerr edhe Karta e Konsumatorëve e cila është në përputhje me Rregulloren Nr. 13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit.

¹⁰⁶⁶ ZRRE, Raporti vjetor 2019. Fq. (52).

Për shqyrtimin e ankesave në këtë sektorë në kuadër të ARRU-së është themeluar Komisioni për Zgjidhjen e Ankesave.¹⁰⁶⁷ Ky komision adreson të gjitha çështjet që kanë të bëjnë me furnizimin me ujë. Ky komision është themeluar në pajtim me rregulloren NR. 09/2019, për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve. Komisioni është organ profesional, i pavarur dhe përfundimtarë në lidhje me procedurën administrative. Konsumatori ka të drejtë të parashtrojë ankesë në këtë institucion brenda 30 ditësh nga dita kur i është komunikuar akti nga ofruesi i shërbimeve. Nëse konsumatori edhe pas parashtrimit të ankesës nuk merr përgjigje, ai mund të drejtohet tek Komisioni i Autoritetit Rregullator për Shërbime të Ujit, brenda afatit prej 7 ditësh, por jo më vonë se 2 muaj nga momenti i njoftimit të aktit administrativ.¹⁰⁶⁸

Në tabelën e mëposhtme do të jenë të pasqyruara të dhënat e marra nga ARRU-së, në lidhje me ankesat e konsumatorëve gjatë vitit 2019.¹⁰⁶⁹

Lloji i ankesave	Numri i ankesave
Konstatimi i borxhit	197
Zbritja apo shlyerja e borxhit	36
Faturim paushall	19
Mos lexim i rregullt i ujmëmatësit	5
Të tjera	31
Gjithsej	288

Tabela 12: Ankesat në ARRU gjatë vitit 2019

6. GARANTIMI I STANDARDEVE EVROPIANE NË PRODUKTET KOSOVARE

Në vitin 2015 Kosova nënshkroi marrëveshjen e Stabilizim-Asociimit me Bashkimin Evropian, duke u zotuar në marrjen e masave për harmonizimin e plotë të legjislacionit për sa i përket sigurisë së produkteve, standardizimin, metrologjinë, akreditimin dhe vlerësimin e konformitetit.¹⁰⁷⁰ Që nga ky moment Republika e Kosovës ka marrë masa, jo vetëm për harmonizimin e legjislacionit të saj, por edhe në krijimin e infrastrukturës së duhur për vënien në zbatim të këtij kuadri ligjor.

¹⁰⁶⁷ Ky komision është i përfaqësuar me nga një (1) përfaqësues të secilës komunë dhe është i themeluar në secilën zonë të shërbimit, i cili vepron në shtatë (7) rajonet e Kosovës ku operojnë ofruesit rajonal të shërbimeve të ujit.

¹⁰⁶⁸ Ankuesi mund të dorëzojë ankesën tek Komisioni i Autoritetit, në mënyrë fizike, personalisht ose nga i autorizuari i tij ose përmes postës së zakonshme apo rekomande.

¹⁰⁶⁹ Të dhënat e marra në institucionin e ARRU-së.

¹⁰⁷⁰ Marrëveshja e Stabilizim- Asociimit të Kosovës me BE-në (2015), pika (80) e marrëveshjes.

Harmonizimi i standardeve Kosovare me atë Evropiane do të kontribuonte jo vetëm në rritjen e eksportit të mallrave “Made in Kosovo” në tregun evropian, por gjithashtu do të ofronte për konsumatorët produkte të sigurta dhe me standarde me të larta, duke kontribuar kështu në rritjen e konkurrencës në treg.

Ligji nr. 04/L-078, për sigurinë e përgjithshme të produkteve i cili hyri në fuqi në vitin 2012 përcakton kërkesat kryesore për sigurinë e përgjithshme të produkteve të cilat hidhen në treg. Në nenin (4) të ligjit përcaktohet se produkti do të konsiderohet i sigurt nëse do të jetë në përputhje me: a) standardet e harmonizuara evropiane të adoptuara si standarde të Kosovës (EN); b) standardet Kosovare, të adaptuara nga standardet përkatëse Evropiane; c) standardet e tjera Kosovare; d) rekomandimet e Komisionit Evropian; e) udhëzuesit e hartuar për praktikën e mira në fushën e sigurisë së produktit; f) nivelin e teknologjisë dhe artizanatit; g) nivelin e sigurisë që presin konsumatorët.

Siç e përmendëm edhe më sipërm standardizimi i produkteve kosovare do të ndihmonte në fuqizimin e tyre në tregun evropian, por gjithashtu në rritjen e cilësisë së produkteve për konsumatorët. Kështu për të arritur këtë qëllim shteti i Kosovës ka ngritur një infrastrukturë ligjore dhe institucionale. Kështu Kuvendi i Kosova në vitin 2018 miratoi Ligjin për Standardizimin nr. 06/L-019.¹⁰⁷¹ Ky ligj është pjesërisht në përputhje me Rregulloren (BE) Nr. 1025/2012 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 Tetorit 2012 mbi standardizimin Evropian.¹⁰⁷²

Në funksion të zbatimit të Ligjit për standardizimin ekziston Agjencia Kosovare e Standardizimit (AKS) e cila është themeluar në vitin 2005 në përputhje me Ligjin për standardizim 2004/12 dhe Udhëzimin administrativë 2005/15. Agjencia Kosovare e Standardizimit është një organ i pavarur i cili është përgjegjës për të gjithë procesin e standardizimit në RKS. Përveç këtij organi ekzistojnë edhe dy institucione të tjera përgjegjëse për procesin e standardizimit, siç janë Këshilli Profesional i Standardizimit¹⁰⁷³ dhe Komitetet Teknike.¹⁰⁷⁴

¹⁰⁷¹ Ky ligj ndryshoi Ligjin e vitit 2009, Për standardizim nr. 03/L-144.

¹⁰⁷² Kjo rregullore që ndryshoi Direktivat e Këshillit 89/686/EEC dhe 93/15/EEC dhe Direktivat 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/2/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE dhe 2009/10/CE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit dhe shfuqizoi Vendimin e Këshillit 87/95/EEC dhe Vendimin Nr. 1673/2006/CE të Parlamentit Evropian.

¹⁰⁷³ Ligjin për Standardizimin nr. 06/L-019, neni (9). Sipas neni 9(1) *Këshilli Profesional i Standardizimit (KPS)* është trup këshillëdhënës, i cili funksionon në kuadër të AKS-së.

¹⁰⁷⁴ Ligjin për Standardizimin nr. 06/L-019, neni 10(1), *Komitetet Teknike (KT)* janë grupe ekspertësh të standardizimit që nuk bëjnë pjesë në strukturat e brendshme të AKS, por që angazhohen në fusha të caktuara të standardizimit.

Kosova ende nuk është anëtare e Komitetit Evropian për Standardizim (CEN) dhe as e Komitetit Evropian për Standardizim Elektro-Teknik (CENELEC). Por në vitin 2017 ajo arriti me këto organizata një marrëveshje të rëndësishme në formën e një Marrëveshje - Licencë.¹⁰⁷⁵ Sipas kësaj marrëveshje Agjencia Kosovare e Standardizimit do të furnizohet periodikisht me standarde të harmonizuara evropiane (EN), të cilat më vonë do të adoptohen si standarde Kosovare.¹⁰⁷⁶ Për shkakun se Kosova ende nuk është anëtare me të drejta të plota në CEN/CENELEC, ajo nuk e ka detyrimin si vendet e tjera për t'i miratuar standardet në tërësi, por AKS është e detyruar për të ndërmarrë veprime të njëanshme për të identifikuar dhe përditësuar standardet.¹⁰⁷⁷

Kosova në integrimin e saj në këto organizata përballet me disa pengesa, që kanë të bëjnë jo vetëm me çështje ekonomike (procesi është në përgjithësi i kushtueshëm), por edhe ato politike.¹⁰⁷⁸ Kështu në mënyrë të tillë që Kosova të bëhet anëtare me të drejta të plota në CEN ajo duhet paraprakisht të jetë pjesë e ISO, e për të qenë pjesë e kësaj organizate Kosova duhet gjithashtu të jetë pjesë e Kombeve të Bashkuara.¹⁰⁷⁹

ISO (Organizata Ndërkombëtare për Standardizim) është një federatë mbarëbotërore e organeve kombëtare të standardeve. Organizata ka selinë e saj në Gjenevë, dhe është e themeluar në vitin 1947. Emri i saj rrjedh nga gjuha greke (isos – ίσος), që do të thotë i barabartë.¹⁰⁸⁰ ISO është pasardhëse e Federatës Ndërkombëtare të Shoqatave Kombëtare të Standardizimit (ISA), e cila funksionoi nga viti 1928 deri në 1942.¹⁰⁸¹ Organizata aktualisht përmban 23885 standarde, rritja e të cilave arrihet me anë të 795 Komuniteteve Teknike.¹⁰⁸²

Standardet me të kërkuara në Kosovë janë familja e ISO 9000 të cilat kanë të bëjnë me "Menaxhimin e cilësisë"; ISO 14000, e cila ka në fokus kryesisht "Menaxhimin e Mjedisit"; Seria 22000 që merret me sistemin e menaxhimit të sigurisë së ushqimit.

Në Kosovë ekziston një katalog i cili përmban të gjitha standardet, i cili është botuar tashmë për herë të nëntë, kështu katalogu i parë përmbante 1660 standarde, i dyti 3054 standarde,

¹⁰⁷⁵ MTI- Marrëveshje Licencë CEN/CENELEC - AKS. Adresa elektronike: https://aks.rks-gov.net/pages/page_2158.html (marrë më 27.06.2020).

¹⁰⁷⁶ Sipas Ligjit për Standardizimin nr. 06/L-019, neni 3(1.8.4), me Standard kosovar do të kuptojmë - *standard i Republikës së Kosovës miratuar nga Agjencia Kosovare e Standardizimit, në përputhje me kërkesat e këtij ligji dhe i cili shënohet SK.*

¹⁰⁷⁷ Rregullorja e brendshme nr. 01/2019, për standardet e harmonizuara kosovare.

¹⁰⁷⁸ INDEP, KCSF, Standardizimi në Kosovë dhe sfidat për rritjen e kualitetit të produkteve vendore (2018), Fq.(7). Shiko më shumë në faqen elektronike: <https://indep.info/wp-content/uploads/2018/03/Standardizimi-n%C3%AB-Kosov%C3%AB-dhe-sfidat-p%C3%AB-rritjen-e-kualitetit-t%C3%AB-produkteve-vendore.pdf> (marrë më 27.06.2021).

¹⁰⁷⁹ Po aty.

¹⁰⁸⁰ Friendship among equals (1997), (Recollections from ISO's first fifty years), fq. (20). E gjeni në faqen elektronike: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/docs/en/Friendship_among_equals.pdf (marrë më 27.06.2021).

¹⁰⁸¹ Adresa elektronike: <https://www.iso.org/about-us.html> (marrë më 27.06.2021).

¹⁰⁸² Po aty.

i treti 3808, i katërti 4560, i pesti 5308 standarde, i gjashti 7026 standarde, i shtati 9077 dhe i teti 9163, ndërsa katalogu i fundit përmban 11384 standarde të miratuara si standarde kosovare.¹⁰⁸³

ANKETA E REALIZUAR

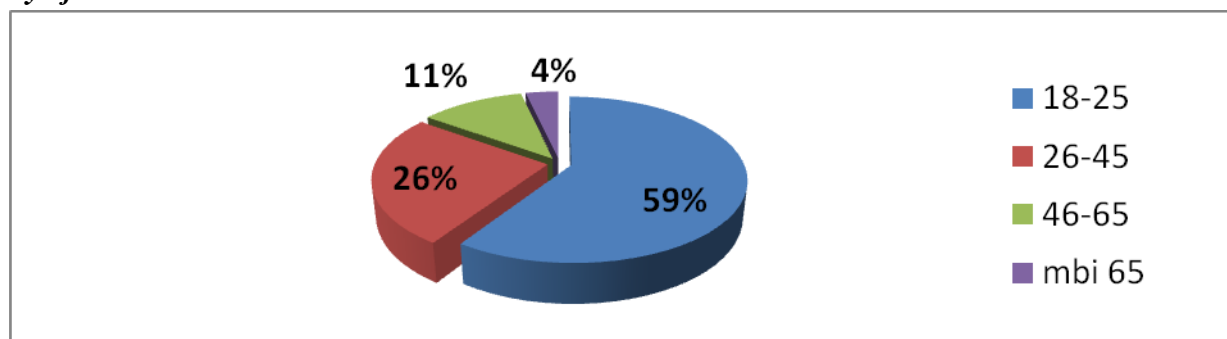
Anketa është realizuar në mënyrë elektronike, për të gjithë qytetarët e interesuar, me anë të email-it dhe në rrjete sociale. Në këtë anketë kanë marrë pjesë qytetarë nga Republika e Kosovës, në cilësinë e Konsumatorit.

Anketa ka qenë e përpiluar në Gjuhën Shqipe, gjithsej janë parashtruar 18 pyetje, ku janë përgjigjur 315 qytetarë. Kryesisht anketës janë përgjigjur studentë dhe profesor.

Ky anketim ka pasur si qëllim paraqitjen e gjendjes aktuale të vetëdijes së konsumatorëve kosovar dhe identifikimin e problemeve në këtë fushë, duke u fokusuar në këto çështje:

1. A janë qytetarët Kosovar të informuar për të drejtat e tyre?
2. A ndihen ata të mbrojtur nga instancat shtetërore?
3. Cilat janë problemet kryesore në tregun Kosovar?
4. A janë të sigurt mallrat që qarkullojnë në treg?

Pyetja 1.- MOSHA?

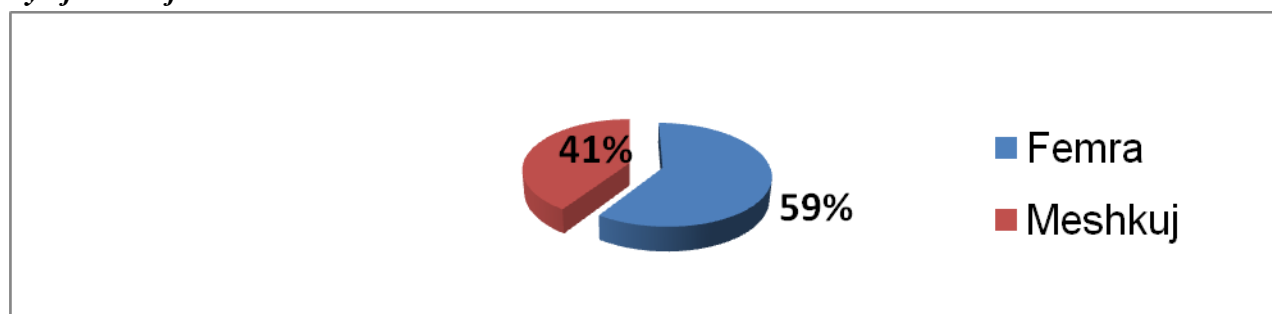


GRAFIKONI 1

¹⁰⁸³ Katalogu e standardeve kosovare e gjeni në adresën elektronike: https://aks.rks-gov.net/images/upload/katalogu_i_standardeve_kosovare_2020.pdf (marrë më 27.06.2020).

Pra siç shihet nga Grafikoni nr. 1 nga 315 të anketuar 59% prej tyre kanë qenë mbi moshën 18, 26% nga mosha 26-45, 11% nga mosha 46-65 dhe pjesa tjetër personat mbi moshën 46 vjeçare. Siç e përmendëm edhe më sipër anketa është fokusuar në përgjithësi tek studentët dhe profesorët.

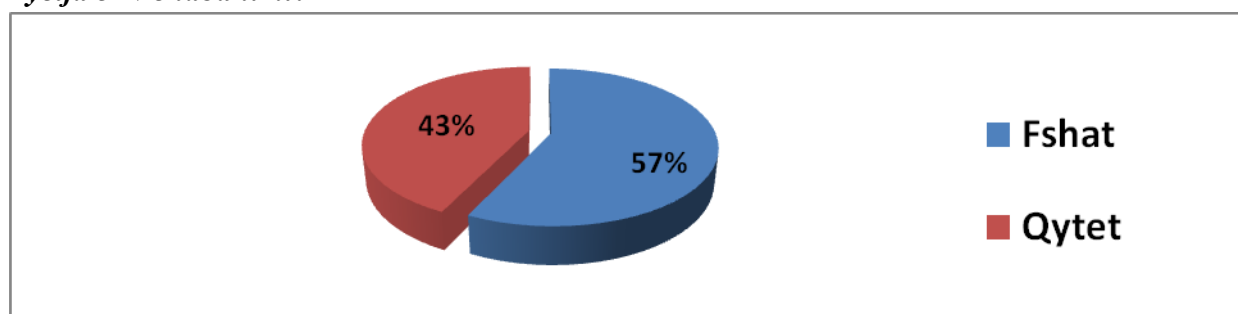
Pyetja 2 – Gjinia?



GRAFIKONI 2

Siç pasqyron dhe Grafikoni nr. 2, nga 315 të anketuar 59% janë femra dhe 41% meshkuj.

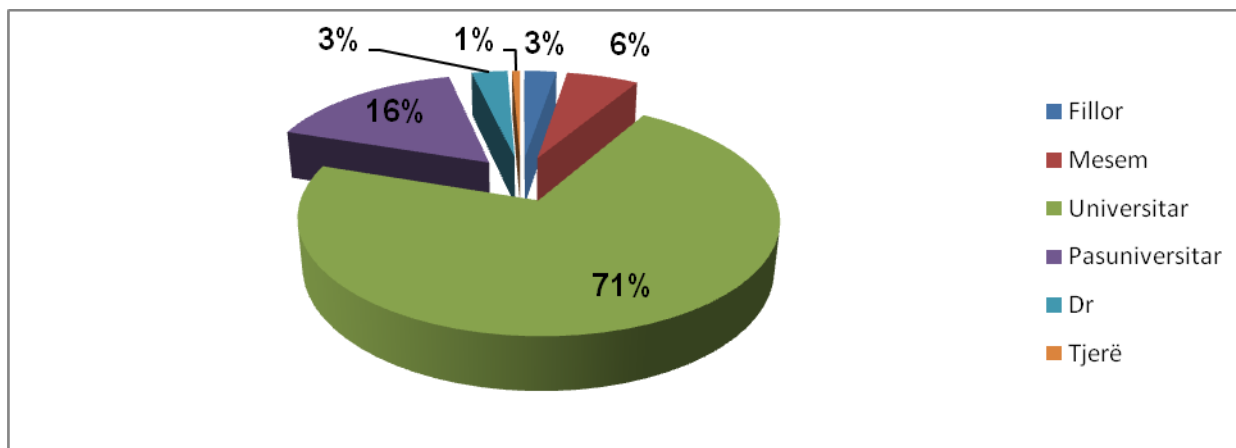
Pyetja 3- Vendbanimi?



GRAFIKONI 3

43% të anketuarve kanë vendbanim në Qytet dhe 57% në Fshat.

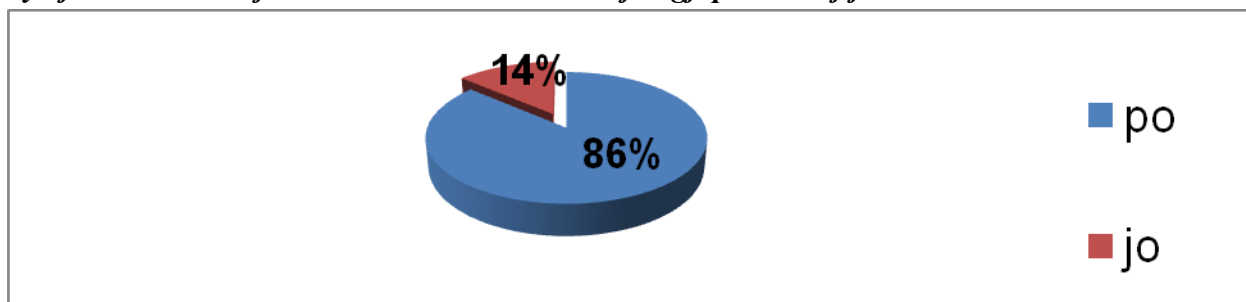
Pyetja 4- Arsimimi?



GRAFIKONI 4

Në lidhje me pyetjen për nivelin e arsimimit nga të dhënat në grafikon shohim që 71% të të anketuarve kanë arsimim universitar, 16% të anketuarve kanë arsimim pasuniversitar, 6% të mesëm, 3% fillor, 3% Doktorë shkence, dhe 1% të tjerë.

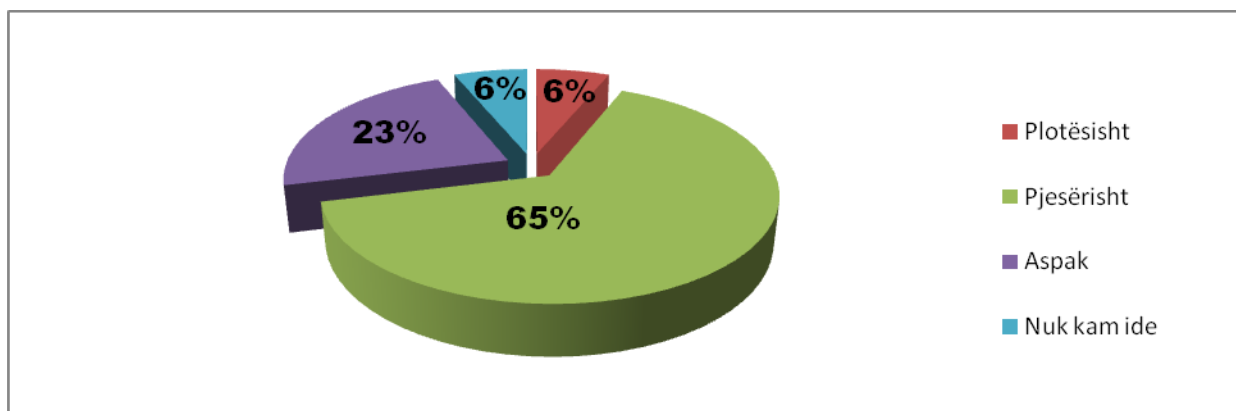
Pyetja 5 - A keni dijeni se në Kosovë ekziston një ligji për mbrojtjen e konsumatorit?



GRAFIKON 5

Pyetja nëse konsumatorët janë në dijeni për ekzistimin e një ligji në fushën e mbrojtjes së konsumatorit është e rëndësishme për të përcaktuar nivelin e përgjithshëm të vetëdijes tonë si shoqëri. Sipas Grafikoni të mësipërm kuptojmë se 86% të anketuarve kanë dijeni që në Kosovë ekziston ligji për mbrojtjen e konsumatorit. Ndërsa 14% e tyre nuk kanë dijeni që ekziston një ligj që mbron të drejtat e tyre si konsumator. Kjo shifër edhe pse jo e lartë është problematike për shkakun se mos dijenia në lidhje me të drejtat objektive, çon në mos kërkimin e tyre, dhe me pajtimin e situatës.

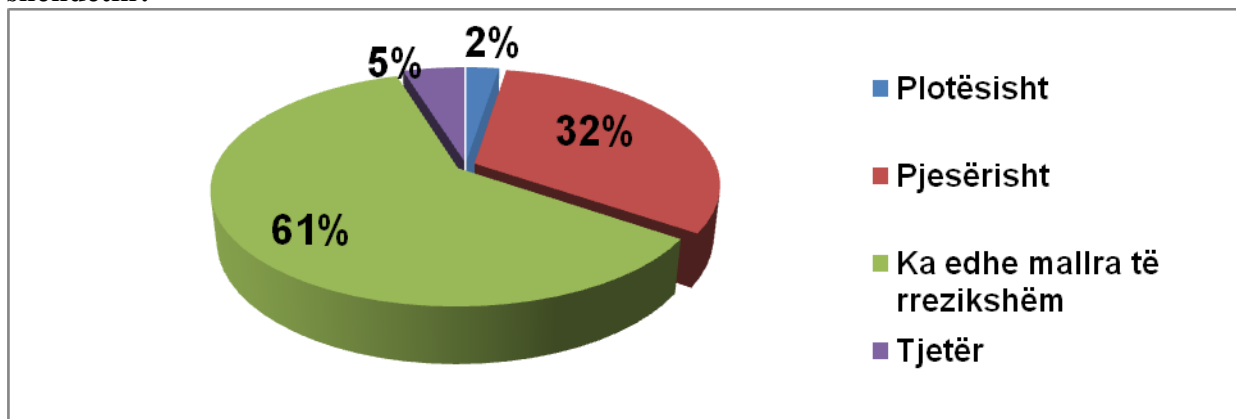
Pyetja 6: Ju si konsumator në Republikën e Kosovës, a ndiheni të mbrojtur në mënyrë adekuate nga instancat shtetërore?



GRAFIKONI 6

Me anë të kësaj pyetje kemi pasur si qëllim të kuptojmë shkallën dhe atmosferën e përgjithshme të konsumatorëve kosovar, nëse ndihen të mbrojtur, dhe nëse mendojnë që institucionet shtetërore i kanë të drejtat e tyre si konsumator prioritet. Është e rëndësishme të theksojmë se një qytetar i cili ndihet i sigurt nga instancat shtetërore ka më shumë probabilitet që në mënyrë aktive të reagojë në rastin kur preken interesat e tij. Në të kundërt në rastin kur nuk ndihen të mbrojtur, kjo do të reflektoj edhe në pretendimin e të drejtave të tyre dhe në paraqitjen e ankesave në institucionet kompetente. Siç shohim edhe nga Grafikoni 65% të anketuarve ndihen pjesërisht të mbrojtur, ndërsa 23% të anketuarve shprehen se nuk ndihen aspak të mbrojtur nga Instancat shtetërore, një shifër kjo e lartë dhe që duhet të merret në konsideratë.

Pyetja 7: A mendoni se ne treg janë hedhur vetëm mallra të sigurt dhe të parrezikshëm për shëndetin?



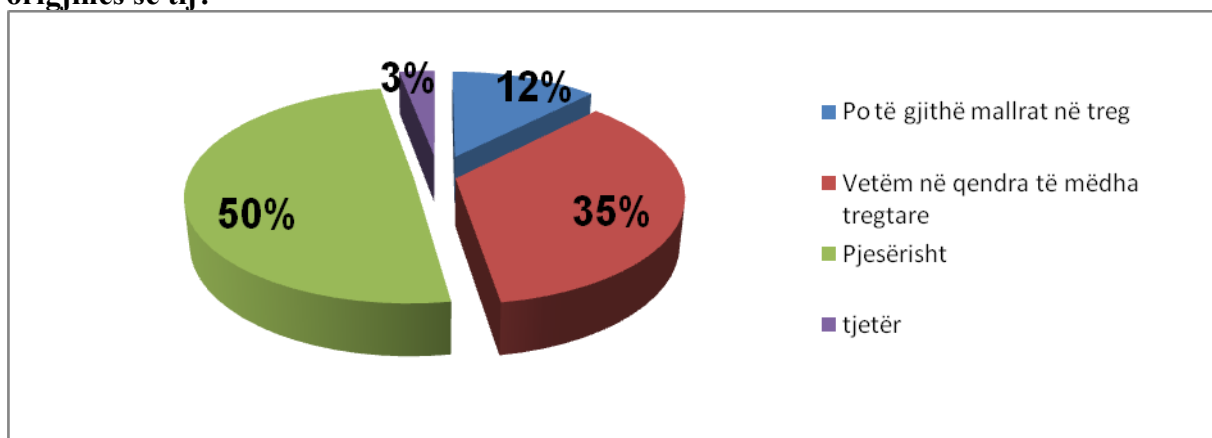
GRAFIKONI 7

Pyetjes a mendoni se në treg ka vetëm produkte të sigurta, 61% të anketuarve janë përgjigjur se në treg ka edhe mallra të rrezikshme, 32% janë përgjigjur pjesërisht, dhe vetëm 2%

e të anketuarve mendojnë që në treg ka produkte të sigurta. Hedhja e produkteve të sigurta në treg i kontribuon të drejtës së konsumatorit për jetë dhe shëndet të sigurt.

Se ekzistojnë produkte jo të sigurta në treg e tregon edhe raporti i mbikëqyrjes së produkteve në treg për vitin 2018. Sipas këtij raporti gjatë viti 2018 janë gjetur 5 lloje produktesh që paraqesin rrezik serioz, me sasi prej 7.295 copë. Nga kjo sasi IT-ja identifikojë kablla vazhduese elektrike (3 lloje /1.135 copë), lodra për fëmijë (2 lloje/ 6.160 copë), drita dekoruese (1 llojë/940 copë) dhe enë për gatime-elektrike (1 lloj/16 copë). Gjithashtu në kategorinë e produkteve të rrezikshme që nuk paraqesin rrezik serioz, u gjetën 13 lloje të tilla, të cilat ishin lodra për fëmijët me një sasi prej 8.918 copë.¹⁰⁸⁴

Pyetja 8: A shoqërohet çdo mall në treg me flamurin përkatës që identifikon vendin e origjinës së tij?



GRAFIKONI 8

Ligji i ri për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit i vitit 2018, e detyron shitësin që afër çmimit të shitjes apo çmimit për njësi të vendos me anë të një etikete flamurin dhe inicialet e shtetit të origjinës nga vjen produkti. Edhe pse ekziston një detyrim i tillë ligjor në praktik ka shumë raste ku mallrat nuk shoqërohen me flamurin e vendit të tyre të origjinës. Këtë fakt e vërteton edhe rezultati i nxjerr nga anketa ku 50% e anketuesve mendojnë se në treg subjektet afariste pjesërisht e zbatojnë këtë detyrim ligjor. Dhe po ashtu 35% e tyre shprehen se vetëm në qendra të mëdha tregtare gjejnë mallra që shoqërohen me flamurin e tyre të origjinës.

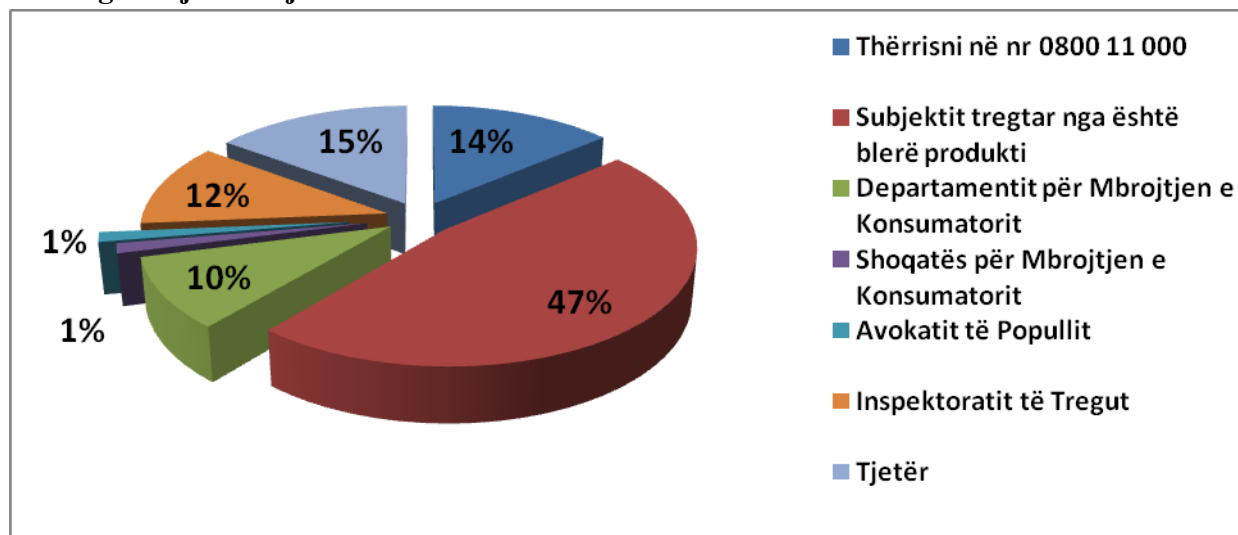
Mendojmë që është shumë e rëndësishme që subjektet tregtare të respektojnë këtë parashikim ligjor, duke e avancuar mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në një shkallë më të lartë. Pasi në rastin kur çdo mall në treg do të shoqërohej me flamurin e tij të origjinës do të realizohej e drejta e konsumatorit për informim. Pasi shpesh herë të dhënat në lidhje me origjinën

¹⁰⁸⁴ Marrë nga raporti i Inspektorati të Tregut të Kosovës.

e produktit (qëllimisht ose jo), janë të shkruara me shkronja shumë të vogla, ose janë vendosur në vende të cilat identifikohen me vështirësi nga konsumatori i zakonshëm, për të mos folur pastaj për konsumatorët vulnerabël. Pra vendosja e flamurit të origjinës pranë çdo produkti do t'i mundësonte qytetarëve të drejtën e tyre për informim të shpejtë dhe të saktë mbi origjinën e çdo malli që ata konsumojnë.

Gjithashtu një praktik e tillë në të gjithë vendin do të fuqizonte shitjen e produkteve “Made in Kosova”, duke rritur vetëdijen e qytetarëve për efektin pozitiv që ka konsumi i produkteve vendore në ekonominë e përgjithshme të vendit, dhe në hapjen e vendeve të reja të punës.

Pyetja 9: Ju si konsumator, në rastin e ndonjë pakënaqësie apo shkelje të të drejtave tuaja, cilit organi i jeni drejtuar?

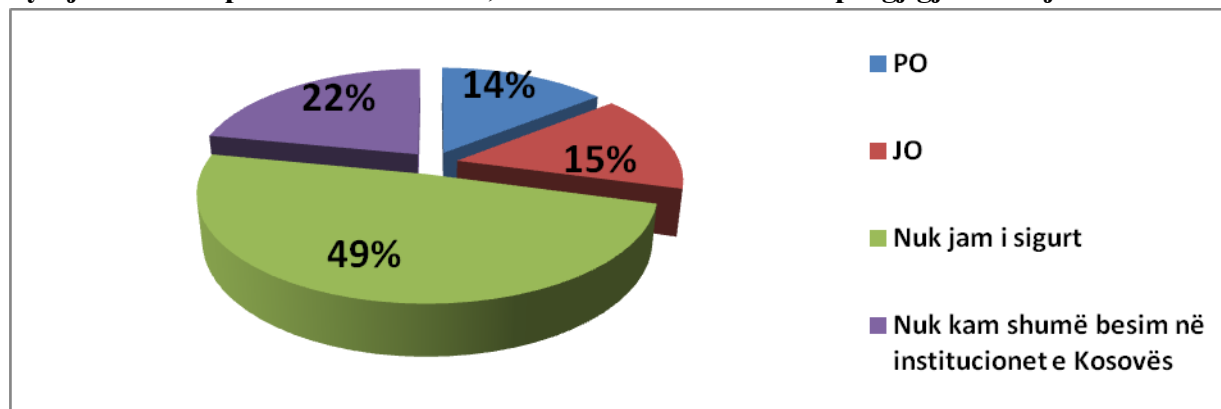


GRAFIKONI 9

Pyetja se kujt organi i drejtohen qytetarët në rastin e ndonjë pakënaqësie është një pyetje shumë e rëndësishme që lidhet drejtpërdrejtë me mekanizmin e përdorur nga konsumatorët për rivendosjen dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre. Siç shihet edhe nga Grafikoni 10, 47% të të anketuarve i janë drejtuar subjektit tregtar nga e kanë blerë mallin. Edhe pse mund të themi që ky i fundit nuk është një mekanizëm shumë i fortë, dhe garantues për të drejtat e konsumatorit pasi kemi dy interesa të kundërta në pyetje. Afërsisht 24% të të anketuarve janë përgjigjur se i drejtohen DMK-së në rastin e shkeljes së drejtave të tyre, institucion ky i specializuar për të drejtat e konsumatorit. Dhe 12% të anketuarve janë përgjigjur që i janë drejtuar Inspektoratit tregtar. Sipas të dhënave të marra nga DMK-ja të paraqitura mësipërm numri i atyre që i

drejtohen këtij institucioni po vjen gjithmonë e në rritje, që tregon se çështja e vetëdijesimit të qytetarëve të Kosovës është në drejtim të duhur.

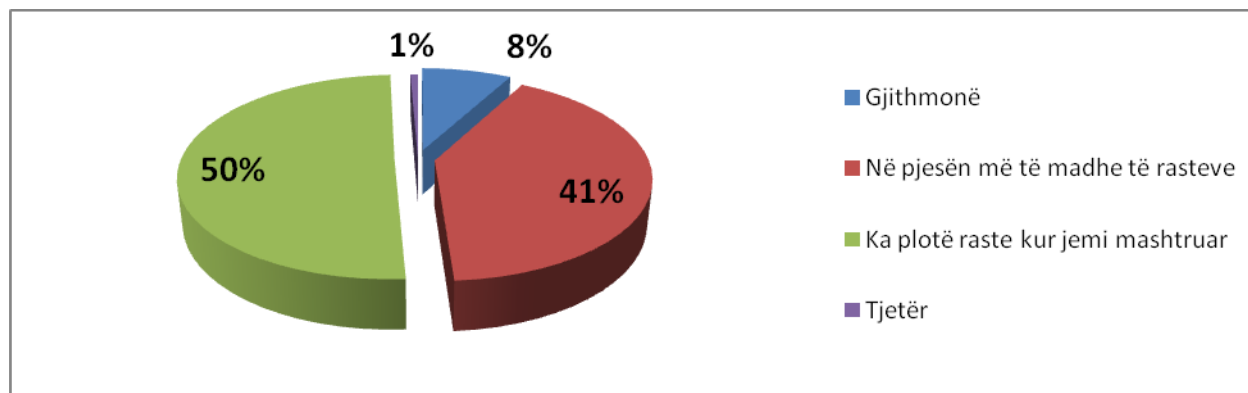
Pyetja 10: Nëse parashtroni ankesë, a besoni se do të merrni përgjigje të drejtë?



GRAFIKONI 10

Pyetjes se nëse parashtroni ankesë a mendoni se do merrni përgjigje të drejtë, janë përgjigjur “Nuk jam i sigurt” 49% të të anketuarve dhe 15% të tyre kanë thënë jo. Vetëm 14% e tyre janë shprehur se ndihen të mbrojtur. Këto të dhëna reflektojnë në mentalitetin mosbesues të qytetarëve kosovar. Ky mentalitet ka reflektuar edhe tek numri i ulët i ankesave të adresuara tek DMK-ja gjatë viteve 2018-2019, duke pasur këtu numrin e madh të problemeve që hasim çdo ditë si konsumatorë në treg.

Pyetja 11: A është gjithmonë çmimi i ekspozuar pranë çdo malli i njëjtë me atë që ju duhet te paguani?

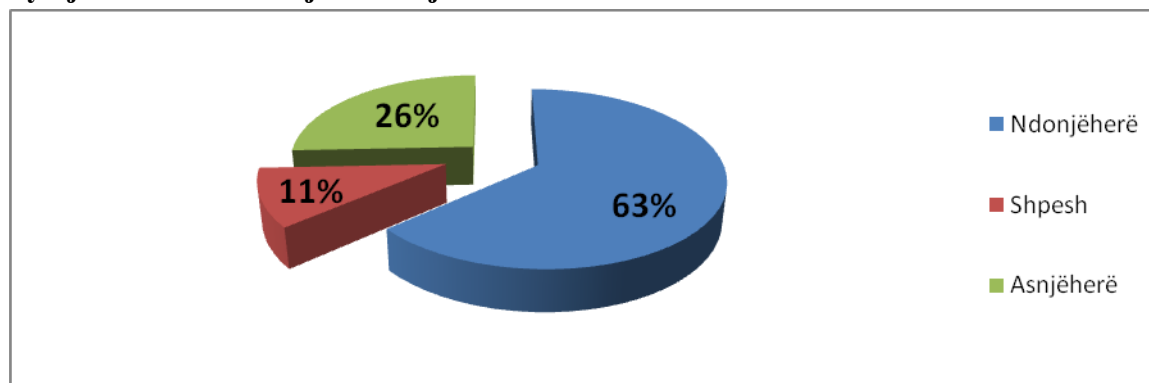


GRAFIKONI 11

Ndodh shpesh që çmimi i ekspozuar i ndonjë malli ose shërbimi të mos jetë i njëjtë me çmimin përfundimtar që ai duhet të paguajë. Kjo situatë si rrjedhojë e keq menaxhimit nga ana e

tregtarit dhe ndonjëherë vullnetit të tij dashakeqës. Në të dyja rastet barra rëndon në kuletën e konsumatorit, duke prekur interesat e tij ekonomik. Këtë gjendje të cilën e hasim çdo ditë në treg e paraqet edhe të dhënat e anketës, ku 50% të anketuesve janë përgjigjur se “ka plotë raste ku janë mashtruar në faturim”. Në DMK gjatë 10 muajve të parë të vitit 2019 janë paraqitur 16 raste të konsumatorëve që pretendonin faturim të padrejtë.

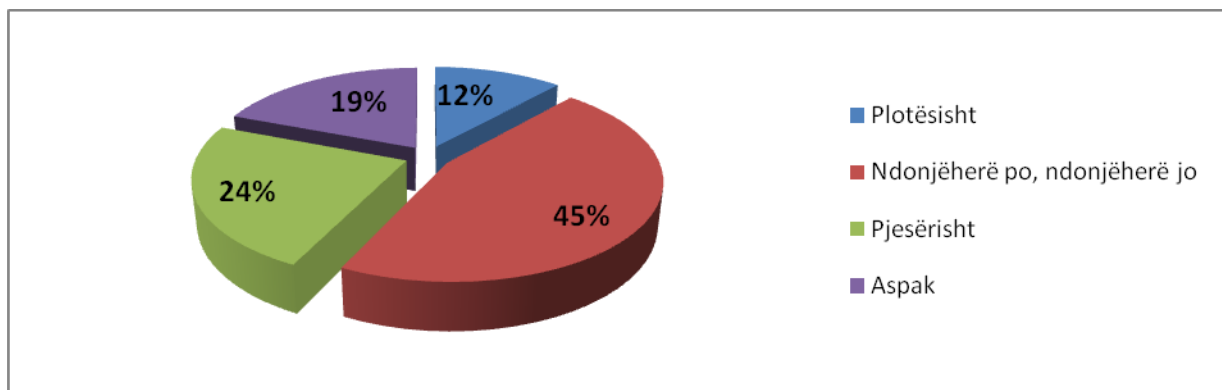
Pyetja 12: A bëni blerje ndërmjet internetit?



GRAFIKONI 12

Blerjet me anë të internetit janë bërë një realitet i pashmangshëm për ne sot, duke e bërë jetën tonë më të thjeshtë. T’i mund të kesh në shtëpi çfarë dëshiron, vetëm me anë të një klikimi pa harxhuar orë të tëra në qendra tregtare apo dyqane. Avantazhet e garantuara nga kjo mënyrë e të blerit, e ekspozojnë nga ana tjetër konsumatorin të jetë pjesë e mashtrimeve të ndryshme. Shitjet online në Kosovë nuk janë të kontrolluara, nuk ekziston një institucion apo platformë efektive për monitorimin e tyre. Po ashtu ndryshe nga vendet e tjera të rajonit në të cilat ekziston një ligj për tregtinë elektronike, në Kosovë një ligj i tillë mungon. Siç shohim nga grafikoni 63% të të anketuarve janë shprehur se ndonjëherë bëjnë blerje me anë të internetit, 11% janë përgjigjur shpesh dhe 26% asnjëherë. Pra mund të themi se tregtia online ka filluar të përhapet edhe në Kosovë, dhe për këtë arsye është e nevojshme rregullim i duhur ligjor.

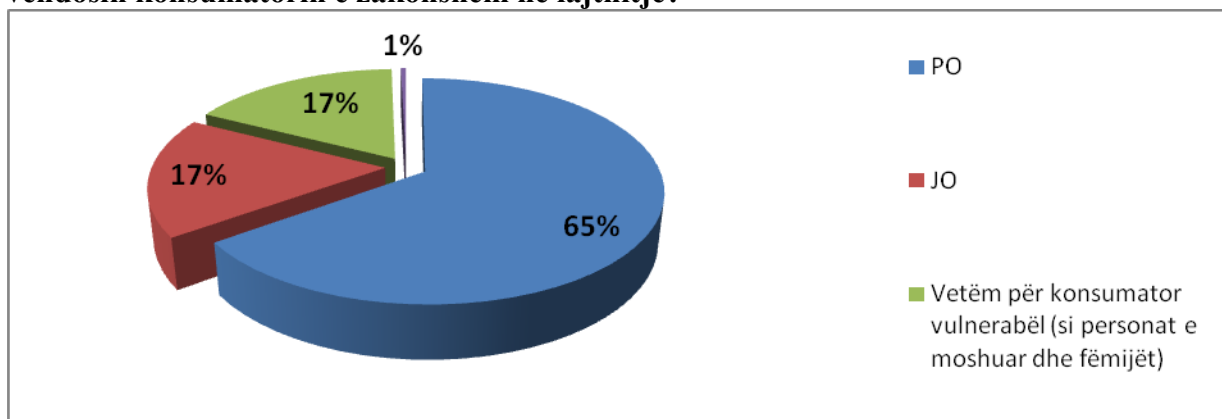
Pyetja 13: Nëse keni blerë ndërmjet internetit, a përputhej produkti i marrë me atë të reklamuar?



GRAFIKONI 13

Teknologjia po zhvillohet çdo ditë edhe më shumë, duke i bërë transaksionet ndërmjet qytetarëve më të lehta dhe më të shpejta. Por bashkë me këto beneficione ekziston edhe rreziku i mashtrimit nga produktet e blera nga interneti. Të dhënat e marra nga anketa e demonstrojnë këtë rrezik ku 45% të anketuarve janë përgjigjur ndonjëherë po, ndonjëherë jo kësaj pyetje, dhe 24% pjesërisht, 19% aspak, dhe vetëm 12% plotësisht. Këto të dhëna tregojnë se ne si konsumator jemi vulnerabël në tregtinë elektronik. Shto këtu faktin që LMK-ja e vitit 2018 nuk përmban dispozita të cilat e rregullojnë tregtinë online rrezikshmëria rritet.

Pyetja 14: A mendoni se reklamata promovuese janë shpesh çorientuese dhe mund ta vendosin konsumatorin e zakonshëm në lajthitje?

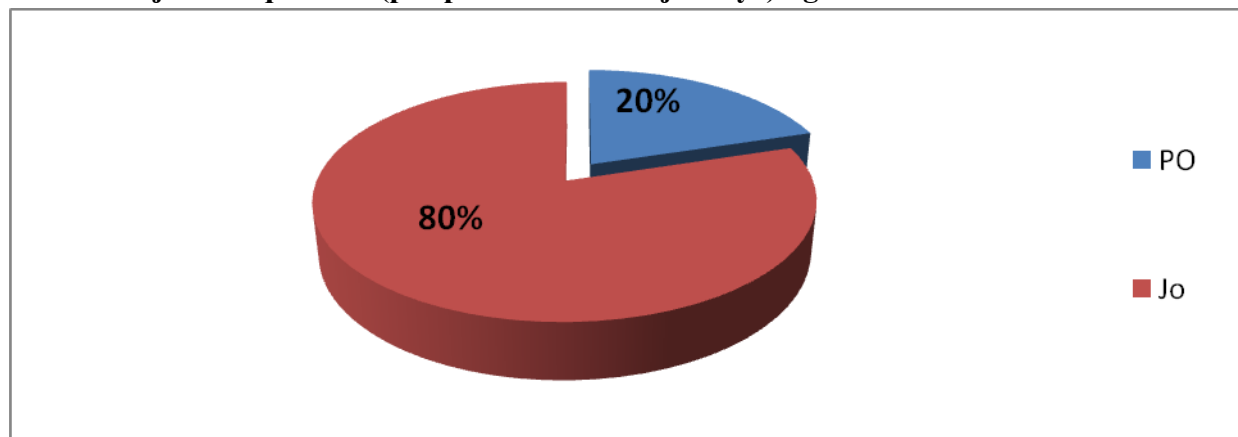


GRAFIKONI 14

Një mënyrë me anë të cilës konsumatorët informohen është edhe reklamimi i shërbimeve apo produkteve. Por reklamata shpesh herë mund ta mashtrorjë ose çorientorjë konsumatorin sidomos atë që është vulnerabël, gjithsesi në të gjithë jemi të prekur nga efekti i saj. Një reklamë e caktuar mund të ekzagjerojë vetit përmbajtjesore të një produkti, dhe nga ana tjetër efektet negative asnjëherë nuk bëhen publike. Reklamata do të konsiderohen mashtruese jo vetëm në

rastin kur transmetojnë informacione të rreme por edhe në ato raste kur informacioni nuk është i plotë ose i qartë, duke lënë jashtë kosto të fshehura, aspekte negative, efekte anësore, etje. Një rast të tillë është edhe në produktet financiare ku tregohet norma e interesit të kredive duke lënë në hije shpenzimet e tjera të cilat nevojiten për marrjen e kësaj kredie që do ta ndryshonin komplet situatën. Për këto arsye që përmendëm reklamat përfshijnë një pjesë të rëndësishme të mbrojtjes së interesave të konsumatorit, pasi ndikojnë drejtpërdrejtë në sjelljen e tij në treg. Siç shohim edhe nga grafikoni një pjesë e madhe prej 65% të të anketuarve mendojnë se reklamat shpesh janë çorientuese dhe mund t'i vendosin konsumatorët në lajthim, duke blerë produkte të cilat nuk plotësojnë interesat e tyre. 17% mendojnë që reklamat nuk kanë efekt në jetën e tyre, dhe 17% të të anketuarve mendojnë që të prekur nga reklamat janë një grup i caktuar individësh si fëmijët edhe të moshuarit.

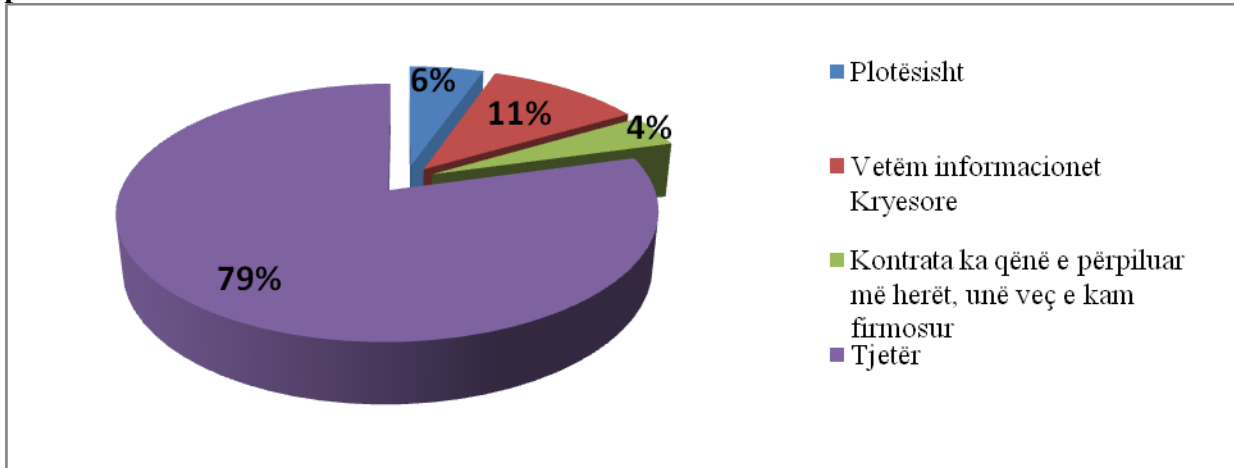
Pyetja 15: A e dini se në rastin e kontratave në distancë, të kredisë konsumuese dhe kontratave të lidhura jashtë objektit të shitësit si dhe kontratave ndërmjet internetit, ju keni të drejtë të hiqni dorë (pa specifikuar ndonjë arsye) nga kontrata?



GRAFIKONI 15

Në disa lloji kontratash si në rastin e kontratave në distancë, kontratave jashtë objektit të shitësit, kontratave online dhe kontratave në rastin e kredisë konsumuese (po ashtu edhe kredisë konsumuese të ofruar me anë të internetit), konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa shpjeguar arsyet e një veprimi të tillë dhe pa pësuar ndonjë penaltet. Kjo e drejtë e garantuar nga ligji është mjeti më i fortë mbrojtës në dispozicion të konsumatorit. Por pavarësisht këtij konstatimi siç shohim nga grafikoni i mësipërm 80% e të anketuarve nuk janë në dijeni të ekzistencës së një të drejte të tillë, duke konstatuar kështu se një konsumator i jo i informuar nuk ka mundësi t'i mbrojtë të drejtat e tij në mënyrë adekuate.

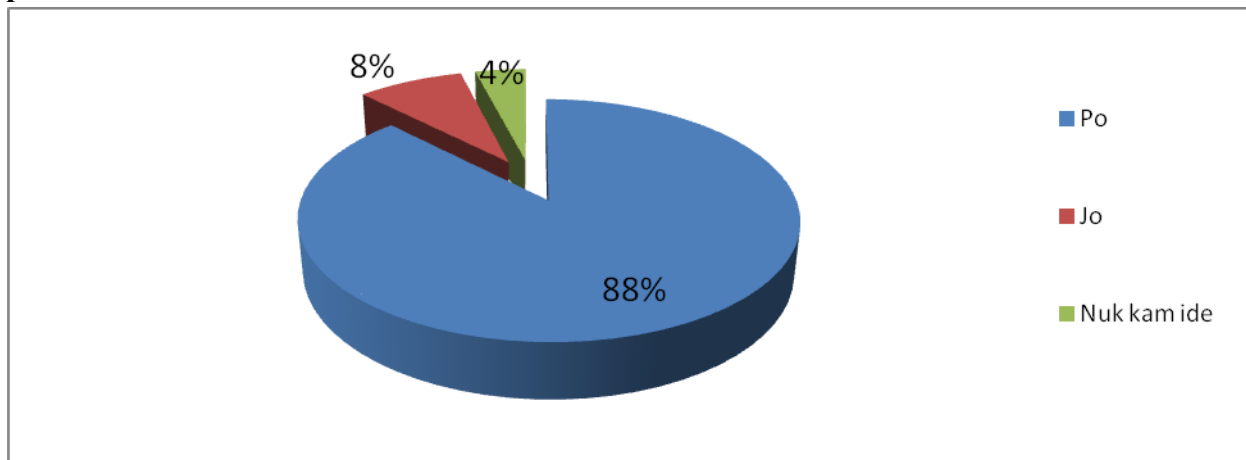
Pyetja 16: Nëse keni marrë kredi konsumatori, a i keni kuptuar të gjitha informacionet e parashtruar në kontratë?



GRAFIKONI 16

Shërbimet financiare janë një fushë tjetër ku preken interesat ekonomike të konsumatorit. Kredia konsumuese është një mundësi e mirë e ofruar nga bankat, por këto lloj kontratash janë shpesh herë të përpiluara nga banka ku konsumatori ka pak apo aspak mundësi të ndikojë në kushtet e kontratës dhe në përmbajtjen e saj. Shpesh herë konsumatorët nuk e lexojnë kontratën. Por edhe në rastin kur mund ta lexojnë, përmbajtja e saj nuk është e kuptueshme për një konsumator mesatar pasi shpesh përdoret gjuhë profesionale për të cilën qytetarët nuk kanë njohuri. Në disa raste kontratat e kredisë konsumuese janë të shkruara me shkrim me fond të vogël që e bënë leximin e saj të pamundur ku konsumatori heq dorë nga të kuptuarit se çfarë po firmos. Nga të dhënat e marra nga anketa vetëm 21% të anketuarve kanë marrë kredi konsumuese. Prej tyre 6% që janë përgjigjur pretendojnë se e kanë kuptuar përmbajtjen e kontratës. 11% e tyre janë shprehur se kanë kuptuar vetëm informacionet kryesore, që në përgjithësi ky është rasti më i mirë që arrihet në praktikë. 4% e të anketuarve deklarojnë se kontrata ka qënë e përpiluar me herët ku ata vetëm e kanë firmosur, duke mos qënë kështu në dijeni të përmbajtjes së plotë të saj dhe e duke u varur vetëm nga informacionet e prezantuara nga nëpunësi i bankës apo ndërmjetësi i kredisë.

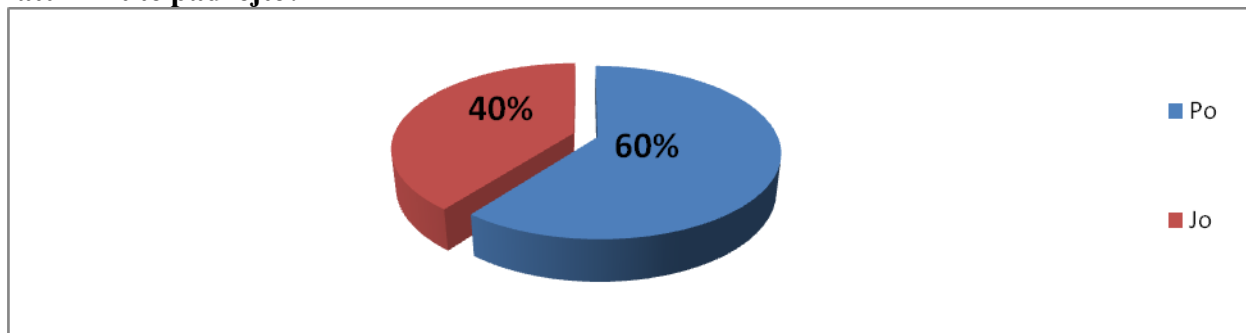
Pyetja 17: A keni blerë ndonjëherë mallra që u ka kaluar afati i përdorimit?



GRAFIKONI 17

Qarkullimi në treg i mallrave të cilat u ka kaluar afati i skadencës jo vetëm bie në kundërshtim me LMK-në dhe Ligjin për ushqimin nr. 03/L-016, por po ashtu është vepër penale e sanksionuar me Kodin Penal të Kosovës përkatësisht neni 267 paragrafi 2 i cili parashikon si vepër penale prodhimin dhe vënien në qarkullim të artikujve të dëmshëm ushqimor. Siguria e produkteve ka rëndësi të madhe pasi lidhet drejtpërsëdrejti me jetën dhe shëndetin e konsumatorit. Nga të dhënat e grafikonit shohim se 88% e të anketuarve shprehen se kanë blerë mallra të cilave u ka kaluar afati i përdorimit, dhe vetëm 8% shprehen se nuk kanë blerë asnjëherë mallra të skaduara. Këto të dhëna janë me të vërtetë shqetësuese. Duhet të theksojnë se konsumatori përballet shpesh herë jo vetëm me raste ku etiketa e mallit tregon se afati i përdorimit ka skaduar, por në praktikë ndodh që prodhuesit ose tregtarët ta fshijnë datën e përdorimit si në rastin e kompanisë VEVIBA e cila fuste në Kosovë mish me të vjetër se 12 vjeçar.

Pyetja 18: Në rastin e marrjes së shërbimeve publike, keni qenë ndonjëherë subjekt i faturimit të padrejtë?

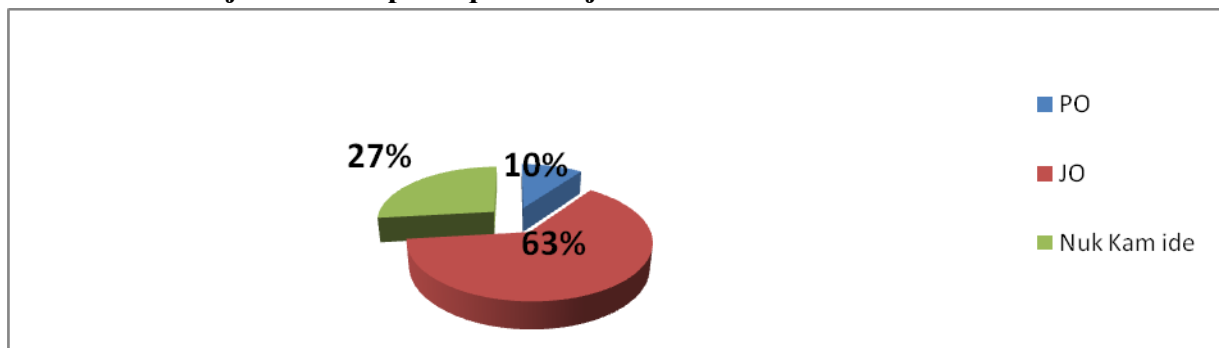


Grafikoni 18

Sektori i shërbimeve publike është një fushë e përfshirë nga ligji për mbrojtjen e konsumatorit. Sidomos faturimi i padrejtë është çështja kryesore e ankesave të konsumatorit (të paraqitura mësipërm). Nga të dhënat e grafikonit shikojmë se pjesa më e madhe e të anketuarve (60%) janë përballur me situatën ku kanë pretenduar faturim të padrejtë. Faturimi paushall është një çështje që i rëndon konsumatorët.

Sipas një vendimi të Bordit të ZRRE-së qytetarët e Kosovës duhet të paguajnë 3.5% më shumë sesa vlera reale e konsumit të tyre për shkak të pagimit të energjisë elektrike për katër komunat me shumicë Serbe. Nga viti 1999 e deri në vitin 2017 pjesa e papaguar nga komunat me shumicë serbe do të konsiderohet humbje dhe do të paguhet nga qytetarët e tjerë të Kosovës. Në vitin 2017 Avokati i Popullit ka ngritur padi në Gjykatën Themelore për faturimin e konsumatorëve në mënyrë të padrejtë. Departamenti Administrativ i kësaj Gjykate kishte vendosur ta pezulloi ekzekutimin e vendimit të ZRRE-së. Çështja është ende në gjykim dhe nuk ka një vendim përfundimtar, ndërkohë që qytetarët e komunave me shumicë Serbe faturohen për energji elektrike nga furnitori serb "Elektrokosmet".

Pyetja 19: Në Kosovë ekziston vetëm një shoqatë për mbrojtjen e konsumatorëve, a mendoni se zëri jonë është i përfaqësuar mjaftueshëm në to?



GRAFIKONI 19

Në Kosovë ekziston vetëm një shoqatë që në mënyrë të drejtpërdrejt bën mbrojtjen e Konsumatorit me emërtimin “Konsumatori”. Gjithsesi sipas të dhënave të marra nga DMK-së qeveria e Kosovës me vendimi për themelimin e Këshillit për Mbrojtjen e Konsumatorit, ka pranuar edhe disa OJQ të tjera, të cilat nuk e kanë mbrojtjen e konsumatorit qëllim primar, por në programin e tyre kanë pika për mbrojtjen e konsumatorit. Ato janë shoqata janë Organizata Kallxo. Com, Instituti GAP, MTSD, Lëvizja FOL, dhe LENS.

Nga të dhënat e anketës mund të konkludojmë se gjendja në treg dhe mendimi i përgjithshëm i qytetarëve lë shumë për të dëshiruar. Duke arsyetuar se puna e institucioneve tona duhet të jetë më e madhe në radhë të parë për ngritjen e vetëdijes së përgjithshme të Konsumatorëve kosovar për kërkimin e mbrojtjes të drejtave të tyre, dhe në forcimin e mekanizmave në treg për garantimin e këtyre të drejtave.

PËRFUNDIMI

- Siç u pasqyrua përgjatë këtij punimi mbrojtja e konsumatorit ka natyrë multidisiplinare dhe kërkon angazhimin e shumë akterve si administrativë, gjyqësorë, jashtë gjyqësor, shoqërinë civile, avokatin e popullit dhe shumë institucione të tjera. Natyra multidisiplinare e kontratave të konsumatorit paraqitet si rrjedhojë e shumëllojshmërisë së normave juridike në lidhje me këtë fushë fushe, ku gërshetohen disa degë dhe shkenca

juridike, si për shembull, e drejta administrative gërshetohet me të drejtën e konsumatorit duke u nisur nga fakti se në Republikën e Kosovës ekzistojnë struktura administrative të cilat kanë për detyrë të kontrollojnë, mbikëqyrin dhe të ndërmarrin masa të ndryshme administrative lidhur me zbatimin e dispozitave ligjore si për shembull: DMK-ja, Inspektorati i Tregut, Këshilli për mbrojtjen e konsumatorit, etj.

- Komplexiteti i kontratës së konsumatorit po ashtu reflektohet edhe nga numri i madh i akteve ligjore dhe nënligjore të cilat reflektojnë në këtë mënyrë rëndësinë e kësaj fushe. Jo vetëm në Kosovë kemi një legjislacion të gjerë që mbulon kontratën e konsumatorit por edhe në BE ekzistojnë shumë Traktate, direktiva, rregullore dhe vendime të GJED-së që kanë në fokus mbrojtjen e konsumatorit.
- Kontrata e konsumatorit ka të përbashkëta dhe dallime me kontratat e tjera tradicionale civile. Kështu mund të themi si kjo kontratë është e dyanshme, por palët nuk janë në pozitë të barabartë ku ekziston asimetria e pushteteve midis tregtarit dhe konsumatorit, ku ky i fundit është pala me e dobët. Dispozitat në këtë kontratë janë *ius cogens* që do të thotë se kemi të bëjmë me dispozita imperative ndryshe nga kontratat e tjera civili ku mbizotërojnë normat dispozitave. E drejta e heqjes dorë nga kontrata është veçanti e kontratës së konsumatorit dhe po ashtu mundësitë e shumta që ka në dispozicion për ankesë konsumatori.
- Subjektet kryesore të kontratës së konsumatorit janë tregtari dhe konsumatori, por shpesh herë për të dy këta subjekte do të përdoren emërtime të ndryshme, e parë kjo si në legjislacionin e Kosovës dhe po ashtu në atë të BE-së. Kështu konsumatori do të emërtohet edhe si turist, blerës, përdorues, shfrytëzues, etje. Nga ana tjetër tregtari do të emërtohet edhe si kreditor, shitës, ofrues shërbimesh, furnizues, organizues, etje. Pra mund të themi se nuk kemi unifikim për sa i përket definicioneve të dy subjekteve të kësaj kontrate.
- LMK-ja në dallim nga ligji i vitit 2012 ka sjell ndryshime duke harmonizuar më tej legjislacionin e Kosovës me atë të BE-së duke marrë parasysh aspiratat e Kosovës për integrim. Këtu shkurtimisht do të përmendim: mbrojtja e posaçme e fëmijëve; parashikimi

i shërbimeve financiare në distancë; përgjegjësitë e konsumatorit; kontratat mbi produktet e pushimeve afatgjate, etje.

- Në vendimet e saj GJED-ja do të përdor termin konsumatorë mesatar, duke nënkuptuar një person të mirinformuar, të arsyeshëm, të kujdesshëm dhe të vëmendshëm i cili bën blerje që plotësojnë nevojat dhe interesin e tij. Nga ana tjetër do të përdoret edhe termi konsumatorët vulnerabël që përfaqëson një grup konsumatorësh të cilët janë të dobët dhe jo të kujdesshëm për shkak të sëmundjeve mendore ose fizike, besueshmërisë së tyre, moshës, etje.
- Për të rritur nivelin e informimit të konsumatorit për të kuptuar se nga vijnë produktet që ai konsumon, për herë të parë ligjvënësi ka parashikuar detyrimin e tregtarit që ngjitur me mallin të vendos flamurin e origjinës së tij. Edhe pse në lidhje me këtë parashikim raporti i progresit për Kosovën ka kërkuar që të merren masa duke e ndryshuar këtë dispozitë të ligjit, personalisht mendojë që kjo dispozitë është një mënyrë efektive jo vetëm për informimin e konsumatorit por edhe për të rritur konsumin e prodhimeve vendore.
- LMK-ja ofron mbrojtje minimale duke i lënë në këtë mënyrë tregtarit hapësirë për të ofruar mbrojtje me të gjerë.
- Detyrimi i tregtarit për të informuar konsumatorin është edhe qëllimi kryesor i LMK-së po ashtu edhe disa direktivave kryesore, pasi një konsumator i informuar do të bëjë zgjedhje racionale të mirë menduara.
- Në mënyrë të tillë që mallrat dhe produktet të jenë në përputhje me konformitetin kërkohet që të plotësohen si kërkesat subjektive dhe objektive. Kërkesat subjektive kërkojnë që mallrat të jenë në përputhje me kontratën dhe me kërkesat e bëra nga ana e konsumatorit. Kërkesat objektive nënkuptojnë që mallrat të kryejnë funksionet për të cilin këto mallra janë krijuar.
- Në rastin kur sendi ka të meta, konsumatori ka të drejtë të kërkojë nga tregtari riparimin e këtyre të metave, dhe në rastin kur e meta nuk mund të riparohet, konsumatori mund të kërkojë zëvendësimin e mallit ose shërbimit ose nëse kjo është e pamundur mund të

kërkohet ulja e çmimit në proporcion me metën e sendit. Anulimi i kontratës është mundësia e fundit në dispozicion të konsumatorit.

- Që disa produkte të hidhen në treg në BE, kërkohet që ato të kenë të bashkëngjitur në etiketën e tyre edhe shenja CE, që do thotë që mallrat janë në përputhje me konformitetin po ashtu janë të sigurta dhe i plotësojnë të gjitha kërkesat standarde. Në Kosovë kjo shenjë është KK, dhe do të jetë e tillë deri në anëtarësimin e Kosovës në BE.
- Ligji aktual për kredinë konsumuese ka disa ndryshime nga ligji i vitit 2012, ndryshimi i parë dhe më i rëndësishmi ka të bëjë me heqjen e kufizimeve në lidhje me shumën e kredisë, pasi në ligjin e mëparshëm konsumatori nuk mund të merrte kredi konsumuese nën shumën 200 euro dhe jo më shumë se 75.000 euro. Disa ndryshime të tjera ekzistojnë në detyrimet e palëve kur kredia do të shlyhet përpara afatit të maturimit. Risi e LMK-së janë edhe kontratat financiar të lidhura në distancë edhe pse në praktikë ende nuk ekzistojnë mekanizma për ta mundësuar këtë mënyrë financimi.
- Në mënyrë të tillë që kredidhënësi të përmbushi detyrimet ligjore në kontratën e kredisë konsumuese, ai duhet të vendos në dispozicion të konsumatorit informacione si në fazën e reklamimit ashtu edhe në fazën kontraktore dhe parakontraktore. Në bazë të të dhënave të marra nga bankat kryesore që operojnë në treg, pjesa më e madhe e tyre nuk i zbatojnë detyrimet ligjore për reklamimin e informacioneve të nevojshme si për shembull detyrimi për publikimin e NEI-së. Në këtë kontratë ekzistojnë disa të drejta të rëndësishme siç është ajo e tërheqjes nga kontrata si dhe pagimi i kredisë përpara afatit të kontratës.
- Kontratat standarde ose ato formulare e kufizojnë lirinë e konsumatorit për të përcaktuar të drejtat dhe detyrimet në kontratë, për këtë arsye është e nevojshme që në ato kontrata të cilat janë përpiluar paraprakisht nga ana e tregtarit, të mos ekzistojnë kushte që e vendosin konsumatorin në situatë të disfavorshme.
- Sipas GJED-së në rastin kur gjykata konstaton *ex officio* se kontrata ka në përmbajtje të saj një kusht të padrejtë, ajo mundet ta largojë këtë kusht, por në këtë rast po ashtu i lind e drejta konsumatorit të vendosi nëse dëshiron t'i pranojë pasojat e këtij kushti apo jo. Në rastin ku kushti i padrejtë nuk është esencial për kontratën, ajo mund të vazhdojë të prodhojë efekte juridike edhe pas eliminimit të kushtit, pra kontrata do të vazhdojë të

ekzistojë edhe pa kushtin. Në të kundërt nëse kushti është i rëndësishëm për kontratën eliminimi i tij do të nënkuptonte edhe përfundimin e kontratës.

- Vetëm kushtet të cilat janë negociuara individualisht do të konsiderohen kushte të padrejta, në rastin e kontratave të përpiluara nga të dyja palët, konsumatori nuk mund të kërkojë mbrojtje ligjore për shkak të një kushti të padrejtë si pjesë përbërëse në kontratë. Ky është qëndrimi i mbajtur nga LMK-ja, por disa shtete në BE parashikojnë se konsumatori ka të drejtë të thirret në kushtin e padrejtë edhe nëse kontrata nuk është standarde.
- Në rastin kur të drejtat e konsumatorit do të shkelen ai ka mundësi që në radhë të parë t'i drejtohet tregtarit. Përveç tregtarit konsumatori mund t'i drejtohet organeve gjyqësore dhe atyre jashtëgjyqësore siç janë procedurat e ZAM-së. Konsumatori mund t'i drejtohet edhe organit administrativë kompetent për mbrojtjen e konsumatorit siç është DMK-ja, apo Inspektoratit të Tregut ose BQK-së nëse kemi të bëjmë me shërbime financiare, ZRRE-së për çështjet e energjisë elektrike dhe ZRRUK-së nëse ka probleme me shërbimet e ujit.
- Tashmë në Republikën e Kosovës do të aplikohet ndërmjetësimi online.

REKOMANDIME

- Republika e Kosovës nuk ka një ligj të veçantë për rregullimin e tregtisë elektronike, po ashtu dispozitat të cilat mbulonin shitjet me anë të internetit në Ligjin e vitit 2012, janë hequr nga ligji aktual. Kështu mund të themi se një nga çështjet kryesore ku konsumatori mund të ekspozohet ndaj rreziqeve të shumta nuk është e adresuar me akte ligjore në

RKS. Për këtë arsye rekomandohet ligjvënësi që të rregullojë çështjen ligjore të tregtisë elektronike ose me një ligj të veçantë si në rastin e Shqipërisë ose me plotësim ndryshime në ligjin aktual.

- Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve nuk është e rregulluar nga LMK-ja, por do të aplikohen ligjet për ndërmjetësim dhe për arbitrazhin për procedurat përkatëse. RKS duhet të bëjë ndryshimet e nevojshme në ligjin aktual për të harmonizuar legjislacionin e saj me Direktivën 2013/11/EU. Ky rekomandim po ashtu parashihet në raportin e progresit për Kosovës.
- Aktualisht padia kolektive do të rregullohet nga LMK-ja, por dispozitat e saj nuk janë në harmoni me Direktivën 2020/1828/EU, kështu kërkohet nga ligjvënësi të harmonizojë këtë pjesë të ligjit me Direktivat e BE-së.
- Ekziston një rregullore për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje, por nëse do të analizojmë faqet në internet të bankave kryesore në Kosovë, kjo rregullore nuk zbatohet tërësisht për këtë arsye rekomandojmë që BQK-ja si organi mbikëqyrës i shërbimeve financiare të monitorojë respektimin e kësaj rregullore dhe të obligojë bankat që të publikojnë në ueb-faqet e tyre të gjitha të dhënat e kërkuara nga ligji.
- Duke marrë parasysh raportin e progresit për Kosovën dhe po ashtu gjendjen faktike konstatojmë se në Kosovë ekziston vetëm një shoqatë e mirëfilltë që merret me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, për këtë arsye është e nevojshme përfshirja e shoqërisë civile më shumë, dhe krijimi i mekanizmave për mbështetjen e tyre nga ana e qeverisë dhe po ashtu organeve administrative.
- Numri i inspektorëve të tregut në Kosovë është i vogël, për këtë arsye kërkohet nga organet përgjegjëse shtimi i numrit të inspektorëve në të gjithë Kosovën në përputhje me nevojat e tregut.
- Kuvendi i Kosova në vitin 2018 miratoi Ligjin për Standardizimin nr. 06/L-019, por ky ligj është pjesërisht në përputhje me Rregulloren (BE) Nr. 1025/2012 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 Tetorit 2012, mbi standardizimin Evropian. Për këtë arsye

me qëllim ngritjen e kualitetit të produkteve kosovare është me interes harmonizimi i plotë i këtij ligji me rregulloren e BE-së.

- LMK-ja ka sjellë një ndryshim pozitivë duke parashikuar detyrimin e tregtarit për të vendosur afër produktit flamurin e origjinës së nga vjen ky mall. Por në praktikë ky parashikim i dispozitave të ligjit nuk gjen zbatim në mënyrë të rregullt. Në terren duket se vetëm qendrat e mëdha tregtare e zbatojnë këtë detyrim. Kështu rekomandohet institucioni i IT-së të monitorojë tregun dhe të detyrojë tregtarët t'i përmbahen këtij detyrimi.
- Risi e ligjit të vitit 2018 është futja dhe rregullimi i kontratave të shërbimeve financiare në distancë, gjithsesi në praktikë këto kontrata nuk gjejnë zbatim, për këtë arsye kërkohet nga organet kompetente të përcaktojnë mekanizma që këto kontrata të futen në përdorim.
- Rekomandojmë që LMK-ja të harmonizohet me legjislacionin evropian për sa i përket kredisë hipotekare.
- Në bazë të të dhënave të marra me anë të anketës vetëm 20% e të anketuarve ishin në dijeni për të drejtën e tyre për t'u tërhequr nga kontrata pa pasur pasoja juridike në disa lloj kontratash. Për këtë arsye është e rëndësishme të informohen konsumatorët për ekzistimin e kësaj të drejte dhe shumë të drejtave të tjera të rëndësishëm. Kjo mund të bëhet si me anë të rrjeteve sociale dhe po ashtu me anë të medieëve.
- Të rritet bashkëpunimi i institucioneve qeveritare që të jenë të koordinuar për të garantuar interesat e konsumatorëve.
- Që nga viti 2016 DMK-ja është institucioni administrativ që merret me adresimin e ankesave të konsumatorëve. Gjithsesi shumë konsumator nuk janë të vetëdijshëm për këtë mundësi, për këtë arsye rekomandohet informimi i qytetarëve me anë të një reklame në medien shtetërore e cila do e kishte fokusin tek mënyrat sesi konsumatori mund të këtë akses në këtë institucion

- Aktualisht programi i vitit 2016-2020 për mbrojtjen e konsumatorëve i ka përfunduar afati, kështu që rekomandojmë që qeveria të sjelli për votim programin e ri që do të adresojë perspektivat e 5 viteve të ardhshme në fushën e konsumatorit.
- Në institucionin e Avokatit të Popullit ekziston një zyrtar i cili mbulon mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, por mendojmë që duke marrë parasysh dinamikën e kësaj fushe kjo është e pamjaftueshme. Duke pasur parasysh edhe eksperiencat e disa vendeve evropiane si Greqia, Italia, Danimarka, etje, rekomandojmë krijimin e avokatit të konsumatorëve edhe në Kosovë, i cili do të merrej posaçërisht vetëm me çështjet e konsumatorëve.
- Ekziston një faqe në internet që publikon të gjitha ato produkte të cilat paraqesin rrezik për shëndetin edhe jetën e konsumatorit (në bazë të sistemit RAPEX), mirëpo kjo faqe shpeshherë bllokohet duke pamundësuar të drejtën për akses, për këtë arsye këshillojmë organet kompetente të mbikëqyrin funksionimin e kësaj faqe në internet.
- Faturimi jo i drejtë është një nga shqetësimet kryesore të konsumatorëve në sferën e shërbimeve publike, sidomos faturimi me energji elektrike dhe me ujë. Për këtë arsye rekomandojmë për organet kompetente në këto dikaster të merren masa që eliminohen këto shqetësime të konsumatorëve dhe ata të paguajnë vetëm në bazë të konsumit real duke eliminimi po ashtu faturimin paushallë.
- Duke pasur parasysh të dhënat e marra nga anketa por edhe nga institucione të tjera në këtë fushë vetëdijesimi i konsumatorëve mbetet një nga mjetet me efektive për të avancuar mbrojtjen e tyre. Një qytetar i vetëdijësuar është më i prirur t'i mbrojë të drejtat e tij dhe të ankohet për rivendosjen e tyre. Vetëdijesimi mund të arrihet me anë të edukimit të qytetarëve. Kjo mund të realizohet duke marrë informacione në TV, gazeta, revista, radio, futja në kurrikulatë arsimore tema që mbulojnë çështjen e konsumatorit. Informimi në internet është një mënyrë e mire, videot promovuese, fletushkat informuese, etje.

Bibliografia

BOTIME

- Alderman, R. M. (2001). Pre-Dispute Mandatory Arbitration in Consumer Contracts: A Call for Reform. *Hous. L. Rev.*, 38.
- Alexandriou. Implementation of the EC Directive on Unfair Contract Terms in Greece”,(1997). *European Review of Private Law*, 5, 173.
- Alpa, G. (1997). The implementation of the EC directive on unfair contract terms in Italy. *European Review of Private Law*, 5(2).
- Alturas, B. (2003). Direct Selling: From door to door to e-commerce. (1156-1157).
- Amin, H (2007), An analysis of mobile credit card usage intentions. *Information Management & Computer Security*, 15(4), fq. (260-269).
- APACS. (2005) Plastic Money: *The Credit Card Industry's Contribution to the U.K. Economy*, London: Erico House.
- Arora, U. Dhanda, K. (2017). A review on problems and prospects of plastic money. *Management Insight*, fq. (633-645).
- Ateke, B. W., Asiegbu, I. F., & Nwulu, C. S. (2015). Customer complaint handling and relationship quality: Any correlation. *Ilorin Journal of Marketing*, 2(2), 16-34.
- Aziz, A. A., Yusoff, S. S. A., Suhor, S., Ismail, R., Talib, K. A., & Razman, K. M. R. (2012). Standard Form contracts in consumer transactions: A comparative study of selected Asian countries. *Journal Undang-Undang Universiti Kebangsaan Malaysia*, 15(1), (21-38).
- B, Surllesh. Introduction to consumer rights and responsibilities (2016), (322-323).
- Bakos, Y., Marotta-Wurgler, F., & Trossen, D. R. (2014). Does anyone read the fine print? Consumer attention to standard-form contracts. *The Journal of Legal Studies*, 43(1), (1-35).
- Balan, L. Popescu, M. Credit Card Fraud. (2011). *USV Annals of Economics and Public Administration*, vol. 11, Nr. 1(13), fq. (81-85).
- Benohr, I. (2013). *EU consumer law and human rights*. Oxford University Press. Fq. (10-44).
- Ben-Shahar, O., & Posner, E. A. (2011). The right to withdraw in contract law. *The Journal of Legal Studies*, 40(1), (115-148).
- Biard, A. (2019). Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR quality: evidence from France and the UK. *Journal of consumer policy*, 42(1), 109-147.

Bisht, A. Nair, P. Dubey, R. Hajela, T. (2015) Analysis of the use of plastic money: A boon or a Bane. *SIMS Journal of Management Research*, Nr.1, fq. (1-7).

Bogdan, M. (2015). The New EU Regulation on online resolution for consumer disputes. *Masaryk University Journal of Law and Technology*, 9(1), 155-163.

Bovee, C. L., & Arens, W. F. (1989). Contemporary Advertising. 3d ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Brownt, T. Plachett, L. (2006). Paying with Plastic: Maybe not so crazy. *The University of Chicago Law Review*, 73(1), fq. (63-86), www.jstor.org/stable/4495544

Bruloot, D. (2015). Off-Premises Contracts. In *Commercial practices* (pp. 165-176). Larcier.

Bucher, S. Von Frowein, J. (2009). Characteristics of Credit Assets and Their Relevance for Credit Asset Management. *Advance praise for: The Handbook of Credit Portfolio Management*.

Carvalho, J. M. (2019). Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services—Overview of Directives 2019/770 and 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(5).

Cauffman, C. (2019). New EU rules on business-to-consumer and platform-to-business relationships. 469-479.

Cherednychenko, Olha. O, & Meindertsma, J. M. (2019). Irresponsible Lending in the Post-Crisis Era: Is the EU Consumer Credit Directive Fit for Its Purpose?. *Journal of Consumer Policy*, 42(4).

Creutzfeldt, N. (2015). Alternative dispute resolution for consumers. In *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice* (pp. 3-10). sellier european law publishers.

Creutzfeldt, N. (2016). Implementation of the consumer ADR directive. *J. Eur. Consumer & Mkt. L.*, 5, 169.

Cseres, K. J. (2005). *Competition law and consumer protection* (Vol. 49). Kluwer Law International BV.

Dąbrowska, A. (2013). Priorities for the EU Consumer Policy for 2014-2020. *Handel Wewnętrzny*, (1), 4-14.

Dąbrowski, D., & Garnowski, K. (2017). Consumer distance contracts concluded by electronic means in the directive 2011/83/EU. *Medea 2016 Summa Technologiae*, 53-60.

Dauti, N., Berisha, R., Vokshi, A., Aliu, A. (2013). Komentari i ligjit për marrëdhënien e detyrimit, libri i parë, Prishtinë.

Dauti. N. (2016), E drejta e Detyrimeve (botim i plotësuar dhe përmirësuar), Prishtinë.

Deutch, S. (2012). Consumer Contracts Law as a Special Branch of Contract Law-The Israeli Model. *Touro L. Re.*, 29, fq. (695-720).

Diogidze, T. (2017). The Essence and General Conditions of an Off-premises Contract. *TSU Journal of Law*, Nr (2). fq. (18-27).
<http://openlibrary.ge/bitstream/123456789/7179/1/Journal%20of%20Law%2020172.pdf#page=8>

Dollani, N. (2019). Consumer ADR: The Albanian experience in transposing EU Directive 2013/11. *Revija Kopaoničke škole prirodnog prava*, 1(1), 197-217.

Eidenmüller, H. (2010). Why withdrawal rights?. *Available at SSRN 1660535*.

Elliehausen, G. (2009). An Analysis of Consumers' use of Payday Loans. Monografi. Nr. 41.

Fenwick, M., & Wrba, S. (2016). *Legal Certainty in a Contemporary Context*. Springer, Singapore.

Ferretti, F. (2008). *The Law and Consumer Credit Information in the European Community: The Regulation of Credit Information Systems*. Routledge.

Firat, A., Kutucuoglu, K. Y., Saltik, I. A., & Tuncel, O. (2013). Consumption, consumer culture and consumer society. *Journal of Community Positive Practices*, (1), 182-203.

Gatt, A. (2002). Electronic Commerce—Click-Wrap Agreements: The Enforceability of Click-Wrap Agreements. *Computer Law & Security Review*, 18(6), (404-410).

Gisler, M., Stanoevska-Slabeva, K., & Greunz, M. (2000, June). Legal Aspects of Electronic Contracts. In *ISDO*.

Grunert-Beckmann, S. C., Grønhoj, A., Pieters, R., & van Dam, Y. (1997). The environmental commitment of consumer organizations in Denmark, the United Kingdom, the Netherlands, and Belgium. *Journal of Consumer Policy*, 20(1), 45-67.

Hakkı, M. S. C., & GEZDER, Ü. (1997). The right of withdrawal in distance contracts. *Official Journal L*, 144, 19-27.

Halmer, S., & Hauenschild, B. (2014). Remunicipalisation of public services in the EU. *OGPP, Vienna*.

Hondius, E. (1995). Reception of the Directive on Unfair Contract Terms by the Member States, The. *Eur. Rev. Private L.*, 3, 241.

Howells, G. (2005). The potential and limits of consumer empowerment by information. *Journal of law and society*, 32(3), 349-370.
http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/163/256/RUG01-002163256_2014_0001_AC.pdf.
<https://doi.org/10.1108/09685220710817789>
https://epub.ub.uni-muenchen.de/25816/1/Eidenmueller_25816.pdf

https://www.researchgate.net/publication/220968996_Direct_Selling_From_Door_to_Door_to_E-Commerce/citation/download

Iftime, E. (2015). Good Faith In Greek Civil Code. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 2(Special issue 2), 133-141.

Jashari, A. (2016). E Drejta Afariste (kontraktore). Tetovë.

Jashari, A. Zgjidhja gjyqësore dhe jashtëgjyqësore e kontesteve (mediacioni dhe arbitrazhi) (*Ligjëratat e autorizuar*).

Johnston, J. S. (2005). The Return of Bargain: An Economic Theory of How Standard-Form Contracts Enable Cooperative Negotiation Between Businesses and Consumers. *Mich. L. Rev.*, 104, (857).

Junuzović, M. (2018). Transparency of (Pre-) Contractual Information in Consumer Credit Agreements: Is Consistency the Missing Key?. *Croatian Yearbook of European Law & Policy*, 14(1), 69-98.

Kamantauskas, P. (2015). Formation of click-wrap and browse-wrap contracts. *Teises Apzvalga L. Rev.*, 12, (51-86).

Kessler, F. (1943). Contracts of Adhesion--Some Thoughts About Freedom of Contract. *Columbia Law Review*, 43(5), 629-642.

Kingisepp, M. (2012). The constitutional approach to basic consumer rights. *Juridica Int'l*, 19, 49.

Kingisepp, M., & Varv, A. (2011). The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive-a Significant Change of Paradigm. *Juridica Int'l*, 18, 44-53.

Knudsen, L. F., & Balina, S. (2014). Alternative dispute resolution systems across the European Union, Iceland and Norway. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 944-948.

Lazíková, J. (2016). The Consumer Policy in the Eu Law/Spotřebitel'ská Politika V Práve Eú. *EU agrarian Law*, 5(1), 21-26.

Lindahl, F. (2013). The Consumer Rights Directive: Improved as a cross-border-only Regulation and toward a European Consumer Code influenced by the Common Frame of Reference? (Temë Masteri).

Loos, M. (2013). Right of Withdrawal–Interoperability of Directives. *Landmark cases of EU consumer law. In honour of Jules Stuyck, Cambridge/Antwerp/Portland: Intersentia*, 545-558.

Loos, M. (2015). Access to justice in consumer law. *Recht der Werkelijkheid*, 36(3), 113-126.

Loos, M. (2008). Review of the European Consumer Acquis. *Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. 2008/03*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1123850> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1123850>

Łuczak, A. (2011). Evolution of consumer protection law in the light of the proposal for a horizontal directive on consumer rights and some regulation. *Wroclaw Review of Law, Administration & Economics*, 1(2), 121-129.

Lyn, C. Thomas, *Consumer Credit Models: Pricing, Profit, and Portfolios*, Oxford University Press, New York (2009), fq. (1-9).

Mak, V. (2011). Standards of protection: In search of the 'average consumer' of EU law in the Proposal for a Consumer Rights Directive. *European review of private law*, 19(1).

Mak, V. (2011). Standards of protection: In search of the 'average consumer' of EU law in the Proposal for a Consumer Rights Directive. *European review of private law*, 19(1).

Mak, V. (2012). The Myth of the "Empowered Consumer": Lessons from Financial Literacy Studies. Tisco Working Paper Series on Banking, Finance and Services Nr. 03/2012; Tilburg Law School Research Paper No. 03/2013, fq.

Mak, V. (2018). Contract and consumer law. In *Research handbook in data science and law*. Edward Elgar Publishing.

Mandro, A. (2007). *E Drejta Romake*. Tiranë, fq. (363- 375).

Marjana Tutulani Semini, *E Drejta e Detyrimeve dhe Kontratave*, Tiranë (2016).

Medvinskaia, A. (2014). The Consumer Rights Directive: key concepts. *Journal of Financial Law*. 16-21.

Muynck, De. M. (2011). Credit Cards, Overdraft Facilities and European Consumer Protection: A Blank Cheque for Unfairness? *Ghent University: Financial Law Institute*, Nr. 2011-8. Në dispozicion- SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1970212>

Nagy, C. I. (2019). *European Models of Collective Actions*. In *Collective Actions in Europe* (pp. 71-112). Springer, Cham.

Nebbia, P. (2007). *Unfair contract terms in European law: a study in comparative and EC law*. Bloomsbury Publishing.

Neimi, J. Ramsay, I. Whitford, C.W. (2009). *Consumer Credit, Debt and Bankruptcy: Comparative and International Perspectives*, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon.

Nevřalová, S. (2011), *Misleading Advertisement and Customer's Behaviour*, TBU in Zlín, Faculty of Humanities.

Olegario, R. (2000). Rosa-Maria Gelpi and François Julien-Labruyère, "A History of Consumer Credit: Doctrines and Practices" (Book Review). *Business History Review*, 74(4), 702.

Ose në <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1970212>.

Perimeni, K. (2017). Implementing the Consumer ADR Directive 2013/11/EU in United Kingdom and Greece.

Peterson, R. A., & Wotruba, T. R. (1996). What is direct selling?—Definition, perspectives, and research agenda. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(4), 1-16.

Pistorius, T. (2004). Click-wrap and web-wrap agreements. *S. Afr. Mercantile LJ*, 16, 568.

Porras, C. I. G., & van Boom, W. H. (2012). Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: Opportunities and limitations. In *Consumer credit, debt, and investment in Europe* (pp. 21-55). Cambridge University Press.

Poulter, A., Henderson, K., & Mcmenemy, D. (2003, June). The distance selling directive: consumer champion or complete irrelevance?. In *IADIS e-Society 2003 Conference on E-Commerce, E-Learning and E-Government*.

Rachagan, S. S. (1993). Consumer access to justice: An overview.

Rambarran, I., & Hunt, R. (2007). Are browse-wrap agreements all they are wrapped up to be. *Tul. J. Tech. & Intell. Prop.*, 9, (173-203).

Ramya, N. Sivasakthi, D. Nandhini, M. (2017). Cashless transaction, advantages and disadvantages. *International Journal of Applied Research*, 3(1), fq. (122-125).

Reich, N. (1997). The implementation of Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts in Germany. *European Review of Private Law*, 5(2).

Rekaiti, P., & Van den Bergh, R. (2000). Cooling-off periods in the consumer laws of the EC Member States. A Comparative Law and Economics Approach. *Journal of Consumer Policy*, 23(4), 371-408.

Rona-Tas, A. Guseva, A. *Plastic Money: Constructing Markets for Credit Cards in Eight Postcommunist Countries*. California: Stanford University Press.

Sánchez Abril, P., Oliva Blázquez, F., & Martínez Evora, J. (2018). The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law. *Indret*, 3, 18-13.

Sauter, W. Public service in EU. Cambridge *University Press*. London. (2015).

Schoenmakers, W. (2014). *The notion “consumer” in European private law* (Doctoral dissertation, Master thesis).

Schurr, F. A. (2007). The relevance of the European consumer protection law for the development of the European contract law. *Victoria U. Wellington L. Rev.*, 38, (131).

Segetlija, Z. Afarizmi Tregtar, Universiteti “Victory”, Prishtinë (2009).

Semeniuc, C. A., Rotar, M. A., Suharoschi, R., Tofană, M., & Muste, S. (2011). Overview of the EU legislation on novel foods and novel food ingredients. *Bulletin UASVM. Agriculture*, 68(2), 415-422.

Şimşek, N. S., & Bölten, K. (2017). Mediation as a Charming Dispute Resolution Mechanism. *Revista Akademike Legal*.

Snijders, J., Van Lin, M., & Hessels, J. (2004). Appraisal of Directive 98/6/EC on consumer protection in the indication of unit prices of products offered to consumers. *EIM Business & Policy Research, Zoetermeer*.

Steennot, R. (2013). Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France. *EUROPEAN CONSUMER LAW JOURNAL*, (3-4), 415-458.

Steennot, R. (2013). The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract. *COMPUTER LAW & SECURITY REVIEW*, 29(2), 105–119.

Sterkin, S. D. (2004). Challenging Adhesion Contracts in California: A Consumer's Guide. *Golden Gate UL Rev.*, 34, 285.

Twigg-Flesner, C. (Ed.). (2016). *Research handbook on EU consumer and contract law*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781782547372>

Twigg-Flesner, C., & Metcalfe, D. (2009). The Proposed Consumer Rights Directive-Less Haste, More Thought?. *European Review of Contract Law*.

Wall Jr, J. A., & Lynn, A. (1993). Mediation: A current review. *Journal of Conflict Resolution*, 37(1), 160-194.

Weatherill, S. (2005). *EU consumer law and policy*. Edward Elgar Publishing. MA.

Wilhelmsson, T. Twigg-Flesner, C. (2006). Pre-contractual information duties in the acquis communautaire. *European Review of Contract Law*, 2(4), 441-470.

DIREKTIVAT E BE-së

Direktiva e Këshillit 85/577/EEC, Për të mbrojtur konsumatorin në lidhje me kontratat e negociuara larg ambienteve të biznesit (1985).

Direktiva e Këshillit 90/314/EEC, Për paketat e udhëtimit, për paketat e pushimeve dhe turnet turistike (1990).

Direktiva 93/13/EEC, Mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit (1993).

Direktiva 94/47/EC e Parlamentit Evropian dhe Këshillit, mbi mbrojtjen e blerësve në lidhje me aspekte të caktuara të kontratave në lidhje me blerjen e të drejtës për të përdorur prona të paluajtshme mbi bazën e timeshare.

Direktiva 2008/48/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2008), Mbi marrëveshjet e kredisë për konsumatorët dhe shfuqizimin e Direktivës së Këshillit 87/102/EEC.

Direktiva 2011/93/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2011), mbi të drejtat e konsumatorit, duke ndryshuar Direktivën e Këshillit 93/13/EC dhe Direktivën 1999/44/EC të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe duke shfuqizuar Direktiva e Këshillit 85/57/EEC dhe Direktiva 97/7/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit.

Direktiva 2000/31/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2000), Mbi aspekte të caktuara ligjore të shërbimeve të shoqërisë së informacionit, në veçanti të tregtisë elektronike, në Tregun e Brendshëm.

Direktiva 2005/29/EC, e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2005), Në lidhje me praktikën e padrejta tregtare nga biznesi ndaj konsumatorit në tregun e brendshëm dhe ndryshimin e Direktivës së Këshillit 84/450/EEC, Direktivën 97/7/EC, 98/27/EC dhe 2002/65/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit dhe Rregullorja (EC) Nr. 2006/2004 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit.

Direktiva 2001/18/EC, e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2001), Mbi lëshimin e qëllimshëm në mjedis të organizmave të modifikuar gjenetikisht dhe shfuqizimin e Direktivës së Këshillit 90/220/EEC.

Direktiva 2009/48/EC, e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2009), Mbi Sigurinë e Lodrave.

Direktiva 2001/95/EC, e Parlamentit dhe e Këshillit Evropian (2001), Për Sigurinë e Përgjithshme të Produkteve.

Direktiva 2002/65/EC, e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2002), Në lidhje me marketingun në distancë të shërbimeve financiare.

Direktiva e Këshillit 90/619/EEC (1990), mbi koordinimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative në lidhje me sigurimin e drejtpërdrejtë të jetës, duke përcaktuar dispozitat për të lehtësuar ushtrimin efektiv të lirisë për të ofruar shërbime dhe duke ndryshuar Direktivën 79/267/EEC.

Direktiva 2015/2302/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2015), mbi paketat e udhëtimit dhe marrëveshjet e lidhura të udhëtimit, duke ndryshuar Rregulloren (KE) Nr. 2006/2004 dhe Direktivën 2011/83/EU të Parlamentit Evropian dhe të Këshilli dhe shfuqizimi i Direktivës së Këshillit 90/314 /EEC.

Direktiva 2019/771/EU e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (2019), Për aspekte të caktuara në lidhje me kontratat për shitjen e mallrave.

Direktiva 2019/770/EU e Parlamentit Evropian dhe Këshillit (2019), Për disa aspekte në lidhje me kontratat për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

Rregullorja (BE) 2017/2394 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, për bashkëpunimin midis autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit (2017), dhe shfuqizimin e Rregullores (EC) Nr. 2006/2004.

Direktiva 1999/44/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, Mbi aspekte të caktuara të shitjes së mallrave të konsumit dhe garancitë shoqëruese (1999).

Direktivën 98/6/EEC, Për mbrojtjen e konsumatorit në tregues të çmimeve të produkteve të ofruara për konsumatorët (1998).

Direktiva 2019/2161 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, Për të ndryshuar Direktivën e Këshillit 93/13/EEC dhe Direktivat 98/6/EC, Direktivën 2005/29/EC dhe 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe e Këshillit në lidhje me zbatimin më të mirë dhe modernizimin e rregullave të Unionit për mbrojtjen e Konsumatorit (2019).

Direktiva e Parlamentit Evropian dhe Këshillit 94/62/EC, Për paketimin dhe mbeturinat e ambalazhit (1994).

Direktiva 2009/72/EC e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e datës 13 korrik 2009 lidhur me rregullat e përbashkëta për tregjet e brendshme të energjisë elektrike, që shfuqizon Direktivën 2003/54/EC.

Direktiva 2014/17/EU, Për marrëveshjet e kredisë për konsumatorët në lidhje me pronën e paluajtshme të banimit (2014).

Direktiva 87/102/EEC, Për përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të SHA-ve në lidhje me kredinë e konsumatorit (1986).

Direktiva 95/46/EC, Për mbrojtjen e individëve në lidhje me përpunimin e të dhënave personale dhe lëvizjen e lirë të të dhënave të tilla (1995).

Direktiva 94/47/EC, Për mbrojtjen e blerësve në lidhje me aspekte të caktuara të kontratave në lidhje me blerjen e të drejtës së përdorimit të pronave të paluajtshme në baza kohore (Timeshare).

Direktiva 2002/6/EC, në lidhje me tregtimin në distancë të shërbimeve financiare të konsumatorit (2002).

Direktiva 2015/1535 (EU), procedurat për sigurimin e informacionit në fushën e rregulloreve teknike dhe rregullave për shërbimet e shoqërisë së informacionit (2015).

Direktiva 2013/11/EU, Mbi zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorit (2013).

Direktiva 2008/52/EC e 21 majit 2008, Mbi aspekte të caktuara të ndërmjetësimit në çështjet civile dhe tregtare.

Direktiva 2020/1828/EU, Mbi veprimet përfaqësuese për mbrojtjen e interesave kolektive të konsumatorëve.

Direktivës 2009/22/EC, Mbi urdhrat për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve.

Direktiva 85/374/ECC, Mbi përgjegjësinë për produktet e dëmtuara

LIGJET E REPUBLIKËS SË KOSOVËS

Ligji nr. 06/L-034, Për mbrojtjen e konsumatorit (2018).

Ligji Nr 04/L-121, Për mbrojtjen e konsumatorit (2012).

Ligji nr. 04/L-077, Për marrëdhëniet e detyrimeve në Kosovës (2012).

Ligji nr. 30/L-016, Për ushqimin (2009).

Ligji nr. 04/L-094, Për shërbimet e shoqërisë informatike (2012).

Ligji nr. 04/L-078, Për sigurinë e përgjithshme të produkteve (2012).

Ligji nr. 06/L-041, Për kërkesat teknike për produkte dhe vlerësim të konformitetit (2018).

Ligji nr. 03/L-025, Për mbrojtjen e mjedisit (2009).

Ligji nr. 06/L-043, Për Lirinë e Asociimit në Organizatat Joqeveritare (2019).

Ligji nr. 02/L-37, Për përdorimin e Gjuhëve (2007).

Ligji Nr. 2004/17, Për Mbrojtjen E Konsumatorëve (2004).

Ligjin nr. 03/L-131, Për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 2004/17, Për Mbrojtjen e Konsumatorëve.

Ligji Nr. 04/L-176, Për turizmin (2013).

Ligji Nr. 06/L-019, Për standardizim (2018).

Ligji Nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovë (2010).

Ligji Nr. 204/18, Për tregtinë e brendshme (2007);

Ligji Nr. 05/L-084, Për Rregullatorin e energjisë (2016).

Ligji Nr. 05/L-085 për Energjinë Elektrike (2016).

Ligji Nr. 05/L-088, Për rregullat e trafikut rrugor (2016).

Ligji Nr. 05/L-051, Për treguesit gjeografik dhe emërtimet e origjinës (2016).

Ligji Nr. 05/L-045, Për sigurimet (2015).

Ligji Nr. 05/L-042, Për rregullimin e shërbimeve të ujit (2016).

Ligji Nr. 2004/5, Për tregtinë me naftë dhe derivate të naftës në Kosovë (2004).

Ligji Nr. 04/L-125, Për Shëndetësi (2013).

Ligji Nr. 04/L-037 Për Arsimin e Lartë (2011).

Ligji Nr. 06/L-082, Për mbrojtjen e të dhënave personale

Komentuari i Ligjit Nr. 04/L – 077, mbi marrëdhëniet e detyrimeve (2012).

Ligji Nr. 06/L-009, Për ndërmjetësimin (2018).

Ligjin Nr. 03/L-057, Për Ndërmjetësimin (2008).

Ligji Nr. 02/L-75, për arbitrazhin (2008).

UDHËZIME ADMINISTRATIVE

Udhëzim administrativ Nr. 2008/08, Për homologimin e automjeteve (2018).

Udhëzimin Administrativë (QKR) Nr. 03/2020, për formën dhe përmbajtjen e shenjës së konformitetit dhe mënyrën e njohjes së dokumenteve të huaja të konformitetit (2020).

Udhëzim Administrativë (MEA) Nr. 11/2020, Për përcaktimin e kërkesave teknike dhe kërkesave tjera për qeset plastike (2020).

Udhëzim Administrativ (MEPTINIS) Nr. 01/2020, Për mbajtjen e regjistrit elektronik të padive kolektive të finalizuar me aktgjykim të plotfuqishëm (2020).

Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 05/2019, Për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët të kontratat me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura (2019).

Udhëzimin Administrativ (MTI) Nr. 01/2019, Për caktimin e formës, përmbajtjes dhe përdorimit të flamurit mbi origjinën e produktit (2019).

Udhëzim Administrativ (MTI) Nr. 18/2018 Për formularin për informacionin, kohën dhe procedurat e zbatimit të tërheqjes nga kontratat në distancë dhe jashtë objektit afarist (2018).

Udhëzim Administrativ (MTI) Nr. 13/2018, Për procedurën e trajtimit të ankesave nga departamenti për mbrojtjen e konsumatorit (2018).

Udhëzimi Administrativ Nr. 07/2012, Për cilësinë e karburanteve të lëngëta të naftës. (2012).

Udhëzimi Administrativ Nr. 01/2010, Për organizimin dhe funksionimin e zyrës së licencimit në sektorin e naftës (2010).

Udhëzimi Administrativ Nr. 07/2010, Për përcaktimin e produkteve të naftës dhe derivateve të saj, procedurës së licencimit dhe llojet e lejeve për subjektet që ushtrojnë veprimtari në sektorin e naftës (2010).

Udhëzimi Administrativ Nr. 09/2010, Për përmbushjen e kushteve teknike nga subjektet që merren me importin, deponimin, shitjen me shumicë dhe pakicë të karburanteve (2010).

Udhëzimi Administrativ Nr. 16/2010, Për caktimin e lartësisë së taksave për licencimin e subjekteve nga sektori i naftës dhe derivateve të naftës (2010).

Udhëzimi Administrativ Nr. 2007/18, Për kërkesat teknike për ndërtimin dhe funksionimin e pikave për furnizimin e automjeteve me karburante (2007).

Udhëzimi i BKQ-së, Për formularin e informatave mbi kreditë konsumuese (2019).

Udhëzimi i BQK-së, Për regjistrin e Kredive (2013).

Udhëzim i BQK-së, Për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese (2019).

RREGULLORET

Rregullorja nr. 02 /2017 e Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, Për sigurinë e lodrave (2017).

Rregullorja nr. 08/2013, Për mënyrën e themelimit dhe funksionimit të sistemit për shkëmbimin e shpejtë të informacioneve për produktet e rrezikshme (2013).

Rregullorja (QRK) nr. 24/2020, për grupet e produkteve të cilat janë subjekt i mbikëqyrjes inspektuese (2020).

Rregullorja (QRK) nr. 28/2018, për mënyrën e notifikimit dhe ofrimit të informacioneve mbi rregulloret teknike, procedurat për vlerësimin konformitetit dhe standardet (2018).

Rregullorja teknike (MTI) nr. 06/2018, për pajisjet elektrike të dizajnuara për përdorim brenda kufijve të caktuar të tensionit (2018).

Rregullorja (MEPTINIS) nr. 01/2020, për pajisjet personale mbrojtëse (2020).

Rregullorja (MTI) - Nr. 08/2013, Për mënyrën e themelimit dhe funksionimit të sistemit për shkëmbimin e shpejtë të informacioneve për produktet e rrezikshme (2012).

Rregullorja Nr. 13/2012, Për njoftim në lidhje me produktet të cilat janë të rrezikshme për konsumatorët (2012).

Rregullorja nr. 06/2013 për shenjën e konformitetit (2013).

Rregullorja e BE-së Nr. 1169/2011 e Parlamentit dhe e Këshillit, Për sigurimin e informacionit ushqimor për konsumatorin (2011).

Rregullorja (BE) 2015/2283 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 25 nëntorit 2015 mbi ushqimet e reja, për ndryshimin e Rregullores (BE) Nr. 1169/2011 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit dhe shfuqizimin e Rregullores (EC) Nr. 258/97 të Parlamentit Evropian dhe të Rregullores së Këshillit dhe Presidentit (EC) Nr 1852/2001.

Rregullore (EC) nr. 1935/2004 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit të 27 tetorit 2004, Për materialet dhe artikujt që vendosen në kontakt me ushqimin, që ka shfuqizuar direktivat 80/590/EEC dhe 89/109/EEC.

Rregullorja e Komisionit (EC) Nr. 2023/2006, për praktikën e mirë prodhuese për materialet dhe artikujt që synojnë të vendosen në kontakt me ushqimin (2006).

Rregullorja e BKQ-së, Për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave (2014).

Rregullorja e BKQ-së, Rregullore për Normën Efektive të Interesit dhe Kërkesat për shpalosje (2012).

Rregullorja e BQK, Për instrumentet e pagesave elektronike (2019).

Rregullorja e BE-së Nr. 524/2013, Mbi zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në internet për mosmarrëveshjet e konsumatorit (2013).

VENDIME TË GJYKATËS EVROPIANE TË DREJTËSISË

Çështja C-105/17, Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova (2018).

Çështja C- 118/85, Commission of the European Communities v Italy (1987).

Çështja C-364/92, SAT Fluggesellschaft mbH v Eurocontrol (1994).

Çështjet e Bashkuar C-159/91 dhe C-160/91, Christian Poucet v Assurances Générales de France dhe Caisse Mutuelle Régionale du Languedoc-Roussillon (1993).

Çështja C-59/12, BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v Zentrale zu Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Ev (2013).

Çështja C-361/89, Procedim penal kundër Patrice Di Pinto (1991).

Çështja C-361/89, opiniononi i Avokatit të përgjithshëm (1991).

Çështja C-150/77, Bertrand kundër Paul Ott KG (1978).

Çështja C-489/07, Pia Messner v Firma Stefan Krüger (2009)

Çështja C-464/01, Johann Gruber v Bay Wa AG (2005).

Çështja C-89/91, Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für (1993).

Çështja C-210/96, Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises. (1998).

Çështja C-251/95, SABEL BV v Puma AG, Rudolf Dassler Sport (1997).

Çështjet e bashkuara C-54/17 dhe C-55/17, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato v Wind Tre SpA dhe Vodafone Italia SpA (2018).

Çështja C-329/02, Douwe Egberts NV v Westrom Pharma NV and Christophe Souranis, carrying on business under the commercial name of 'Etablissements FICS' and Douwe Egberts NV v FICS-World BVBA (2004).

Çështja C-342/97, Lloyd Schuhfabrik Meyer & Co. GmbH v Klijsen Handel BV (1991).

Çështja C-465/98, Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln eV v Adolf Darbo AG (2000).

Çështja C-20/03, Criminal proceedings against Marcel Burmanjer, René Alexander Van Der Linden and Anthony De Jong (2005).

Çështjen C-679/18, OPR-Finance sro v GK (2020).

Çështja C-110/14, Horațiu Ovidiu Costea v SC Volksbank România SA (2015).

Çështja C-186/16, Ruxandra Paula Andriciuc and Others v Banca Românească SA (2017).

Çështja C-145/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA v Emilio Irlés López dhe Teresa Torres Andreu (2016).

Çështja C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018).

Çështja C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse dhe Katarina de Man Garabito v Jahani BV (2013).

Çështjet e bashkuara C- 154/15 dhe C-307/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez v Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA v Emilio Irlés López dhe Teresa Torres Andreu (2016).

Çështja C-452/18, XZ v Ibercaja Banco, SA (2020).

Çështjet e bashkuara C-381/14 dhe C-385/14, Jorge Sales Sinués and Youssouf Drame Ba v Caixabank SA dhe Catalunya Caixa SA (Catalunya Banc S.A.) (2016).

Çështjet e bashkuar C-154/15, C-307/15 dhe C-308/15 (2016).

Çështja C-618/10, Banco Español de Crédito, SA v Joaquín Calderón Camino, (2012).

Çështja C-435/10, Jana Pereničová and Vladislav Perenič v SOS financ spol. s r. O (2012).

Çështjet e bashkuar C-154/15, C-307/15 dhe C-308/15, Francisco Gutiérrez Naranjo v Cajasur Banco SAU (2016).

Çështja C-168/15, Milena Tomášová v Slovenská republika - Ministerstvo spravodlivosti SR dhe Pohotovosť s.r.o. (2016).

Çështja C-168/05, Elisa María Mostaza Claro v Centro Móvil Milenium SL (2006).

Çështja C- 243/08, Pannon GSM Zrt. v Erzsébet Sustikné Győrfi (2009).

Çështja 397/11, Erika Jörös v Aegon Magyarország Hitel Zrt (2013).

Çështja C-421/14, Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García (2017).

Çështja C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018).

Çështja C - 137/08 VB Pénzügyi Lízing Zrt. v Ferenc Schneider (2010).

Çështja C - 472/11, Banif Plus Bank Zrt v Csaba Csipai, Viktória Csipai, (2013).

Çështja C - 598/15 Banco SantanderSA v Cristobalina Sánchez López (2017).

Çështja C-260/16, Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV.

Çështja C - 143/13, Bogdan Matei, Ioana Ofelia Matei v SC Volksbank România SA (2015).

Çështja C-74/15, Dumitru Tarcău, Ileana Tarcău v Banca Comercială Intesa Sanpaolo România SA dhe të tjerët (2015).

Çështja C- 488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse, Katarina de Man Garabito v Jahani BV (2013).

Çështja C-537/13, Birutė Šiba v Arūnas Devėnas (2015).

Çështja C-110/14, Horațiu Ovidiu Costea v SC Volksbank România SA (2015).

Çështja C-147/16, Karel de Grote — Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW v Susan Romy Jozef Kuijpers (2018).

Çështja C-534/15, Pavel Dumitraș and Mioara Dumitraș v BRD Groupe Société Générale – sucursala Satu Mare (2016).

Çështja C-590/17, Henri Pouvin and Marie Dijoux, v Electricité de France (EDF) (2019).

Çështja C-191/15, Verein für Konsumenteninformation v Amazon EU Sàrl (2016).

Çështja C-143/13 Bogdan Matei and Ioana Ofelia Matei v SC Volksbank România SA(2015).

Çështja C-237/02, Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG v Ludger Hofstetter dhe Ulrike Hofstetter (2004).

Çështja C-478/99, Komisioni i Komuniteteve Evropiane kundër Mbretërisë së Suedisë (2002).

Çështja C-49/14, nanmadrid EFC SA v Jesús Vicente Albán Zambrano, María Josefa García Zapata, Jorge Luis Albán Zambrano, Miriam Elisabeth Caicedo Merino (2016).

Çështja C-176/17, Profi Credit Polska S.A. w Bielsku Białej v Mariusz Wawrzosek (2018).

Çështja C-191/15, Verein für Konsumenteninformation v Amazon EU Sàrl (2016).

Çështja C -73/06 Planzer Luksemburg Sàrl v Bundeszentralamt für Steuern (2007).

Çështja C-481/99 (*Georg Heininger dhe Helga Heininger v Bayerische Hypo- und Vereinsbank*).

Çështja C-423/97, *Travel Vac SL v Manuel José Antelm Sanchis* (1999).

Çështja C-412/06, *Annelore Hamilton v Volksbank Filder eG* (2008).

C-511/08, *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV* (2010).

DOKUMENTE TË NDRYSHME

Programi për mbrojtjen e konsumatorit 2016 – 2020, Prishtinë (2015).

http://www.kryeministriks.net/repository/docs/PROGRAMI_PER_MBROJTJEN_E_KONSUMATORIT_2016-2020.pdf (marrë më 17.10.2020).

Raporti i UNCTAD mbi shoqatat e konsumatorëve (2020). Raportin e gjeni në adresën elektronike: https://unctad.org/system/files/official-document/ditcclp2019d2_en.pdf (marrë më 05.01.2021).

Raportin final të Komisionit Evropian të vitit (1999) në lidhje me studimin e shitjeve derë më derë. Adresa elektronike:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.129.8742&rep=rep1&type=pdf> (marrë më 15.08.2020).

Green Paper On Consumer Collective Redress (2008). Adresa elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52008DC0794> (marrë më 22.01.2021).

Dokumentin udhëzues të Komisionit në lidhje me interpretimin dhe zbatimin e Direktivës 93/13/EEC, (2019). Dokumentin mund ta gjeni në adresën elektronike: https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2019.323.01.0004.01.ENG&to c=OJ:C:2019:323:TOC#ntc54-C_2019323EN.01000401-E0054 (marrë më 13.10.2020).

UNCTAD, Udhëzime për Mbrojtjen e Konsumatorit (2016). Dokumentin e gjeni në adresën: <https://unctadmena.org/wp-content/uploads/2018/12/UNGCP.pdf> (marrë më 05.01.2020).

Gjuhët Zyrtare dhe Gjuhët në përdorim Zyrtar në Komuna. Dokumentin e gjeni në adresën elektronike:

http://www.komisioneri-ks.org/repository/docs/Gjuhet_zyrtare_dhe_ne_perdorim_zyrtar_ne_komuna_shq_lat.pdf (marrë më 03.01.2021).

Opinion i FSUG dhe rekomandimet për rishikimin e Direktivës së Kredisë së konsumatorit (2008): https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/fsug-opinions-190408-responsible-consumer-credit-lending_en.pdf (marrë më 10.08.2020).

Përmbledhje e Ligjit të Konsumatorit të KE - Analizë Krahase (2007) - Redaktuar nga Prof. Dr. Hans Schulte-Nölke në bashkëpunim me Dr. Christian Twigg-Flesner dhe Dr. Martin Ebers. E gjeni në adresën elektronike: https://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf (marrë më 12.02.2020).

Dokument udhëzues i Komisionit, për zbatimin e Direktivës së Praktikave të padrejta Tregtare (2016). E gjeni në adresën elektronike: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2017/595888/EPRS_IDA%282017%29595888_EN.pdf (marrë më 10.01.2021).

Studimi i Komisionit Evropian në lidhje me konsumatorët vulnerabël (2016). E gjeni në adresën elektronike: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumers-approved-report_en.pdf (marrë më 05.01.2021).

Fjalimin e Presidentit John F. Kennedy më (15) Mars 1962, e gjeni në adresën elektronike: <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028> (marrë më 12.10.2019).

Akti Unik Evropian (29.06.1987), aktin mund ta gjeni në adresën elektronike: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:11986U/TXT&from=EN> (marrë më 20.05.2020).

Një udhëzues për Politikën e Konsumatorit të Bashkimit Evropian (2014), dokumentin e gjeni në adresën elektronike: <http://aei.pitt.edu/75406/2/Consumer-Policy.pdf> (marrë më 21.05.2020).

Traktati i Mاستrihtit (1992), Aktin e gjeni në adresën elektronike: https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_en.pdf (marrë më 22.05.2020).

Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit 2016-2020, Prishtinë (2015). Programin e gjeni në adresën elektronike: http://www.kryeministriks.net/repository/docs/PROGRAMI_PER_MBROJTJEN_E_KONSUMATORIT_2016-2020.pdf (marrë më 16.06.2020).

Marrëveshja e Stabilizim Asociimit (MSA) ndërmjet BE-së dhe Kosovës ka hyrë në fuqi më 1 prill 2016. E gjeni në adresën elektronike: http://mei-ks.net/repository/docs/20170425093025_msa_shq.pdf (marrë më 26.03.2020).

Agjendën për Reforma Evropiane (2016). E gjeni në adresën elektronike: <https://www.mei-ks.net/repository/docs/erafinalsq.pdf> (marrë më 06.01.2021).

Raporti i Institutit GAP (Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar, Raportin e gjeni në adresën elektronike:

https://www.institutigap.org/documents/36928_mbrojtja_konsumatoreve.pdf?fbclid=IwAR1TSm8AcRjhwSySfGFmZWAEzZHOGbSD4mbOO4JUHHL_XoSS2uQjL_XFy0

(marrë më 19.06.2020).

BE dhe Kosova; një pasqyrë e politikave kyçe të integritit evropian. E gjeni në adresën elektronike:

https://www.mei-ks.net/repository/docs/BE_KOSOVA_SHQ.pdf (marrë më 22.07.2020).

Projekti i Qeverisë së Kosovës me BE-në për “Lëvizjen e lirë të mallrave” (2018), projektin e gjeni në adresën elektronike:<https://mti.rks-gov.net/desk/inc/media/F2427759-75A9-4250-A0A4-8683859802A5.pdf> (marrë më 23.01.2020).

Programi Kombëtar për Zbatimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit (PKZMSA). Programin e gjeni në adresën elektronike:

http://mei-ks.net/repository/docs/1_pkzmsa_miraturar_nga_kuvendi_final_.pdf

(marrë më 02.01.2021).

Programi Kombëtar për Zbatimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit (PKZMSA) 2020 – 2024. Programin e gjeni në adresën elektronike:

[https://www.mei-ks.net/repository/docs/1%20PKZMSA%2020202024%20Final%20\[miraturar%20nga%20Qeveria\].pdf](https://www.mei-ks.net/repository/docs/1%20PKZMSA%2020202024%20Final%20[miraturar%20nga%20Qeveria].pdf) (marrë më 08.01.2021).

Libri i Gjellbër mbi Acquis të konsumatorit (2007). Dokumentin e gjeni në adresën elektronike:

file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/C_2007061EN.01000101.doc.html.en.xhtml (marrë më 30.06.2020).

Dokumenti udhëzues I Komisionit Evropian mbi Direktivën 2011/83/BE. Dokumentin e gjeni në adresën elektronike:

<https://enterprise.gov.ie/en/Legislation/Legislation-Files/European-Commission-Guidance-Document-on-Directive-2011-83-EU-on-Consumer-Rights.pdf> (marrë më 30.06.2020).

GIZ në bashkëpunim me qeverinë e Republikës së Kosovës, Udhëzime Praktike për Përafrimin e Legjislacionit të Republikës së Kosovës me Legjislacionin e Bashkimit Evropian (2014), për më shumë shiko në faqen elektronike:

http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Udhezime_praktike_per_perafrimin_ligjor.pdf

(marrë më 20.01.2021).

Organizata OECD, e gjeni në adresën elektronike:

<http://www.oecd.org/sti/consumer/> (marrë më 23.05.2020).

organizata ECC-Net, e gjeni në adresën elektronike:

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/index_en.htm (marrë më 23.05.2020).

Organizata e Konsumatorit ndërkombëtar e gjeni në adresën elektronike:
<https://www.consumersinternational.org/> (marrë më 23.05.2020).

Kodi i Standardit të Përgjithshëm për Etiketimin e Ushqimeve të para-paketuara. (CODEX STAN 1-1985). Informacionin e gjeni në adresën elektronike:
<http://www.fao.org/3/Y2770E/y2770e02.htm#fn1> (marrë më 25.06.2020).

Handbook on food labelling to protect consumers, Food and agriculture organization of the United Nations Rome, 2016, fq. (11). Materialin mund ta gjeni në adresën elektronike:
<http://www.fao.org/3/a-i6575e.pdf> (marrë më 26.06.2020).

Vendimi Nr. 768/2008 / EC i Parlamentit Evropian dhe i Këshillit i (9) korrikut (2008), Mbi një kornizë të përbashkët për tregtimin e produkteve dhe shfuqizimin e Vendimit të Këshillit 93/465/EEC. Informacionin mund ta gjeni në adresën elektronike:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32008D0768> (marrë më 27.06.2020).

Studimin e Parlamentit Evropian (2018); Mis-selling of Financial Products: Consumer Credit, fq. (9). Studimin mund ta gjeni në adresën elektronike:
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618997/IPOL_STU\(2018\)618997_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618997/IPOL_STU(2018)618997_EN.pdf)

Raportin e Institutit GAP (Maj 2019); Mbrojtja e konsumatorit në sektorin bankar. Raportin mund ta gjeni në adresën elektronike:
https://www.institutigap.org/documents/36928_mbrojtja_konsumatoreve.pdf (marrë më datë 10.06.2020).

Përmbledhja e Direktivës të Kredisë së Konsumatorit e BEUC (The European Consumer Organization), fq. (9). Përmbledhjen mund ta gjeni në adresën elektronike:
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf (marrë më 10.06.2020).

Dokumenti i Komisionit Evropian mbi vlerësimin e Direktivës 2008/49/EC. Fq. (34). E gjeni në adresën elektronike:
<file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/090166e5d5765171.pdf> (marrë më 26.06.2020).

Dokumenti shpjegues i BQK-së. E gjeni në adresën elektronike:
<https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2018/05/kredite.pdf> (marrë më 20.01.2021).

Dokument I BQK-së për Normën Efektive të Interesit. E gjeni në adresën elektronike:
<https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2017/06/Norma-e-interesit.pdf> (marrë më 11.10.2020).

Dokument i BQK-së për marrjen e kredisë. E gjeni në adresën elektronike: <https://bqk-kos.org/edu/wp-content/uploads/2018/05/kredite.pdf> (marrë më 22.07.2020).

Raporti i Komisionit të Parlamentit Evropian dhe Këshillit mbi zbatimin e Direktivës 2008/48/E. E gjeni në adresën elektronike:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:52014DC0259>

(marrë më 23.08.2020).

Raporti i bërë nga Parlamenti Evropian për transpozimin e Direktivës nga SHA-të në vitin (2012): E gjeni në adresën elektronike:

[file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/CCD_Implementation_Study_PE_2012%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/CCD_Implementation_Study_PE_2012%20(1).pdf) (marrë më 25.06.2020).

Studim i vitit (2013) mbi funksionimin e tregut të kredive konsumuese në Evropë (raporti final).

<https://londoneconomics.co.uk/wp-content/uploads/2014/05/Final-Report-CCD.pdf>

Studimi i Komisionit Evropian (2009): Mbi përlllogaritjen e NEI në marrëveshjen e kredisë konsumuese. Fq. (6). Studimin mund ta gjeni në adresën elektronike:

<http://www.eurofinas.org/uploads/documents/policies/CCD/APRC%20Study%202009.pdf>

(marrë më 06.07.2020).

Mbrojtja e konsumatorit në Greqi (Komisioni Evropian) Fq. (15). Adresa elektronik:

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_greece-en_3.pdf (marrë më 20.01.2020).

Raport i Italisë nga Komisioni Evropian, Fq.(9). Adresa elektronike:

https://ec.europa.eu/competition/antitrust/actionsdamages/national_reports/italy_en.pdf (marrë më 02.12.2020).

Raporti i Susan Marks (shtator 2002), Door to Door CAB clients' experience of doorstep selling. Adresa elektronike:

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/225917/15_Super-complaint_-_Door_to_Door.pdf (marrë më 10.08.2020).

LEGJISLACIONI I SHTETEVE TË BE-ës

Akti i Kredisë Konsumuese në Angli (1975). Aktin mund ta gjeni në adresën elektronike: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1974/39/section/66A> (marrë më 12.06.2020).

Kodi Frances i Konsumatorit “*Code de la consommation*” (Modifikuar së fundi më 19 qershor 2020). Kodin mund ta gjeni në adresën elektronike:

<http://codes.droit.org/CodV3/consommation.pdf> (marrë më 15.06.2020).

Rregullorja nr.1010 i vitit 2010 e kredisë së Konsumatorit në Angli (Direktiva e BE-së).

Kodit civil Italiani vitit 1942.

Dekreti administrativ Italian, nr. 141 i (13) gushtit 2010, Për zbatimin e Direktivës 2008/48/EC.

Akti mbi mbrojtjen e konsumatorit i Austrisë 8 Marsit 1979 (Konsumentenschutzgesetz – KSchG).

Kodi civil Austriak (1811) (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch).

Akti Belg i Praktikave Tregtare dhe mbi Mbrojtjen dhe Informimin e Konsumatorit (Loi sur les Pratiques du Commerce et sur L'information et la Protection du Consommateur).

Akti Belg mbi Praktikën e Tregut dhe Mbrojtjen e Konsumatorit i 6 Prillit 2010.

Akti i Mbrojtjes së Konsumatorit të Bullgarisë, nr. 99/9.12.2005. E gjeni në adresën elektronike (versioni anglisht):

file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/Consumer_Protection_Act.pdf (marrë më 14.10.2020).

Akti i Konsoliduar Nr. 600 i 8 Shtatorit 1986 i ndryshuar nga Akti Nr. 1098 i 21 Dhjetorit 1994, Akti Nr. 389 i 14 Qershorit 1995 dhe Akti Nr. 385 i 22 Majit 1996.

Akti i Mbrojtjes së Konsumatorit të Estonisë i 15.04.2004 (Tarbijakaitseadus). Adresa elektronike (versioni anglisht):

file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/legislation92_en_en.pdf (marrë më 16.10.2020).

Ligji i detyrimeve i Estonisë (Võlaõigusseadus), 01.07.2020. Adresa elektronike (versioni anglisht): <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/506112013011/consolide> (marrë më 16.10.2020).

Akti për mbrojtjen e konsumatorit të Finlandës 38/1978. Adresa elektronike (versioni Anglisht): https://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/1978/en19780038_20050029.pdf (marrë më 18.10.2020).

Ligji i Kontratave të Finlandës nr. 228/1929; përfshirë ndryshimet deri në 449/1999, neni (36), pika (1). Adresa elektronike (versionin Anglisht):

https://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/1929/en19290228_19990449.pdf (marrë më 18.10.2020).

Kodi Civil i Francës (1804). Adresa elektronike (versioni Anglisht):

http://www.textes.justice.gouv.fr/art_pix/THE-LAW-OF-CONTRACT-2-5-16.pdf (marrë më 19.10.2020).

Ligji i Francezë nr. 78-22 i datës 10 janar 1978, që lidhet me informacionin dhe mbrojtjen e konsumatorit në fushën e operacioneve të kredisë, Adresa elektronike:

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000886461> (marrë më 19.10.2020).

Kodi Civil Gjerman, seksioni (242). Adresa elektronike (versioni anglisht):

https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html (marrë më 21.10.2020).

Akti për rregullimin e Ligjit të kushteve të përgjithshme, nr. 142, 1977 (Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Akti nr. 1961/91, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1991).

Akti nr. 2251/94, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1994).

Akti nr. 2251/94, Për mbrojtjes së Konsumatorit në Greqi (1994).

Kodi Civil i Hungarisë (2013), Akti V. Adresa elektronike (versioni anglisht):
https://tdziegler.files.wordpress.com/2014/06/civil_code.pdf (marrë më 19.12.2020).

Kodi i Konsumatorit të Italisë (2005). Adresa elektronike:
file:///C:/Users/User/Desktop/folderat%20e%20desktopit/Downloads/legislation372_en%231%23_en.pdf (marrë më 12.12.2020).