Предлагач: Министерство за економија

Propozues: Ministria e Ekonomisë

ПРЕДЛОГ НА

ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ (\*)

PROPOZIM I LIGJIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE(\*)

Скопје, 2022 година

Shkup, viti 2022

|  |  |
| --- | --- |
| ВОВЕДI. ОЦЕНА НА СОСТОЈБИТЕ ВО ОБЛАСТА ШТО ТРЕБА ДА СЕ УРЕДИ СО ЗАКОНОТ И ПРИЧИНИ ЗА ДОНЕСУВАЊЕ НА ЗАКОНОТЗаконот за заштита на потрошувачите кој е во сила e изработен и развиен под следно влијание на европското законодавство. Сите измени и дополнувања на законот се насочени кон усогласување на националното законодавство и ова во голема мера е постигнато. Сепак, во законот не постојат решенија што произлегуваат од новите директиви. Особено, треба да се забележи дека системот на одговорност утврден во Законот за заштита на потрошувачите во однос на одговорноста за производот кој не е во согласност, неисправен производ и небезбеден производ има недостатоци во однос на регулирањето на предметот и со тоа и правните последици во овие квалитативно различни ситуации. Дополнително и особено важно е дека бројните измени и дополнувања на Законот го отежнаа мониторингот и разбирањето, што директно води кон остварување на едно од основните права на потрошувачите - правото на информирање. Исто така, како резултат на донесувањето на Директивата за потрошувачки права, законот во делот кој се однесува на регулирање на договори склучени надвор од деловните простории на трговецот и договори склучени на далечина, претрпе значителни промени. Од една страна, измените го направија законот посовремен и го усогласија со европските тенденции за регулирање на правта на потрошувачите. Од друга страна, бројните амандмани го направија законот нефункционален и тешко разбирлив.Поради брзиот технолошки развој и динамичното секојдневие на граѓаните на Република Северна Македонија, се наметна потребата од воспоставување на Национален портал за електронски услуги, Каталог на услуги и Една точка за услуги, како и нивно законско утврдување. Националниот портал за услуги и каталогот на услуги ќе имаат повеќе функционалности. Електронските услуги ќе бидат достапни до највисоко ниво на софистицираност, односно од моментот на поднесување на барање за некоја услуга до самото добивање на актот.Од таа причина, Министерството за економија во Предлогот на Закон за заштита на потрошувачите(\*) ги усогласи одредбите за дигитализација на процесите и услугите во кој се дефинира поднесувањето на барањето, издавањето на документите и комуникацијата меѓу институциите. Воедно новиот Предлог -Закон се усогласува со Законот за прекршоците.II. ЦЕЛИ, НАЧЕЛА И ОСНОВНИ РЕШЕНИЈА Цели на Предлог -Законот се:1. Подобро информирање и едуцирање на потрошувачите за нивните права;2. Обезбедување на потрошувачите со инструменти за брзо решавање на споровите;3. Подобро остварување на правата на потрошувачите преку ефективен надзор на пазарот;4. Понатамошен развој на политиката за безбедност на производите;5. Зајакнување на независноста и репрезентативноста на здруженијата за заштита на потрошувачите;6. Зајакнување на улогата на локалната и регионалната самоуправа во реализација на политиката за заштита на потрошувачите.7. Дигитализација на процесите заради обезбедување на ефикасно и ефективно давање на електронски услуги на корисниците, кои може да бидат физички и правни лица, преку Националниот портал за електронски услуги, како и размена на документи помеѓу институциите од јавниот сектор преку Националната платформа за интероперабилностСо новиот Предлог-Закон кој се усогласува со директивите на Европската Унија се уредуваат одредби со кој се овозможува примена на ервропското право во областа на заштитата на потрошувачите, а воедно и појасно дефинирани обврски кои треба да ги исполнат трговците и правните лица спрема потрошувачите. Предложените решенија ќе придонесат: да се креира модерна законска рамка, којa, од една страна обезбедува високо ниво на заштита на правата за потрошувачите, а истовремено гарантира полесни услови за деловно работење; да се зајакне административниот капацитет на Министерството за економија одговорно за спроведување на политиката за заштита на потрошувачите, да се воспостави соодветна административна структура за развој и координација на оваа политика со сите други засегнати страни, да се зајакне независноста и репрезентативноста на здруженијата за заштита на потрошувачите, да се подобрат механизмите за поддршка на потрошувачите за решавање на нивните приговори и да се обезбедат адекватни услови за имплементација на политиките за безбедност на производи, се со цел да се постигне понатамошен напредок во оваа област.Со овој закон се овозможува и намалување и на прекршочните одредби согласно новиот Закон за прекршоци ( ˵Службен весник на Република Северна Македонија” бр.96/19 ), се уредува попрецизно и улогата на организациите на потрошувачи и воедно и на Советот на потрошувачите како на национално и така и на локално ниво.Со транспонирање на Регулативата бр. 910/2014 за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар ке се дигитализираат услугите кои ги даваат институциите до граѓаните и правните лица од моментот на поднесување на барањето до моментот на издавање на актот до корисниците.Воедно, новиот Предлог Закон се усогласува со Законот за прекршоците. III. ОЦЕНА НА ФИНАНСИСКИТЕ ПОСЛЕДИЦИ ОД ПРЕДЛОГОТ НА ЗАКОНОТ ВРЗ БУЏЕТОТ И ДРУГИТЕ ЈАВНИ ФИНАНСИСКИ СРЕДСТВАЗаконот чие донесување се предлага повлекува обврска за обезбедување средства за неговото спроведување од Буџетот на Република Северна Македонија.IV. ПРОЦЕНА НА ФИНАНСИСКИТЕ СРЕДСТВА ПОТРЕБНИ ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ЗАКОНОТ, НАЧИН НА НИВНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ, ПОДАТОЦИ ЗА ТОА ДАЛИ СПРОВЕДУВАЊЕТО НА ЗАКОНОТ ПОВЛЕКУВА МАТЕРИЈАЛНИ ОБВРСКИ ЗА ОДДЕЛНИ СУБЈЕКТИЗаконот не повлекува обврска за обезбедување дополнителни финансиски средства за неговото спроведување и нема материјални обврски за одделни субјекти. V.СКРАТЕНА ПОСТАПКА ЗА ДОНЕСУВАЊЕ НА ЗАКОНОТСо оглед на тоа што не е во прашање сложен и обемен закон, согласно член 170 од Деловникот на Собранието на Република Македонија, се предлага Собранието да расправа по Предлог на законот во скратена постапка.VI. УСОГЛАСЕНОСТ НА ЗАКОНОТ СО ИЗВОРИТЕ НА ПРАВОТО НА ЕВРОПСКАТА УНИЈАСо овој Предлог Законот за заштита на потрошувачите се врши усогласување на одредбите на следните 14 Директиви за заштита на потрошувачите на ЕУ тоа: 1) Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31985L0374);2) Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори (CELEX бр. 31993L0013);3) Директивата 98/6/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 16 февруари 1998 година за заштитата на потрошувачите при означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите (CELEX бр.31998L0006);4) Директивата 1999/34/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 10 мај 1999 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31999L0034);5) .Директива 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 11 мај 2005 година за нечесните трговски практики на деловните субјекти кон потрошувачите на внатрешниот пазар и изменување на Директивата 84/450/EEЗ на Советот, Директивите 97/7/EЗ, 98/27/EЗ и 2002/65/EЗ на Европскиот парламент и на Советот и Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр.32005L0029);6) Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 12 декември 2006 година за услугите на внатрешниот пазар (CELEX бр. 32006L0123);7) Директивата 2008/122/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 14 јануари 2009 година за заштитата на потрошувачите во поглед на одредени аспекти на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена (CELEX бр. 32008L0122);8) Директивата 2009/22/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 23 април 2009 година за налозите за заштита на интересите на потрошувачите (CELEX бр.32009L0022);9) Директива 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите со која се менува Директивата 93/13/ЕЕЗ на Советот и Директивата 1999/44/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот и се укинува Директивата на Советот 85/ 577/ЕЕЗ и Директива 97/7/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр.32011L0083);10) Регулативата (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директива 1999/93/ЕЗ (CELEX бр.32014R0910);11) Директива 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2015 година за патување со пакет аранжмани и поврзани патнички аранжмани, за изменување на Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот, и за ставање вон сила на Директивата 90/314/ЕЕЗ на Советот (CELEX бр. 32015L2302);12) Директива (EУ) 2019/770 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување на дигитална содржина и дигитални услуги (CELEX бр. 32019L0770);13) Директива (ЕУ) 2019/771 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти кои се однесуваат на договорите за продажба на стоки за изменување на Директивата 2009/22/ЕЗ и за укинување на Директивата 1999/44/ЕЗ. (CELEX бр. 32019L0771);14) Директива (ЕУ) 2019/2161 на Европскиот парламент и на Советот од 27 ноември 2019 за изменување и дополнување н Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ и Директивите 98/6/EЗ, 2005/29/EЗ и 2011/83/EУ на Европскиот парламент и на Советот во врска со подобро спроведување заштита и модернизација на правилата за заштита на потрошувачите на Унијата (CELEX бр. 32019L2161).При вградување на одредбите содржани во спомнатите директивите за заштита на потрошувачите во Законот за заштита на потрошувачите,се зема во предвид следново: постојано следење на принципите на минимално и максимално усогласување: потребата за целосна имплементација на директивите; потребата да се постигне прецизна, детална и реална хармонизација; генерализација на индивидуалните правила содржани во неколку директиви.**ПРЕДЛОГ НА ЗАКОН ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ([[1]](#footnote-1)\*)****Дел први****ОПШТИ ОДРЕДБИ****Предмет на Законот****Член 1**Со овој закон се уредуваат правата и обврските на потрошувачите и на трговците во потрошувачките односи, начините и постапките на заштита на правата на потрошувачите, информирањето на потрошувачите, унапредувањето на знаењето на потрошувачите за нивните права и начините и постапките на нивна заштита, правата и обврските на здруженијата и сојузите чија област на дејствување е остварувањето на целите на заштита на правата на потрошувачите, правата и обврските на надлежните органи, тела и други носители на заштитата на правата на потрошувачите, како и други прашања од значење за положбата и заштитата на правата на потрошувачите.**Права на потрошувачите****Член 2**(1) Потрошувачите ги имаат следните права:1) право на задоволување на основните потреби, кое преставува достапност кон основните и нужни стоки и услуги, како храна, облека, обувки, домување, здравствена заштита, образование и хигиена;2) право на безбедност, кое преставува заштита од стоките и услугите што се штетни за животот, здравјето, имотот или животната средина, како и од стоките чие поседување или употреба се забранети;3) право на информираност, кое преставува располагање со точни податоци и информации што се неопходни за разумен избор на понудените стоки и услуги, односно за донесување информирана одлука;4) право на избор, кое преставува можност за избор помеѓу повеќе стоки и услуги според прифатливи цени и со соодветен квалитет;5) право на учество, кое преставува застапеност на интересите на потрошувачите во процесите на донесување и спроведување на политиките за заштита на потрошувачите, како и на можност на застапеност во процесите на усвојување и спроведување на политиките за заштита на потрошувачите преку здруженијата за заштита на правата на потрошувачите;6) право на правна заштита, кое преставува заштита на правата на потрошувачите согласно постапка предвидена со закон и во случај на повреда на неговите права, вклучувајќи го и надоместувањето на штетата причинета на потрошувачот;7) право на едукација, кое преставува стекнување основни знаења и вештини неопходни за правилен и сигурен избор на стоки и услуги, како и знаења за основните права и обврски на потрошувачите и начините за нивно остварување и8) право на здрава и одржлива животна средина, кое преставува живот и работа во средина што не е штетна по животот, здравјето и благосостојба на сегашните и идните генерации, како и на навремено и целосно информирање за состојбата на животната средина.(2) Потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени со овој закон.(3) При примена на одредбите на овој закон мора да се земе предвид положбата на потрошувачот како економски послаба страна, а особено положбата на ранливите потрошувачи.**Дефиниции****Член 3**Одделни поими и изрази употребени во овој закон го имаат следното значење:1) „Амбалажа“ е надворешната обвивка на стоката со која што истата се штити од одредени надворешни влијанија при транспорт, ставање во промет, нудење на продажба или продажба (како на пр. повратна или неповратна, „еко-“, разградлива и/или неразградлива и сл.);2) „Гарантен лист“ e трговска гаранциска изјава дадена од страна на трговецот или производителот во која се содржани обврските и условите кои треба да ги исполнуваат трговецот и производителот, двајцата како гаранти кон потрошувачот;3) „Деловни простории“ се недвижни малопродажни простории каде што трговецот ја врши својата дејност на континуирана основа, како и подвижни малопродажни простории каде што трговецот ја врши својата дејност на вообичаена основа, а се: дуќаните, штандовите, камионите, без оглед дали дејноста се врши сезонски, како и штандовите на пазарите и саемите и сл.; 4) „Дигитална содржина“ се податоците што се произведени и испорачани во дигитален облик;5) „Дигитална услуга“ е : а) услуга што му овозможува на потрошувачот да креира, обработува, складира или пристапува до податоци во дигитална форма или б) услуга што овозможува споделување или каква било друга интеракција со податоци во дигитална форма поставени или креирани од потрошувачот или други корисници на таа услуга;6) „Дигитална средина“ е хардвер, софтвер и каква било мрежна врска што ја користи потрошувачот за пристап или употреба на дигитална содржина или дигитална услуга;7) „Договор вон деловните простории на трговецот“ е договор помеѓу потрошувачот и трговецот:а) склучен со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот;б) за кој што понудата за негово склучување е направена од страна на потрошувачот со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот;в) склучен во деловните простории на трговецот или по пат на средство за комуникација на далечина, а непосредно по личното и поединечно пристапување кон потрошувачот во место што не е деловната просторија на трговецот со истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот илиг) склучен за време на излет организиран од страна на трговецот со цел или дејство на промоција или продажба на стоки или услуги на потрошувачот;8) „Договор за продажба“ е договор со кој што трговецот му пренесува или се обврзува да му пренесе на потрошувачот право на сопственост на определени стоки, а потрошувачот за ова му плаќа или се обврзува да му плати определена цена, вклучувајќи и договор што се однесува и на стоки и на услуги;9) „Договор за услуги“ е договор со кој што трговецот му дава или се обврзува да му даде на потрошувачот определена услуга, а потрошувачот за ова му плаќа или се обврзува да му плати определена цена (надоместок), освен договорот за продажба;10) „Договор на далечина“ е договор склучен помеѓу потрошувачот и трговецот во рамките на организирана продажба на далечина или на систем за давање услуги, без истовремено физичко присуство на трговецот и потрошувачот, со исклучиво користење на едно или повеќе средства за комуникација на далечина, а сè до времето на склучувањето на договорот и вклучувајќи го и времето на склучување на договорот;11) Договор за временски поделена употреба на недвижност, согласно овој закон е договорот со важење од повеќе од една година со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди право на употреба на едно или повеќе преноќевалишта за сместување, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок;12) Договор за долгорочен производ за одмор, согласно овој закон е договорот со важење од повеќе од една година со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот првенствено да му обезбеди право на попусти или други користи во поглед на сместување, одвоено или заедно со патничките или други услуги, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок;13) Договор за препродажба, согласно овој закон е договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди помош при купувањето или продажбата на временски поделена употреба на недвижност или на долгорочен производ за одмор, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок;14) Договор за размена, согласно овој закон е договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди вклучување во систем (шема) на размена во рамките на која што на потрошувачот му се овозможува пристап до преноќевалиште или други услуги во замена за овозможувањето привремено уживање на правата што за потрошувачот произлегуваат од договор за временски поделена употреба на недвижност со други субјекти, а потрошувачот се обврзува за ова на трговецот да му даде надоместок;15) „Единична цена“ е крајната цена за еден килограм, за еден литар, за еден метар, за еден квадратен метар или за еден кубен метар од стоката, како и друга единица за количество што општо и вообичаено се користи во државата при ставањето на одделни стоки на пазарот, вклучувајќи ги и данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки;16) „Цена за дигитална содржина или дигитална услуга“ се пари или дигитален приказ на вредност што се должи во замена за снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга;17) „Заедничка понуда” е понудата која се дава кога набавката на стоките или услугите е зависна или е во врска со набавката на некоја друга стока и/или услуга;18) „Значително нарушување на пазарното однесување на просечниот потрошувач“ е употребата на трговската практика со цел значително да се оневозможи способноста на потрошувачот да донесе информирана одлука, предизвикувајќи на тој начин потрошувачот да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел;19) „Интеграција“ е поврзување и вградување на дигитална содржина или дигитална услуга со компонентите на дигиталнaта средина на потрошувачот со цел дигиталната содржина или дигиталната услуга да се користат во согласност со барањата за сообразност согласно овој закон; 20) „Интероперабилност“ е способност на дигиталната содржина или дигиталната услуга да функционира со хардвер или софтвер различен од оној со кој дигиталната содржина или дигиталните услуги од ист тип се користат вообичаено;21) „Јавна аукција“ е начинот на продажба каде што трговецот им ги нуди стоките или услугите на потрошувачите кои присуствуваат или ја имаат можноста од лично присуство на истата, а преку транспарентно и натпреварувачко наддавање што го води аукционер, при што успешниот наддавач е обврзан да ги купи стоките или услугите;22) „Јавни услуги“ се услугите што се однесуваат на снабдувањето со вода, електричната енергија, гас и подрачно греење преку соодветна дистрибутивна мрежа, снабдувањето со гас при јавна услуга и со електрична енергија при универзална услуга, давањето јавни електронски комуникациски услуги вклучувајќи ја и универзалната услуга, услуги на одвод на отпадни води, услуги на однесување отпад и одржување јавната чистота, оџачарски услуги, поштенски услуги, услуги за превоз на патници во јавниот превоз, паркинг услуги на јавни паркиралишта, услуги на управување со станбените згради од страна на управител, како и други услуги од економски карактер определени со пропис како јавни, односно како услуги од јавен интерес;23) „Кодекс на однесување“ e спогодба или збир од правила што не се наметнати со пропис и со кои што се уредува однесувањето на трговците кои се согласиле да бидат обврзани со кодексот во однос на една или повеќе одредени трговски практики или пак на деловни сектори; 24) „Колективни интереси и права на потрошувачите“ се интереси и права на потрошувачите кои што претставуваат едноставен збир на поединечните интереси и права на лицата чии што интереси и права се повредени (т.н. групни интереси и права); 25) „Компатибилност“ е способност на дигиталната содржина или дигиталната услуга да функционира со хардвер или софтвер со кои вообичаено се користат дигитални содржини или дигитални услуги од ист тип, без потреба од конвертирање на дигиталната содржина или дигиталната услуга;26) „Лични податоци“ се лични податоци како што се дефинирани во прописите за заштита на личните податоци;27) „ Онлајн продажен простор“ е услуга која што користи софтвер, вклучувајќи и веб страница или дел од веб страница или апликација, управувана од страна на трговецот или од него определено лице која што им овозможува на потрошувачите да склучуваат договори на далечина со други трговци или потрошувачи;28) „Органи за надзор на пазарот“ се Државниот пазарен инспекторат, Државен санитерен и здравствен инспекторат, Државен инспекторат за труд, Државен инспекторат за техничка инспекција, Државен инспекторат за животна средина и други органи на државната управа или инспектори кои вршат надзор на пазарот во согласно со закон, како и други органи и организации и независни регулаторни тела што вршат надзор на пазарот;29) „Организатор на онлајн продажен простор“ е трговец кој обезбедува онлајн продажен простор на потрошувачите;30) „Носител на кодекс на однесување“ е субјект или тело, вклучувајќи го трговецот или групата трговци, кој е одговорен за составување и ревидирање на кодексот на однесување и/или за следење на почитувањето на кодексот од оние кои се согласиле да бидат обврзани со кодексот;31) „Овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите” се здруженија, фондации, установи или други организации кои се основани согласно закон, кои во рамките на својата регистрирана дејност се занимаваат со заштита на правата на потрошувачите и имаат овластување за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите согласно овој закон, при што можат да покренат постапка за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите против физичко или правно лице кое со вршење на одредена дејност или воопшто со постапување или пропуштање потешко ги повредува или сериозно ги загрозува колективни интереси и права на потрошувачите; 32) „Пазарна одлука“ е одлука донесена од страна на потрошувачот за тоа дали, како и под какви услови ќе ја купи стоката, дали ќе ја плати цената за истата целосно или делумно, дали стоката ќе ја задржи или со истата ќе располага, дали ќе врши одредено договорно право во однос на стоката, како и дали ќе одлучи да дејствува или ќе се воздржи од преземање соодветни дејствија;33) „Повик за купување“ е трговското соопштување во кое што се наведени белезите на стоката и цената, на начин што е соодветен на употребените средства за трговското соопштување и оттаму на потрошувачот му се овозможува да изврши купување;34) „Потрошувач“ е секое физичко лице кое набавува стоки или користи услуги за целите што не спаѓаат во рамките на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност;35) „Потрошувачки договор” е договорен потрошувачки однос склучен помеѓу потрошувач и трговец;36) „Потрошувачки однос“ е секој граѓанско-правен однос чии што страни се потрошувач и трговец, вклучувајќи ги и договорните односи со двојна цел, односно договорните односи склучени делумно и во трговски цели, а кога трговските цели се толку ограничени што во целокупниот контекст на договорниот однос не преовладуваат;37) „Потрошувачкиот приговор“ е секоја претставка или поплака со која што потрошувачот пријавува повреда на правата што ги има врз основа на овој закон, на друг пропис или на договор, кој го доставува до трговецот;38) „Прекумерно влијание“ е искористувањето на позицијата на надмоќ во однос на потрошувачот така што се употребува притисок, дури и без користење физичка сила или закана за нејзино користење, на начин што се ограничува можноста на потрошувачот да донесе информирана одлука;39) „Продажна цена“ е крајната цена за единица на некоја стока или пак за дадена количина на стоката, вклучувајќи ги и данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки;40) „Продажни поттикнувања” се посебните облици на ставање во промет, кога стоките или услугите се нудат под поповолни услови во однос на претходното или редовното нудење, односно по намалени цени или други ценовни погодности, со посебни услови на продажба, испорака или други погодности, со ветување награда или учество во наградна игра, со придружни подароци, како и со било кои други погодности;41) „Професионално внимание“ е вниманието на добар стручњак, како стандард на посебни вештини и грижа што може разумно да се очекува од трговецот во потрошувачките односи, соодветно на чесните пазарни практики и/или на начелото на совесност и чесност во соодветното поле на делување на трговецот;42) „Производ" е стока или предмет без оглед на степенот на нивната обработка, наменети за понуда на потрошувачите;43) „Производител” е физичко или правно лице кое изработило готов производ, физичко или правно лице кое произвело потрошувачка стока, субјектот кој ја увезол потрошувачката стока на територијата на Република Северна Македонија, како и лице кое, обележувајќи го производот со своето име, фирма, назив, трговска марка или друг знак за разликување на производот, се претставува како производител; 44) „Рангирање“ е релативното позиционирање што се дава на производите како што е прикажано, организирано или соопштено од трговецот, без оглед на технолошките средства кои што се користат за таквото прикажување, организирање или соопштување;45) „Ранлив потрошувач“ е потрошувачот кој поради својата економска или општествена положба, условите на живот, посебните потреби или другите тешки лични и семејни прилики набавува стоки или услуги под особено отежнати услови или пак е оневозможен истите да ги набави, како и потрошувачот кој поради телесни или душевни мани, старост или лековерност се однесува на начин што трговецот можел разумно да го предвиди;46) „Регулирана професија“ е професионалната дејност или група на професионални дејности каде пристапот до истите, нивното вршење или начините на нивно вршење се непосредно или посредно условени со поседувањето посебни професионални квалификации;47) „Спореден договор“ е договорот со кој што трговецот се обврзува на потрошувачот да му обезбеди стоки или услуги поврзани со договор за временски поделена употреба на недвижност, со договор за долгорочен производ за одмор, со договор на далечина или со договор вон деловните простории на трговецот што на потрошувачот му ги испорачува или врши самиот трговец или пак некој трет субјект, а врз основа на посебна спогодба помеѓу овој трет субјект и трговецот;48) „Стока“ е секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или поинаку според овластување утврдено со закон, како и водата, гасот и електричната енергија што се нудат за продажба во точно определен волумен или количество;49) „Стока во рефусна состојба“ е стока што не е претходно спакувана и што се мери во присуство на потрошувачот;50) „Стока со дигитални елементи“ е секој опиплив подвижен предмет што вклучува или е меѓусебно поврзан со дигитална содржина или дигитална услуга на таков начин што отсуството на таа дигитална содржина или дигитална услуга ќе спречи стоката да ги извршува своите функции;51) „Стока изработена според спецификација на потрошувачот“ е стока што не е готова туку е изработена согласно поединечниот избор или одлука на потрошувачот;52) „Траен носач“ е средство што на потрошувачот или на трговецот му овозможува чување на информациите што му се пратени лично, на начин што до истите може подоцна да се пристапи за временскиот период соодветен на целите за кои што информациите се наменети и што дозволува неизменето умножување на информациите што се чуваат;53) „Трговец“ е физичко или правно лице кое снабдува стоки или дава услуги, односно истите ги нуди, вклучително и преку други субјекти кои дејствуваат во негово име или за негова сметка, за целите на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност, без оглед дали е во јавна или во приватна сопственост; 54) „Трговска гаранција“ е обврска со која што трговецот или производителот, двајцата како гаранти кон потрошувачот, покрај одговорноста на трговецот во врска со трговската гаранција за сообразноста на стоките во смисла на применливите прописи за сообразност на потрошувачката стока, се обврзуваат на потрошувачот да му ја вратат платената цена или да ја заменат, поправат или сервисираат стоката на било кој начин, а кога стоката не одговара на спецификацијата или било кои други барања што не се однесуваат на сообразноста, а се утврдени во гарантниот лист или во соодветното поврзано огласување достапно пред или во моментот на склучување на договорот;55) „Трговска практика“ e сторување, несторување, тек или начин на дејствие или застапување, како и трговско соопштение, вклучувајќи ги и огласувањето и ставањето на стоките во промет, од страна на трговецот, што се непосредно поврзани со промоцијата, продажбата или снабдувањето на стоки на потрошувачите;56) „Трајност“ е способноста на производот да ги одржува своите потребни функции и перформанси преку нормална употреба;57) „Услуга“ е вршењето на дејност што е наменета за понуда на потрошувачите;58) „Финансиска услуга“ е услуга што има природа на банкарска, кредитна или осигурителна услуга, како и на услуга на лична пензија, вложување или плаќање и59) „Функционалност“ е способност на стоката односно на дигиталната содржина или дигиталната услуга да ги извршува своите функции имајќи ја предвид нејзината намена.**Примена на овој закон и однос спрема другите закони****Член 4**(1) Примената на одредбите од овој закон не влијае на правата кои потрошувачите ги имаат врз основа на други закони.(2) Секоја договорна одредба или спогодба со која што се исклучуваат или се намалуваат правата на потрошувачот утврдени со овој закон или со која што потрошувачот од истите се откажува е ништовна.(3) Ако со овој закон поинаку не е уредено, на потрошувачките односи ќе се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи.(4) Ако со овој закон поинаку не е уредено, во постапката за инспекциски надзор ќе се применуваат одредбите од Законот за инспекциски надзор.**Примена на меѓународни прописи****Член 5**Одредбите на меѓународните спогодби и договори за заштита на потрошувачите кои ги ратификувала Република Северна Македонија непосредно ќе се применуваат во случаи кога даваат поголема заштита на потрошувачите.**Дел втори****ПОСТАПУВАЊЕ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ОДНОСИ****Глава 1****ОПШТИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИTE ОДНОСИ****Поглавје 1****ОБВРСКИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ДРУГИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ВО ПОТРОШУВАЧКИТЕ ОДНОСИ****Општа обврска за информирање на** **потрошувачите****Член 6**(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му ги даде, на јасен, видлив и читлив начин, а преку амбалажа, приврзок, налепница, упатство, декларација, изјава, сертификат и/или на друг соодветен документ, најмалку следните точни, целосни и корисни информации за:1) белезите, квалитетот, начин на употреба и функционалноста на стоките или услугите;2) влијанието на одредени стоки или услуги врз животната средина и животот, здравјето и благосостојбата на луѓето, како и за мерките за заштита, согласно важечките прописи и стандарди и 3) името или називот, географската адреса и другите податоци значајни за определување на идентитетот на трговецот.(2) Трговецот е должен информациите од ставот (1) на овој член на потрошувачот да му ги даде напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици, како и на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.(3) Во случај на сомневање дали трговецот постапил согласно ставовите (1) и (2) на овој член, докажувањето е на товар на трговецот.(4) Трговецот може да го извести, лично или по писмен пат, со користење на сите расположливи средства за комуникација, потрошувачот или потенцијалниот потрошувач кој изразил интерес за купување на производ, за главните карактеристики на производот, начинот на употреба и одржување, технолошките унапредувања и/или карактеристиките на идните верзии на производот.(5) За да ги информира потрошувачите за главните карактеристики на производот и во согласност со неговата деловна политика или трговска пракса, трговецот може: - да го демонстрира користењето на производот на продажното место и/или- да го предаде производот на заинтересираниот потрошувач заради бесплатна проба, тестирање или други форми на аранжмани за проба пред купување, под услов потрошувачот да биде запознаен однапред со условите на таквиот аранжман.(6) Одредбите од ставовите (1), (2), (3), (4) и (5) на овој член не ги исклучуваат обврските за означување на стоки или услуги одредени со посебни прописи.**Обврска на трговецот за истакнување на услови за продажба на стоки и за давање услуги****Член 7**(1) Трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги истакне општите услови за продажба на стоки и за давање услуги во неговите деловни простории.(2) Посебните услови за продажба на стоки и за давање услуги, трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да воочи дека се однесуваат само на одредени стоки или услуги.(3) Кога посебните услови за продажба на стоки и за давање услуги се однесуваат на одделни групи потрошувачи, трговецот е должен истите јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да воочи дека се однесуваат само на одделни групи потрошувачи.(4) Кога посебните услови за продажба на стоки и за давање услуги се однесуваат на начините и средствата за плаќање, трговецот е должен истите јасно, видливо и читливо да ги истакне на начин што потрошувачот ќе може лесно да ги воочи и идентификува расположливите начини и средства за плаќање.**Амбалажа****Член 8**(1) Трговецот е должен стоките да ги става во промет во амбалажа што е соодветна на обликот, големината, обемот, количината и својствата на стоките, на начин што не може да создаде забуна кај потрошувачот за некој од овие белези на стоката.(2) Амбалажата не смее да биде штетна по животот, здравјето и благосостојбата на луѓето.(3) Кога стоките се во рефусна состојба, трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди нивно пакување во соодветна амбалажа.(4) Во случаите од ставот (3) на овој член, потрошувачот не е обврзан да ја плати цената на амбалажата, освен кога ова не му е изречно претходно нагласено или е јасно, видливо и читливо означено во деловните простории на трговецот.(5) Во случаите кога стоката, на барање на потрошувачот, се завиткува или пакува на посебен начин, вклучувајќи и посебни украсувања, потрошувачот не е обврзан да ја плати цената за ова, освен кога ова не му е изрично претходно нагласено или е јасно, видливо и читливо означено во деловните простории на трговецот.(6) На барање на потрошувачот, трговецот е должен да ја задржи амбалажата.(7) Трговецот е должен кауцијата за амбалажа да ја врати при враќање на амбалажата со приложена сметка со која ја купил стоката и ја платил кауцијата.**Забрана на условени продажби и давања услуги****Член 9**(1) Забрането е трговецот да ги условува потрошувачите при продажбата на стоки или давањето услуги, со набавка на било кои други стоки и/или услуги од него или од трет субјект.(2) Секоја спогодба спротивна на забраната од став (1) на овој член е ништовна.(3) Одредбите од став (1) на овој член не се однесуваат на определувањето на максимален број на стоки од ист вид набавени од страна на потрошувачот при потрошувачки односи.**Замена со друга стока****Член 10**(1) Трговецот има обврска на барање на потрошувачот кој кај него има купено стока, а што не е соодветна во однос на формата, големината, моделот, бојата, бројот или од други причини, истата да ја замени со стока што има соодветен квалитет, освен во случај на стока изработена по нарачка од потрошувачот. (2) Трговецот е должен да изврши замена на стоката од ставот (1) на овој член, во рок од 15 дена сметано од денот кога стоката му е предадена на потрошувачот.(3) Замената на стоката со соодветен квалитет се врши ако стоката не била употребувана, ако се сочувани нејзините изглед, употребни својства, пломби и фабрички означувања, како и сметката што на потрошувачот му била издадена заедно со стоката. (4) Ако во моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот трговецот нема соодветна стока, во смисла на стока што ќе одговара на неговите потреби, потрошувачот има право, по свој избор да бара: 1) да го раскине договорот и да бара враќање на платениот износ или 2) да ја замени стоката со друга соодветна стока, а кога трговецот ќе располага со таква стока. (5) Трговецот е должен да го извести потрошувачот кој барал замена на стоката дека располага со таква стока во рок што не може да биде подолг од 30 дена од денот на приемот на барањето за замена на стоката.**Поглавје 2****ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ОЗНАЧУВАЊЕ НА ЦЕНИТЕ****Општа одредба за означување на цените****Член 11**(1) Трговецот е должен да ги означи стоките со продажната и единичната цена за стоките, на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин, а со цел за подобра информираност на потрошувачот и за олеснување на споредливоста на цените. (2) Трговецот е должен да ги означи цените на услугите на начин на кој што се означуваат цените на стоките согласно став (1) на овој член, со соодветни прилагодувања. **Валута на цената****Член 12**Цената на стоките и услугите мора да биде означена во денари, освен ако со друг закон поинаку не е определено.**Начини на означување на цената****Член 13**(1) Продажната, односно единичната цена мора да биде означена на самата стока, односно на нејзината амбалажа, кога тоа е возможно.(2) По исклучок од став (1) на овој член дозволено е продажната, односно единичната цена да биде означена под, над или покрај местото каде што стоката е изложена, со јасно, видливо и читливо упатување на соодветната стока, а на начин што не предизвикува забуна кај потрошувачот за тоа на која стока се однесува соодветната цена.(3) Трговецот е должен да ја означи цената на начин на кој што стоката и нејзините означувања не се оштетуваат.(4) Трговецот е должен да се придржува на означените продажни, односно единични цени.(5) Кога стоката се става во промет при што се врши намалување на цената, трговецот може соодветната стока да ја означи со најмногу две цени со наведување на новата цена покрај видливо прецртаната претходна цена. (6) Кога во деловните простории на трговецот се врши и продажба на мало, покрај продажбата на големо, трговецот е должен на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин да ја означи прво малопродажната цена, а потоа и големопродажната цена на стоките.**Означување на цената со ценовници и тарифници****Член 14**(1) Покрај начинот на означувањето на цените определен со член 13 од овој закон, дозволено е означувањето на цените да се врши и по пат на ценовници или тарифници.(2) Кога означувањето на цените на услугите се врши само по пат на ценовници или тарифници, истото мора да биде на недвосмислен, видлив, читлив и јасен начин.(3) На барање на потрошувачот, трговецот е должен да му ги стави ценовниците или тарифниците на располагање.**Видови на означување на цената****Член 15**(1) Единичната цена мора да биде означена и кога стоките се продаваат како единствен производ или поединечно како дел од единствениот производ. (2) Не е потребно да се означува единичната цена кога е иста со продажната цена. (3) Кога согласно посебните прописи е потребно да се означат нето масата и нето масата на сува материја за одредени претходно пакувани стоки, доволно е да се означи единичната цена за нето маса на сува материја. (4) Кај стоките во рефусна состојба се означува само единичната цена.**Соодветна примена за целите на огласување****Член 16**(1) Одредбите од членовите 11, 12, 13, 14 и 15 од овој закон се применуваат и при огласувањето на стоките.(2) Кога при огласувањето на стоките се наведува продажната цена на стоките мора да се наведе и нивната единична цена.(3) Одредбата од ставот (2) на овој член се однесува и кога се применува единица време за извршена услуга.**Исклучоци****Член 17**(1) Обврската на трговецот за означување на цените, согласно членовите 11, 12, 13, 14 и 15 од овој закон, не се применува во случаите кога при вршење на одредена услуга потрошувачот набавува определена стока, во случаите на аукциска продажба, како и во случаите на продажба на уметнички дела и антиквитети. (2) Трговецот не е обврзан да ја означи стоката со единична цена за стоките кај кои ваквото означување не е корисно со оглед на природата или намената на стоката или кога ова би можело да предизвика забуна кај потрошувачот.(3) Листата на стоки за кои не е потребно означување на единичната цена согласно ставот (2) на овој член, како и Листата на непрехранбени стоки или нивни категории на кои што, независно од ставот (2) на овој член, трговецот е должен да ја означи единичната цена ги пропишува министерот за економија.**Поглавје 3****ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ПРОДАЖНИ ПОТТИКНУВАЊА****Оддел 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ ЗА ПРОДАЖНИ ПОТТИКНУВАЊА****Услови на продажните поттикнувања****Член 18**Трговецот е должен да ги спроведува продажните поттикнувања на стоките и услугите така што истите:1) да бидат со рок на важење и зачестеност, согласно овој закон, а во однос на редовната понуда на трговецот и2) да се однесуваат на количината на стоки или на достапноста на услуги што се доволни да се задоволат потребите на поголем број потрошувачи.**Обврска за информирање при продажно поттикнување****Член 19**(1) Трговецот е должен при спроведување на продажно поттикнување на стоките и услугите да ги наведе следните информации:1) одредување на видот и начинот на поттикнување;2) прецизно и јасно определување на стоките или услугите на кои што се однесува;3) рокот на траење на поттикнувањето, со означување на датумот на негов почеток;4) сите евентуални посебни услови поврзани со остварувањето на правата што произлегуваат од поттикнувањето и5) кога е применливо, вкупните трошоци поврзани со добивањето или преземањето на стоката, вклучувајќи ја испораката, како и напомена на трошоците и другите надоместоци што се на товар на потрошувачот.(2) Во случаите кога продажното поттикнување се однесува на намалување на цената или на друг облик на ценовна погодност, продажното поттикнување мора, покрај информациите од ставот (1) на овој член, да содржи и информации за споредување, односно прикажување на продажната цена, односно единична цена во однос на претходната продажна цена, односно претходната единична цена.(3) Во случаите кога продажното поттикнување се однесува на намалување на цената или на друг облик на ценовна погодност, трговецот може соодветната стока да ја означи со најмногу две цени, со наведување на новата цена покрај видливо прецртаната претходна цена. (4) Трговецот е должен при издавање на ваучери, купони и друг продажен документ, покрај податоците од ставот (1) на овој член во истите да наведе и информации за нивниот издавач, како и за паричната вредност или за висината на намалувањето.**Оддел 2****ПОСЕБНИ ОБЛИЦИ НА СТАВАЊЕ ВО ПРОМЕТ****Општи одредби****Член 20**(1) Како посебни облици на ставање во промет се сметаат случаите на продажни поттикнувања кога стоките или услугите се ставаат во промет со цени што се пониски од цените по кои што соодветните стоки или услуги редовно се ставаат во промет.(2) Посебни облици на ставање во промет согласно став (1) на овој член се: распродажбата, акциската продажба (акција), промотивната продажба (промоција), сезонското намалување, ставањето во промет на стоки со недостаток или грешка и ставањето во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба.(3) Трговецот е должен при спроведувањето на посебните облици на ставање во промет на стоките или услугите со цени што се пониски од цените по кои што соодветните стоки и услуги редовно се ставаат во промет, посебните облици да ги означува со називите наведени во став (2) на овој член.**Начини на означување на цените****Член 21**(1) Трговецот е должен стоките или услугите да ги означи со претходна продажната цена и со намалената продажна цена за времето на целото траење на посебниот облик на ставање во промет согласно член 20 став (2) од овој закон. (2) Кога трговецот спроведува посебни облици на ставање во промет што се последователни, секој нареден посебен облик на ставање во промет се смета за самостоен.(3) При спроведувањето на посебните облици на ставање во промет, дозволено е намалувањето на цените да се врши само на некој од следните начини:1) со означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна продажна цена;2) со означување на новата и претходната продажна цена со зборовите „нова цена“ и „стара цена“, соодветно или3) со наведување на процентот на намалување на цената, а при истовремено означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна цена.(4) Како претходна продажна цена се смета најниската цена што трговецот ја означувал најмалку 30 дена пред отпочнувањето на означувањето на посебниот облик на ставање во промет.(5) Одредбите од ставот (4) на овој член не се однесуваат на случаите кога трговецот за време на важењето на посебниот облик на ставање во промет ќе добие нова испорака на стоки што се веќе опфатени со посебниот облик на ставање во промет.(6) Трговецот е должен, пред почетокот на спроведувањето на посебниот облик на ставање во промет, да изврши евидентирање на претходната продажна цена и на намалената цена, согласно Законот за трговија. (7) Одредбите од овој член не се применуваат на договорите на далечина и на договорите вон деловните простории на трговецот, како и во случаите кога посебниот облик на ставање во промет трае помалку од три дена.**Обврски во поглед на стоките или услугите****Член 22**(1) При спроведувањето на посебните облици на ставање во промет, трговецот е должен физички да ги одвои стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет, освен во случаите кога трговецот извршил јасно означување на стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет.(2) Трговецот е должен, при посебните облици на ставање во промет, јасно, видливо и читливо да истакне за кој посебен облик на ставање во промет се работи.(3) Одредбата од ставот (1) на овој член не се применува кога посебниот облик на ставање во промет се однесува на целиот асортиман на стоките или услугите што ги нуди трговецот.**Распродажба****Член 23**(1) Распродажбата, како посебен облик на ставање во промет на стоките или услугите, е дозволена само во некој од следните случаи:1) престанување на работењето на трговецот;2) престанување на работењето на трговецот во неговите дотогашни деловни простории;3) престанување на ставањето во промет на одредени стоки или услуги од предметот на работење на трговецот или4) при вршење сложени градежни зафати во или на деловните простории на трговецот.(2) Распродажбата од ставот (1) точки 2) и 3) на овој член е дозволена само под услов трговецот да не продолжи со нудење на стоките или услугите во неговите дотогашни деловни простории, односно со ставање во промет на одредените стоки или услуги во рок не пократок од шест месеци од денот на завршувањето на распродажбата.**Акциска продажба (акција)****Член 24**(1) Акциската продажба (акција), како посебен облик на ставање во промет на ограничен број стоки или услуги, во однос на сите стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од 30 дена.(2) Стоките или услугите ставени на акциска продажба мораат да бидат јасно, видливо и читливо означени со зборовите „акција“ или „акциска продажба“.(3) При огласувањето на акциската продажба, трговецот е должен да го наведе нејзиното траење.**Промотивна продажба (промоција)****Член 25**(1) Промотивната продажба (промоција), како посебен облик на ставање во промет на ограничен број нови стоки или услуги, во однос на сите постојни стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од осум дена.(2) Стоките или услугите ставени на промотивна продажба мораат да бидат јасно, видливо и читливо означени со зборовите „промоција“ или „промотивна продажба“.(3) При огласувањето на промотивната продажба, трговецот е должен да го наведе нејзиното траење.**Сезонско намалување****Член 26**Сезонското намалување, како посебен облик на ставање во промет на стоките или услугите, се спроведува по завршувањето на соодветната сезона, во следниве периоди:1) летно сезонско намалување во периодот помеѓу 25 август и 25 септември во тековната година и2) зимско сезонско намалување во периодот помеѓу 25 декември од тековната и 25 јануари од наредната година.**Ставање во промет на стоки со недостаток или грешка****Член 27**(1) Кога трговецот става во промет стоки со недостаток или грешка, должен е истите физички да ги одвои од останатите стоки, како и јасно, видливо и читливо да ги означи како стоки со недостаток или грешка.(2) Кога природата на стоките ова го налага, трговецот е должен јасно, видливо и читливо да ги означи и видот и природата на недостатокот или грешката.**Ставање во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба****Член 28**Трговецот е должен при ставање во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба физички да ги одвои овие стоки, како и јасно, видливо и читливо да ги означи дека на истите им изминува рокот на употреба, при што на истите се применуваат прописите што се однесуваат на означувањето на роковите на употреба.**Поглавје 4****ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ЗАЕДНИЧКИ ПОНУДИ НА СТОКИ ИЛИ УСЛУГИ****Услови за дозволеност на заедничката понуда****Член 29**Заедничката понуда е дозволена доколку:1) секоја од стоките или услугите можат одделно да се набават по нивната редовна цена во истите деловни простории на трговецот и2) потрошувачот јасно е информиран за можноста од одделна набавка и за редовната цена на секоја од стоките или услугите.**Други заеднички понуди****Член 30**Дозволено е бесплатно, заедно со некоја друга стока или услуга, да се нудат:1) стоки помошни, споредни или придружни на главната стока, а што се посебно прилагодени за оваа стока од страна на нејзиниот производител и што се испорачуваат истовремено и заедно со главната стока за целите на проширување или подобрување на употребата на главната стока;2) пакувања, обвивки или контејнери што се користат за заштита и пакување на стоката, имајќи ги предвид нивните природа и вредност;3) ситни подароци или мали услуги што се сметаат за вообичаени во трговската практика, како и испораката, поставувањето, монтажата, склопувањето, составувањето, контролата и одржувањето на стоките што се ставаат во промет;4) мостри и примероци обезбедени од страна на производителот или продавачот на големо на главната стока, под услов истите да се нудат во количина, обем или мерка што исклучително се суштествени за процена на својствата или квалитетот на главната стока и5) разни ваучери, купони, картички или друг продажен документ од страна на трговецот за намалувања на цените или други ценовни погодности.**Поглавје 5****ОБВРСКИ НА ТРГОВЕЦОТ ВО ПОГЛЕД НА ИЗВЕСТУВАЊЕТО ЗА НАЧИНИТЕ НА ПЛАЌАЊЕТО, СМЕТКАТА И ДРУГИ ОБВРСКИ ПРИ ПЛАЌАЊЕ****Обврска за известување за начините и средствата за плаќање****Член 31**Трговецот е должен да го извести потрошувачот, пред истиот да стане обврзан во потрошувачкиот однос, за расположливите начини и средства за плаќање.**Сметка****Член 32**(1) Трговецот мора за продадениот производ, односно извршената услуга на потрошувачот да му издаде фискална сметка, односно јасно видлива и читливо напишана сметкопотврда или фактура, доколку со друг пропис поинаку не е определено.(2) Трговецот мора на потрошувачот да му овозможи проверка на точноста на пресметаниот износ по однос на квалитетот и количината на купениот производ, односно извршената услуга.(3) За издавање на сметката од ставот (1) на овој член не е дозволено дополнително да се наплатува.**Посебни одредби за наплата на поправка и/или одржување на стоките и дополнителните плаќања****Член 33**(1) За извршените услуги на поправка и/или одржување на стоките чија што вредност е повисока од 5.000,00 денари, трговецот е должен на потрошувачот да му достави понуда во пишана форма, на хартија или на друг траен носач, со опис на работите, потребните материјали и делови.(2) Кога во текот на поправката и/или одржувањето на стоките ќе се појави потреба за дополнителни работи, потребни материјали или делови, трговецот е должен да постапи согласно одредбите од овој закон што се однесуваат на дополнителните плаќања.(3) Товарот на докажување за доставувањето на понудата од ставот (1) на овој член паѓа на трговецот.**Плаќање со аванс****Член 34**(1) Кога трговецот бара или изречно ги условува набавката на стоките или услугите со делумен или вкупен аванс, без оглед дали истиот е еднократен или на рати, должен е да ги испорача стоките или да ги изврши услугите по приемот на авансот.(2) Кога рокот за испорачување на стоките или за извршување на услугите е подолг од 30 дена, трговецот е должен на потрошувачот да му плати камати на авансот по стапката за законска казнена камата утврдена согласно Законот за облигационите односи што важи за договорите во кои барем едното лице не е трговец, а за времето од приемот на авансот до денот на испорачување на стоките или на извршување на услугите согласно прописи со што се уредуваат трошоците за облигационите односи.(3) Доколку трговецот не му ги исплати на потрошувачот каматите од ставот (2) на овој член при испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите, потрошувачот е овластен да го одбие испорачувањето на стоките или извршувањето на услугите до исплатата на каматите на авансот.(4) Кога трговецот нема да го исполни договорот, должен е на потрошувачот да му го врати примениот аванс зголемен за каматите на авансот по стапката за законска казнена камата утврдена согласно Законот за облигационите односи што важи за договорите во кои барем едното лице не е трговец, а за времето од приемот на авансот до денот на неговото враќање.(5) Трговецот е должен да му ги исплати на потрошувачот износите од ставот (4) на овој член во рок не подолг од осум дена од денот на раскинување на договорот.(6) По истекувањето на роковите од ставовите (2) и (5) на овој член, долгуваните камати се капитализираат на износот на авансот.**Плаќање преку банка, пошта или друг носител на платен промет****Член 35**Доколку трговецот го известил потрошувачот дека плаќањето ќе може да се изврши преку банка, пошта или друг носител на платен промет, се смета дека плаќањето е извршено кога банката, поштата или другиот носител на платен промет ќе го прими налогот за плаќање што станал неотповиклив или пак уплатата на долгуваниот износ, била од потрошувачот или од трет субјект кој дејствува во име и/или за сметка на потрошувачот.**Известувања или опомени за задоцнување при плаќање****Член 36**(1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за било кое известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски.(2) Забрането е трговецот да овласти друг субјект да му се обраќа на потрошувачот, лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку телефон, факс-уред, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, а заради остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот.(3) Потрошувачот може во секое време да ја отповика изречната пишана согласност од ставот (2) на овој член во пишана форма на хартија или на друг траен носач.(4) Одредбата од ставот (2) на овој член не се однесува на полномошниците на трговецот, кога истите се овластени за преземање процесни дејствија.**Поглавје 6****ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ЗА ПРЕДАВАЊЕ НА ДОКУМЕНТИ И ПОВРЗАНИ ОБВРСКИ****Општи одредби за предавање на потребните и пропишани документи****Член 37**(1) Трговецот е должен при испораката на стоката или извршувањето на услугата да му ги предаде и да му ги предочи на потрошувачот документите што ги изготвил производителот, увозникот или продавачот на големо заради полесно и сигурно користење на стоките или услугите (декларација, сертификат, гарантен лист, изјава за сообразност, технички упатства, упатства за склопување, составување и/или монтажа, упатства за користење, листа на овластени сервиси и/или друг соодветен документ).(2) Трговецот е должен документите од ставот (1) на овој член да му ги обезбеди на потрошувачот напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици, како и на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.(3) Трговецот е должен да се придржува кон обврските наведени во документите од ставот (1) на овој член.**Посебни одредби за декларацијата****Член 38**(1) Трговецот е должен да става во промет стоки и, каде што е применливо, услуги со декларација.(2) Ако со посебни прописи не е поинаку пропишано, декларацијата мора да ги содржи најмалку следните податоци:1) назив на стоката, односно име под кое што стоката се става во промет;2) состав на стоката;3) начин на одржување на стоката;4) начин на употреба на стоката;5) датум на производството и рок на употреба, ако стоката е таква според нејзината природа;6) име или назив и седиште на производителот, односно на трговецот доколку овој има свој знак за разликување на стоката, а за увезените стоки и име или назив и седиште на увозникот, како и земјата на потекло;7) предупредување за можна опасност при употребата на стоката, доколку таква опасност постои;8) изјава на производителот за постоењето изменети својства на стоката, како и на нејзините состојки, делови и додатоци, односно за какви измени се работи и9) изјава за усогласеноста на стоката со пропишаните услови издадена од производителот.(3) Покрај податоците од ставот (2) на овој член декларацијата мора да содржи и податоци утврдени со посебни прописи.(4) Во однос на увезените стоки, за податоците наведени во декларацијата е одговорен увозникот.(5) Како назив на стоката, односно име под кое што стоката се става во промет се сметаат ознаката или описот на стоката и, каде што е соодветно, нејзиното користење и одржување, што се доволно јасни и прецизни за да му овозможат на потрошувачот да ја препознае соодветната стока и истата да ја разликува од другите слични стоки со кои што би можел да ја замени. (6) За стоките во рефусна состојба и стоките со мала големина или обем, декларацијата мора биде истакната јасно, видливо и читливо на амбалажата во која што стоката се става во промет или се пакува, односно на приврзок на стоката, односно на местото каде што стоката се става во промет.**Достапност на сервисирање и резервни делови****Член 39**(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди сервис за стоките што му ги испорачал, од негова страна или од страна на трет субјект, а врз основа на посебна спогодба помеѓу овој трет субјект и трговецот.(2) Трговецот е должен да обезбеди достапност до услуги на сервисирање, а заедно со производителот и до резервни делови за стоката, за најмалку пет години сметано од денот на нејзиното производство, но не помалку од две години од денот на нејзината испорака на потрошувачот.(3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член не се однесуваат на употребувани стоки.**Поглавје 7****ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА ПРИЧИНЕТА ОД НЕИСПРАВЕН ПРОИЗВОД****Општа одредба****Член 40**Производителот кој ќе пушти во промет производ одговара за штетата предизвикана од неисправноста на тој производ, без оглед на неговата вина. **Обем на примена****Член 41**(1) Одредбите за одговорност за штета причинета од неисправен производ согласно член 40 од овој закон се применуваат на одговорноста за материјалната штета предизвикана со:1) смрт или повреда на телото и2) уништување или оштетување на предмет различен од самиот неисправен производ, ако се работи за:a) таков вид предмет што е вообичаено наменет за лична употреба или потрошувачка и б) ако овој предмет се користел од страна на оштетениот главно за лична употреба или потрошувачка.(2) Оштетениот има право на надомест на материјалната штета согласно став (1) точка 2) на овој член, според одредбите за одговорност за штета од неисправен производ, само за штетата што надминува 500 евра во денарска противвредност според средниот курс на Народна банка на Република Северна Македонија. (3) Оштетениот има право на надомест на нематеријалната штета причинета од неисправен производ согласно одредбите од Законот за облигационите односи. (4) На износот на надоместот на материјалната штета предизвикана со смрт или повреда на телото соодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи за надомест на материјална штета во случај на смрт, телесна повреда и оштетување на здравјето.(5) На штетата причинета од нуклеарна несреќа се применуваат општите одредби од Законот за облигационите односи за одговорност за причинета штета, односно одредбите од соодветните меѓународни договори и спогодби ратификувани во согласност со Уставот на Република Северна Македонија. (6) За одговорност за штета причинета од неисправен производ освен одредбите на овој член и членовите 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47 и 48 од овој закон се применуваат и општите одредби од Законот за облигационите односи за одговорност за причинета договорна или вондоговорна штета. **Докажување на неисправност на производот****Член 42**Оштетениот треба да ги докаже неисправноста на производот, причинетата штета, како и причинско-последичната (каузална) врска помеѓу неисправноста на производот и причинетата штета.**Неисправен производ****Член 43**(1) Производот е неисправен кога не ја дава сигурноста што од таквите производи оправдано се очекува, земајќи ги предвид сите околности, вклучувајќи ги:а) презентацијата на производот;б) намената за којашто може разумно да се очекува дека производот би се користел и в) датумот на пуштањето на производот во промет. (2) Производ ставен во промет не се смета за неисправен ако последователно бил пуштен во промет производ од ист вид со подобрени својства. **Производител****Член 44**(1) Како производител во смисла на одредбите за одговорност за штета причинета од неисправен производ се смета и физичко и правно лице кое изработило готов производ, субјектот кој произвел или изработил било која суровина или било кој составен дел вграден во готовиот производ, како и било кој субјект кој, обележувајќи го производот со своето име, фирма, назив, трговска марка или каков било друг знак за разликување на производот, се претставува како производител. (2) Без оглед на одговорноста на производителот, во смисла на ставот (1) на овој член, како производител се смета и субјектот кој на територијата на државата го увезол производот заради продажба, давање во закуп, лизинг или заради било кој друг вид на ставање на производот во промет.(3) Ако не е можно да се утврди кој е производител, за таков се смета секое физичко и правно лице кое врши снабдување на производот или истиот го става во промет, освен ако во разумен рок не го извести оштетениот за тоа кој е производителот или кој е субјектот од кој го набавил производот. (4) Одредбата од ставот (3) на овој член се применува за увезените производи и кога не може да се утврди кој субјект го увезол производот, па и тогаш кога името, фирмата или називот на производителот се наведени на производот. **Солидарна одговорност за штета од неисправен производ****Член 45**(1) Кога две или повеќе лица се одговорни за штета предизвикана од неисправен производ, нивната одговорност е солидарна. (2) Секоја спогодба спротивна на одредбата од став (1) на овој член е ништовна. (3) Во однос на регресниот однос на солидарните должници, соодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи за објективната одговорност за штета. **Ослободување од одговорност за штетата****Член 46**(1) Производителот се ослободува од одговорноста за штетата, ако докаже дека:1) не го пуштил производот во промет или2) имајќи ги предвид околностите на случајот, веројатно е дека неисправноста која што ја предизвикала штетата не постоела кога тој го пуштил производот во промет или дека неисправноста се јавила подоцна или3) производот не го изработил за продажба или каков било друг вид на дистрибуција со економска цел, ниту пак го произвел или дистрибуирал во текот на своите деловни дејности или4) неисправност на производот се должи на тоа што производот е произведен и пуштен во промет, согласно одредбите кои се уредени во посебните прописи за тие производи или5) состојбата на науката и техничкото знаење, во моментот на ставање на производот во промет, не овозможувале откривање на неисправноста или6) во случајот на производител на составен дел, неисправноста може да се припише на дизајнот на производот во кој е вграден тој составен дел или на упатствата дадени од производителот на производот.(2) Одговорноста за штетата на производителот се намалува или производителот се ослободува од одговорност ако докаже дека, имајќи ги предвид сите околности на случајот, штетата настанала исклучиво поради вина на оштетениот или на лицето за кое оштетениот одговара, кои што производителот не можел да ги предвиди и чии што последици не можел да ги избегне или отстрани.(3) Производителот делумно се ослободува од одговорноста за штетата ако докаже дека, имајќи ги предвид сите околности на случајот, за настанатата штета покрај неисправноста на производот придонеле вината на оштетениот или на лицето за кое оштетениот одговара, кои што производителот не можел да ги предвиди и чии што последици не можел да ги избегне или отстрани. (4) Кога за настанувањето на штетата покрај неисправноста на производот придонело трето лице, истото ќе одговара на оштетениот солидарно со производителот, а на нивниот регресен однос оодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи за објективната одговорност за штета. **Забрана на спогодбено исклучување или ограничување на одговорноста****Член 47**(1) Одговорноста на производителот во однос на оштетениот согласно овој закон не може однапред спогодбено да се исклучи или да се ограничи.(2) Секоја спогодба спротивна на одредбата на став (1) на овој член е ништовна.**Рокови за остварување на правата****Член 48**(1) Побарувањето за надомест на штетата причинета од неисправен производ застарува во рок од три години од денот кога оштетениот дознал или разумно морал да дознае за штетата, за неисправноста на производот и за субјектот кој е производител. (2) Побарувањето за надомест на штетата причинета од неисправен производ престанува со истекот на рокот од десет години, сметано од неговото ставање во промет, освен ако пред истекот на овој рок е прекината застареноста поради покренување на постапка пред суд или друг надлежен орган заради утврдување или остварување на побарувањето за надомест на штетата.(3) Во поглед на прекинот и на застојот на застареноста на роковите од ставовите (1) и (2) на овој член соодветно се применуваат и одредбите од Законот за облигационите однос**Глава 2****ОБВРСКИ ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ДРУГИ ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ПРИ ДАВАЊЕ УСЛУГИ****Поглавје 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ ЗА УСЛУГИТЕ****Забрана за дискриминација при користење на услуги****Член 49**(1) Потрошувачот има право да биде корисник на услуги независно од неговото државјанство, како и неговото живеалиште или престојувалиште. (2) Општите услови за пристап до услугите што трговецот ги става на располагање на пошироката јавност не смеат да содржат дискриминаторски одредби во однос на државјанството, живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот, со исклучок на разликите во условите за пристап кога истите се непосредно оправдани од објективни критериуми. **Обврска за информирање на потрошувачите за услугите****Член 50**(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му ги стави на располагање следните информации:1) името, називот, односно фирмата, правниот статус и облик на трговецот, неговата географската адреса во државата каде што е деловно основан, како и подробностите што овозможуваат брз и непосреден контакт со трговецот, вклучувајќи ги и средствата за електронска комуникација;2) кога трговецот е регистриран во трговски или друг регистар уреден со посебни прописи, регистарот во кој што е евидентиран трговецот, како и неговиот регистарски број или друг соодветен податок за идентификација во регистарот;3) кога дејноста на трговецот е предмет на режим за издавање дозволи, подробностите за соодветниот надзорен орган или тело;4) кога трговецот врши дејност што е подложна на данок на додадена вредност, единствен даночен број на субјектот согласно Законот за данокот на додадена вредност;5) кога трговецот е вршител на регулирана професија, подробностите за било кое стручното тело или друг соодветен субјект кај кој трговецот е евидентиран, како и за стручниот назив и за државата во која што овој назив му е доделен;6) општите услови и одредби што трговецот ги користи, доколку постојат;7) договорните одредби што трговецот ги користи за определување на применливото право и/или за определување на надлежниот суд, доколку постојат;8) постоењето на послепродажни трговски гаранции што не се наложени со пропис, доколку постојат;9) цената на услугата, кога истата е претходно утврдена од страна на трговецот за соодветен вид услуга;10) главните белези на услугата, ако овие не се лесно воочливи од околностите на случајот;11) кога трговецот дава јавна услуга, критериумите за стекнување статус на ранлив потрошувач, како и особени погодности наменети за ранливи потрошувачи и начините на нивно остварување и12) расположливите осигурувања или трговски гаранции, а особено подробностите што овозможуваат контакт со осигурувачот или гарантот и нивното територијално важење. (2) Трговецот е должен на потрошувачот да му ги обезбеди информациите од ставот (1) на овој член, на следните начини:1) трговецот на потрошувачот му ги става информациите на располагање по сопствена инцијатива;2) информациите се лесно достапни за потрошувачот во местото на вршење на услугата или во местото на склучување на договорот;3) потрошувачот може лесно да пристапи кон информациите електронски, а по пат на адреса што му ја дал трговецот или4) информациите се дел од информативните материјали што трговецот му ги дава на потрошувачот и што содржат детален опис на услугите што истиот ги дава. (3) По барање од потрошувачот, трговецот е должен да му ги даде на потрошувачот следните дополнителни информации:1) кога цената на услугата не е претходно утврдена од страна на трговецот за соодветен вид услуга, цената на услугата или, кога не е можно да се утврди точната цена, начинот за нејзиното пресметување, така што му се овозможува на потрошувачот да ја провери, или пак доволно прецизна проценка на цената;2) во поглед на регулираните професии, упатување на правилата на струката применливи во државата каде што трговецот е деловно основан, како и на начинот на пристап до истите;3) информациите за мултидисциплинарните активности и партнерства на трговецот што се непосредно поврзани со конкретната услуга и за мерките кои што се преземени за да се избегне судир на интереси, со тоа што овие информации можат да бидат дел од информативните материјали што содржат детален опис на услугите што трговецот ги дава;4) било кои кодекси на однесување применливи на трговецот, како и адресата на која што истите се достапни по пат на електронски средства, а со назнака на јазикот или на јазиците на кои што се достапни и5) кога на трговецот се применува одреден кодекс на однесување или пак трговецот е член на здружение на трговци или на професионално тело кое овозможува вонсудско решавање на евентуалните спорови, информации во овој поглед, со тоа што трговецот е должен да ги наведе начините за пристап до деталните информации за белезите и условите за користење на соодветните средства за вонсудско решавање на евентуалните спорови.(4) Трговецот е должен информациите од ставовите (1), (2) и (3) на овој член да му ги направи достапни или да му ги соопшти на потрошувачот, на јасен и разбирлив начин, во доволно време пред склучувањето на договорот или, кога не се склучува договор во пишана форма, пред вршењето на услугата. (5) Во смисла на овој закон, се смета дека трговецот е деловно основан онаму каде што вистински ја врши економската активност, а во смисла на слободата на деловно основање, за неопределен временски период и преку стабилна инфраструктура и од каде што деловната активност фактички се врши. (6) Во однос на обврската за преддоговорно информирање на потрошувачите кај договорите за услуги, покрај одредбите од ставовите (1), (2), (3), (4) и (5) на овој член се применуваат и одредбите од Законот за услуги што се однесуваат на обврската за преддоговорно информирање кај договорите за услуги. **Дополнителни активности за обезбедување квалитет на услугите****Член 51**(1) Министерството за економија презема дополнителни активности за поттикнување на трговците кои даваат услуги и нивните комори/здруженија доброволно да преземат активности за обезбедување квалитет на услугите, преку:1) сертифицирање или оценување на нивните дејности од независни тела или акредитирани органи во соодветната област;2) изработка на сопствени повелба за квалитет или учество во повелба на квалитет или ознаки изработени од професионални тела на ниво на Европска Унија.(2) Министерството за економија на трговците и на потрошувачите им обезбедува лесно достапни информации за важноста на одделни ознаки и за критериумите за примена на ознаки, како и на други обележја за квалитет во врска со услугите.(3) Министерството за економија, во соработка со Европската комисија презема дополнителни активности за поттикнување на професионални тела како и на стопанските комори, занаетчиски здруженија и здруженијата на потрошувачите од Република Северна Македонија, да соработуваат на ниво на Европската Унија, за да се унапреди квалитетот на обезбедувањето услуги особено со олеснување на проценката на компетентноста на некој трговец.(4) Министерството за економија, во соработка со Европската комисија презема дополнителни активности за поттикнување на развојот на независно оценување, особено од страна на здруженија на потрошувачи, во однос на квалитетот и на недостатоците на обезбедувањето услуги, а особено за развој на ниво на Европскатa Унија на споредбени студии или тестирања и соопштување на резултатите. (5) Министерството за економија, во соработка со Европската комисија, го поттикнува развојот на доброволни европски стандарди, со цел олеснување на сообразноста на услугите кои ги обезбедуваат трговците во одделни земји-членки од Европската Унија, информирањето на потрошувачите и на квалитетот на обезбедувањето услуги.**Поглавје 2****ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ КОИ ДАВААТ ЈАВНИ УСЛУГИ****Обем на примена на одредбите за јавните услуги****Член 52**(1) Како трговец, во смисла на оваа поглавје, треба да се сметаат и јавните претпријатија, како и сите други даватели на јавни услуги, вклучувајќи го и секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот.(2) Одредбите од членовите 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 и 66 од овој закон се применуваат на јавните услуги без оглед дали истите се даваат на договорна основа или не, освен кога соодветната одредба изречно се однесува само на јавните услуги кои се даваат на договорна основа.**Право на пристап кон јавна услуга****Член 53**(1) Трговецот е должен да им обезбеди на потрошувачите пристап кон јавните услуги што ги дава, под недискриминаторски, однапред познати и договорени и/или пропишани услови.(2) Трговецот кој дава јавна услуги преку дистрибутивна мрежа е должен да им овозможи на потрошувачите приклучување кон соодветната дистрибутивна мрежа, користење на приклучоците и на мрежата, како и давање на услугите под недискриминаторски, однапред познати и договорени и/или пропишани услови.**Обврска за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато давање на јавните услуги****Член 54**(1) Трговецот е должен јавните услуги да ги дава сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато, а во согласност со посебни прописи и стандарди и правила на струката.(2) Органите за надзор на пазарот се должни да вршат надзор врз трговците и да преземаат соодветни дејствија и мерки за овие сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато да ги извршуваат јавните услуги и да им овозможат на потрошувачите пристап до јавните услуги, вклучувајќи го и пристапот до соодветна дистрибутивна мрежа.(3) Во случаите кога давањето на јавните услуги не е сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато, потрошувачот има право на надомест на штета според Законот за облигационите односи, без оглед на можноста да ги користи другите правни средства што му се на располагање.**Читање мерни уреди****Член 55**Забрането е било кое наплаќање на услугата за читање на соодветните мерни уреди. **Запознавање со општите услови и одредби и со условите и одредбите за користење на јавните услуги****Член 56**(1) Трговецот е должен општите услови и одредби, како и условите и одредбите за користење на јавните услуги да им ги стави на располагање на потрошувачите пред стапувањето во потрошувачки односи, како и истите да ги објави на својата интернет страница.(2) За секоја промена на општите услови и одредби, како и на условите и одредбите за користење на јавните услуги, трговецот е должен јавно да го извести потрошувачот, на хартија или на друг траен носач, најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.(3) Промените на општите услови и одредби, како и на условите и одредбите за користење на јавните услуги, кога потрошувачот е веќе во потрошувачки однос со трговецот, не се обврзувачки за потрошувачот, освен ако истото не е изречно утврдено во посебните прописи.(4) На општите услови и одредби, како и на условите и одредбите за користење на јавните услуги кои имаат нечесни договорни одредби, се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи и одредбите за нечесни договорни одредби од овој закон.**Цени за јавните услуги****Член 57**Цените за јавните услуги, кога според природата на јавната услуга тоа е возможно, трговецот е должен да ги пресметува според потрошувачката во одреден временски период, а со примена на соодветниот тарифен систем.**Посебни обврски во поглед на промената на цените на јавните услуги****Член 58**(1) Трговецот е должен да го извести потрошувачот за промената на цените, на хартија или на друг траен носач, најдоцна еден месец пред почетокот на примената на новите цени.(2) Трговецот е должен јавно да ги извести потрошувачите за промена на методологијата на формирање на цените, на хартија или на друг траен носач, најдоцна еден месец пред почетокот на примената на новата методологија.(3) Кога промената на цените или на методологијата на формирање на цените подлежи на претходна согласност од надлежен државен орган или тело, трговецот е должен јавно да ги извести потрошувачите за овие промени, на хартија или на друг траен носач, најдоцна еден месец пред почетокот на нивната примена.(4) Одредбите од ставовите (1), (2) и (3) на овој член се применуваат само во случаите кога со прописите од соодветна област е изрично предвидено дека промените на цените се применуваат и на постојните потрошувачки односи.**Сметка за извршените јавни услуги****Член 59**(1) При доставувањето сметка за извршените јавни услуги, трговецот е должен да ги почитува пресметката и цените уредени со посебни прописи.(2) Трговецот е должен сметките да ги доставува без задоцнување и во рокови во кои што на потрошувачот му се овозможува да ги следи остварената потрошувачка и задолжувањето за пресметковен период што не може да биде подолго од 30 дена.(3) Покрај податоците утврдени во член 32 од овој закон, трговецот е должен на потрошувачот да му издаде и достави сметка во која што се содржани и податоците што му овозможуваат на потрошувачот:1) да го провери и следи износот на неплатени стасани парични обврски;2) да остварува увид во тековната потрошувачка, а заради проверка на вкупната потрошувачка во однос на дадениот квалитет на јавната услуга; 3) да утврди кои од услугите што ги дава трговецот се бесплатни, кога ова е соодветно, а со назначување дека истите се бесплатни и4) да се запознае со правото да поднесе потрошувачки приговор за јавните услуги, како и за расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор за јавни услуги согласно овој закон.(4) Трговецот е должен да му обезбеди и достави на потрошувачот, без надоместок и на негово барање, детална спецификација на сметката.(5) Трговецот е должен да му обезбеди и достави на потрошувачот, без надоместок и на негово барање, преглед на неговите стасани а неисплатени долгови кон трговецот, со јасно, видливо и читливо назначување на износите што се должат на име на главница и на име на законска казнена камата, соодветно, како и со јасно, видливо и читливо назначување на нивниот статус (спорни, фактурирани, утужени, односно дали за истите се поднесени предлог за издавање нотарски платен налог и/или барање за извршување и сл.).(6) Забрането е трговецот да пресметува и наплаќа законски казнени камати во случаите кога сметката не му е доставена на потрошувачот најмалку осум дена пред нејзиното стасување за наплата освен кога согласно Законот за поштенските услуги сметката е уредно испратена на потрошувачот најмалку осум дена пред нејзиното стасување, при што одговорноста на докажување е на трговецот.(7) Забрането е трговецот да пресметува и наплаќа други дополнителни надоместоци за задоцнето плаќање, освен законски казнени камати по стапка утврдена со Законот за облигационите односи.**Содржина на сметката за јавни услуги во однос на неплатени стасани парични обврски и други обврски на трговецот****Член 60**(1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за било кое известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски.(2) Трговецот кој дава јавни услуги е должен на испорачаната сметка, на јасен, видлив и читлив начин, да го истакне износот на неплатените стасани парични обврски што ги должи потрошувачот за изминати пресметковни периоди.(3) Износите од ставот (2) на овој член што согласно Законот за облигационите односи се застарени во моментот на изработката на сметката, трговецот кој дава јавни услуги е должен да ги истакне одвоено од оние што не се застарени.(4) Забрането е трговецот кој дава јавни услуги да го истакнува на испорачаната сметка износот на неплатените стасани парични обврски што ги должи потрошувачот за изминати пресметковни периоди, а што согласно Законот за облигационите односи се застарени во моментот на изработката на сметката, доколку потрошувачот му вложил приговор за застареност согласно Законот за облигационите односи.(5) На трговецот кој дава јавни услуги му е забрането да покренува постапка за извршување во поглед на оспорените неплатени стасани парични обврски што ги должи потрошувачот, а сè до завршувањето на постапка за судско или вонсудско решавање на оспорените парични обврски.**Право на раскинување на договорот за јавна услуга****Член 61**(1) Потрошувачот е овластен да го раскине договорот за јавни услуги доколку не е согласен со промената на цените, со промените на методологијата на формирање на цените или со било која промена на општите одредби во договорот, како и на условите и правилата за користење на јавните услуги.(2) Потрошувачот е овластен да го раскине договорот кога трговецот не ја почитува обврската за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато давање на јавните услуги.(3) Потрошувачот е должен да му ги плати на трговецот јавните услуги дадени пред раскинувањето на договорот, при што потрошувачот може да ги користи соодветните правни средства што му се на располагање.**Право на промена на трговецот кој дава јавна услуга****Член 62**(1) Трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот по негово барање стапување во потрошувачки однос со друг трговец кој дава јавни услуги од ист вид, а без плаќање било каков надоместок или други дополнителни трошоци. (2) Трговецот е должен на потрошувачот стапувањето во потрошувачки однос со друг трговец да му го овозможи во рок што не е подолг од еден месец од денот кога потрошувачот го известил трговецот за оваа негова намера, освен ако поинаку не е изречно определено со посебен пропис.(3) Во случаите кога потрошувачкиот однос е на определено време, трговецот е должен датумот на истекот на односот јасно, видливо и читливо да го истакне на секоја сметка.**Општи одредби за запирање на давање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа****Член 63**(1) Трговецот е овластен да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа само доколку потрошувачот не ги исполни своите стасани обврски кон трговецот во рок од три месеци од стасувањето на обврската.(2) Во секој случај, трговецот е должен за ова претходно да го извести потрошувачот, при што:1) ќе го предупреди на неговите обврски од потрошувачкиот однос и2) ќе го повика да ги исполни своите стасани обврски во рок што не може да биде пократок од еден месец од доставувањето на известувањето.(3) При известувањето од ставот (2) на овој член, трговецот е должен да го има предвид рокот од ставот (1) на овој член.(4) Кога потрошувачот ќе ги исполни своите стасани обврски, трговецот е должен без надомест да го приклучи или да започне и да продолжи да ги извршува јавните услуги во рок од два дена по извршеното плаќање.(5) Забрането е трговецот да го условува приклучувањето или започнувањето и продолжувањето да ги извршува јавните услуги со плаќање на застарените побарувања што ги има спрема потрошувачот.(6) Забрането е трговецот да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа во случаите на снабдување со вода, електрична енергија, подрачно греење или гас за потребите на затоплување, во текот на грејната сезона, кога во домаќинството живее ранлив потрошувач.**Посебни одредби за запирање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа****Член 64**(1) Во случај кога е поведена судска или вонсудска постапка за оспорена сметка, при што потрошувачот уредно ги исполнува обврските од следни неоспорени сметки, забрането е трговецот да го запре давањето на јавната услуга и/или да го исклучи потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа сè до завршувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, освен во случаите кога потрошувачот го раскинал договорот со трговецот кој дава јавна услуга.(2) Кога, во случаите од ставот (1) на овој член, трговецот запрел со давањето на јавната услуга и/или го исклучил потрошувачот од соодветната дистрибутивна мрежа пред да биде известен за покренувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, должен е, без надоместок и во рок од два дена, до го приклучи или да започне и да продолжи да ги извршува јавните услуги сè до завршувањето на соодветната судска или вонсудска постапка, освен во случаите кога потрошувачот го раскинал договорот со трговецот кој дава јавна услуга.(3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член се применуваат и во случаите кога трговецот покренал постапка за извршување спрема потрошувачот.**Посебни одредби за ранливите потрошувачи како корисници на јавни услуги****Член 65**Критериумите за стекнување статус на ранлив потрошувач како корисник на јавна услуга, видовите на особените погодности наменети за ранливите потрошувачи и начините за нивно остварување во поглед на одредување на цени, информирањето, советувањето и помошта во решавање на потрошувачките приговори и спорови ги пропишува Владата на Република Северна Македонија.**Посебни начини за контакт со трговецот****Член 66**Трговците кои даваат јавни услуги се должни на потрошувачите во секој случај да им обезбедат постоење и непречено функционирање на телефонска линија по основната тарифа на повикот, а заради овозможување потрошувачите да постават прашања, да побараат помош, да пријават проблем, прекин, застој или недостаток, како и да изнесат своја поплака.**Глава 3****НЕЧЕСНА ТРГОВСКА ПРАКТИКА****Поглавје 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ****Забрана на нечесна трговска практика****Член 67**Во потрошувачките односи на трговците, како и на секој субјект кој дејствува во име и/или за сметка на трговецот, им е забранета нечесна трговска практика.**Обем на примена на одредбите за нечесна трговска практика****Член 68**(1) Забранета е примената на нечесната трговска практика од член 69 од овој закон и тоа пред, за време, како и по потрошувачкиот однос во поглед на сите производи. (2) Како производ, во смисла на одредбите за нечесна трговска практика, се сметаат стоките и услугите, вклучувајќи ги и недвижностите, дигиталните услуги и дигиталните содржини, како и правата и обврските.(3) Во однос на нечесната трговска практика освен одредбите од овој закон се применуваат и:1) одредбите од Законот за облигационите односи, а особено одредбите за полноважноста, склучувањето и дејството на договорите; 2) прописите што се однесуваат на здравствените и безбедносните барања за стоките; 3) прописите со кои што се уредуваат било кои услови за деловно основање, постапките за издавање дозволи, како и во примената на моралните кодекси на однесување или другите посебни прописи за регулираните професии чија што цел е одржувањето на високи стандарди на совесност на професионалноста на лицата на овие професии; 4) прописите што се однесуваат на издавањето на сертификати и означувањето на стандардите на чистота на предметите изработени од скапоцени метали и 5) прописите со кои што се уредува надлежноста на судовите. (4) Одредбите од членовите 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76 и 77 од овој закон, не се применуваат доколку посебни прашања поврзани со нечесната трговска практика поинаку се уредени со посебни прописи.(5) Одредбите од овој закон не можат да претставуваат основа за ограничување на слободата за давање услуги ниту за ограничување на слободата на движење на стоките. **Нечесна трговска практика****Член 69**(1) Се смета дека одредена трговската практика е нечесна, доколку:1) е спротивна на барањата на должно професионално внимание и2) материјално го нарушува или најверојатно материјално ќе ги наруши економскиот интерес и однесувањето на просечниот потрошувач во однос на производот до кого доаѓа или на кого е упатен или на просечниот член на групата, а кога трговската практика е насочена кон одредена група на потрошувачи.(2) Трговската практика за која што е веројатно дека материјално ќе ги наруши економскиот интерес и однесувањето само на јасно дефинирана група на потрошувачи, кои се особено ранливи во поглед на практиката или на засегнатиот производ поради нивната ментална или физичка немоќ, возраст или лековерност на начин предвидлив од трговецот, се проценуваат од перспектива на просечниот член на таа група, при што ова не се однесува на вообичаеното и законското рекламирање во кое се даваат претерани изјави или изјави што не треба буквално да се толкуваат.**Особени случаи на нечесна трговска практика****Член 70**Како особено нечесни трговски практики, согласно овој закон, се сметаат случаите на измамнички, односно на агресивни трговски практики. **Трговски практики што секогаш се сметаат за нечесни како измамнички трговски практики****Член 71**(1) Во сите околности на поединечен случај и по правило, како нечесни ќе се сметаат следните измамнички трговски практики:1) трговецот тврди дека е потписник на одреден кодекс на однесување, иако ова не е случај;2) трговецот применува или означува колективна, сертифицирана или друга соодветна трговска марка, односно друга соодветна ознака за разликување што укажува на доверба, квалитет или слично, без за ова да добил неопходно овластување;3) трговецот тврди дека кодексот на однесување има потврда, поддршка или дозвола од јавно или друго тело, иако ова не е случај;4) трговецот тврди дека тој и/или неговата трговска практика и/или стоките се одобрени, препорачани или потврдени од јавно или друго тело, иако ова не е случај или иако ваквото тврдење е направено без задоволување на условите потребни за одобрението, препораката или потврдувањето;5) трговецот прави повик за купување призводи за одредена цена без обелоденување на постоењето било која разумна основа што трговецот може да ја има, за тоа дека нема да биде во можност да ги понуди за снабдување или да ги набави од друг трговец за снабдување предметните производи или други соодветни производи по оваа цена, а за временски период и во количество што се разумни имајќи ги предвид самите стоки, обемот на огласување на стоките и понудената цена („огласување со намамување“);6) трговецот прави повик за купување производи за одредена цена и потоа одбива да ја покаже огласената стока на потрошувачот или пак одбива да прими нарачка за стоката или истата да ја испорача во разумен рок или пак покажува примерок од стоката со недостаток или грешка, а во сите овие случаи со намера за промоција на друга стока („намамување и замена“);7) трговецот прави лажна изјава дека стоката ќе биде достапна само во мошне ограничен временски период или дека стоката во мошне ограничен временски период ќе биде достапна само под одредени услови, а со цел да се изнуди непосредна одлука и потрошувачот да се лиши од доволна можност или доволно време за да може да донесе информирана одлука;8) трговецот се обврзува да преземе послепродажни услуги во однос на потрошувачите со кои пред настанувањето на потрошувачкиот однос комуницирал на јазик што не е службен на територијата на државата каде што овој е деловно основан, а потоа истите услуги ги прави достапни на потрошувачите само на друг јазик без притоа ова јасно да му го обелодени на потрошувачот пред овој да стане обврзан во потрошувачкиот однос;9) трговецот изјавува или поинаку создава претстава дека стоката може согласно важечките прописи да се продаде, иако ова не е случај;10) трговецот ги претставува правата на потрошувачите утврдени со пропис како посебен белег на неговата понуда;11) трговецот користи уредничка содржина во медиумите за промоција на стоката, а кога трговецот платил за промоцијата и без ова јасно да се наведе во содржината или по пат на слика или звук така што потрошувачот ова може јасно да го увиди („уредничко огласување“), без притоа да се засегаат одредбите од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;12) трговецот обезбедува резултати од пребарување како одговор на онлајн пребарување од страна на потрошувачот, без јасно да обелодени какво било платено огласување или плаќање за да се постигне повисоко рангирање на стоките во рамките на резултатите од пребарувањето; 13) трговецот прави битни неточни тврдења во поглед на природата и на обемот на ризикот за личната безбедност на потрошувачот или на неговото семејство доколку потрошувачот не ја купи стоката;14) трговецот врши промоција на стока што е слична со стоката изработена од друг одреден производител на таков начин што намерно се заведува потрошувачот да верува дека стоката е изработена од истиот производител, иако ова не е случај;15) трговецот основа, раководи или промовира пирамидална шема на промоција каде што потрошувачот дава влог за можноста да се добие надоместок првенствено заради воведувањето други потрошувачи во шемата наместо заради продажба или користење на стоки;16) трговецот тврди дека планира да престане со работа или да ги пресели своите деловни простории, иако ова не е случај;17) трговецот тврди дека стоките се такви што ја олеснуваат добивката во игри на среќа;18) трговецот лажно тврди дека стоката може да излечи болести, нарушени функции или деформации;19) трговецот дава или проследува битни неточни информации за пазарните услови или за достапноста на стоката со намера да се наведе потрошувачот да ја набави стоката под услови што се понеповолни од вообичаените пазарни услови;20) трговецот во рамките на трговските практики тврди дека се распишува наградна игра или наградна промоција без да се доделат опишаните награди или нивниот разумен еквивалент;21) трговецот ја опишува стоката како „гратис“, „бесплатна“, „без надоместок“ или слично, а кога потрошувачот треба да плати било каков износ или надоместок што е различен од трошокот што не може да се избегне за да се одговори на трговска практика и за да го подигне или да плати за испораката на предметот;22) трговецот вклучува во пропаганден материјал сметка, фактура или сличен документ со кој што се бара плаќање и на потрошувачот му се создава претстава дека тој веќе ја нарачал стоката, иако ова не е случај; 23) трговецот лажно тврди или создава претстава дека не дејствува за целите на неговата трговска, деловна, занаетчиска или професионална дејност или пак лажно се претставува себеси како потрошувач; 24) трговецот создава лажна претстава дека послепродажната услуга поврзана со стоката е достапна во државата различна од онаа каде што стоката се продава; 25) трговецот на потрошувачите им препродава билети за настани кои што ги добил со користење на автоматизирани средства за да го заобиколи ограничувањето на бројот на билети кои едно лице може да ги купи или други одредби кои се применуваат за купувањето на билети; 26) трговецот наведува дека прегледите и оценките на социјалните мрежи за производот ги поднесуваат потрошувачи кои всушност го користеле или го купиле производот без да преземат разумни и соодветни мерки за да проверат дали таквите прегледи и оценки потекнуваат од таквите потрошувачи и 27) трговецот или правно или физичко лице овластено од него поставува лажни прегледи, оценки или препораки на потрошувачи на социјалните мрежи, или лажно ги претставува истите се со цел да ги промовира стоките. **Трговски практики што секогаш се сметаат за нечесни како агресивни трговски практики****Член 72**Во сите околности на поединечен случај и по правило, како нечесни ќе се сметаат следните агресивни трговски практики:1) трговецот создава претстава дека потрошувачот не може да ги напушти просториите сè додека не се склучи договор;2) трговецот врши лични посети во домот на потрошувачот не земајќи го предвид неговото барање да го напушти неговиот дом или повеќе да не го посетува, освен во околностите и во мерата што се оправдани, според важечките прописи, за спроведување договорна обврска;3) трговецот врши постојани и непобарани понуди по телефон, факс-уред, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, освен во околностите и во мерата што се оправдани, според важечките прописи, за спроведување договорна обврска, без притоа да се засегаат одредбите за договорите склучени на далечина, одредбите од Законот за заштита на личните податоци и прописите за заштита на приватноста во електронските комуникации;4) трговецот бара од потрошувачот кој сака да поднесе барање по основ на осигурителна полиса да обезбеди документи што не можат да се сметаат за релевантни за да се оцени дали барањето е основано или пак систематски не одговора на постојаната преписка на потрошувачот со цел да го одврати од остварување на неговите договорни права;5) трговецот вклучува при огласувањето непосредно наведување на децата да ги купат огласуваните стоки или овие да ги убедат своите родители или други возрасни лица да ги купат огласуваните стоки за нив, без притоа да се засегаат одредбите од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;6) трговецот бара итно или одложено плаќање на стоките, како и враќање или чување на стоките снабдени од страна на трговецот без барање од потрошувачот, освен кога станува збор за заменска стока снабдена во смисла на одредбите за договорите склучени на далечина („инертна продажба“);7) трговецот изречно го информира потрошувачот дека, ако не ја купи стоката, ќе бидат загрозени работата или опстанокот на трговецот и8) трговецот создава лажна претстава дека потрошувачот веќе освоил, дека ќе освои или дека со преземањето одредено дејствие ќе освои награда или друга соодветна корист, иако никаква награда или друга соодветна корист не постои или пак ако преземањето одредено дејствие поврзано со добивање на наградата или другата соодветна корист е условено со плаќање или друг трошок за потрошувачот. **Поглавје 2****ИЗМАМНИЧКИ ТРГОВСКИ ПРАКТИКИ****Случаи на измамнички трговски практики****Член 73**Како измамнички трговски практики се сметаат дејствија, во смисла на активни дејствија и пропуштања, во смисла на пасивни дејствија.**Измамнички дејствија****Член 74**(1) Трговска практика се смета за измамничка доколку содржи лажни информации и поради тоа е невистинита или доколку на каков било начин, вклучувајќи го општиот впечаток кој го остава, го доведува или пак е веројатно дека ќе го доведе во заблуда просечниот потрошувач, дури и кога информациите фактички се точни, во врска со една или повеќе од околностите наведени во ставот (2) на овој член, а во кој било од случаите предизвикува или е веројатно дека ќе предизвика просечниот потрошувачот да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел.(2) Како околности на кои што се однесува измамничка трговска практика, во смисла на ставот (1) на овој член, се сметаат:1) постоењето или природата на производот; 2) главните карактеристики на производот, како што се достапноста, корисноста, ризиците, изведбата, составот, дополнителната опрема, помошта после продажбата и постапувањето по приговори и поплаки, начинот и датумот на производство или обезбедување, испорачувањето, соодветноста на намената, користењето, количината, спецификацијата, географското или трговското потекло или очекуваните резултати од неговата употреба, или пак резултатите од спроведените тестови или проверки; 3) обемот на обврските на трговецот, мотивите за трговската практика и природата на продажниот процес, сите изјави или симболи во врска со директното или индиректното спонзорство или одобрување на трговецот или на производот; 4) цената или начинот на кој што се пресметува цената или постоење на одредени погодности во поглед на цената; 5) потребата за сервисирање, делови, замена или поправка; 6) природата, особините или правата на трговецот или неговиот застапник, како што се нивниот идентитет или имот, квалификации, статусот, одобрувањата кои им се дадени, поседувањето на права за индустриска, стопанска или интелектуална сопственост, награди или пофалници кои им се доделени и 7) правата на потрошувачот, вклучувајќи го правото за замена или враќање на парите и одредбите за сообразност на стоките и трговските гаранции од овој закон, како и ризиците со кои што потрошувачот може да се соочи. (3) Трговска практика се смета дека е измамничка и доколку, во својата фактичка состојба, имајќи ги предвид сите околности и специфичност на случајот, го наведува или веројатно може да го наведе просечниот потрошувач да донесе пазарна одлука што не би ја донел во друг случај, а се однесува на: 1) какво било ставање на стоките на пазарот, вклучувајќи споредбено огласување, што доведува до забуна со други производи, трговски марки, трговски имиња или други знаци за разликување на конкурентот; 2) неисполнување на обврските кои трговецот ги преземал според кодексите на однесување на кои се обврзал, кога обврската не е факултативна, туку е цврста и може да се провери и трговецот во своите трговски практики назначува дека е обврзан со кодексот на однесување и3) какво било ставање на стока на пазарот за која се тврди дека е идентична со стока во земја-членка на Европската Унија, а која што има значително различен состав или карактеристики, освен ако таа разлика не е оправдана со прописни и објективни фактори. **Измамничко пропуштање****Член 75**(1) Одредена трговска практика се смета како измамничка доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности и ограничувањата на медиумот за соопштување, изоставува битни информации што на просечниот потрошувач му се потребни за во дадените околности да донесе информирана пазарна одлука и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел. (2) Се смета дека станува збор за измамничко пропуштање и кога, имајќи ги предвид барањата од ставот (1) на овој член, трговецот ги прикрива или на нејасен, неразбирлив, двосмислен или ненавремен начин ги дава битните информации од ставот (1) на овој член, како и кога ќе пропушти да ја идентификува трговската намера за дадената трговска практика, а истата очигледно не произлегува од околностите на случајот, при што во двата случаи просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел. (3) Кога користениот медиум за соопштување на трговска практика подразбира просторни или временски ограничувања, при оценувањето дали информацијата била изоставена ќе се земат предвид овие ограничувања и било кои мерки преземени од страна на трговецот за правење на информацијата достапна на потрошувачите со помош на други средства. (4) Во случај на повик за купување, како битни ќе се сметаат следниве информации, под услов истите очигледно да не произлегуваат од околностите на случајот: 1) главните белези на стоката, во обем соодветен на медиумот и на стоката;2) географската адреса и идентитетот на трговецот, како што е неговото трговско име или назив и, кога е соодветно, географската адреса и идентитетот на трговецот во чие што име овој дејствува;3) цената со вклучени даноци или кога природата на стоката е таква што цената не може да се пресмета однапред, начинот на кој што цената се пресметува, како и, кога е соодветно, сите дополнителни трошоци за превоз, испорака или поштарина или, кога овие трошоци не можат разумно да се пресметаат однапред, фактот дека ваквите дополнителни трошоци ќе треба да се платат;4) начините на плаќање, испорака и работа на стоката, ако истите отстапуваат од барањата во поглед на професионалното внимание; 5) за стоките и правните работи каде постои право на повлекување или откажување, постоењето на вакво право и 6) за стоки кои се нудат на онлајн продажен простор, дали третото лице кое ја нуди стоката е трговец или не е, врз основа на изјавата која што третото лице ја дава на организаторот на онлајн продажниот простор. (5) Кога на потрошувачите им се обезбедува можност за пребарување производи понудени од различни трговци или од потрошувачи врз основа на барање во форма на клучен збор, фраза или друг внес, без оглед каде конечно се склучува договор, за битни се сметаат општите информации, кои се достапни во специфичниот дел на онлајн интерфејсот, а кој е директно и лесно достапен од страницата каде што се презентирани резултатите од пребарувањето, за главните параметри кои го одредуваат рангирањето на стоките презентирани на потрошувачот како резултат на пребарувањето и релативната важност на тие параметри, за разлика од другите параметри. (6) Одредбите од ставот (5) на овој член нема да се применуваат на давателите на алатки за интернет пребарувања.(7) Давател на алатки за интернет пребарување во смисла на ставот (6) на овој член значи физичко или правно лице кое што овозможува или се обврзува да овозможи алатки за интернет пребарување на потрошувачите. (8) При утврдувањето на постоење на измамничко пропуштање се земаат во предвид: 1) барањата за информирање утврдени во членовите 120 и 121 од овој закон во поглед на преддоговорно информирање, член 122 од овој закон во поглед на обврзност на преддоговорните информации, член 123 од овој закон во поглед на јазик на преддоговорните информации, член 124 од овој закон во поглед на товар на докажување, член 125 од овој закон во поглед на формални барања за договорите вон деловните простории на трговецот и член 126 од овој закон во поглед на формални барања за договорите на далечина;2) одредбите од Законот за туристичката дејност за пакет-аранжманите и поврзаните патнички аранжмани;3) одредбите од Законот за облигационите односи за договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;4) одредбите за означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите, од Законот за лековите и медицинските помагала и Законот за електронска трговија;5) одредбите од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити и прописите донесени врз основа на овој закон и 6) прописите за тргувањето на далечина со финансиски услуги наменети за потрошувачите, со прописите за заедничките вложувања во преносливи хартии од вредност, со прописите за медијација во осигурувањето, со прописите за осигурувањето и реосигурувањето, со прописите за пазарите на финансиски инструменти и со прописите за проспектите што се објавуваат при јавната понуда на хартии од вредност или при нивниот прием во тргување. (9) Кога трговецот обезбедува пристап до оценки на стоки дадени од потрошувачите на социјалните мрежи, битна се смета информацијата дадена од страна на трговецот дека осигурува дека објавените оценки потекнуваат од потрошувачи кои навистина ја купиле стоката. **Поглавје 3****АГРЕСИВНА ТРГОВСКА ПРАКТИКА****Кога трговска практика се смета за агресивна****Член 76**Одредена трговска практика се смета дека е агресивна доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности, по пат на вознемирување, принуда, вклучувајќи и употреба на физичка сила или прекумерно влијание, значително ги нарушува или е веројатно дека ќе ги наруши слободата на избор на просечниот потрошувач или неговото постапување во врска со стоката и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел. **Кога постои вознемирување, принуда или прекумерно влијание****Член 77**При одредувањето дали при трговска практика се користи вознемирување, принуда, вклучувајќи ја и употребата на физичка сила или прекумерно влијание, ќе се земат предвид: 1) неговото време на одвивање, локација, природа или истрајност;2) употребата на заканувачки или погрден јазик или однесување;3) искористувањето од страна на трговецот на посебната несреќа или на околностите чија што тежина ја нарушува моќта на расудување на потрошувачот, а трговецот за ова знаел, како би влијаел на одлуката на потрошувачот поврзана со стоката;4) било кои тешки или несразмерни вондоговорни пречки воведени од страна на трговецот во случај кога потрошувачот сака да ги остварува своите договорни права, вклучувајќи ги правата на раскинување на договорот или на префрлување на друга стока или кај друг трговец и5) секоја закана за преземање на дејствие спротивно на закон. **Поглавје 4****ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО СЛУЧАЈ НА НЕЧЕСНИ ТРГОВСКИ ПРАКТИКИ****Право на надомест на штетата, намалување на цената и раскинување на договорот****Член 78**(1) Потрошувачите чии права се повредени со користење на нечесни трговски практики од страна на трговецот имаат право на надомест на штетата која ја претрпеле. (2) Потрошувачите чии права се повредени со користење на нечесни трговски практики од страна на трговецот имаат право и на сразмерно намалување на цената и раскинување на договорот. (3) При одлучување за правата од ставовите (1) и (2) на овој член, органите за надзор на пазарот ќе ги земаат предвид тежината и природата на нечесната трговска практика, обемот на штетата што ја претрпел потрошувачот и другите релевантни околности на случајот.(4) Правата на потрошувачот во случај на нечесни трговски практики од ставовите (1) и (2) на овој член не задираат во другите права на потрошувачите утврдени со овој закон или со друг пропис.**Дел трети****ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОРИ****Глава 1****ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ ЗА ПОТРОШУВАЧКИТЕ ДОГОВОРИ****Поглавје 1****НЕЧЕСНИ ДОГОВОРНИ ОДРЕДБИ****Оддел 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ ЗА НЕЧЕСНИ ДОГОВОРНИ ОДРЕДБИ****Забрана за користење на нечесни договорни одредби****Член 79**Забрането е трговците да се користат со нечесни договорни одредби во потрошувачките односи.**Нечесна договорна одредба****Член 80**(1) За нечесна договорна одредба се смета договорната одредба со која, спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот. (2) Одредбите за нечесни договорни одредби од овој закон се применуваат без оглед дали за одделната договорна одредба поединечно се преговарало или пак не, како и независно од тоа дали станува збор за општи услови на договорот донесени или одобрени од надлежен орган или тело. (3) Се смета дека за одделна договорена одредба поединечно не се преговарало ако таа одредба била однапред составена и потрошувачот немал влијание на нејзината содржина, а особено ако станува збор за одредби што се содржани во формуларен или типски (стандарден) договор на трговецот или во неговите општи услови на договорот. (4) Доколку целокупната оцена на договорот укажува дека истиот е формуларен или типски (стандарден) договор или дека станува збор за општи услови на договорот, фактот дека за определени прашања поврзани со одделна договорна одредба или за одделна договорна одредба поединечно се преговарало не ја исклучува можноста дека некоја од останатите договорни одредби е нечесна.(5) Доколку трговецот тврди дека за определени прашања поврзани со одделна договорна одредба или за одделна договорна одредба содржана во формуларен или типски (стандарден) договор или во општи услови на договорот поединечно се преговарало, тој е должен ова да го докаже.**Обем на примена****Член 81**(1) Одредбите од овој закон кои што се однесуваат на нечесните договорни одредби не се применуваат на договорните одредби што во договорот се вклучени како последица на содржината на присилни прописи, односно на соодветни меѓународни договори и спогодби ратификувани во согласност со Уставот на Република Северна Македонија, особено во областа на транспортното право. (2) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, одредбите од овој закон кои што се однесуваат на нечесните договорни одредби се применуваат без оглед на прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена, а кога договорот е склучен на територијата на Република Северна Македонија. **Оцена дали договорната одредба е нечесна****Член 82**(1) При оценувањето дали договорната одредба е нечесна се земаат во предвид природата на стоките или услугите на кои што се однесува договорот како и, според времето на склучување на договорот, сите околности при склучувањето на договорот и сите други одредби на договорот или на друг договор во однос на кој што овој е спореден. (2) Оценувањето дали договорната одредба е нечесна се однесува и на битните елементи на договорот, како и на соодветноста на цената и другите надоместоци во однос на стоките и услугите што се снабдуваат како против надомест, дури и кога овие договорни одредби се јасно, разбирливо и недвосмислено изразени.**Транспарентност на договорните одредби****Член 83**Кога сите или само некои од договорните одредби што му се ставаат на располагање на потрошувачот се пишани, истите мора да бидат јасно, разбирливо и недвосмислено изразени. **Толкување на договорните одредби****Член 84**(1) Во случај на сомнеж за значењето на договорната одредба, истата се толкува во корист на потрошувачот. (2) При толкувањето особено се има предвид положбата на потрошувачот како економски послаба страна во потрошувачкиот однос, а посебно кога станува збор за ранливи потрошувачи.(3) Одредбата од ставот (1) на овој член не се применува во случај кога органите за надзор на пазарот или здруженијата кои имаат оправдан правен интерес за заштита на правата на потрошувачите преземаат дејствија пред судовите или другите надлежни органи или тела за оцена на тоа дали одредбите кои се содржани во формуларен или типски (стандарден) договор или во општите услови на договорот се нечесни, односно за забрана на нивното користење. **Правни последици во случај на нечесна договорна одредба****Член 85**(1) Нечесната договорна одредба е ништовна.(2) Органите за надзор на пазарот се должни по службена должност да забранат користење на нечесна договорна одредба од страна на трговците при вршење на работите во нивна надлежност согласно закон. (3) Ништовноста на одделни нечесна договорна одредба не повлекува ништовност и на самиот договор, ако тој може да опстане без ништовната одредба и ако таа не била ниту услов на договорот ниту решавачка побуда поради која што е склучен договорот.(4) Договорот ќе остане во сила дури и ако нечесната договорна одредба што е ништовна била услов или решавачка побуда на договорот, а во случај кога ништовноста е установена токму за договорот да биде ослободен од таа одредба и да важи без неа.**Договорни одредби што по правило се сметаат за нечесни****Член 86**(1) Како нечесни, било во однос на нивниот предмет било во однос на нивното дејство, се сметаат особено следните договорни одредби:1) договорната одредба со која што се исклучува или ограничува одговорноста на трговецот за штета причинета со смрт или повреда на телото на потрошувачот, а како последица на сторување или несторување на трговецот;2) договорната одредба со која што несоодветно се исклучуваат или ограничуваат правата на потрошувачот во случај на целосно или делумно неисполнување, односно манливо или задоцнето исполнување на договорните обврски на трговецот, како во однос на трговецот така и во однос на трето лице, вклучувајќи го и правото на пребивање на побарување на потрошувачот кон трговецот со она што трговецот го има спрема него;3) договорната одредба со која што обврските на трговецот во поглед на снабдувањето стоки или услуги е врзано со услов чие што исполнување зависи само од неговата волја, додека потрошувачот е безусловно обврзан со договорот, односно неговите одредби;4) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги задржи износите што потрошувачот му ги платил во случај кога потрошувачот ќе одлучи да не го склучи или исполни договорот, без истовремено да биде предвидено право за потрошувачот да бара исплата на еквивалентен износ од трговецот во случај трговецот да го раскине договорот; 5) договорната одредба со која што се предвидува обврска за потрошувачот да му исплати на трговецот надомест што е во очигледен несразмер со обврските на трговецот, а кога потрошувачот нема да ги исполни своите обврски;6) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да го раскине договорот по свое слободно наоѓање кога истото право не е предвидено за потрошувачот, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги задржи износите што потрошувачот му ги платил иако трговецот не ги извршил своите обврски кон потрошувачот во случај трговецот да го раскине договорот;7) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот да го раскине договорот склучен на неопределено време без оставање соодветен отказен рок на потрошувачот, освен во случаите кога потрошувачот битно го повредил договорот при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за отказ;8) договорната одредба со која што се предвидува премолчено продолжување на неопределено време на рокот на важење на договорот склучен на определено време во случај потрошувачот да не даде соодветно изречно известување, а во случај кога рокот предвиден за потрошувачот да го даде соодветното известување за непродолжување на рокот на важење на договорот е предвиден неразумно рано пред истекот на рокот на важење на договорот;9) договорната одредба со која што потрошувачот безусловно се обврзува на услови со кои што немал вистинска можност да се запознае пред склучувањето на договорот;10) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да ги менува одредбите и условите на договорот, без притоа во договорот да биде предвидена оправдана причина за ова менување;11) договорната одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да врши измена на било кој од белезите и својствата на стоката или услугата, без притоа во договорот да биде предвидена оправдана причина за оваа измена;12) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ја определи цената за стоките или услугите во времето на нивната испорака или извршување, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ја зголеми цената за стоките или услугите, без притоа во двата случаи да се предвиди право за потрошувачот да го раскине договорот доколку конечната цена е премногу висока во однос на цената определена при склучувањето на договорот;13) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да определи дали стоките или услугите се сообразни со договорот, како и договорната одредба со која што за трговецот се предвидува исклучиво право да врши толкување на било која договорна одредба;14) договорната одредба со која што се ограничува обврската на трговецот да ги почитува обврските преземени од страна на неговите застапници или агенти, како и договорната одредба со која што обврската на трговецот да ги почитува обврските преземени од страна на неговите застапници или агенти се условува со исполнување на некоја посебна формалност;15) договорната одредба со која што се предвидува потрошувачот да ги исполни сите свои обврски без трговецот да ги исполни своите;16) договорната одредба со која што за трговецот се предвидува право да ги пренесе своите обврски и/или да ги отстапи своите права од договорот, без изречна согласност од потрошувачот, а кога ова би довело до намалување на обврските кон потрошувачот по основ на исполнување или трговска гаранција и17) договорната одредба со која што се исклучува и/или отежнува правото на потрошувачот да преземе одредено правно дејствие или да се користи со било кое правно средство, а особено договорната одредба со која што потрошувачот се обврзува евентуалниот спор да се решава во арбитражна постапка што не е уредена со посебни прописи, договорната одредба со која што неосновано се ограничуваат доказните средства што му се достапни на потрошувачот, како и договорната одредба со која што се предвидува дека товарот на докажување што според важечките прописи паѓа на другата страна се префрла на потрошувачот. (2) Договорните одредби од ставот (1) на овој член се сметаат за нечесни без потреба во секој поединечен случај да се цени дали за истите поединечно се преговарало и дали со истите, спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот.(3) Со одредбите од ставот (1) точка 7) на овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот на финансиски услуги еднострано да го раскине договорот склучен на неопределено време без оставање соодветен отказен рок на потрошувачот, во случаите кога за ова постои оправдана причина, при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за отказ. (4) Со одредбите од ставот (1) точка 10) на овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот на финансиски услуги да ги менува стапките на камати што ги должи или му се должат на потрошувачот, како и износите на другите давања за финансиски услуги, без соодветно известување на потрошувачот, а кога за ова постои оправдана причина при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот известување за ова најрано што може, но само доколку за потрошувачот е предвидено право да го раскине договорот без оставање отказен рок. (5) Со одредбите од ставот (1) точка 10) на овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува право за трговецот еднострано да ги менува одредбите и условите на договорот склучен на неопределено време, при што трговецот е обврзан да му даде на потрошувачот разумно известување за ова, но само доколку за потрошувачот е предвидено право да го раскине договорот. (6) Со одредбите од ставот (1) точка 12) на овој член не се исклучува постоењето договорна одредба со која што се предвидува клаузула за клизна скала, кога истата е дозволена и доколку методот на промени на цената е изрично опишан. (7) Одредбите од ставот (1) точки 7), 10) и 12) на овој член не се применуваат на потрошувачките договори со кои се врши промет на преносливи хартии од вредност, финансиски инструменти и други производи или услуги каде што цената е поврзана со движење на берзата или индекси или стапки на финансиски пазар врз кои што трговецот нема влијание, како и на договорите за продажба или купување на странска валута, на патничките чекови или меѓународните платежни дознаки изразени во странска валута.**Поглавје 2****ДОГОВОРИ ЗА ПРОДАЖБА И ЗА ДОГОВОРИ ЗА УСЛУГИ****Оддел 1****ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРОДАЖБА И ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА УСЛУГИ****Обем на примена****Член 87**(1) Одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон се применуваат како општи на договорите за продажба и на договорите за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец каде потрошувачот плаќа или се обврзува да плати цена.(2) Одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас, електрична енергија или подрачно греење, вклучувајќи ги и случаите кога ги снабдуваат давачи на јавни услуги, а кога истите се снабдуваат на договорна основа.(3) Одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91,92,93,94, 95 и 96 од овој закон се применуваат и на договорите каде трговецот снабдува или се обврзува да снабди дигитална содржина која што не е траен носач или дигитална услуга на потрошувачот, а потрошувачот обезбедува или се обврзува да обезбеди лични податоци на трговецот, освен кога личните податоци обезбедени од страна на потрошувачот се исклучиво обработувани од страна на трговецот заради снабдување дигитална содржина која што не е траен носач или дигитална услуга во согласност со овој закон или за да му овозможат на трговецот да ги исполни своите обврски и трговецот не ги обработува тие лични податоци за која било друга цел. (4) Во случај на несогласување на одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон со други посебни прописи со кои што се уредуваат посебни сектори, предимство во примената имаат посебните прописи што ги уредуваат посебните сектори.(5) Со одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон не се засега во примената на општите одредби на договорното право, а особено одредбите за полноважноста, склучувањето и дејството на договорите, во обемот во кој што овие одредби не се пропишани со овој закон.(6) Со одредбите на овој член и членовите 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон не се засега во можноста трговците да им нудат на потрошувачите стапување во договорни односи што подразбираат повисоко ниво на заштита отколку она што произлегува од овие одредби.(7) Одредбите од ставовите (2), (3), (4), (5) и (6) на овој член соодветно се применуваат и во поглед на обемот на примена на одредбите од овој закон што се однесуваат на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот.**Исклучоци****Член 88**(1) Одредбите на овој член и членовите 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон за договорите за продажба и за договорите за услуги не се применуваат на договорите:1) за социјални услуги, вклучувајќи ги и оние на социјално домување, на грижа за деца и на поддршка на семејства и лица кои имаат трајна или привремена потреба за грижа, вклучувајќи ја и долгорочната грижа;2) за услуги на здравствена заштита, во смисла на Законот за заштита на правата на пациентите, без оглед дали истите ги даваат здравствените установи или пак не;3) обложување на влог со парична вредност при игрите на среќа, вклучувајќи ги и лотаријата, игрите во казино и работите на обложување;4) за финансиски услуги;5) за создавање, стекнување или пренос на недвижности или на права врз недвижности;6) за градење нов градеж, за значителна пренамена на градеж или за закуп на сместување за потребите на домување;7) за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани согласно Законот за туристичката дејност, освен ако поинаку не е определено со одредбите на овој член и членовите 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон;8) за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;9) кои што, во согласност со одредбите од посебните прописи, се составени од органите на државна управа или јавни тела кои имаат обврска согласно прописите да бидат независни и непристрасни и кои се должни да обезбедат, давајќи притоа сеопфатни правни информации, дека потрошувачот ќе склучи договор само откако внимателно ќе ги промисли неговите правни аспекти и обем на примена;10) за набавка на храна, пијалоци и други стоки наменети за тековна потрошувачка во домаќинството, што трговецот често и редовно физички му ги испорачува на потрошувачот во неговиот дом, стан или на работното место;11) за услуги на превоз на патници согласно прописите од областа на превозот на патници, освен ако поинаку не е определено со одредбите на овој член и членовите 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 и 96 од овој закон;12) склучени преку продажни автомати или автоматизирани трговски објекти; 13) склучени со оператори на јавни електронски комуникациски мрежи преку јавни говорници за нивна употреба или склучени со употреба на само една единствена врска што потрошувачот ја воспоставува преку телефон, интернет или факс-уред и 14) за стоки кои што се продаваат во постапка за извршување или поинаку согласно овластување утврдено со закон.(2) Исклучоците од ставот (1) на овој член соодветно се применуваат на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот. **Оддел 2****ОБВРСКА ЗА ПРЕДДОГОВОРНО ИНФОРМИРАЊЕ****Член 89**(1) Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор за продажба или договор за услуги, односно со било која соодветна понуда, освен ако овие информации очигледно не произлегуваат од околностите на случајот, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следните информации:1) главните белези на стоките или услугите, во обемот соодветен на медиумот и на самите стоки или услуги;2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив, географската адреса каде што е деловно основан и телефонскиот број;3) вкупната цена на стоките или услугите, вклучувајќи ги сите даноци, а кога природата на стоките или услугите е таква што цената разумно не може да се утврди однапред, начинот на пресметување на цената, како и, онаму каде што е применливо, сите дополнителни надоместоци за превоз, испорака или поштарина или, кога овие надоместоци разумно не можат да се утврдат однапред, фактот дека овие надоместоци би можеле да бидат наплатени;4) каде што е применливо, начините на плаќање, испорака и исполнување, времето до кое што трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ги даде услугите, како и политиката за постапување по приговори или поплаки;5) каде што е применливо покрај потврдувањето на постоењето одговорност за несообразноста на стоките или услугите, дигиталните содржини или дигиталните услуги во смисла на применливите прописи, постоењето и условите на вршење на послепродажни услуги и трговски гаранции, 6) каде што е применливо, рокот на важење на договорот, а доколку договорот е на неопределено време или пак подлежи на автоматско продолжување, тогаш условите за раскинување на договорот;7) каде што е применливо, функционалноста на стоките со дигитални елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, вклучувајќи ги и применливите мерки за нејзина техничка заштита и8) каде што е применливо, било која релевантна интероперабилност на стоките со дигиталните елементи, дигиталните содржини и дигиталните услуги, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае. (2) Одредбите од став (1) на овој член се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија и кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач. (3) Одредбите од став (1) на овој член се применуваат на договорите за продажба и на договорите за услуги што не се склучуваат како договори на далечина или како договори вон деловните простории на трговецот.**Оддел 3****ДРУГИ ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧОТ****Надоместоци за користење на средства за плаќање****Член 90**(1) На трговците им е забрането да им наплаќаат на потрошувачите надоместоци за користење на одредени средства за плаќање што го надминуваат трошокот што трговецот е должен да го поднесе за користењето на овие средства. (2) Одредбата од ставот (1) на овој член соодветно се применува и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани. **Тарифа на телефонска комуникација****Член 91**(1) Кога трговецот се користи со телефонска линија за целите на комуникација со потрошувачот по однос на склучениот договор, потрошувачот кој го контактирал трговецот не е обврзан да плати повеќе од основната тарифа на повикот. (2) Со одредбата од став (1) на овој член не се засега во правото на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи да наплаќаат за таквите повици.(3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член соодветно се применуваат и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани. **Согласност за дополнителни плаќања****Член 92**(1) Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор или со било која понуда, трговецот е должен да побара од потрошувачот изрична согласност за било кое плаќање што е дополнително во однос на надоместокот договорен за главната договорна обврска на трговецот. (2) Доколку трговецот не обезбедил изрична согласност од потрошувачот туку за истата извел заклучок врз основа на стандардните опции што потрошувачот е должен да ги одбие како би избегнал дополнително плаќање, потрошувачот има право на враќање на ова плаќање. (3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член соодветно се применуваат и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани. **Инертна продажба****Член 93**(1) Секоја инертна продажба од страна на трговецот, како нечесна трговска практика согласно член 72 точка 6) од овој закон, е забранета и потрошувачот не е обврзан на било каков надоместок во случаите на непобарани испораки на стоки, вода, гас, електрична енергија, подрачно греење или дигитална содржина, како и во случаите на непобарани вршења на услуги. (2) Изостанокот на одговор од страна на потрошувачот не може да се смета како негова согласност на непобараните испораки или вршења на услуги.(3) Секоја продажба спротивна на ставовите (1) и (2) на овој член се смета за ништовна.**Поглавје 3****ПОСЕБНИ ОДРЕДБИ ЗА ДОГОВОРОТ ЗА ПРОДАЖБА****Оддел 1****ОБЕМ НА ПРИМЕНА****Општи одредби****Член 94**(1) Одредбите на овој член и членовите 95 и 96 од овој закон се применуваат само на договорите за продажба. (2) Одредбите на овој член и членовите 95 и 96 од овој закон не се применуваат на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач. **Испорака****Член 95**(1) Освен ако страните поинаку не се договориле во поглед на времето на испорака, трговецот е обврзан да ги испорача стоките по пат на пренос на физичкото владение или контрола врз стоките на потрошувачот, без одлагање, а во секој случај не подоцна од 30 дена од склучувањето на договорот. (2) Кога трговецот не ја испочитувал обврската за испорака на стоките во времето договорено со потрошувачот или во рокот од ставот (1) на овој член, потрошувачот е овластен да го повика трговецот да ја изврши испораката и за ова да му остави дополнителен примерен рок што е соодветен на околностите на случајот при што, ако трговецот не ја изврши испораката во овој рок, потрошувачот има право да го раскине договорот. (3) Потрошувачот не мора да му остави на трговецот дополнителен примерен рок за испорака што е соодветен на околностите на случајот во случаите кога трговецот одбил да ја изврши испораката, кога испораката во договореното време е од суштинско значење земајќи ги предвид сите околности при склучувањето на договорот, како и кога потрошувачот пред склучувањето на договорот го известил трговецот дека испораката до или на одреден датум е од суштинско значење. (4) Во случаите од ставот (3) на овој член, кога трговецот не ја испочитувал обврската за испорака на стоките во времето договорено со потрошувачот или во рокот од ставот (1) на овој член, потрошувачот има право да го раскине договорот веднаш. (5) По раскинувањето на договорот, трговецот е должен да му ги врати на потрошувачот сите износи што овој му ги платил по основ на договорот. **Пренос на ризикот****Член 96**(1) Кога согласно договорот трговецот е обврзан да му ги испрати стоките на потрошувачот, ризикот за случајно пропаѓање или оштетување на стоките преминува на потрошувачот кога тој или некој трет субјект определен од негова страна, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз стоките.(2) Во случаите кога потрошувачот му го доверил превозот на стоките на одреден превозник, а трговецот не го понудил изборот на превозникот, ризикот за случајно пропаѓање или оштетување на стоките преминува на потрошувачот кога стоките се испорачани на превозникот. (3) Со одредбите од став (2) на овој член не се исклучува правото на потрошувачот во однос на превозникот. **Оддел 2****СООБРАЗНОСТ НА СТОКИТЕ****Општи одредби****Член 97**(1) Трговецот е должен на потрошувачот да му предаде потрошувачка стока што ги исполнува субјективните и објективните барањата за сообразност со договорот определени во членовите 99 и 100 од овој закон, доколку е применливо, така што нема да биде во спротивност со барањата за правата на трети лица на потрошувачките стоки определени во член 101 од овој закон. (2) Трговецот му одговара на потрошувачот за секоја несообразност на стоката што постоела во моментот на нејзиното предавање на потрошувачот, без оглед дали трговецот за тоа знаел односно има законска одговорност за сообразност на стоката. (3) Трговецот му одговара на потрошувачот и за секоја несообразност на потрошувачката стока со договорот за продажба што ќе се појави по нејзиното предавање на потрошувачот, ако истата е последица од причина што постоела пред предавањето.(4) Без да се засега во обврските кои произлегуваат од член 100 став (2) од овој закон, одредбите од ставови (2) и (3) на овој член се применуваат и на стоки со дигитални елементи. **Обем на примена на одредбите за сообразност на потрошувачките стоки****Член 98**(1) Како потрошувачка стока, во смисла на одредбите на овој член и членовите 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 и 109 од овој закон, се смета:а) секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или поинаку според овластување утврдено со закон, на водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија иб) секој опиплив подвижен предмет во кој што е вграден или со кој е меѓусебно поврзана дигитална содржина или дигитална услуга на таков начин што доколку нема дигитална содржина или дигитална услуга стоката нема да ги извршува своите функции, при што исклучок се трајни носачи кои служат исклучиво како носачи на дигитална содржина.(2) Договорите за снабдување на потрошувачка стока што треба да се изработи или произведе се сметаат како договори за продажба во смисла на одредбите на овој член и членовите 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 и 109 од овој закон. (3) Ако поинаку не е договорено, одредбите на овој член и членовите 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 и 109 од овој закон не се применуваат на половните (веќе употребувани) стоки што се продаваат на јавни аукции каде потрошувачите ја имаат можноста од лично присуство и на продажбата на живи животни. (4) Во случај на примена на исклучокот од став (3) на овој член при продажба на половните (веќе употребувани) стоки што се продаваат на јавни аукции и на продажбата на живи животни, потрошувачите за тоа треба да бидат информирани на јасен, сеопфатен и лесно достапен начин. (5) Одредбите на овој член и членовите 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 и 109 од овој закон не се применуваат на договори за снабдување на дигитални содржини или дигитални услуги, освен ако дигиталните содржини или дигиталните услуги што се вградени или меѓусебно поврзани со потрошувачката стока во смисла на ставот (1) на овој член се снабдени со потрошувачката стока согласно договор за продажба, без оглед на тоа дали таквата дигитална содржина или дигиталната услуга е снабдена од трговецот или од трето лице. (6) Во случај на сомневање дали снабдувањето со дигитална содржина или дигитална услуга што е вградена или меѓусебно поврзана со потрошувачка стока претставува дел од договорот за продажба, се претпоставува дека дигиталната содржина или дигиталната услуга е дел од договорот за продажба.(7) Одредбите на овој член и членовите 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 и 109 од овој закон за сообразност на стоките не се применуваат на одговорноста за небезбедност на производите уредена со прописите за безбедност на производите, како ни на одговорноста за штета предизвикана од неисправен производ уредена со одредбите од овој закон.**Субјективни барања за сообразност на потрошувачките стоки со договорот****Член 99**Се претпоставува дека потрошувачките стоки се во сообразност со договорот, каде што е применливо, кога:1) се со опис, квантитет, квалитет и поседуваат функционалност, компатибилност, интероперабилност и други карактеристики, како што се предвидени со договорот; 2) се погодни за посебната намена за која што потрошувачот ги набавува, за што трговецот знаел во моментот на склучување на договорот и истото го прифатил;3) се испорачани со сите додатоци, упатства, вклучително и за инсталација и корисничка поддршка, како што е предвидено со договорот и4) се ажурираат и дополнуваат како што е предвидено со договорот.**Објективни барања за сообразност на потрошувачките стоки со договорот****Член 100**(1) Покрај исполнувањето на сите субјективни барања за сообразност од член 99 од овој закон, за да се смета дека се сообразни со договорот потрошувачките стоки мора:1) каде што е применливо, да се погодни за намената за која што стоките од истиот вид вообичаено се користат, согласно прописите на Република Северна Македонија и на Европската Унија, техничките стандарди или, во отсуство на такви технички стандарди, кодексите на однесување во соодветниот сектор;2) каде што е применливо, да го имаат квалитетот и да одговараат на описот на примерокот или моделот што трговецот му го ставил на располагање на потрошувачот пред склучување на договорот; 3) каде што е применливо, да се достават заедно со додатоци, вклучително и пакување, упатства за инсталација или други упатства, како што потрошувачот може разумно да очекува да добие и 4) да бидат со количина и да го покажуваат квалитетот и другите карактеристики, вклучително и во однос на трајноста, функционалноста компатибилноста и безбедноста што се вообичаени за стоките од ист вид и кои што потрошувачот може разумно да ги очекува, со оглед на природата на стоките и имајќи ги предвид било кои јавни изјави за посебните својства на стоките дадени од страна на трговецот или во негово име или од други лица во претходни фази на ист ланец на договори, вклучувајќи го и производителот, особено при огласувањето или при означувањето. (2) Во случаите на продажба на стока со дигитални елементи, продавачот е обврзан да го информира потрошувачот за ажурирања и да го снабди со ажурирања, вклучително и безбедносни ажурирања, кои што се потребни таа стока да ја задржи сообразноста, за временскиот период:1) кога потрошувачот може разумно да очекува со оглед на видот и намената на стоката и дигиталните елементи и земајќи ги предвид околностите и природата на договорот, каде што договорот за продажба предвидува еднократно снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга или2) како што е определено во член 107 став (3) од овој закон и доколку е применливо, кога договорот за продажба предвидува континуирано снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга за одреден временски период.(3) Доколку потрошувачот, во разумен рок, не ги инсталира ажурирањата обезбедени од трговецот во согласност со став (2) на овој член, трговецот нема да биде одговорен за несообразноста што произлегува исклучиво од пропуштање на инсталација на соодветното ажурирање, под услов: 1) трговецот да го информирал потрошувачот за достапноста на ажурирањето и за последиците на пропуштањето на инсталација на ажурирањето и2) потрошувачот да не го инсталирал ажурирањето или несоодветната инсталација на ажурирањето од страна на потрошувачот да не е резултат на недостатоци во упатствата за инсталација дадени од трговецот.(4) Како несообразност ќе се смета и било која несообразност што е последица на неправилното монтирање на потрошувачките стоки, доколку монтирањето е дел од договорот за продажба на стоките и ако стоките се монтирани од страна на трговецот или под негов надзор, како и кога стоките ги монтирал самиот потрошувач, а неправилното монтирање е последица на недостатоците во упатствата за монтирање дадени од страна на трговецот. (5) Нема да се смета дека потрошувачките стоки не се во сообразност со договорот, во смисла на ставовите (1) и (2) на овој член ако, во времето на склучувањето на договорот, потрошувачот бил посебно информиран дека одредени карактеристики на стоката отстапуваат од објективните барања за сообразност и потрошувачот изрично се согласил со тоа отстапување при склучување на договорот. (6) Трговецот не е обврзан со јавните изјави од став (1) точка 4) на овој член ако докаже дека не знаел и не можел разумно да знае за соодветните изјави, или доколку докаже дека до времето на склучување на договорот, јавната изјава била корегирана на ист начин или на начин кој е споредлив со оној на кој е дадена; или доколку докаже дека јавната изјавата не можела да влијае на одлуката на потрошувачот да ја купи стоката.**Права на трети лица на потрошувачките стоки****Член 101**Ако користењето на потрошувачката стока во согласност со членовите 98, 99 и 100 од овој закон е оневозможено или ограничено поради повреда на кое било право на трето лице, особено правата на интелектуална сопственост, потрошувачот има права во случај на несообразност на потрошувачката стока предвидени во членовите 102, 103, 104 и 105 од овој закон.**Права на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки****Член 102**(1) Во случај на несообразност на потрошувачките стоки со договорот, потрошувачот има право:1) да бара бесплатно отстранување на несообразноста по пат на поправка или на замена на стоките;2) да бара сразмерно намалување на цената или3) да го раскине договорот. (2) Во секој случај, потрошувачот може да бара надомест на штетата што ја претрпел поради несообразноста на потрошувачките стоки, вклучувајќи ја и штетата што поради несообразноста на потрошувачките стоки ја претрпел на другите свои предмети согласно Законот за облигационите односи.(3) Под бесплатно отстранување на несообразноста на потрошувачките стоки согласно став (1) на овој член се подразбира, неплаќање надоместок за трошоците кои се неопходни за доведување на стоката во сообразност со договорот, а особено трошоците за поштарина, превоз, работна рака и материјали. (4) Потрошувачот има право да не плати дел од цената се додека трговецот не ги исполни своите обврски во случај на несообразност на потрошувачката стока, вклучително и обврската за надомест на штета.**Право на поправка или замена****Член 103**(1) Потрошувачот е овластен да бара трговецот или лицето овластено од него бесплатно да ја поправи потрошувачката стока или да бара од трговецот бесплатна замена на потрошувачката стока, освен ако поправката или замената е невозможна или несоодветна.(2) Барањето на потрошувачот за поправка или замена на потрошувачката стока се смета за несоодветно ако за трговецот повлекува трошоци што се неразумни во однос на другите евентуални барања на потрошувачот, а имајќи ги предвид вредноста на стоката доколку не постоела несообразноста, значењето на несообразноста за потрошувачот, како и тоа дали другото евентуално барање на потрошувачот би можело да биде исполнето без значителни непријатности за потрошувачот. (3) Трговецот има право да го одбие барањето на потрошувачот за поправка или замена доколку поправката или замената е невозможна или барањето е несоодветно. (4) Трговецот или лицето овластено од него се должни поправката или замената на потрошувачките стоки, соодветно, да ја извршат во разумен рок од моментот кога потрошувачот го информирал трговецот за несообразноста што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена и без значителни непријатности за потрошувачот, имајќи ги предвид природата на стоката и намената за која што потрошувачот ја набавил, како и природата, тежината на несообразноста и сложеноста на отстранувањето на несообразноста.(5) Потрошувачот кој барал поправка на потрошувачката стока, во секој случај, е овластен да бара нејзина замена ако трговецот или лицето определено од негова страна не ја извршиле бараната поправка во разумен рок што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена.(6) Под поправка се подразбира доведување на потрошувачката стока во сообразност со договорот. (7) Кога несообразноста треба да се отстрани со поправка или замена потрошувачот е обврзан стоката да му ја стави на располагање на трговецот, а трговецот е обврзан да ја преземе и да ги поднесе трошоците на преземање. (8) Ако е потребно да се поправи или замени стока која е инсталирана или монтирана на начин соодветен со нејзината природа или намена пред појавата на несообразноста, обврската за отстранување на несообразноста ја вклучува обврската за отстранување на стоката и инсталација односно монтажа на поправена или заменета стока или обврска да се поднесат трошоците на тоа отстранување и инсталација, односно монтажа. (9) Во случај на замена на стоката потрошувачот не е должен да плати за вообичаената употреба на заменетата стока пред нејзината замена. **Право на сразмерно намалување на цената****Член 104**(1) Потрошувачот има право да бара од трговецот сразмерно намалување на цената, доколку:1) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, во разумен рок што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена; 2) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот;3) кога несообразноста се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето овластено од него, соодветно, да ја отстрани несообразноста на стоката;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда намалување на цената или5) трговецот или лицето овластено од него изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на стоката во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот.(2) Сразмерното намалување на цената се врши според сразмерот помеѓу вредноста на сообразната стока и вредноста на несообразната стока во времето на склучувањето на договорот.**Право на раскинување на договорот****Член 105**(1) Потрошувачот има право да го раскине договорот, доколку:1) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, во разумен рок што не може да биде подолг од 30 дена од кога стоката е преземена; 2) трговецот или лицето овластено од него не извршиле поправка или замена на стоката, соодветно, без значителни непријатности за потрошувачот; 3) кога несообразноста се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето овластено од него соодветно да ја отстрани несообразноста на стоката;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда раскинување на договорот или5) трговецот или лицето овластено од него изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на стоката во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот.(2) Без оглед на одредбите од ставот (1) на овој член, потрошувачот има право да го раскине договорот и доколку трговецот не извршил или исплатил соодветно намалување на цената во разумен рок што не може да биде подолг од осум дена од кога го примил барањето на потрошувачот за сразмерно намалување на цената. (3) Кога несообразноста се однесува само на дел од стоките што му биле предадени на потрошувачот согласно договорот и се исполнети условите за раскинување на договорот согласно овој закон, потрошувачот може да го раскине договорот само за делот што има недостатоци. (4) По исклучок на ставот (3) на овој член потрошувачот може да го раскине договорот и во поглед на која било стока што ја примил заедно со несобразната стока доколку не може од потрошувачот разумно да се очекува да прифати да ги задржи само сообразните стоки.(5) Во секој случај, потрошувачот нема право да го раскине договорот доколку несообразноста на потрошувачките стоки е од помало значење, при што не се засегаат неговите други права согласно одредбите на овој член и членовите 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104,106, 107, 108 и 109 од овој закон. (6) Потрошувачот го раскинува договорот со изјава до трговецот со која ќе ја изрази одлуката за раскинување на договорот.(7) Акo потрошувачот го раскине договорот должен е да ја врати стоката на трговецот на трошок на трговецот, а трговецот има обврска на потрошувачот да му ја врати цената платена за стоката по приемот на стоката или по приемот на доказ од страна на потрошувачот дека стоката е испратена на трговецот. (8) Во поглед на другите права и обврски кои произлегуваат од дејството на раскинувањето на договорот соодветно се применуваат одредбите на Законот за облигационите односи за раскинување на договорите поради неисполнување.(9) Без оглед на одредбите од ставовите (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7) и (8) на овој член потрошувачот има право да го раскине договорот поради битна повреда, согласно одредбите на Законот за облигационите односи за раскинување на договорите поради неисполнување и за раскинување поради материјални недостатоци на исполнувањето. **Обврска за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки****Член 106**(1) Поради остварување на неговите права, согласно членовите 102, 103, 104 и 105 од овој закон не е неопходно потрошувачот да ја прегледал потрошувачката стока при нејзиното предавање, ниту да ја дал на преглед на трет субјект.(2) Во секој случај, заради остварување на неговите права, согласно членовите 102, 103, 104 и 105 од овој закон, потребно е потрошувачот да го извести трговецот или лицето определено од негова страна за постоење на несообразност на стоката, без оглед дали несообразноста е видлива или скриена, во рок од 60 дена сметано од денот кога ја открил несообразноста.**Рокови за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки****Член 107**(1) Ако спогодбено не е утврден подолг рок, трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент, доколку истата се покаже во рок од две години од нејзиното предавање. (2) Трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока со дигитален елемент испорачана согласно договор за продажба кој што предвидува континуирано снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга, која што постои или се покаже во рок од две години од времето кога стоката со дигитален елемент е предадена. (3) Кога договорот од ставот (2) на овој член предвидува континуирано снабдување за период подолг од две години трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга која што постои или се покаже во периодот кога дигиталната содржина или дигиталната услуга треба да се снабдува согласно договорот за продажба. (4) Потрошувачот може да се користи со своите права во случај на несообразност на потрошувачката стока во рок од две години од кога го известил трговецот или лицето овластено од него за постоење на несообразност на потрошувачката стока. (5) Во случаите на продажба на половни (веќе употребувани) стоки, потрошувачот и трговецот можат да договорат и пократок рок од рокот од две години утврден во ставот (1) од овој член, со тоа што договорениот рок не може да биде пократок од една година. (6) Товарот на докажување во врска со тоа дали потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент е сообразна во роковите определени во ставовите (1), (2), (3), (4) и (5) на овој член е на трговецот.**Каскадна одговорност****Член 108**(1) Кога непосредниот трговец му е одговорен на потрошувачот поради несообразност на потрошувачките стоки што е последица на сторување или несторување на производителот, на претходниот трговец во истиот ланец на договори или на некој друг посредник, непосредниот трговец има право да поднесува барања во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец. (2) Во случаите од ставот (1) на овој член соодветно се применуваат и одредбите од Законот за облигационите односи за регрес.**Обем на примена на одредбите во случај на несообразност на потрошувачката стока****Член 109**(1) Примената на одредбите од овој закон со кои што се уредуваат правата на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачките стоки не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, настаната или склучена пред потрошувачот да го извести трговецот за несообразноста на потрошувачката стока, со која што непосредно или посредно се исклучуваат или ограничуваат правата на потрошувачот. (2) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, одредбите од овој закон со кои што се уредуваат правата на потрошувачот во случај на несообразност на потрошувачката стока се применуваат без оглед на прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена, а кога договорот е склучен на територијата на Република Северна Македонија.(3) Секоја спогодба спротивна на ставовите (1) и (2) на овој член е ништовна. (4) Со одредбите од членовите 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107 и 108 од овој закон не се засега во можноста трговците да им нудат на потрошувачите стапување во договорни односи што подразбираат повисоко ниво на заштита отколку она што произлегува од овие одредби.**Оддел 3****ТРГОВСКА ГАРАНЦИЈА ЗА СТОКИТЕ****Општи одредби****Член 110**(1) Кога трговецот му дал на потрошувачот трговска гаранција со гарантен лист во кој што е содржана обврската на трговецот или на производителот да гарантира за исправното функционирање на потрошувачките стоки во текот на определено време, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, трговецот и производителот се обврзани со одредбите и условите предвидени во гарантниот лист и во поврзаното огласување на потрошувачките стоки достапно пред или во моментот на склучување на договорот. (2) Кога производителот му дал на потрошувачот трговска гаранција со гарантен лист во кој што е содржана обврската производителот да гарантира за трајноста на потрошувачките стоки во текот на определено време, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, производителот е обврзан кон потрошувачот во поглед на поправка или замена на потрошувачката стока согласно одредбите од овој закон и условите предвидени во гарантниот лист и во поврзаното огласување на потрошувачките стоки достапно пред или во моментот на склучување на договорот.(3) Производителот на потрошувачот со трговска гаранција за трајност на потрошувачката стока со гарантен лист, може да му понуди и поповолни услови. (4) Доколку одредбите и условите утврдени во гарантниот лист се помалку поволни за потрошувачот од оние утврдени во поврзаното огласување на потрошувачките стоки, се применуваат оние утврдени во поврзаното огласување, освен ако пред склучувањето на договорот, поврзаното огласување на потрошувачките стоки било корегирано на ист или споредлив начин, како и кога е направено поврзаното огласување.(5) Како потрошувачка стока во смисла на ставовите (1) и (2) на овој член, се смета:а) секој опиплив подвижен предмет, со исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или поинаку според овластување утврдено со закон, на водата и гасот што не се пакувани за продажба во точно определен волумен или количество, како и на електричната енергија иб) секој опиплив подвижен предмет во кој што е вграден или со кој е меѓусебно поврзана дигитална содржина или дигитална услуга на таков начин што доколку нема дигитална содржина или дигитална услуга стоката нема да ги извршува своите функции, при што исклучок се трајни носачи кои служат исклучиво како носители на дигитална содржина.(6) Одредбите за трговска гаранција за стоките од овој закон соодветно се применуваат и во случаите кога трговецот или производителот не му издале на потрошувачот гарантен лист, но нивната обврска за трговска гаранција произлегува од поврзаното огласување.(7) Со одредбите од членовите 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 и 118 од овој закон не се засега во примената на одредбите за одговорноста на трговецот за несообразноста на стоките.**Содржина, форма и јазик на гарантниот лист****Член 111**(1) Во гарантниот лист мора да биде наведено дека потрошувачот има соодветни права согласно одредбите од овој закон и Законот на облигационите односи кои се однесуваат на договори за продажба на стоки и да биде јасно посочено дека самата трговската гаранција не влијае на правата на потрошувачот, а особено не на неговите права по основ на несообразност на стоките. (2) Во гарантниот лист на јасен и разбирлив начин мора да бидат наведени описот на потрошувачката стока, датумот на нејзината продажба, бројот на издадената сметка, содржината на трговската гаранција и битните услови што се потребни за поставување барања согласно трговската гаранција, а особено рокот на важење на трговската гаранција, територијалната примена на трговската гаранција, името (називот) и адресата (седиштето) на нејзиниот издавач, како и името (називот), адресата (седиштето) и податоците за контакт со субјектот на кој што потрошувачот треба да му се обрати во случај кога потрошувачката стока не функционира исправно или не функционира во периодот за кој е издадена трговската гаранција за трајност. (3) Гарантниот лист во кој што е содржана трговската гаранција му се става на располагање на потрошувачот во пишана форма или на друг траен носач што за него е достапен и пристапен најдоцна при испорака на стоките. (4) Гарантниот лист во кој што е содржана трговската гаранција се издава на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици.(5) Кога гарантниот лист во кој што е содржана трговската гаранција издадена од страна на трговецот или од страна на производителот е на странски јазик, важат единствено условите и одредбите од трговската гаранција на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици, освен доколку со трговската гаранција издадена на странски јазик не се предвидени поголеми права на потрошувачот.(6) Кога гарантниот лист во кој што е содржана трговската гаранција не е во согласност со одредбите од ставовите (1), (2), (3), (4) и (5) на овој член, ова не влијае на важноста на трговската гаранција, а потрошувачот има право на исполнување на трговската гаранција.(7) Одредбите и условите наведени во гарантниот лист се задолжителни за потрошувачот само ако се јасни, разбирливи и лесно воочливи.**Гарантен рок****Член 112**(1) Траењето на гарантиот рок потрошувачот и трговецот го определуваат спогодбено.(2) Кога во гарантниот лист се наведени повеќе гарантни рокови со различно траење, а не се индивидуално определени потрошувачките стоки и/или нивните припадоци на кои што овие рокови се однесуваат, како општо применлив се зема подолгиот гарантен рок.(3) Кога во гарантниот лист издаден од страна на трговецот и во гарантниот лист издаден од страна на производителот се наведени гарантни рокови со различно траење, како општо применлив се зема подолгиот гарантен рок.**Права на потрошувачот по однос на гарантниот рок****Член 113**(1) Потрошувачот може поради неисправното функционирање или поради нефункционирање во периодот за кој е дадена трговска гаранција за трајност да бара од трговецот, односно од производителот или лицето определено од нивна страна поправка на потрошувачката стока или пак од трговецот, односно од производителот да бара замена на потрошувачката стока во текот на гарантниот рок, без оглед на тоа кога се појавило неисправното функционирање односно нефункционирање.(2) Потрошувачот може да бара замена на потрошувачката стока во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана три пати во текот на гарантниот рок, независно од причината за поправање, како и во случај кога потрошувачката стока е веќе поправана два пати во текот на гарантниот рок од иста причина за поправање.(3) Во случаите од ставот (2) на овој член, трговецот, односно производителот е должен, иако е утврдена натамошна можност за поправка во текот на гарантниот рок, на барање на потрошувачот, да ја замени потрошувачката стока.(4) Ако во моментот на поднесувањето на барањето од потрошувачот трговецот, односно производителот нема соодветна потрошувачка стока, односно потрошувачка стока што ќе одговара на потребите на потрошувачот, а во секој случај по изминувањето на 30 дена од направеното барање, потрошувачот има право, по свој избор:1) да го раскине договорот и да бара враќање на платената цена; 2) да бара сразмерно намалување на цената или3) да бара замена со друга соодветна потрошувачка стока, а кога трговецот, односно производителот располага со таква потрошувачка стока.(5) Трговецот, односно производителот е должен да го извести потрошувачот кој барал замена на потрошувачката стока дека располага со таква потрошувачка стока во рок кој не може да биде подолг од 30 дена од денот на приемот на барањето.(6) Потрошувачот, во секој случај, има право на надомест на штетата што ја претрпел поради тоа што бил лишен од употребата на потрошувачката стока од моментот на барањето поправка или замена до нивното извршување. **Продолжување на гарантниот рок****Член 114**(1) Во случај на помала поправка, гарантниот рок се продолжува онолку колку што потрошувачот бил лишен од употребата на потрошувачката стока.(2) Кога поради неисправното функционирање е извршена замена на потрошувачката стока или нејзина суштествена поправка, гарантниот рок започнува повторно да тече од замената, односно од враќањето на поправената потрошувачка стока на потрошувачот.(3) Ако е заменет или суштествено поправен само некој дел од потрошувачката стока, гарантниот рок започнува повторно да тече само за тој дел.(4) Трговецот, односно производителот е должен да ги забележи правата на потрошувачот од одредбите на ставовите (1), (2) и (3) на овој член во гарантниот лист. **Трошоци и ризик****Член 115**(1) Трговецот, односно производителот е должен на своја сметка да ја пренесе потрошувачката стока до местото каде што истата треба да се поправи, односно да се замени, како и поправената, односно заменетата потрошувачка стока да му ја врати назад на потрошувачот.(2) Во времето на поправка ризикот за пропаѓање или оштетување на потрошувачката стока е на товар на трговецот, односно производителот.**Губење на правата****Член 116**Правата на потрошувачот спрема трговецот, односно производителот врз основа на трговската гаранција содржана во гарантниот лист се губат по истекот на една година, сметајќи од денот кога барал од него поправка или замена на потрошувачката стока.**Забрана на злоупотреба на изразите „трговска гаранција“ или „гарантен лист“****Член 117**Забрането им е на трговците при склучувањето на договорите за продажба, како и при огласувањето на потрошувачките стоки да ги користат изразите „трговска гаранција“, „гарантен лист“ или други слични изрази со исто значење, доколку врз основа на договорот за продажба потрошувачот не се стекнува со права поголеми или дополнителни во однос на оние што произлегуваат од одговорноста на трговецот за несообразноста на стоката или од другите права што потрошувачот ги има согласно овој закон или друг пропис.**Обем на примена на одредбите за трговска гаранција за стоките****Член 118**(1) Примената на одредбите за трговска гаранција и за гарантен лист од овој закон не може да биде исклучена или ограничена, на непосреден или на посреден начин, со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот.(2) Кога во гарантниот лист се содржани услови и/или одредби спротивни на одредбите од овој закон со кои се уредува трговската гаранција за стоките или од посебните прописи, се применуваат одредбите од овој закон или од посебните прописи.(3) Товарот на докажување дека трговецот ги исполнил неговите обврски согласно одредбите за трговската гаранција за исправното функционирање на потрошувачката стока од овој закон е на трговецот.(4) Во потрошувачките односи со меѓународен елемент, одредбите од овој закон за трговска гаранција на стоките се применуваат без оглед на прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена, а кога договорот за продажба е склучен на територијата на Република Северна Македонија. (5) Секоја спогодба за трговска гаранција дадена со гарантен лист, што не е во согласност со одредбите од овој закон е ништовна. (6) Со одредбите од членовите 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116 и 117 од овој закон не се засега во можноста трговците да им нудат на потрошувачите стапување во договорни односи што подразбираат повисоко ниво на заштита отколку она што произлегува од овие одредби.**Поглавје 4****ПОСЕБНИ ПОТРОШУВАЧКИ ДОГОВОРИ****Оддел 1****ДОГОВОРИ НА ДАЛЕЧИНА И ДОГОВОРИ ВОН ДЕЛОВНИТЕ ПРОСТОРИИ НА ТРГОВЕЦОТ****Пододдел 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ****Обем на примена на одредбите за договори на далечина и договори вон деловните простории на трговецот****Член 119**(1) Одредбите со кои се уредуваат договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот се применуваат на договори за продажба или вон договори за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец на далечина и/или вон деловните простории на трговецот.(2) Примената на одредбите од овој закон за договорите на далечина и за договорите вон деловните простории на трговецот со кои што се одредуваат права на потрошувачот не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, а кога на соодветниот договор е применливо домашното право. (3) Секоја спогодба или договор спротивни од ставот (2) на овој член, се ништовни.**Пододдел 2****ОБВРСКА ЗА ПРЕДДОГОВОРНО ИНФОРМИРАЊЕ****Содржина на обврската за преддоговорно информирање****Член 120**(1) Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот односно со било која соодветна понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следните информации:1) главните белези на стоките или услугите, во обемот соодветен на медиумот и на самите стоки или услуги;2) идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив;3) географската адреса каде што трговецот е деловно основан и, каде што е применливо, неговиот телефонски број и адреса на електронска пошта, како и дополнителни информации кога трговецот обезбедува други средства за онлајн продажен простор или електронска комуникација кои што гранатираат дека потрошувачот може да зачува писмена преписка, вклучително и датумот и времето на таква преписка со трговецот на траен носач, при што сите средства за комуникација кои што се обезбедени од трговецот се за овозможување на брз и ефикасен контакт на потрошувачот со трговецот, како и, каде што е применливо, географската адреса и идентитетот на трговецот во чие што име и/или сметка трговецот дејствува;4) кога е различна од адресата наведена во точката 3) на овој став, географската адреса на деловното седиште на трговецот и, каде што е применливо, географската адреса на трговецот во чие што име и/или сметка трговецот дејствува, а на кои што потрошувачот може да упатува било каква поплака;5) вкупната цена на стоките или услугите, вклучувајќи ги сите даноци, а да се утврди однапред, начинот на пресметување на цената, како и, онаму каде што е применливо, сите дополнителни надоместоци за превоз, испорака, поштарина или било кои други трошоци или, кога овие надоместоци разумно не можат да се утврдат однапред, фактот дека овие надоместоци би можеле да бидат наплатени;6) кај договорите на неопределено време или договорите со претплата, вкупната цена во која што се вклучени вкупните трошоци за пресметковниот период при што, кога кај овие договори се врши плаќање во фиксен износ, вкупната цена ги опфаќа и вкупните месечни трошоци со тоа што, во случаите кога вкупните трошоци разумно не можат да се утврдат однапред, се наведува начинот на пресметување на цената; 7) каде што е применливо, дека цената е определена лично за потрошувачот врз основа на автоматизирано одлучување; 8) трошоците за користење на средствата за комуникација на далечина за склучување на договорот, кога овие трошоци се пресметуваат на некој друг начин, а не по основната тарифа;9) начините на плаќање, испорака и исполнување, времето до кое што трговецот се обврзува да ги испорача стоките или да ги даде услугите и, каде што е применливо, политиката на трговецот за постапување по приговори или поплаки;10) кога на потрошувачот му е на располагање правото на повлекување, неговото траење и условите и постапката за негово вршење во согласност со одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот, како и образецот за повлекување од договор пропишан во прописот од ставот (6) на овој член; 11) каде што е применливо, наведување дека потрошувачот е должен да ги поднесе трошоците за враќање на стоките во случај на негово повлекување од договорот и, кога кај договорите на далечина стоките не можат, поради нивната природа, нормално да бидат вратени по пошта, наведување на трошоците за враќање;12) наведување дека, доколку потрошувачот го врши правото на повлекување откако поставил барање за извршување на услугите или испорака на соодветните стоки согласно одредбите од овој закон, тој е должен да му ги плати на трговецот разумните трошоци согласно член 125 став (4), член 126 став (15) и член 131 став (5) од овој закон;13) кога на потрошувачот во согласност со одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот не му е на располагање правото на повлекување, наведување дека потрошувачот не може да се користи со правото на повлекување или, пак, каде што е применливо, наведување на околностите кога потрошувачот го губи правото на повлекување;14) наведување во смисла на потврдување на постоењето на законска гаранција за сообразноста на стоките или услугите, дигиталните содржини или дигиталните услуги согласно овој закон;15) каде што е применливо, постоењето и условите на вршење на после продажна помош на потрошувачот, после продажни услуги и трговски гаранции;16) каде што е применливо, наведување на постоењето на соодветни кодекси на однесување и на начините за пристап до примероци од истите;17) каде што е применливо, рокот на важење на договорот, а доколку договорот е на неопределено време или пак подлежи на автоматско продолжување, тогаш условите за раскинување на договорот;18) каде што е применливо, минималното траење на обврските на потрошувачот според договорот;19) каде што е применливо, постоењето и применливите услови за депозитите или другите финансиски гаранции што потрошувачот е должен да ги плати или да ги издаде на барање од трговецот;20) каде што е применливо, за функционалноста, вклучувајќи ги и применливите мерки за техничка заштита на стоките со дигитални елементи, дигиталната содржина и дигиталната услуга;21) каде што е применливо, било која релевантна компатибилност и интероперабилност на стоките со дигитални елементи, дигиталната содржина и дигиталната услуга, а кога трговецот за ова знаел или разумно се очекува дека за ова требало да знае и 22) каде што е применливо, постоењето можност за пристап кон начини на вонсудско решавање на споровите со потрошувачот, применливи на трговецот, како и за начините за пристап кон истите.(2) Одредбите од став (1) на овој член се применуваат и на договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија и кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач.(3) Во случаите на јавна аукција, информациите утврдени во одредбите од ставот (1) точки 2), 3) и 4) на овој член можат да бидат заменети со еднаквите детали што ги дава аукционерот. (4) Се смета дека трговецот ја исполнил обврската за преддоговорно информирање во поглед на информациите утврдени во став (1) точки 10), 11) и 12) на овој член доколку на потрошувачот му доставил примерок на точно пополнет образец за повлекување од договор пропишан во прописот од став (6) на овој член.(5) Доколку трговецот не ја извршил обврската за преддоговорно информирање за дополнителните надоместоци или други трошоци согласно ставот (1) точки 5) и 6) на овој член, како и обврската за преддоговорно информирање за трошоците за враќање на стоките согласно ставот (1) точка 11) на овој член, потрошувачот не е обврзан да ги поднесе овие надоместоци или трошоци.(6) Формата и содржината на образецот за повлекување од договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот ги пропишува министерот за економија. **Содржина на обврската за преддоговорно информирање за договори склучени на онлајн продажен простор****Член 121**Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор на далечина или за било која соодветна понуда на онлајн продажен простор давателот на онлјан продажен простор, без да се засега во одредбите за нечесни трговски практики, е должен на јасен и разбирлив начин соодветен за средството за комуникација на далечина да му ги даде на потрошувачот следните информации: 1) општи информации, достапни во специфичен дел од онлајн интерфејсот, кој што е директно и лесно достапен од страницата каде што се презентирани понудите, за главните параметри кои го одредуваат рангирањето, за понудите кои му се даваат на потрошувачот како резултат на пребарувањето и релативната важност на тие параметри во споредба со другите параметри;2) дали третото лице кое што нуди стоки, услуги или дигитална содржина е трговец или не, врз основа на изјавата на третото лице доставена до давателот на онлајн продажен простор;3) кога третото лице кое што нуди стоки, услуги или дигитална содржина не е трговец, информација дека правата на потрошувачите кои произлегуваат од прописите за заштита на потрошувачите не се применуваат на договорот и 4) каде што е применливо, кои се обврските од договорот на третото лице кое нуди стоки, услуги или дигитална содржина и кои се обврските на давателот на онлајн продажен простор, при што таквата информација не засега во обврските за третото лице кое што е трговец или за давателот на онлјан продажниот простор кои произлегуваат од прописите за заштита на потрошувачите.**Обврзност на преддоговорните информации****Член 122**Информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање претставуваат составен дел од договорот на далечина, односно од договорот вон деловните простории на трговецот и не можат да се менуваат освен ако страните изречно не се спогодат поинаку. **Јазик на преддоговорните информации****Член 123**(1) Трговецот е должен информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање на потрошувачот да му ги даде напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици.(2) Одредбата од ставот (1) на овој член соодветно се применува и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани.**Товар на докажување****Член 124**Во случај на спор за тоа дали, кога или како на потрошувачот му се дадени информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, товарот на докажување е на трговецот.**Формални барања за договорите вон деловните простории на трговецот****Член 125**(1) Во поглед на договорите вон деловните простории на трговецот, истиот е должен да му ги даде на потрошувачот информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач.(2) Информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање мора да бидат читливи и составени на јасен и разбирлив начин. (3) Трговецот е должен на потрошувачот да му врачи примерок од потпишаниот договор или потврда за склучениот договор на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач, вклучувајќи ја и потврдата за претходната изречна согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот за снабдување со дигитална содржина, кога истата не се снабдува на траен носач, при што потрошувачот, во согласност со одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот, го губи правото на повлекување.(4) Во случаите кога потрошувачот има намера извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, и од договорот за потрошувачот произлегува обврска за плаќање, трговецот е должен од потрошувачот да бара да постави изрично вакво барање и тоа на траен носач и да бара потрошувачот да потврди дека кога договорот е целосно исполнет од страна на трговецот, потрошувачот повеќе нема да има право на повлекување.(5) За договорите вон деловните простории на трговецот, не може да се воведат дополнителни формални барања покрај оние од одредбите од овој закон.**Формални барања за договорите на далечина****Член 126**(1) Во поглед на договорите на далечина, трговецот е должен да му ги даде или да му ги направи достапни на потрошувачот информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање на начин што е соодветен на средството за комуникација на далечина, како и на јасен и разбирлив начин. (2) Кога информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, што трговецот е должен да ги даде на потрошувачот се на траен носач, истите мораат да бидат читливи. (3) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, трговецот е должен на јасен и очигледен начин, а непосредно пред потрошувачот да ја направи нарачката, да му ги даде на потрошувачот информациите од членот 120 став (1) точки 1), 5), 6), 17) и 18) од овој закон. (4) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, трговецот е должен да обезбеди дека потрошувачот, при правењето на нарачката, изречно ќе потврди дека нарачката подразбира негова обврска за плаќање.(5) Кога со договорот на далечина што треба да се склучи по пат на електронски средства потрошувачот презема обврска да изврши плаќање, а правењето на нарачката подразбира активација на копче или слична функција, трговецот е должен да обезбеди означување, на видливо читлив начин, на копчето или сличната функција само со зборовите „нарачка со обврска за плаќање“ или со соодветен недвосмислен исказ што означува дека правењето на нарачката подразбира обврска за плаќање кон трговецот. (6) Доколку трговецот не ги испочитува обврските од ставовите (4) и (5) на овој член, потрошувачот не е обврзан со договорот или нарачката. (7) Одредбите од ставовите (3), (4), (5) и (6) на овој член соодветно се применуваат и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани.(8) Трговецот е должен да обезбеди јасно и читливо означување на својата интернет страница, најдоцна до почетокот на процесот за нарачка, дали постојат ограничувања во поглед на испораката, како и кои средства за плаќање се прифаќаат. (9) Кога договорот се склучува по пат на средства за комуникација на далечина што подразбираат ограничен простор или време за прикажување на информациите, трговецот е должен, по пат на ова средство и пред склучувањето на овој договор, на потрошувачот да му ги направи достапни најмалку информациите од членот 120 став (1) точки 1), 2), 5), 6), 10) и 17) од овој закон освен образецот за повлекување од договор пропишан во прописот од членот 120 став (6) од овој закон.(10) Кога договорот се склучува по пат на средства за комуникација на далечина што подразбираат ограничен простор или време за прикажување на информациите, трговецот е должен на потрошувачот да му ги даде останатите информации од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, покрај информациите од ставот (9) на овој член, на соодветен начин и согласно со ставовите (1) и (2) на овој член. (11) Без оглед на ставовите (9) и (10) на овој член, доколку трговецот му телефонира на потрошувачот за целите на склучување договор за далечина, тој е должен, на почетокот од разговорот со потрошувачот, да му ги соопшти на потрошувачот својот идентитет и, каде што е применливо, идентитетот на субјектот во чие што име и/или сметка го прави повикот, како и трговската цел на повикот. (12) Кога договорот на далечина треба да се склучи телефонски, трговецот е должен на потрошувачот да му издаде потврда за понудата на траен носач, при што потрошувачот е обврзан дури откако ќе ја потпише понудата или ќе ја прати својата пишана согласност, на траен носач. (13) Одредбата од ставот (12) на овој член соодветно се применува и на договорите за туристичките пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани.(14) Трговецот е должен на потрошувачот да му обезбеди потврда за склучениот договор, на траен носач, во разумно време по склучувањето на договорот на далечина, а најдоцна во времето на испорака на стоките или пред почетокот на извршувањето на услугите, при што потврдата мора да ги содржи:1) сите информации од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, освен кога веќе му ги дал овие информации на траен носач пред склучувањето на договорот на далечина и2) каде што е применливо, потврдата за претходната изречна согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот за снабдување со дигитална содржина, кога истата не е наведена на траен носач, при што потрошувачот, согласно со одредбите од овој закон, го губи правото на повлекување.(15) Во случаите кога потрошувачот има намера извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, трговецот е должен од потрошувачот да бара да постави изрично вакво барање за снабдувањето, и тоа на траен носач и да бара потрошувачот да потврди дека кога договорот е целосно исполнет од страна на трговецот, потрошувачот повеќе нема да има право на повлекување. (16) Со одредбите од овој член не се засега во примената на одредбите од Законот за електронска трговија што се однесуваат на склучувањето на електронските договори и на правењето електронски нарачки. (17) За договорите на далечина, не може да се воведат дополнителни формални барања покрај оние од одредбите од овој закон. **Пододдел 3****ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ****Општи одредби за правото на повлекување****Член 127**(1) Потрошувачот има право на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во рок од 14 дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот и без негова обврска да плати било какви трошоци освен трошоците предвидени во член 131 од овој закон и освен во случаите утврдени во член 133 од овој закон.(2) По исклучок од став (1) на овој член, во случај на договори склучени при непобарани посети на домот на потрошувачот од страна на трговецот или при екскурзии организирани од трговецот со намера или цел за промоција или продажба на стоки на потрошувачите, потрошувачот има право на повлекување од договорот, во рок од 30 дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот и без негова обврска да плати било какви трошоци освен трошоците предвидени во член 131 од овој закон и освен во случаите утврдени во член 133 од овој закон. (3) Рокот за повлекување истекува по изминувањето на 14 дена во случаите од ставот (1) на овој член, односно 30 дена во случаите од ставот (2) на овој член и тоа:1) кај договорите за услуги, од денот на склучување на договорот;2) кај договорите за продажба, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз стоките или:а) во случај кога потрошувачот нарачал повеќе стоки што се опфатени со иста нарачка но се испорачани одвоено, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз последната пратка;б) во случај на испорака на стока што се состои од повеќе пратки или парчиња, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз првата стока или последното парче;в) во случај на договор за постојана испорака на стоки во определен временски период, од денот кога потрошувачот или некој трет субјект определен од страна на потрошувачот, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз првата стока или3) кај договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и на договорите за снабдување подрачно греење или дигитална содржина што не се снабдува на траен носач, од денот на склучување на договорот. (4) Дозволено е извршувањето на договорните обврски, од двете страни, за времетраење на рокот за повлекување. (5) Без оглед на одредбите од ставот (4) на овој член, на трговецот му е забрането да прима плаќање од потрошувачот по основ на договор вон деловните простории на трговецот пред истекот на 14 дена во случаите од ставот (1) на овој член, односно 30 дена во случаите од ставот (2) на овој член од денот на склучувањето на договорот. (6) Кога трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за остварување на правото на повлекување, во согласност со одредбите од овој закон, како и прописот од членот 120 став (6) од овој закон, рокот за повлекување истекува по изминувањето на 12 месеци и 14 дена во случаите од ставот (1) на овој член, односно 12 месеци и 30 дена во случаите од ставот (2) на овој член од рокот утврден во ставот (3) на овој член.(7) Кога трговецот му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за остварување на правото на повлекување, во согласност со одредбите од овој закон, како и прописот од членот 120 став (6) од овој закон, во рок од 12 месеци од рокот од ставот (3) на овој член, рокот за повлекување истекува по изминувањето на 14 дена во случаите од ставот (1) на овој член, односно 30 дена во случаите од ставот (2) на овој член од денот кога потрошувачот ги добил овие информации.**Начини на остварување на правото на повлекување****Член 128**(1) Потрошувачот кој има намера да го оствари правото на повлекување од договор мора за ова да го извести трговецот пред истекот на рокот за повлекување. (2) Правото на повлекување од договорот потрошувачот го остварува со праќање на образецот за повлекување од договор пропишан во прописот од членот 120 став (6) од овој закон или по пат на било која друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот. (3) Рокот за известување на трговецот за повлекувањето од договорот е испочитуван ако известувањето е испратено од страна на потрошувачот пред истекот на рокот за повлекување од член 127 од овој закон. (4) Покрај начините на остварување на право за повлекување од договорот утврдени во ставовите (1) и (2) на овој член, трговецот може преку својата интернет страница да му ја стави на располагање на потрошувачот и опцијата за електронско пополнување и поднесување образец за повлекување од договор пропишан во прописот од членот 120 став (6) од овој закон, како и било која друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот.(5) Во случаите од ставот (4) на овој член, трговецот е должен на потрошувачот да му достави потврда за прием на соодветното известување за повлекување од договорот, без одлагање и на траен носач.(6) Во однос на начинот на остварување на правото на повлекување од договорот во согласност со одредбите од овој член, товарот на докажување е на потрошувачот.**Општо дејство на остварување на правото на повлекување****Член 129**(1) Остварувањето на правото на повлекување од соодветниот договор од страна на потрошувачот има дејство на раскинување на договорот.(2) Раскинувањето на договорот, согласно ставот (1) на овој член, подразбира престанување на обврските на страните за исполнување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории на трговецот или престанување на обврските на страните за склучување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории на трговецот, а кога понудата за нивно склучување ја дал потрошувачот.**Обврски на трговецот во случај на повлекување****Член 130**(1) Трговецот е должен да му ги врати на потрошувачот сите плаќања извршени од негова страна како и, каде што е применливо, трошоците за испорака, без одлагање, но не подоцна од 14 дена во случаите од член 127 став (1) од овој закон односно 30 дена во случаите од член 127 став (2) од овој закон, од денот кога е известен за одлуката на потрошувачот за повлекување од договорот согласно член 128 од овој закон.(2) Трговецот е должен да го изврши враќањето од ставот (1) на овој член користејќи ги истите средства за плаќање што ги користел потрошувачот при неговото првично плаќање, освен ако потрошувачот изречно не се согласил поинаку и под услов потрошувачот да не е обврзан да поднесе било какви трошоци или надоместоци што произлегуваат од ваквото враќање. (3) Без оглед на одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член, трговецот не е обврзан да изврши враќање на дополнителните трошоци, а кога потрошувачот изречно избрал начин на испорака што е различен од најевтиниот вид стандардна испорака што го нуди трговецот.(4) Освен кога во случај на договор за продажба трговецот се понудил самиот да ги преземе стоките, трговецот може да го задржи враќањето на плаќањата сè додека не ги добие стоките назад или сè додека потрошувачот не му обезбеди доказ дека стоките му ги пратил назад на трговецот, во зависност од тоа кое дејствие прво ќе се случи.(5) Трговецот е обврзан да ги заштити личните податоци на потрошувачот согласно прописите за заштита на лични податоци. (6) Трговецот не смее да користи која било друга содржина освен лични податоци, а која што потрошувачот ја обезбедил или создал при користење на дигитална содржина или дигитална услуга снабдена од трговецот, освен кога таа содржина:1) е неупотреблива надвор од контекстот на дигиталната содржина или дигиталната услуга снабдена од трговецот;2) се однесува исклучиво на активноста на потрошувачот кога се користи дигиталната содржина или дигиталната услуга снабдена од трговецот;3) трговецот ја споил со други податоци и не може да се раздвои или за таквото раздвојување би биле потребни несразмерни напори или4) е создадена заеднички од потрошувачот и други лица, а другите потрошувачи се во можност да продолжат да ја користат содржината.(7) По исклучок на став (6) точки 1), 2) и 3) на овој член, трговецот е должен, на барање на потрошувачот, да му ја стави на располагање секоја содржина која што не опфаќа лични податоци, а која што потрошувачот ја обезбедил или ја создал при користење на дигитална содржина или дигитална услуга снабдена од трговецот.(8) Потрошувачот има право дигиталната содржина од ставот (7) на овој член да ја добие бесплатно, без ограничувања од страна на трговецот, во разумен рок и во вообичаен формат и читлив од информатичка опрема која што вообичаено се употребува.(9) Во случај на повлекување од договорот, трговецот може да спречи какво било понатамошно користење на дигиталната содржина или дигиталната услуга од страна на потрошувачот, особено така што на потрошувачот ќе му оневозможи пристап на дигиталната содржина или дигиталната услуга или ќе ја оневозможи корисничката сметка на потрошувачот.**Обврски на потрошувачот во случај на повлекување****Член 131**(1) Освен кога трговецот се понудил самиот да ги преземе стоките, потрошувачот е должен стоките да му ги прати назад на трговецот или пак истите да му ги предаде нему или на субјектот овластен од страна на трговецот за прием на стоките, без одлагање, но не подоцна од 14 дена во случаите од член 127 став (1) од овој закон односно 30 дена во случаите од член 127 став (2) од овој закон, од денот кога го известил трговецот за одлуката за повлекување од договорот, согласно одредбите од член 128 од овој закон, при што се смета дека потрошувачот го испочитувал рокот доколку стоките ги пратил назад на трговецот пред истекот на рокот од 14 односно 30 дена.(2) Потрошувачот е обврзан да ги поднесе само непосредните трошоци за враќање на стоките, освен ако трговецот не се согласил да ги поднесе овие трошоци или доколку трговецот пропуштил да го информира потрошувачот дека тој е оној кој е должен истите да ги поднесе. (3) Во случај на договор вон деловните простории на трговецот каде што стоките биле испорачани во домот на потрошувачот при самото негово склучување, трговецот е должен стоката да ја преземе на сопствен трошок, доколку стоките се по својата природа такви што не можат нормално да се вратат по пошта. (4) Потрошувачот е одговорен само за намалената вредност на стоките што е последица од ракувањето со истите што не е потребно за утврдување на нивната природа, белези и функционирање со тоа што потрошувачот, во секој случај, не е одговорен за намалената вредност на стоките кога трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за вршење на правото на повлекување, во согласност со одредбите од овој закон, како и прописот од членот 120 став (6) од овој закон. (5) Кога потрошувачот го остварува правото на повлекување од договорот, кај договорите за услуги, кај договорите за снабдување со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и кај договорите за снабдување подрачно греење, откако доставил изречно барање нивното извршување да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, тој е должен на трговецот да му го плати износот што е сразмерен на извршеното до времето кога потрошувачот го известил трговецот за остварување на правото на повлекување во однос на целокупната вредност на договорот. (6) Во случај на повлекување од договорот потрошувачот не смее да ја користи дигиталната содржина или дигиталната услуга и да ја прави достапна на трети лица. (7) Согласно ставот (5) на овој член сразмерниот износ што потрошувачот е должен да му го плати на трговецот се пресметува врз основа на вкупната договорена цена со тоа што, кога вкупната цена е претерано висока, сразмерниот износ се пресметува врз основа на пазарната вредност на услугата што е извршена. (8) Потрошувачот не е обврзан да ги поднесе трошоците за:1) извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење, во целост или делумно, а за време на траење на рокот за повлекување од договорот, доколку:а) трговецот не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на траењето и на условите и постапката за остварување на правото на повлекување од договорот, согласно со одредбите од овој закон, како и прописот од членот 120 став (6) од овој закон, односно не му ги дал на потрошувачот преддоговорните информации што се однесуваат на наведувањето дека, доколку потрошувачот го оствари правото на повлекување откако поставил барање за извршување на услугите или испорака на соодветните стоки согласно овој закон, тој е должен да му ги плати на трговецот разумните трошоци согласно овој закон илиб) во случаите кога потрошувачот постапува согласно одредбите од овој закон, извршувањето на услуги или снабдувањето со вода, гас или електрична енергија, кога овие не се нудат за продажба во точно определен волумен или количество, како и снабдувањето со подрачно греење да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот, потрошувачот не поставил изречно барање нивното извршување да започне пред истекот на рокот за повлекување од договорот или2) испорака на целосна или делумна дигитална содржина која не се испорачува, а на траен носач, доколку:а) потрошувачот не дал претходна изрична согласност за започнување на извршувањето на договорот пред истекот на рокот од 14 дена, односно 30 дена согласно член 127 од овој закон;б) потрошувачот не се согласил дека го губи правото на повлекување од договор кога ја дал својата изречна согласност за започнување на извршувањето на договорот илив) трговецот не му дал на потрошувачот потврда за претходната изрична согласност и прифаќањето на потрошувачот за извршување на договорот.(9) Согласно одредбите од членот 128 од овој закон и одредбите од ставовите (1), (2), (3), (4), (5), (6) и (8) на овој член потрошувачот нема никаква одговорност како последица од вршењето на неговото право на повлекување.**Престанок на важење на споредните договори****Член 132**(1) Без оглед на одредбите од член 15 од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, доколку потрошувачот сака да го оствари своето право за повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории на трговецот, согласно членовите 127, 128, 129, 130 и 131 од овој закон, сите споредни договори веднаш престануваат да важат освен оние утврдени во член 130 став (3) и член 131 став (8) од овој закон.(2) Во однос на дејството на престанок на важењето на споредните договори, соодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи, но без обврска на потрошувачот да одговара за било какви трошоци или штета поврзани со самиот престанок на важење на споредните договори, освен оние изречно предвидени со одредбите од овој закон.**Случаи кога правото на повлекување е исклучено****Член 133**(1) Правото на повлекување од договорите на далечина или од договорите вон деловните простории на трговецот согласно членовите 127, 128, 129, 130 и 131 од овој закон, е исклучено во случаи на: 1) договори за услуги кога услугата е целосно извршена, но доколку од договорот за потрошувачот произлегува обврска за плаќање само доколку извршувањето започнало со претходна изрична согласност на потрошувачот и со негово изрично прифаќање дека го губи правото на повлекување од договорот, откако договорот е целосно извршен од страна на трговецот;2) набавката на стоки или услуги чија што цена зависи од колебањата на финансиските пазари врз кои што трговецот нема влијание, а што можат да настанат за време на рокот за повлекување од договорот;3) набавката на стоки изработени по спецификација на потрошувачот или на стоки што се очигледно прилагодени на потрошувачот;4) набавката на лесно расипливи стоки или на стоки со краток рок на траење;5) набавката на оригинално затворени стоки што не се погодни за враќање поради хигиенски причини или заштитата на здравјето, а се отворени по испораката;6) набавката на стоки што според нивната природа по испораката нераздвојно се мешаат со други артикли;7) набавката на алкохолни пијалоци чија што цена е договорена во моментот на склучување на договорот за продажба, а чија што испорака може да се изврши дури по 30 дена и чија што вистинска вредност зависи од колебањата на пазарот врз кои што трговецот нема влијание;8) договорите каде потрошувачот посебно побарал посета од страна на трговецот за целите на извршување итни поправки или одржување со тоа што, кога при таквата посета трговецот извршува услуги што се дополнителни во однос на оние што потрошувачот посебно ги побарал или му биле испорачани со дополнителни стоки што не се заменски делови нужни за поправката или одржувањето, правото на повлекување на договорот се применува на овие дополнителни услуги или стоки;9) набавката на затворени аудио и видео снимки, како и на компјутерски програми што се отворени по испораката;10) набавката на весници, периодични изданија или ревии, со исклучок на договорите со претплата за набавка на ваквите изданија;11) договорите склучени на јавна аукција;12) обезбедувањето на услуги на сместување, кога не е за потребите на домување, на превоз на стоки, на услуги на закуп на автомобил, на угостителски услуги или услуги во врска со активностите во слободно време, ако со договорот се предвидува одреден датум или рок за извршување и13) договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги, кога истите не се снабдуваат на траен носач и тоа кога извршувањето на договорот е започнато, а од договорот за потрошувачот произлегува обврска за плаќање, само доколку:а) потрошувачот дал претходна изрична согласност да се започне со исполнување на договорот во текот на периодот за повлекување; б) потрошувачот изрично прифатил дека со ова го губи правото на повлекување од договорот и в) трговецот ги обезбедил потврдите согласно член 125 став (3) од овој закон и член 126 став (14) од овој закон.(2) Исклучоците од став (1) точки 1), 2), 3) и 5) на овој член нема да се применуваат на договорите склучени при непобарани посети на домот на потрошувачот од страна на трговецот или при екскурзии организирани од трговецот со намера или цел за промоција или продажба на стоки на потрошувачите.(3) Во случај на договор за услуга од кој за потрошувачот произлегува обврска за плаќање, а потрошувачот изрично побарал посета од трговецот со цел извршување поправки, потрошувачот го губи правото на повлекување откако услугата е целосно извршена под услов исполнувањето на договорот да започнало со претходна изрична согласност на потрошувачот. **Поглавје 5****ДОГОВОРИ ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ, ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР, ЗА ПРЕПРОДАЖБА И ЗА РАЗМЕНА****Оддел 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ****Обем на примена****Член 134**(1) Заштитата на потрошувачите за договори за временски поделена употреба на недвижност, договори за долгорочен производ за одмор, договори за препродажба и договори за размена, склучени помеѓу потрошувачот и трговецот е уредена во членовите 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон. (2) При пресметувањето на времето на важење на договорот за временски поделена употреба на недвижност или на договорот за долгорочен производ за одмор, во предвид ќе се земе било која одредба од соодветниот договор што овозможува негово премолчено обновување или продолжување.**Обем на примена на други прописи****Член 135**Со одредбите со кои се уредуваат договорите од член 134 од овој закон не се засега во примената на:1) општите одредби на Законот за облигационите односи во однос на правните лекови;2) прописите за запишување или регистрација на недвижности или движни ствари, како и прописите за пренос на недвижности;3) прописите со кои се уредуваат услови за основање на трговски друштва, издавање на овластување или лиценци за вршење на дејности кои се уредени со посебни прописи и 4) прописите што се однесуваат на утврдување на правата што се содржина на договорите од одредбите на овој член и членовите 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон. **Примена на одредбите за договор за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена****Член 136**(1) Примената на одредбите на овој член и членовите 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон со кои се утврдуваат правата на потрошувачот не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, во случај кога на соодветниот договор се применети важечките прописи на Република Северна Македонија.(2) Секој договор или спогодба кои се спротивни на ставот (1) на овој член се ништовни.(3) Кога на договор со меѓународен елемент не е применливо правото на Република Северна Македонија, одредбите на овој член и членовите 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон со кои што се утврдуваат правата на потрошувачот се применуваат независно од прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена, во случај кога предметната недвижност се наоѓа на територијата на Република Северна Македонија. (4) Кога на договор со меѓународен елемент не е применливо правото на Република Северна Македонија, одредбите на овој член и членовите 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон со кои што се утврдуваат правата за потрошувачот се применуваат независно од прописите за одредување на меродавното право, како одредби со непосредна примена и во случај кога соодветниот договор не се однесува непосредно на недвижноста, а трговецот врши трговска или професионална дејност на територијата на Република Северна Македонија или пак на било кој начин ги насочува овие дејности на територијата на Република Северна Македонија, при што самиот соодветен договор спаѓа во рамките на овие дејности.**Оддел 2****ОБВРСКИ ПРЕД СКЛУЧУВАЊЕТО НА ДОГОВОРИТЕ****Огласување****Член 137**(1) Трговецот е должен во рамките на било кое огласување да упати на можноста потрошувачот да ги добие информациите согласно член 138 од овој закон за преддоговорното информирање, како и да укаже каде и како потрошувачот може да ги добие. (2) Кога склучувањето на договорот за временски поделена употреба на недвижност, на договорите за долгорочен производ за одмор, на договорите за препродажба или на договорите за размена треба да му се понуди лично на потрошувачот за време на некој промотивен или продажен настан, трговецот е должен во поканата јасно да ги нагласи трговската цел и природата на настанот.(3) Информациите согласно член 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање мора да му бидат достапни на потрошувачот во секој момент во текот на целото времетраење на настанот од ставот (2) на овој член. (4) Забрането е трговецот да ги промовира, огласува или продава временски поделената употреба на надвижноста и долгорочниот производ за одмор како инвестиција. **Обврска за преддоговорно информирање****Член 138**(1) Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор или со било која понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следните точни и соодветни информации:1) во случај на договор за временски поделена употреба на недвижност, по пат на стандардниот образец со информации согласно прописот од став (6) на овој член;2) во случај на договор за долгорочен производ за одмор, по пат на стандардниот образец со информации согласно прописот од став (6) на овој член;3) во случај на договор за препродажба, по пат на стандардниот образец со информации согласно прописот од став (6) на овој член;4) во случај на договор за размена, по пат на стандардниот образец со информации согласно прописот од став (6) на овој член.(2) Трговецот е должен информациите од ставот (1) на овој член да му ги даде на потрошувачот без надоместок и тоа во пишана форма или на друг траен носач што е лесно достапен и пристапен за потрошувачот.(3) Трговецот е должен информациите од ставот (1) на овој член на потрошувачот да му ги даде напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици.(4) Во случај на спор за тоа дали, кога или како на потрошувачот му се дадени информациите од ставот (1) на овој член, товарот на докажување е на трговецот.(5) Како нечесна, ништовна е договорна одредба или услов со кои што се предвидува дека товарот на докажување што, според одредбите на овој член и членовите 134, 135, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145 146, 147 и 148 од овој закон, е на трговецот, се префрла на потрошувачот.(6) Формата и содржината на стандардните обрасци со информации за договорот за временски поделена употреба на недвижност, за договорот за долгорочен производ за одмор, за договорот за препродажба и за договорот за размена, како и посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување од овие договори ги пропишува министерот за економија.**Оддел 3****ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ****Форма и јазик на договорите****Член 139**(1) Договорите од член 134 од овој закон мора да бидат склучени во пишана форма, на хартија или на друг траен носач.(2) Договорите од член 134 од овој закон мора да бидат составени на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици.(3) Трговецот е должен на потрошувачот да му врачи примерок или примероци од договорот во моментот на неговото склучување.**Обврзаност на преддоговорните информации****Член 140**(1) Информациите кои се однесуваат на преддоговорното информирање од член 138 од овој закон претставуваат составен дел од соодветниот договор од член 134 од овој закон.(2) Информациите од член 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање не можат да се менуваат освен ако страните изречно не се спогодат поинаку или пак ако измените произлегуваат од невообичаени и непредвидливи околности што се надвор од контрола на трговецот и чии што последици не можел да ги избегне дури и ако постапувал со сето должно внимание. (3) Во секој случај, трговецот е должен измените на информациите од ставот (2) на овој член да му ги соопшти на потрошувачот, пред склучувањето на договорот, на хартија или друг траен носач што е лесно достапен и пристапен за потрошувачот. (4) Измените на информациите од ставот (2) на овој член мораат да бидат изрично наведени во договорот.(5) Трговецот е должен, пред склучувањето на договорот, изречно да му укаже на потрошувачот на неговото право на повлекување од договорот, на должината на рокот за повлекување од договорот и на забраната за плаќање однапред за време на траењето на рокот за повлекување од договорот, согласно член 142 од овој закон. (6) Договорните одредби од ставот (5) на овој член потрошувачот мора поединечно да ги потпише.**Содржина на договорите****Член 141**(1) Покрај информациите од член 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, во договорот мораат да бидат содржани и:1) информации за идентитетот и седиштето, живеалиштето или престојувалиштето на секоја од страните, како и потпис на секоја од страните и2) датумот и местото на склучување на договорот. (2) За да се олесни користењето на правото на повлекување од договорот, договорот мора да го содржи и посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон.**Оддел 4****ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ, ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР, ЗА ПРЕПРОДАЖБА И ЗА РАЗМЕНА****Општи одредби****Член 142**(1) Покрај правните лекови што му се на располагање на потрошувачот во случај на повреда на одредбите на овој член и членовите 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон или на договорните обврски на трговецот, потрошувачот има право на повлекување од договорот за временски поделена употреба на недвижност, од договорот за долгорочен производ за одмор, од договорот за препродажба или од договорот за размена, во рок од 14 дена од денот на склучување на договорот, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од соодветниот договор. (2) Рокот за повлекување од ставот (1) на овој член се пресметува:1) од денот на склучувањето на договорот, односно од денот на склучувањето на било кој соодветен обврзен преддоговор или2) од денот кога потрошувачот ќе го добие договорот, односно од денот кога потрошувачот ќе го добие соодветниот обврзен преддоговор, ако овој датум е подоцнежен во однос на датумот од точката 1) на овој став.(3) Во секој случај, рокот за повлекување на договорот истекува:1) по една година и 14 дена од рокот од ставот (2) на овој член, а кога трговецот не го пополнил посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон и истиот не му го дал на потрошувачот во пишана форма, на хартија или на друг траен носач или2) по три месеци и 14 дена од рокот од ставот (2) на овој член, а кога трговецот не му ги дал на потрошувачот информациите согласно член 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, вклучувајќи го и посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон во пишана форма, на хартија или на друг траен носач.(4) Кога посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон трговецот го пополнил и му го дал на потрошувачот во пишана форма, на хартија или на друг траен носач, а во рок од една година од рокот од ставот (2) на овој член, рокот за повлекување почнува да тече од денот кога потрошувачот го добил соодветниот стандарден образец.(5) Кога трговецот му ги дал на потрошувачот информациите од член 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, вклучувајќи го и посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон во пишана форма, на хартија или на друг траен носач, а во рок од три месеци од рокот утврден во ставот (2) на овој член, рокот за повлекување почнува да тече од денот кога потрошувачот ги добил информациите согласно членот 138 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање, вклучувајќи го и посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон. (6) Во случај кога на потрошувачот му е понуден договор за размена заедно и истовремено со договорот за временски поделена употреба на недвижност, тогаш на двата договори се применува единствен рок за повлекување, а во согласност со ставот (1) на овој член, додека пресметувањето на рокот за повлекување за двата договори ќе се оствари според одредбата од ставот (2) на овој член што се однесува на договорот за временски поделена употреба на недвижност.**Начини на остварување на правото на повлекување****Член 143**(1) Потрошувачот кој има намера да се користи со правото на повлекување од договорот мора за ова да го извести трговецот, пред истекот на рокот за повлекување од договорот согласно член 142 од овој закон, на хартија или на друг траен носач. (2) Потрошувачот може, но не е обврзан, да го користи посебниот стандарден образец за олеснување на правото на повлекување пропишан во прописот од членот 138 став (6) од овој закон што трговецот му до доставил. (3) Рокот за известување на трговецот за повлекувањето од соодветниот договор е испочитуван ако известувањето е направено пред истекот на рокот за повлекување. **Дејство на остварување на правото на повлекување****Член 144**(1) Остварување на правото на повлекување од склучениот договор од страна на потрошувачот има дејство на раскинување на договорот. (2) Кога потрошувачот го остварува правото на повлекување од договор, тој не е одговорен за било кој трошок или било која вредност за услугите што биле извршени пред неговото повлекување од соодветниот договор.**Забрана на плаќање однапред****Член 145**(1) Кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор и договорите за размена е забрането било кое плаќање однапред, давање трговска гаранција, резервирање пари од сметка, изрично признавање долг или давање било кој друг надоместок од страна на потрошувачот на трговецот или на трет субјект, а пред истекот на рокот за повлекување од договорот согласно член 142 од овој закон. (2) Кај договорите за препродажба е забрането било кое плаќање однапред, давање трговска гаранција, резервирање пари од сметка, изречно признавање долг или давање било кој друг надоместок од страна на потрошувачот на трговецот или на трет субјект, а пред вистинската продажба или раскинувањето на договорот за препродажба.**Оддел 5****ПОСЕБНИ ОДРЕДБИ ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЛЕНА УПОТРЕБА НА НЕДВИЖНОСТ****Член 146**(1) Потрошувачот кој се стекнал со право на временски поделена употреба на недвижност што се наоѓа на територијата на Република Северна Македонија има право да бара прибележување на ова право во Катастарот на недвижности. (2) Во однос на прибележувањето од ставот (1) на овој член се применуваат одредбите од Законот за катастар на недвижности.**Оддел 6****ПОСЕБНИ ОДРЕДБИ ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОЛГОРОЧЕН ПРОИЗВОД ЗА ОДМОР****Член 147**(1) Секое плаќање кај договорите за долгорочен производ за одмор се врши согласно планот за отплата на рати. (2) Забрането е секое плаќање на цената предвидено со договорот за долгорочен производ за одмор што не е во согласност со планот за отплата на рати. (3) Секое плаќање по основ на договорот за долгорочен производ за одмор, вклучувајќи ги и надоместоците за членство (членарините), мора да биде поделено во годишни рати со еднаква висина. (4) Трговецот е должен да му прати на потрошувачот барање за исплата по основ на договорот за долгорочен производ за одмор во пишана форма на хартија или на друг траен носач, најмалку 14 дена пред денот на стасувањето на секоја поединечна рата. (5) Почнувајќи од втората рата и понатаму, потрошувачот може да го раскине договорот за долгорочен производ за одмор без негова обврска да плати било која договорна казна, а по пат на известување на трговецот направено во рок од 14 дена од приемот на барањето за исплата на секоја рата. (6) Правото на потрошувачот за раскинување на договорот од ставот (5) на овој член не влијае на неговите права на раскинување согласно Законот за облигационите односи. **Оддел 7****РАСКИНУВАЊЕ НА СПОРЕДНИТЕ ДОГОВОРИ****Член 148**(1) Со остварувањето на правото на повлекување од договорот на временски поделена употреба на недвижност или од договорот за долгорочен производ за одмор, по сила на закон се раскинува и било кој спореден договор за размена или било кој друг спореден договор, без потрошувачот за ова да поднесе било каков трошок.(2) Без оглед на одредбите од член 15 од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, доколку потрошувачот сака да го оствари своето правото за повлекување од договорот за временски поделена употреба на недвижност, од договорот за долгорочен производ за одмор, од договорот за препродажба или од договорот за размена, согласно членовите 142, 143 и 147 став (5) од овој закон, сите споредни договори веднаш престануваат да важат. (3) Во однос на дејството на раскинување на споредните договори, соодветно се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи, но без обврска на потрошувачот да одговара за било какви трошоци или штета поврзани со самото раскинување на споредните договори, освен оние изрично предвидени со одредбите од овој член.**ПОГЛАВЈЕ 6****ДОГОВОРИ ЗА СНАБДУВАЊЕ НА ДИГИТАЛНИ СОДРЖИНИ И** **ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ****Оддел 1****ОПШТИ ОДРЕДБИ****Обем на примена на одредбите за договори за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги****Член 149**(1) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги се применуваат на кој било договор кога трговецот снабдува или се обврзува да снабди дигитална содржина или дигитална услуга на потрошувачот, а потрошувачот плаќа или се обврзува да плати цена.(2) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги се применуваат и кога трговецот снабдува или се обврзува да снабди дигитална содржина или дигитална услуга на потрошувачот, а потрошувачот обезбедува или се обврзува да обезбеди лични податоци на трговецот, освен кога личните податоци обезбедени од потрошувачот се исклучиво обработени од трговецот за набавка на дигитална содржина или дигитална услуга во согласност со овој закон или за да му овозможи на трговецот да ги почитува законските барања со кои е обврзан, а трговецот не ги обработува тие податоци за која било друга цел.(3) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги се применуваат и кога дигиталната содржина или дигиталната услуга е обезбедена во согласност со барањата на потрошувачот.(4) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги се применуваат и на траен носач кој служи исклучиво како носител на дигитална содржина, освен ако со овој закон не е поинаку определено.(5) Со одредбите од овој член и членовите 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 и 169 од овој закон не се засега во можноста трговците да им нудат на потрошувачите стапување во договорни односи што подразбираат повисоко ниво на заштита отколку она што произлегува од овие одредби.**Исклучоци од примена на одредбите за договори за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги****Член 150**(1) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги не се применуваат на дигитални содржини или дигитални услуги што се вметнати или меѓусебно поврзани со стоки со дигитален елемент и кои се снабдени со стоки врз основа на договор за продажба на тие стоки, без оглед на тоа дали таквата дигитална содржина или дигитална услуга е снабдена од продавачот или од трето лице. (2) Во случај на сомневање дали снабдувањето со вклучена или меѓусебно поврзана дигитална содржина или вградена или меѓусебно поврзана дигитална услуга претставува дел од договорот за продажба, се смета дека дигиталната содржина или дигиталната услуга е опфатена со договорот за продажба.(3) Одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги не се применуваат на договори во врска со:1) обезбедување на услуги кои не се дигитални услуги, без оглед на тоа дали дигиталните форми или средства трговецот ги користи за производство на производот на услугата или за испорака или пренесување на истиот до потрошувачот;2) електронски комуникациски услуги, со исклучок на бројни независни меѓучовечки електронски комуникациски услуги согласно закон;3) услуги на здравствена заштита согласно закон;4) услуги на игри на среќа, имено, услуги кои вклучуваат вложување на удел со парична вредност во игри на среќа, вклучувајќи ги и оние со елемент на вештина, како што се лотарии, казино игри, покер игри и обложувалници, преку електронски средства или која било друга технологија за олеснување на комуникацијата и на индивидуално барање на примател на такви услуги согласно закон;5) финансиски услуги согласно закон;6) софтвер што го нуди трговецот под лиценца за слободен софтвер со отворен извор, каде потрошувачот не плаќа цена и личните податоци обезбедени од потрошувачот се исклучиво обработени од трговецот заради подобрување на безбедноста, компатибилноста или интероперабилноста на таа специфичност на софтверот;7) снабдување со дигитална содржина каде што дигиталната содржина е достапна на пошироката јавност, освен со пренос на сигнал како дел од изведба или настан, како што се дигитални кинематографски проекции и8) дигитална содржина обезбедена од органите во јавниот сектор.(4) Кога во договорот помеѓу ист трговец и ист потрошувач се опфатени и снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга и снабдување на други стоки и услуги, на правата и обврските од договорот што се однесуваат на дигиталната содржина или дигиталната услуга се применуваат одредбите со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги.**Оддел 2****СНАБДУВАЊЕ НА ДИГИТАЛНА СОДРЖИНА ИЛИ ДИГИТАЛНА УСЛУГА****Обврски на трговецот за снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга****Член 151**(1) Трговецот е обврзан да го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга на начин и услови определени со овој закон. (2) Освен ако страните не се договорат поинаку, трговецот треба да ja снабди дигитална содржина или дигитална услуга без непотребно одлагање по склучувањето на договорот.**Кога ќе се смета дека трговецот ја исполнил обврската за снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга****Член 152**Трговецот ќе се смета дека ја исполнил обврската за снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга од член 151 од овој закон кога: 1) дигиталната содржина или какво било средство погодно за пристап до дигиталната содржина или преземање на дигиталната содржина е ставено на располагање на потрошувачот или му е направено достапно или на физички објект или на виртуелен објект избран од потрошувачот за таа намена и 2) дигиталната услуга е направена достапна на потрошувачот или на физички објект или на виртуелен објект избран од потрошувачот за таа намена.**Оддел 3****СООБРАЗНОСТ НА ДИГИТАЛНА СОДРЖИНА ИЛИ ДИГИТАЛНА УСЛУГА****Обврска за сообразност****Член 153**Трговецот е должен да го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга што ги исполнува субјективните и објективните барањата за сообразност со договорот за снабдување на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa определени во членoвите 154 и 155 од овој закон, доколку е применливо, така што нема да биде во спротивност со барањата за правата на трети лица определени во член 157 од овој закон.**Субјективни барања за сообразност на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa со договорот****Член 154**Дигиталната содржина или дигиталната услуга, се сообразни со договорот, каде што е применливо, особено кога:1) се со опис, квантитет, квалитет и функционалност, компатибилност, интероперабилност и други карактеристики, како што е предвидено со договорот;2) се погодни за посебната намена за која што потрошувачот ги набавува, за што трговецот знаел во моментот на склучување на договорот и истото го прифатил;3) се испорачани со сите додатоци, упатства, вклучително и за инсталација и корисничка поддршка, како што е предвидено со договорот и4) се ажурираат како што е предвидено со договорот.**Објективни барања за сообразност на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa со договорот****Член 155**(1) Покрај исполнувањето на сите субјективни барања за сообразност од член 154 од овој закон, за да се смета дека се сообразни со договорот дигиталната содржина или дигиталната услуга, мора да: 1) се погодни за намената за која што дигиталните содржини или дигиталните услуги од истиот вид вообичаено се користат, каде што е применливо, согласно прописите на Република Северна Македонија и на Европската Унија, техничките стандарди или во отсуство на такви технички стандарди, кодексите на однесување во соодветниот сектор;2) се во соодветна количина и да имаат својства и карактеристики на изведба, вклучително и во однос на функционалноста, компатибилноста, пристапноста, континуитетот и безбедноста, кои што се вообичаени за дигитална содржина или дигитални услуги од ист вид и кои што потрошувачот може разумно да ги очекува, со оглед на природата на дигитална содржина или дигитална услуга и имајќи ги предвид сите јавни изјави дадени од страна на трговецот или во негово име, или од страна на други лица во претходните фази на ист ланец на договори, особено во рекламирање или означување, освен ако трговецот не докаже дека: а) не знаел и не можел разумно да знае за соодветните изјави;б) до времето на склучување на договорот, јавната изјава била поправена на ист начин или на начин кој е споредлив со оној на кој е дадена илив) таа јавна изјава не можела да влијае на одлуката на потрошувачот за набавка на дигитална содржина или дигитална услуга;3) каде што е применливо, се испорачува заедно со сите додатоци и упатства што потрошувачот може разумно да очекува да ги добие и4) се во согласност со која било пробна верзија или предпреглед на дигиталната содржина или дигиталната услуга, достапна од трговецот пред склучувањето на договорот.(2) Трговецот гарантира дека потрошувачот е информиран и му се обезбедуваат ажурирања, вклучително и безбедносни ажурирања, кои што се потребни за да се задржи сообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга, во одреден временскиот период:1) кога дигиталната содржина или дигиталната услуга се испорачува согласно договорот, за договори каде е договорено континуирано снабдување за одреден временски период или 2) што потрошувачот може разумно да го очекува, со оглед на видот и целта на дигиталната содржина или дигиталната услуга и земајќи ги предвид околностите и природата на договорот, кога договорот предвидува еднократно снабдување или низа поединечни снабдувања.(3) Доколку потрошувачот, во разумен рок, не ги инсталира ажурирањата обезбедени од трговецот во согласност со став (2) на овој член, трговецот нема да биде одговорен за несообразноста што произлегува исклучиво од пропуштање на инсталација на соодветното ажурирање, под услов:1) трговецот да го информирал потрошувачот за достапноста на ажурирањето и за последиците на пропуштањето на инсталација на ажурурањето и2) потрошувачот да не го инсталирал ажурирањето или несоодветната инсталација на ажурирањето од страна на потрошувачот да не е резултат на недостатоци во упатствата за инсталација дадени од трговецот.(4) Кога договорот предвидува континуирано снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга за одреден временски период, дигиталната содржина или дигиталната услуга ќе бидат сообразни со договорот во целото времетраење на тој период.(5) Нема да се смета дека постои несообразноста во смисла на ставовите (1) и (2) на овој член, доколку во времето на склучување на договорот, потрошувачот бил посебно информиран дека одредена карактеристика на дигиталната содржина или дигиталната услуга отстапува објективните барања за сообразност и потрошувачот изрично и посебно го прифатил тоа отстапување при склучување на договорот.(6) Освен ако страните не се договорат поинаку, дигиталната содржина или дигиталната услуга ќе се испорачуваат во најновата верзија достапна за време на склучувањето на договорот.**Неправилна интеграција на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 156**Како несообразност ќе се смета и било која несообразност што е последица на неправилна интеграција на дигиталната содржина или дигиталната услуга во дигиталното опкружување на потрошувачот, доколку дигиталната содржина или дигиталната услуга е интегрирана од страна на трговецот или под негов надзор, како и кога дигиталната содржина или дигиталната услуга требало да ги интегрира потрошувачот и тоа го сторил, а неправилната интеграција е последица на недостатоци во упатствата за интеграција дадени од страна на трговецот.**Права на трети лица во случај на снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 157**Ако користењето на дигитална содржина или дигитална услуга во согласност со членовите 154 и 155 од овој закон е оневозможено или ограничено поради повреда на кое било право на трето лице, особено правата на интелектуална сопственост, потрошувачот има права во случај на несообразност на дигитална содржина или дигитална услуга предвидени во членовите 161, 162, 163 и 164 од овој закон. **Оддел 4****ОДГОВОРНОСТ НА ТРГОВЕЦОТ****Кога одговара трговецот за дигиталната содржина или дигиталната услуга** **Член 158**(1) Трговецот одговара кога нема да го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга согласно членовите 151 и 152 од овој закон.(2) Кога договорот предвидува еднократно снабдување или низа поединечни снабдувања, трговецот е одговорен за секоја несообразност што постоела во времето на снабдувањето, без оглед дали трговецот за тоа знаел односно има законска одговорност за сообразност на дигиталната содржина или дигиталната услуга.(3) Трговецот одговара за несообразноста две години од денот на снабдувањето на потрошувачот со дигитална содржина или дигатална услуга, без да се засега во правата од член 155 став (2) точка 2) од овој закон.(4) Кога договорот предвидува континуирано снабдување за одреден временски период, трговецот согласно членовите 154,155 и 156 од овој закон е одговорен за несообразноста што ќе се појави или ќе стане очигледна во периодот за кој дигиталната содржина или дигиталната услуга мора да се снабдува според договорот.**Товар на докажување на снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 159**(1) Товарот на докажување во врска со тоа дали дигиталната содржина или дигиталната услуга е снабдена согласно членовите 151 и 152 од овој закон, е на трговецот.(2) Во случаите кога договорот предвидува еднократно снабдување или низа поединечни снабдувања, товарот на докажување во врска со тоа дали снабдената дигитална содржина или дигиталната услуга била сообразна во време на снабдувањето, е на трговецот за онаа несообразност која станува очигледна во рок од една година од времето кога е снабдена дигиталната содржина или дигиталната услуга.(3) Во случаите кога договорот предвидува континуирано снабдување, товарот на докажување во врска со тоа дали дигиталната содржина или дигиталната услуга била сообразна во рамките на периодот за кој дигиталната содржина или дигиталната услуга морало да се снабдуваат според договорот, е на трговецот за недостаток на сообразност, кој станува очигледен во тој период.(4) Одредбите на ставовите (2) и (3) на овој член не се применуваат ако трговецот докаже дека дигиталното опкружување на потрошувачот не е компатибилно со техничките барања на дигиталната содржина или дигиталната услуга и ако трговецот на јасен и разбирлив начин го известил потрошувачот за таквите барања пред склучување на договорот.(5) Потрошувачот треба да соработува со трговецот, колку што е тоа разумно можно и потребно, за да утврди дали причината за несообразност на дигиталната содржина или дигиталната услуга во времето определено за еднократно снабдување или низа поединечни снабдувања, односно за континуирано снабдување, каде што е применливо, е во дигиталното опкружување на потрошувачот. (6) Обврската на потрошувачот за соработка од ставот (5) на овој член ќе биде ограничена на технички достапни средства што најмалку го оптоваруваат потрошувачот. (7) Кога потрошувачот не соработува и кога трговецот го известил потрошувачот за техничките барања на јасен и разбирлив начин пред склучувањето на договорот, товарот на докажување во врска со тоа дали несообразноста постоела во времето определено во член 158 став (2) или став (4) од овој закон, како што е применливо, е на потрошувачот.**Оддел 5****ПРАВНИ ПОСЛЕДИЦИ ОД НЕСНАБДУВАЊЕ И ОД НЕСООБРАЗНОСТ НА ДИГИТАЛНАТА СОДРЖИНА ИЛИ ДИГИТАЛНАТА УСЛУГА****Права на потрошувачот во случај на неснабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 160**(1) Ако трговецот не го снабдил потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга во согласност со членовите 151 и 152 од овој закон, потрошувачот има право да бара од трговецот да го снабди со дигиталната содржина или дигиталната услуга. (2) Ако трговецот и по барањето од став (1) на овој член не го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга без непотребно одлагање или во дополнителен рок кој што страните изрично ќе го договорат, потрошувачот има право да го раскине договорот.(3) По исклучок на став (1) на овој член, потрошувачот има право веднаш да го раскине договорот, кога:1) трговецот изјавил, или од околностите е подеднакво јасно, дека трговецот нема да го снабди со дигитална содржина или дигитална услуга и2) потрошувачот и трговецот се согласиле или од околностите при склучување на договорот е очигледно, дека определеното време за снабдување е суштинско за потрошувачот, а трговецот не го снабди со дигитална содржина или дигитална услуга до тоа време или во тоа време.(4) Ако потрошувачот го раскине договорот согласно ставовите (2) или (3) на овој член, се применуваат членовите 164, 165 и 166 од овој закон. **Права на потрошувачот во случај на несообразност на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 161**Во случај на несообразност на дигиталната содржина или дигиталната услуга со договорот, потрошувачот има право:1) да бара отстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;2) да бара сразмерно намалување на цената на дигиталната содржина или дигиталната услуга или 3) да го раскине договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга, под условите утврдени со овој закон.**Право на отстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 162**(1) Потрошувачот има право да бара бесплатно отстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга, освен ако тоа е невозможно или несоодветно. (2) Барањето на потрошувачот за отстранување на несообразноста се смета за несоодветно ако за трговецот повлекува трошоци што се неразумни во однос на другите евентуални барања на потрошувачот, а имајќи ги предвид вредноста на стоката доколку не постоела несообразноста, значењето на несообразноста за потрошувачот, како и тоа дали другото евентуално барање на потрошувачот би можело да биде исполнето без значителни непријатности за потрошувачот.(3) Трговецот или лицето определено од негова страна e должен да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржини или дигиталната услуга, согласно став (2) на овој член, во разумен рок од времето кога потрошувачот го информирал трговецот за несообразноста, бесплатно и без значителни непријатности за потрошувачот, земајќи ја предвид природата на дигиталната содржина или дигиталната услуга и целта за која потрошувачот ја набавува дигитална содржина или дигитална услуга.**Право на сразмерно намалување на цената на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 163**(1) Потрошувачот има право на сразмерно намалување на цената кога дигиталната содржина или дигиталната услуга се снабдува во замена за плаќање на цена, во следните случаи:1) кога отстранувањето на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга е невозможно или несразмерно;2) кога трговецот или лицето определено од негова страна не ја отстранил несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;3) кога несообразност се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето определено од негова страна да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда непосредно намалување на цената или5) трговецот или лицето определено од негова страна изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот. (2) Сразмерното намалување на цената се врши според сразмерот помеѓу вредноста на сообразната дигитална содржина или дигитална услуга и вредноста на несообразната дигитална содржина или дигитална услуга во времето на склучувањето на договорот.(3) Кога договорот предвидува дигиталната содржина или дигиталната услуга да се снабдуваат за одреден временски период во замена за плаќање на цена, сразмерното намалување на цената се однесува на периодот во кој дигиталната содржина или дигиталната услуга била несообразна.**Право на раскинување на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга****Член 164**(1) Потрошувачот има право на раскинување на договорот за снабдување на дигиталната содржина и дигиталната услуга, кога дигиталната содржина или дигиталната услуга се снабдува во замена за плаќање на цена, во следните случаи:1) кога отстранувањето на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга е невозможно или несразмерно;2) кога трговецот или лицето определено од негова страна не ја отстранил несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;3) кога несообразност се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето определено од негова страна да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда раскинување на договорот или5) трговецот или лицето определено од негова страна изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот. (2) Кога дигиталната содржина или дигиталната услуга се снабдува во замена за плаќање на цена, потрошувачот има право да го раскине договорот само ако несообразноста не е од помало значење. (3) Товарот на докажување во врска со тоа дали несообразноста е од помало значење е на трговецот.(4) Потрошувачот го остварува правото на раскинување на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга со изјава до трговецот со која ќе ја изрази одлуката за раскинување на договорот.**Обврски на трговецот во случај на раскинување на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга****Член 165**(1) Во случај на раскинување на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга, трговецот е должен на потрошувачот да му ги надомести сите износи кои што потрошувачот ги платил според договорот.(2) По исклучок од став (1) на овој член, во случаи кога договорот предвидува снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга во замена за плаќање на цена и за одреден временски период, а дигиталната содржина или дигиталната услуга биле сообразни за одреден временски период пред раскинување на договорот, трговецот е должен на потрошувачот да му надомести само сразмерен дел од платената цена што одговара на периодот во кој дигиталната содржина или дигиталната услуга биле несообразни, како и кој било дел од цената платена од потрошувачот однапред за кој било период од договорот што би преостанал доколку договорот не бил раскинат.(3) Во однос на личните податоци на потрошувачот, трговецот е должен да ги почитува обврските што произлегуваат од прописите за заштита на личните податоци.(4) Трговецот не смее да користи која било друга содржина освен лични податоци, а која што потрошувачот ја обезбедил или создал при користење на дигитална содржина или дигитална услуга снабдена од трговецот, освен кога таа содржина:1) е неупотреблива надвор од контекстот на дигиталната содржина или дигиталната услуга обезбедена од трговецот;2) се однесува исклучиво на активноста на потрошувачот кога се користи дигиталната содржина или дигиталната услуга дадена од трговецот;3) трговецот ја споил со други податоци и не може да се раздвои или за таквото раздвојување би биле потребни несразмерни напори или4) е создадена заеднички од потрошувачот и други лица, а другите потрошувачи се во можност да продолжат да ја користат содржината.(5) По исклучок од став (4) точки 1), 2) и 3) на овој член, трговецот е должен, на барање на потрошувачот, да му ја стави на располагање секоја содржина која што не опфаќа лични податоци, а која што потрошувачот ја обезбедил или ја создал при користење на дигитална содржина или дигитална услуга снабдена од трговецот.(6) Потрошувачот има право дигиталната содржина од став (5) на овој член да ја добие бесплатно, без ограничувања од страна на трговецот, во разумен рок и во вообичаен формат и читлив од информатичка опрема која што вообичаено се употребува.(7) Без да се засега во примената на став (6) на овој член, трговецот може да спречи какво било понатамошно користење на дигиталната содржина или дигиталната услуга од страна на потрошувачот, особено така што на потрошувачот ќе му оневозможи пристап на дигиталната содржина или дигиталната услуга или ќе ја оневозможи корисничката сметка на потрошувачот. **Обврски на потрошувачот во случај на раскинување на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга****Член 166**(1) По раскинувањето на договорот за снабдување на дигитална содржина и дигитална услуга, потрошувачот не смее да ја користи дигиталната содржина или дигиталната услуга, како и да ги стави на располагање на трети лица. (2) Ако дигиталната содржина е снабдена на траен носач, потрошувачот има обврска, на барање и на трошок на трговецот, да го врати на трговецот трајниот носач без непотребно одлагање. (3) Барањето за враќање на трајниот носач од ставот (2) на овој член трговецот го поднесува во рок од 14 дена од денот на кој трговецот е известен за одлуката на потрошувачот дека сака да го раскине договорот.(4) Потрошувачот не е должен да плати надоместок за каква било употреба на дигитална содржина или дигитална услуга за времето пред раскинувањето на договорот, а во кое време дигиталната содржина или дигиталната услуга биле несообразни. **Рокови и начин на враќање на платеното****Член 167**(1) Трговецот е обврзан секој износ кој му го должи на потрошувачот, поради сразмерно намалување на цената согласно член 163 од овој закон или раскинување на договорот согласно член 164 од овој закон, да го исплати без непотребно одлагање, а најдоцна во рок од 14 дена од денот кога трговецот е известен за одлуката на потрошувачот дека бара намалување на цената или дека сака да го раскине договорот.(2) Трговецот е обврзан враќањето на износите платени од потрошувачот да го изврши со користење на истите средства за плаќање кои што ги користел потрошувачот при плаќање за дигиталната содржина или дигиталната услуга, освен ако потрошувачот изрично не се согласи поинаку и под услов потрошувачот да не треба да плати никакви дополнителни трошоци за таквото враќање.(3) Трговецот не смее да наплаќа никакви дополнителни трошоци при враќање на износите платени од потрошувачот согласно став (1) на овој член.**Измена на дигиталната содржина или дигиталната услуга****Член 168**(1) Ако со договорот е предвидено дигиталната содржина или дигиталната услуга да се снабдува или да му биде достапна на потрошувачот за одреден временски период, трговецот може да ја измени дигиталната содржина или дигиталната услуга вон потребното за одржување на дигиталната содржина или дигиталната услуга сообразна согласно членовите 154 и 155 од овој закон, доколку се исполнети следните услови:1) договорот предвидува таква измена и во него се определени оправданите причини за тоа;2) измената се прави без дополнителни трошоци за потрошувачот;3) потрошувачот е информиран на јасен и разбирлив начин за измената и4) во случаите наведени во став (2) на овој член, потрошувачот во разумен рок пред измената и на траен носач е информиран за карактеристиките и времето на измената и за правото да го раскине договорот во согласност со став (2) на овој член или за можноста за одржување на дигиталната содржина или дигиталната услуга без таква измена во согласност со став (4) на овој член.(2) Потрошувачот има право да го раскине договорот доколку измената во случаите наведени во ставот (1) на овој член негативно влијае на пристапот на потрошувачот или користењето на дигиталната содржина или дигиталната услуга, освен ако тоа негативно влијание е од споредно значење. (3) Во случајот од ставот (2) на овој член, потрошувачот има право да го раскине договорот бесплатно, во рок од 30 дена од приемот на информацијата или од времето кога дигиталната содржина или дигиталната услуга е изменета од трговецот, кое и да настапило подоцна.(4) Ако потрошувачот го раскине договорот во согласност со ставовите (2) и (3) на овој член, соодветно се применуваат член 164 став (4) и членовите 165, 166 и 167 од овој закон. (5) Одредбите од ставовите (2), (3) и (4) на овој член не се применуваат ако трговецот му овозможил на потрошувачот да ја задржи, без дополнителни трошоци, дигиталната содржина или дигиталната услуга без измена, а дигиталната содржина или дигиталната услуга и натаму се сообразни.**Каскадна одговорност****Член 169**(1) Кога непосредниот трговецот му одговара на потрошувачот затоа што не го снабдил со дигиталната содржина или дигиталната услуга или поради несообразност што е последица на сторување или несторување на претходниот трговец во ист ланец на договори, непосредниот трговецот има право да поднесува барања во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец. (2) Во случаите од ставот (1) на овој член соодветно се применуваат и одредбите од Законот за облигационите односи за регрес.**Дел четврти****ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ****Глава 1****ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ****Поглавје 1****ПРОГРАМА ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ****Донесување на Програмата****Член 170**(1) За заштита на потрошувачите, Владата на Република Северна Македонија на предлог на министерот за економија донесува Програма за заштита на потрошувачите за период од една година.(2) Работите во врска со спроведувањето на политиките за заштита на потрошувачите, односно следењето и евиденцијата за извршените работи од Програмата за заштита на потрошувачите ги врши Министерството за економија.(3) Средствата за реализација на Програмата за заштита на потрошувачите се обезбедуваат од Буџетот на Република Северна Македонија.(4) Министерот за економија еднаш годишно доставува извештај за спроведувањето на Програмата за заштита на потрошувачите до Владата на Република Северна Македонија, најдоцна до февруари наредната година.**Предмет на Програмата****Член 171**Во Програмата за заштита на потрошувачите од членот 170 од овој закон се уредуваат:1) политиката за заштита на потрошувачите ;2) мерките и активностите за остварување на политиката за заштита на потрошувачите;3) советувањето, едукацијата и информирањето на потрошувачите и 4) средствата за реализирање на Програмата.**Совет за заштита на потрошувачите****Член 172**(1) Владата на Република Северна Македонија на предлог на министерот за економија формира Совет за заштита на потрошувачите (во натамошниот текст: Совет).(2) Советот го сочинуваат 13 члена од претставници на органите на државната управа чии надлежности се поврзани со заштита на потрошувачите, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и стопанските комори и тоа:1) два претставника од Министерството за економија (претседател и секретар на Советот) и 2) по еден претставник од:-Министерството за финансии;-Министерството за правда;-Министерството за труд и социјална политика; -Секретаријатот за европски прашања;-Бирото за развој на образованието;-Агенцијата за храна и ветеринарство;-Државниот пазарен инспекторат;-Државниот санитарен и здравствен инспекторат;- Агенцијата за електронски комуникации; -здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и - стопанските комори. (3) Членовите на Советот имаат право на надомест за учество во работата на Советот.(4) Висината на надоместокот од ставот (3) на овој член ја определува Владата на Република Северна Македонија во износ од една третина од просечната плата во Република Северна Македонија за учество на седница одржана во месецот.**Активности на Советот****Член 173**Советот ги врши следните активности:1) се грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права;2) ги проучува важечките правни прописи и предлага соодветни измени во областа на правната заштита на потрошувачите до Министерството за економија;3) предлага преземање соодветни мерки за заштита на здравјето, безбедноста и економските интереси на потрошувачите до Министерството за економија;4) ја оценува состојбата на пазарот во поглед на степенот на заштитата на потрошувачите и5) води посебна грижа за заштита на потрошувачите кои се малолетници, стари и изнемоштени лица, социјално загрозените лица, неписмени, емигранти и лицата чии живеалишта се наоѓаат во тешко пристапни предели.**Работа на Советот****Член 174**(1) Со работата на Советот раководи претседател на Советот.(2) Работата на Советот е јавна.(3) Советот за својата работа донесува деловник.(4) Мандатот на членовите на Советот изнесува четири години со право на повторен избор.**Заштита на потрошувачите на ниво на општина, односно градот Скопје****Член 175**(1) Заштитата на потрошувачите на ниво на општината, односно на градот Скопје се обезбедува преку совет за заштита за потрошувачите на општината, односно градот Скопје.(2) Советите за заштита на потрошувачите од ставот (1) на овој член се конституираат како постојани работни тела на советите на општините, односно градот Скопје.(3) Членовите на советите за заштита на потрошувачите од ставот (1) на овој член се избираат од редовите на советниците, здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и од други здруженија на граѓани, стопанските комори, јавните претпријатија со седиште на територијата на општината и органите за надзор на пазарот кои вршат инспекциски надзор во областа на заштита на потрошувачите.(4) Советите за заштита на потрошувачите од ставот (1) на овој член предлагаат локални едногодишни програми за заштита на потрошувачите, во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите од член 170 од овој закон, кои ги усвојуваат советите на општините, односно Советот на градот Скопје.(5) Советите за заштита на потрошувачите од ставот (1) на овој член остваруваат редовни контакти и соработка со Советот за заштита на потрошувачите формиран од Владата на Република Северна Македонија согласно член 172 од овој закон.(6) Општините односно Градот Скопје во рамките на своите буџети можат да планираат средства за поддршка на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите кои дејствуваат на локално ниво.**Поглавје 2****ЗДРУЖЕНИЈА ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И СТОПАНСКИ КОМОРИ****Оддел 1****Здруженија за заштита на правата на потрошувачите****Основање на здруженија за заштита на правата на потрошувачите****Член 176**(1) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите, како носители на заштитата на правата на потрошувачите, ги основаат потрошувачите заради унапредување, остварување и заштита на своите права.(2) Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се основаат како здруженија, согласно Законот за здруженија и фондации.**Активности на здруженијата за заштита на правата на потрошувачите****Член 177**Здруженијата за заштита на правата на потрошувачите ги спроведуваат следните активности:1) иницираат донесување на нови и измени на важечките прописи;2) даваат мислења по предлози на законите и други подзаконски акти кои се релевантни за заштита на потрошувачите;3) иницираат расправи пред Советот за заштита на потрошувачите од член 172 од овој закон и советите за заштита на потрошувачите на општините односно градот Скопје од член 175 од овој закон и заинтересираните страни по прашања кои се однесуваат на интересите на потрошувачите;4) соработуваат и разменуваат информации со органите за надзор на пазарот и други органи на државната управа и локалната самоуправа по прашања кои се однесуваат на заштитата на потрошувачите;5) ги информираат и советуваат потрошувачите преку бесплатни советувања;6) работат на превенција и едукација на потрошувачите и подигањето на потрошувачката свест и култура;7) учествуваат во имплементација на Програмата за заштита на потрошувачите од член 170 од овој закон;8) разгледуваат жалби на потрошувачите непосредно или во соработка со органите за надзор на пазарот и други органи на државната управа кои имаат надлежности поврзани со заштитата на потрошувачите и даваат правна помош и совети на потрошувачите по прашањата од прописите за заштита на потрошувачите;9) посредуваат меѓу потрошувачите и трговците на стоки и давателите на услуги со цел за решавање на спорови;10) им помагаат на потрошувачите или на одреден круг потрошувачи при поднесувањето тужби до надлежните судови за заштита на нивните права и можат да ги застапуваат интересите на потрошувачите во колективни спорови пред надлежните судови, доколку за тоа имаат соодветно овластување и 11) спроведуваат превентивна заштита на потрошувачите со известување и совети, односно со едукација на потрошувачите.**Услови што треба да ги исполнат овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 178**(1) За определено здружение, фондација, установа или друга организација која е основана согласно закон и која во рамките на својата регистрирана дејност се занимава со заштита на правата на потрошувачите, да се смета како овластено тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите потребно е покрај барањата утврдени во член 180 од овој закон да ги исполнува и следните услови:1) областа и целта на делување да му е заштита на правата на потрошувачите; 2) активно да работи на заштитата на правата на потрошувачите најмалку три години согласно активностите утврдени во член 177 од овој закон;3) да има соодветни човечки, материјални и технички капацитети неопходни за вршење активности за заштита на правата на потрошувачите и 4) здружението, фондацијата, установата или другата организација или претставниците на истите, да имаат соодветно искуство, стручност и вештини за вршење активности од областа на заштитата на правата на потрошувачите на национално и на меѓународно ниво.(2) Забрането е одредено здружение, фондација, установа или друга организација од ставот (1) на овој член да се претставува како овластено тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите доколку не ги исполнува условите од ставот (1) на овој член.**Надлежен орган за давање овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 179**(1) Надлежен орган за давање овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во Република Северна Македонија е Министерството за економија.(2) Министерот за економија ги овластува телата за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите доколку ги исполнуваат условите од член 178 од овој закон.**Барање за овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 180**(1) За добивање на овластување за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, подносителите односно здруженијата, фондациите, установите или другите организации кои се основани согласно закон и кои во рамките на својата регистрирана дејност се занимаваат со заштита на правата на потрошувачите согласно член 177 од овој закон и ги исполнуваат условите од членот 178 од овој закон, поднесуваат барање до писарницата на Министерството за економија.(2) Барањето од ставот (1) на овој член со пропратната документација од ставот (3) на овој член може да биде поднесено и во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги или преку посредникот за административни услуги по електронски пат во Министерството за економија, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(3) Кон барањето од ставот (1) на овој член потребно е да се достави:1) статут на здружението, фондацијата, установата или другата организација;2) решение за упис во Регистарот на други правни лица и извод на тековна состојба;3) доказ дека заштита на правата на потрошувачите е главна дејност утврдена во статутот на здружението, фондацијата, установата или другата организација и во неговиот упис во Регистарот на други правни лица:4) доказ за спроведени активности и способност во областа на заштита на правата на потрошувачите; 5) доказ дека здружението, фондацијата,установата или другата организација е претежно активна во областа на заштита на правата на потрошувачите најмалку три години и6) доказ дека здружението, фондацијата,установата или другата организација е активна на меѓународно ниво во области кои се дел од заштитата на правата на потрошувачите и7) доказ дека здружението, фондацијата,установата или другата организација има соодветни човечки, материјални и технички капацитети неопходни за вршење активности за заштита на правата на потрошувачите.(4) Доказот од ставот (3) точка 2) на овој член по службена должност може да биде прибавен од страна на Министерството за економија во електронска форма преку Националната платформа за интероперабилност, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги во рок од три дена од денот на поднесувањето на барањето од здружението, фондацијата, установата или другата организација.(5) По исклучок на ставовите (2) и (4) на овој член, а во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги или Националната платформа за интероперабилност, барањето од ставот (1) на овој член со пропратната документација од ставот (3) на овој член и доказот од ставот (3) точка 2) на овој член прибавен по службена должност можат да бидат поднесени и доставени и во форма на електронски документ преку квалификувана електронска препорачана достава на електронската адреса до Министерството за економија, согласно прописите од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(6) Формата и содржината на барањето за овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од ставот (1) на овој член ги пропишува министерот за економија. **Постапка за овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 181**(1) Ако се утврди дека со барањето од член 180 став (1) од овој закон се доставени доказите од член 180 став (3) од овој закон, како и дека се исполнети условите од членот 178 од овој закон, министерот за економија во рок од 15 дена од денот на доставувањето и прибирањето на доказите од член 180 став (3) од овој закон донесува решение за овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите.(2) Доколку барањето од член 180 став (1) од овој закон не ги содржи доказите од член 180 став (3) точки 1), 3), 4), 5), 6) и 7) од овој закон, Министерството за економија ќе го извести подносителот односно здружението, фондацијата, установата или другата организација да го дополни барањето и/или дополнително да го појасни истото во рок од 15 дена од денот на приемот на известувањето за потребата од дополнување. Ако подносителот на барањето ги отстрани недостатоците во определениот рок, ќе се смета дека поднесокот бил од почетокот доволно јасен. Ако подносителот не одговори во определениот рок, барањето ќе биде отфрлено во рок од седум дена со решение за отфрлање донесено од страна на министерот за економија. (3) Решението од ставот (1) на овој член ги содржи називот и седиштето на овластеното тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите и податоците за доказите од членот 180 став (3) од овој закон.(4) Решенијата од ставовите (1) и (2) на овој член можат да бидат издадени и во форма на електронски документи кои се доставуваат на профилот на здружението, фондацијата, установата или другата организација на Националниот портал за електронски услуги, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(5) Против решението од ставот (2) на овој член подносителот на барањето може да изјави жалба во рок од 15 дена од денот на приемот на решението до надлежен орган за одлучување во втор степен.(6) Жалбата од ставот (5) на овој член не го одлага извршувањето на решението.(7) Жалбата од ставот (5) на овој член може да биде поднесена и во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги или преку посредникот за административни услуги по електронски пат во Министерството за економија, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(8) По исклучок на ставовите (4) и (7) на овој член, а во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги, решенијата од ставовите (1) и (2) на овој член и жалбата од ставот (5) на овој член можат да бидат доставени и поднесени и во форма на електронски документи преку квалификувана електронска препорачана достава на електронската адреса до здружението, фондацијата, установата или другата организација односно до надлежниот орган за одлучување во втор степен, согласно прописите од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.**Контрола и Листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 182**(1) Министерството за економија води Листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите. (2) Во Листата на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од став (1) на овој член се впишуваат овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите кои се овластени согласно член 181 од овој закон.(3) Министерството за економија, Листата на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од ставот (1) на овој член ја објавува на својата интернет страница и редовно ја ажурира.(4) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите кои се овластени согласно член 181 од овој закон сe должни најмалку еднаш годишно во рок од една година од денот на приемот на решението за овластување да ги доставуваат доказите од членот 180 став (3) од овој закон до Министерството за економија за контрола на исполнетост на условите согласно член 178 од овој закон.(5) Ако согласно став (4) на овој член се утврди дека овластеното тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите престанало да ги исполнува условите утврдени во член 178 од овој закон согласно доставените докази од член 180 став (3) од овој закон, министерот за економија во рок од 15 дена од денот на доставувањето на доказите согласно рокот утврден во ставот (4) на овој член со решение ќе го одземе овластувањето дадено со решение за овластување на тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од член 181 став (1) од овој закон.(6) Решението од ставот (5) на овој член може да биде издадено и во форма на електронски документ кој се доставува на профилот на здружението, фондацијата, установата или другата организација на Националниот портал за електронски услуги, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(7) Против решението од ставот (5) на овој член здружението, фондацијата, установата или другата организација на која ѝ било одземено овластувањето за заштита на колктивни интереси и права на потрошувачите може да изјави жалба во рок од 15 дена од денот на приемот на решението до надлежен орган за одлучување во втор степен.(8) Жалбата од ставот (7) на овој член не го одлага извршувањето на решението. (9) Жалбата од ставот (7) на овој член може да биде поднесена и во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги или преку посредникот за административни услуги по електронски пат во Министерството за економија, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(10) По исклучок на ставовите (6) и (9) на овој член, а во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги, решението од ставот (5) на овој член и жалбата од ставот (7) на овој член можат да бидат доставени и поднесени и во форма на електронски документи преку квалификувана електронска препорачана достава на електронската адреса до здружението, фондацијата, установата или другата организација односно до надлежниот орган за одлучување во втор степен, согласно прописите од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.**Заедничка листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите на Европската Унија****Член 183**Министерството за економија е должно до Европската комисија да доставува ажурирана Листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, со цел за нејзино вклучување во Заедничката листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите на Европската Унија.**Обврска за давање на извештаи на овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 184**(1) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите запишани во Листата на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од член 182 од овој закон се должни на Министерството за економија да му достават годишен извештај за работа, како и годишен финансиски извештај, најдоцна во рок од три месеци од завршувањето на соодветната календарска година.(2) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите ја имаат обврската од ставот (1) на овој член само доколку во календарската година на која што се однесуваат годишниот извештај за работа и годишниот финансиски извештај спровеле активности финансирани со буџетски средства на Република Северна Македонија.**Сојуз на здруженија за заштита на правата на потрошувачите****Член 185**(1) Најмалку три здруженија за заштита на правата на потрошувачите можат да се здружат во сојуз на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, со цел за унапредување на заштитата на правата на потрошувачите и за заедничко спроведување на нивните активности.(2) Сојузите на здруженија за заштита на правата на потрошувачите ги вршат истите активности што ги вршат и здруженијата за заштита на правата на потрошувачи согласно членот 177 од овој закон.**Оддел 2****СТОПАНСКИ КОМОРИ****Општи одредби****Член 186**(1) Стопанските комори како облик на здружување на трговците и како носители на кодекс на однесување спроведуваат активности за заштита на правата на потрошувачите, при што соработуваат со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и со овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, а со цел за унапредување на остварувањето на заштитата на правата на потрошувачите.(2) Стопанските комори во рамки на своите со закон и статут утврдени надлежности спроведуваат дејствија за информирање и едукација на трговците за заштитата на правата на потрошувачите согласно овој закон и посебните прописи. **Кодекси на однесување****Член 187**(1) Министерството за економија, стопанските комори и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да ги поттикнуваат носителите на кодекси на однесување да вршат надзор и да ја следат примената, почитувањето и/или повредата на соодветните кодекси на однесување кои меѓусебно ги потпишале и пристапиле кон нив, со тоа што контролата на применување на кодексот на однесување е доуредување на заштитата на правата на потрошувачите, а особено во поглед на нечесните трговски практики, на договорите за продажба и договорите за услуги, на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот, на договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор, договорите за препродажба или договорите за размена, како и договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги, вклучувајќи ја и можноста за обраќање или покренување соодветна постапка или барања за правна заштита од страна на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, согласно одредбите од овој закон.(2) Министерството за економија, стопанските комори и здруженијата за заштита на правата на потрошувачите се должни да ги поттикнуваат трговците и носителите на кодекси на однесување да ги информираат потрошувачите за нивното постоење и содржина. **Поглавје 3****ПОСТАПКА ЗА ОСТВАРУВАЊЕ НА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧОТ****Заеднички одредби за постапката за остварување на заштита на правата на потрошувачот****Член 188**Потрошувачот заштитата на своите права може да ја остварува преку:1) потрошувачки приговор пред трговците;2) покренување потрошувачки спор во парнична постапка и3) вонсудско решавање на потрошувачки спор.**Оддел 1****ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР ПРЕД ТРГОВЦИТЕ****Потрошувачки приговор****Член 189**(1) Трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга, е должен да му овозможи на потрошувачот поднесување потрошувачки приговор во случаи на повреда на правата на потрошувачот што истиот ги има врз основа на овој закон или на договор. (2) Трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга е должен да постапува по потрошувачкиот приговор, согласно овој закон, без оглед дали потрошувачкиот приговор е именуван како таков.**Обврска за известување****Член 190**(1) Трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга е должен во своите деловни простории и кога ова е применливо, на својата интернет страница, на јасен, видлив и читлив начин, да истакне дека потрошувачот е овластен да поднесе потрошувачки приговор, како и да ги истакне расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор.(2) Кога трговецот, односно трговецот кој дава јавна услуга, се согласил да биде обврзан со кодекс на однесување, обврската од ставот (1) на овој член ја има и соодветниот носител на кодексот на однесување.(3) Трговецот кој дава јавни услуги, освен обврската предвидена во ставот (1) на овој член, е должен на испорачаната сметка, на јасен, видлив и читлив начин, да истакне дека потрошувачот е овластен да поднесе потрошувачки приговор за јавните услуги, како и да ги истакне расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор за јавни услуги согласно овој закон.**Начини на поднесување потрошувачки приговор****Член 191**(1) Трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот да го поднесе својот потрошувачки приговор усно или на хартија, во деловните простории на трговецот, при што е должен да обезбеди и присуство на лице кое е овластено да прима потрошувачки приговори во текот на целото работно време или да го поднесе својот потрошувачки приговор по пошта, факс-уред или електронска пошта.(2) Трговецот кој дава јавни услуги е должен да му овозможи на потрошувачот да го поднесе својот потрошувачки приговор за јавни услуги и преку телефонската линија по основната тарифа на повикот што, согласно овој закон, трговците кои даваат јавни услуги се должни да им ја обезбедат на потрошувачите.(3) Покрај можностите утврдени во ставовите (1) и (2) на овој член, трговецот може преку својата интернет страница да му ја стави на располагање на потрошувачот и опцијата за електронско пополнување и поднесување потрошувачки приговор.(4) Во случајот од ставот (1) на овој член кога е доставен потрошувачки приговор усно или на хартија во деловните простории на трговецот, истиот е должен на потрошувачот да му издаде, на хартија, потврда за прием на потрошувачкиот приговор без одлагање, при неговото поднесување.(5) Во случајот од ставот (3) на овој член, трговецот е должен на потрошувачот да му достави потврда за прием на потрошувачкиот приговор на траен носач.(6) Забрането е трговецот да врши наплаќање за поднесувањето и постапувањето по потрошувачкиот приговор.**Обврска за одговор на потрошувачки приговор****Член 192**(1) Трговецот е должен, најдоцна во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот, да му одговори на потрошувачот на неговиот потрошувачки приговор.(2) Во одговорот на потрошувачкиот приговор, трговецот е должен да наведе:1) дали го уважува потрошувачкиот приговор;2) кратко образложение на својата одлука по потрошувачкиот приговор и3) каде што е применливо, конкретен предлог за рок за разрешување на потрошувачкиот приговор.(3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член не се применуваат во ситуациите кога потрошувачот и трговецот го разрешиле непосредно поднесениот потрошувачки приговор.**Постапување по потрошувачкиот приговор****Член 193**(1) Кога трговецот ќе му направи конкретен предлог на потрошувачот за разрешување на потрошувачкиот приговор, должен е за ова да предвиди рок што не може да биде подолг од еден месец од приемот на потрошувачкиот приговор.(2) Трговецот е должен да постапи во согласност со предлогот за разрешување на потрошувачкиот приговор согласно став (1) на овој член, ако потрошувачот на ова претходно се согласил.(3) Доколку трговецот не е во можност, од објективни причини, да ги задоволи барањата на потрошувачот во рокот од ставот (1) на овој член, должен е за ова да го извести потрошувачот и да определи дополнителен рок што не може да биде подолг од осум дена од истекот на рокот од ставот (1) на овој член.(4) Определувањето на дополнителниот рок од ставот (3) на овој член трговецот е должен да го евидентира во евиденцијата на потрошувачки приговори од член 195 од овој закон.(5) Определувањето на дополнителниот рок од ставот (3) на овој член трговецот може да го изврши само еднаш.(6) Трговецот е должен да постапи во согласност со предлогот за разрешување на потрошувачкиот приговор, согласно ставот (3) на овој член, ако потрошувачот на ова претходно се согласил.**Факултативност на потрошувачкиот приговор****Член 194**Поднесувањето потрошувачки приговори и постапувањето по потрошувачки приговор не може да се смета како откажување од мерките и средствата што му се на располагање на потрошувачот за исполнување на неговите права ниту како нивен предуслов или претпоставка.**Евиденција на потрошувачки приговори****Член 195**(1) Трговецот за поднесените потрошувачки приговори води евиденција на потрошувачки приговори и истата редовно ја ажурира.(2) По барање на органите за надзор на пазарот трговецот е должен да достави извод од евиденцијата на потрошувачки приговори од ставот (1) на овој член.**Посебни одредби за потрошувачки приговори за јавни услуги****Член 196**(1) Трговците кои даваат јавни услуги во својот состав мора да формираат одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги.(2) Трговците кои даваат јавни услуги се должни, податоците за постоењето и работата на одделението за потрошувачки приговори за јавни услуги од ставот (1) на овој член да ги објавуваат на своите интернет страници најмалку еднаш во шест месеци.**Други посебни одредби за потрошувачки приговор****Член 197**(1) Забрането е трговецот со неговите внатрешни правила, општи услови или на кој било друг начин да предвидува дополнителни барања за поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изрично не е поинаку предвидено со овој закон.(2) Забрането е трговецот, самостојно или преку други субјекти, да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори според одредби што се различни од одредбите утврдени со овој закон.(3) Забрането е било кој трет субјект кој не е страна на потрошувачкиот однос да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува посредување при поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изрично не е поинаку предвидено со овој закон. **Оддел 2****ПОТРОШУВАЧКИ СПОР ВО ПАРНИЧНА ПОСТАПКА****Потрошувачки спор****Член 198**(1) Потрошувачки спор е секој спор што настанува во потрошувачките односи.(2) Трговците се должни да се обидат потрошувачкиот спор да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некои од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови.**Надлежност во поглед на потрошувачки спор****Член 199**За решавање на потрошувачките спорови се надлежни стварно надлежните судови.**Оддел 3****ВОНСУДСКО РЕШАВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧКИ СПОР****Обем на примена****Член 200** Вонсудското решавање на потрошувачките спорови го подразбира решавањето на потрошувачки спор врз основа на поднесен потрошувачки приговор или поднесено барање на потрошувач или на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, пред носител на кодекс на однесување, преку медијација, арбитража и на други начини на вонсудско решавање на потрошувачки спорови согласно посебни прописи.**Поглавје 4****ЗАШТИТА НА КОЛЕКТИВНИ ИНТЕРЕСИ И ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ****Обем на примена****Член 201**(1) Одредбите на овој член и членoвите 202, 203, 204, 205, 206, 207 и 208 од овој закон се применуваат во случај на повреда на одредбите од овој закон или од други прописи, а во поглед на налозите со кои што на трговците им се изрекуваат забрани во потрошувачки спор, како соодветни барања за правна заштита во случај на повреда на колективни интереси и права на потрошувачите.(2) Како повреда на колективните интереси и права на потрошувачите, во смисла на овој закон, се подразбира било кое дејствие што е спротивно со правата на потрошувачите што произлегуваат од:1) одредбите од овој закон за договорите на далечина и за договорите склучени вон деловните простории на трговецот;2) одредбите од овој закон за сообразност на стоките и за трговско гарантирање за стоките;3) одредбите од овој закон за нечесните договорни одредби;4) одредбите од овој закон за нечесните трговски практики;5) одредбите од овој закон за договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена;6) одредбите од овој закон за договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги;7) одредбите од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, од прописите донесени врз негова основа и од прописите за хипотекарни потрошувачки кредити;8) одредбите од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;9) одредбите за туристичките пакет-аранжмани и поврзаните патнички аранжмани од Законот за туристичката дејност и Законот за облигационите односи;10) одредбите од Законот за електронска трговија;11) одредбите од Законот за лековите и медицинските средства;12) одредбите од Законот за давање на финансиски услуги на далечина;13) одредбите од Законот за услуги;14) прописите за вонсудско решавање на потрошувачките спорови;15) прописите за решавање на потрошувачките спорови по електронски пат (online);16) прописите за договорите за превоз на патници и/или на багаж;17) одредбите од Законот за заштита на правата на пациентите;18) одредбите од Законот против нелојалната конкуренција, освен во поглед на измамничкото огласување и19) одредбите од други прописи со кои што се уредени посебни права на потрошувачите.(3) Со одредбите на овој член и членoвите 202, 203, 204, 205, 206, 207 и 208 од овој закон не се исклучува правото на потрошувачите да покренат постапка пред надлежен суд за остварување на правата за надомест на штета, за ништовност на договор или на нечесна договорна одредба, како и поднесување на барање за заштита на нивните права во потрошувачите односи.(4) Со одредбите на овој член и членoвите 202, 203, 204, 205, 206, 207 и 208 од овој закон не се исклучува правото на потрошувачот да поднесе соодветно барање за правна заштита, во смисла на барање за изрекување соодветна забрана на трговецот, а во случај на повреда на неговите поединечни права и интереси, освен кога веќе е во тек постапка по повод соодветно барање за правна заштита, во смисла на барање за изрекување соодветна забрана на трговецот.(5) Со одредбите на овој член и членoвите 202, 203, 204, 205, 206, 207 и 208 од овој закон не се исклучува примената на меѓународните прописи кои се однесуваат на определувањето на меродавното право кое што, по правило, се применува или правото на државата каде што настанала повредата или правото на државата во која што настанале последиците од повредата.**Постапување на овластени тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите****Член 202**Доколку е настаната повреда на колективните интереси и права на потрошувачите поведувањето на постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот го врши овластено тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите согласно посебните прописи. **Прекугранични повреди****Член 203**(1) Кога повредата настанала на територијата на Република Северна Македонија, секоe овластенo тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од друга земја - членка на Европската Унија може да поведе постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот во Република Северна Македонија, доколку со повредата се засегнати колективни интереси и права на потрошувачите што тоа тело е овластено да ги штити.(2) Телата наведени во Заедничката листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите на Европската Унија, согласно член 183 од овој закон се овластени за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, во случаите од ставот (1) на овој член. **Барања за правна заштита во случај на повреда на колективни интереси и права на потрошувачите****Член 204**(1) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат во постапка пред надлежен суд или пред органите за надзор на пазарот, покрај барањата утврдени согласно посебни прописи, да ги постават и следните барања:1) за итна забрана или престанување, во итна постапка, на било која повреда;2) за објавување на соодветен начин и форма на одлуката, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување, а за целите на отстранување на понатамошните последици од повредата и3) за плаќање судски пенали поради евентуално непочитување на одлуката. (2) Барањата од став (1) на овој член можат да бидат поставени во однос на одделен трговец, во однос на повеќе трговци од иста деловна дејност, како и во однос на носител на кодекс на однесување. (3) Барањата од став (1) на овој член можат да бидат поставени само како главни барања, самостојно или покрај други расположливи барања. (4) Постапката по повод соодветните барања од ставот (1) на овој член е итна.**Посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос на нечесните трговски практики****Член 205**(1) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат во однос на нечесните трговски практики согласно одредбите од овој закон да покренат постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот и со барање за:1) забрана на веќе постојна, односно користена нечесна трговска практика;2) забрана на нечесна трговска практика што сè уште не е користена, но чие што користење е неизбежно и3) објавување на соодветен начин и форма на одлуката со која што се забранува нечесна трговска практика, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување. (2) При оцена на основаноста на соодветните барања од ставот (1) на овој член, во предвид ќе се имаат и интересите на сите засегнати субјекти, како и јавниот интерес.(3) При оцена на основаноста на соодветните барања од ставот (1) на овој член, не е потребно утврдувањето на постоење на предизвикана штета или на постоење вина, во облик на намера или невнимание, од страна на трговецот.(4) Расположливоста на соодветните барања од став (1) на овој член во однос на постоењето, односно користењето нечесна трговска практика не може да биде условена од живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот, односно од тоа дали живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот се наоѓа во државата на седиштето на трговецот или пак не.**Посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос за нечесните договорни одредби****Член 206**(1) Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат во однос на нечесните договорни одредби согласно одредбите од овој закон да покренат постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот и со барање за:1) утврдување дека одделна договорна одредба што се користи во потрошувачките односи е нечесна и 2) забрана за користење на нечесната договорна одредба. (2) Одредбата од ставот (1) на овој член, се применува при утврдувањето на нечесноста и забраната за користење нечесни договорни одредби содржани во формуларен или типски (стандарден) договор или во општите услови на договорот.(3) Барањата за утврдување на нечесноста и за забрана за користење нечесни договорни одредби можат да бидат поставени и во однос на стопанските комори кои на своите членови им наложуваат или препорачуваат користење формуларни или типски (стандардни) договори или општи услови на договорот.(4) Со одредбите од овој закон не се исклучува можноста овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите и да поведат соодветна постапка пред одговорните надзорни тела на носителот на кодексот на однесување за примената, почитувањето и/или повредата на колективни интереси и права на потрошувачите, за овие цели. **Посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос за снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга****Член 207**Овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат да покренат постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот со барање за остварување на правата на потрошувачите кои произлегуваат од одредбите на членовите 149, 150, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 и 169 од овој закон.**Претходни постапки или дејствија****Член 208**(1) Било кои претходни дејствија или постапки, вклучувајќи ги и оние на медијација, посредување, консултација, преговарање, усогласување, обраќање пред одговорните надзорни тела на носителите на кодексот на однесување и слично, не можат да се сметаат како предуслов или претпоставка за поведувањето постапка за соодветните барања за изрекување соодветни забрани за трговецот.(2) Секоја спогодба спротивна на одредбите од став (1) на овој член е ништовна.**Дел петти****НАДЗОР****Глава 1****НАДЛЕЖНОСТ ЗА НАДЗОР****Општи одредби****Член 209**(1) Надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон врши Министерството за економија.(2) Надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон кои се однесуваат на постапување на субјектите на надзор при обработка на лични податоци и одредби за движење на личните податоци врши Агенцијата за заштита на личните податоци во согласност со овластувањата од посебните прописи со кои се уредува заштитата на личните податоци.(3) Инспекциски надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон врши Министерството за економија - Државниот пазарен инспекторат (во понатамошниот текст: Државниот пазарен инспекторат).(4) Инспекцискиот надзор од Државниот пазарен инспекторат и надзорот на пазарот од органите за надзор на пазарот над спроведувањето на одредбите од овој закон се вршат согласно Законот за инспекциски надзор и посебните закони.(5) Инспекторот има право при вршењето на инспекцискиот надзор да побара податок од државен орган или правно лице кое води регистар и тие се должни да соработуваат со инспекторот; да побара присуство на овластено службено лице од органот на државната управа надлежен за внатрешни работи, кое е должно да учествува во спроведувањето на инспекцискиот надзор, како и да побара присуство на службено лице од стручен орган, соодветна организациска единица на општината, општината во градот Скопје односно градот Скопје, други стручни установи и правни лица, ако за утврдување на битни факти или околности е потребно такво стручно мислење.**Глава 2****ИНСПЕКЦИСКИ НАДЗОР****Овластувања на инспекторите****Член 210**(1) Во вршењето на инспекцискиот надзор инспекторите ги имаат правата, обврските и овластувањата предвидени од овој закон и со посебните прописи каде се утврдени нивните надлежности.(2) При вршењето на инспекцискиот надзор, инспекторите испитуваат дали трговецот:1) ги почитува општите обврски во потрошувачките односи согласно одредбите од членот 6 став (2), членот 7, членот 8 ставови (4), (5) и (7) и членовите 9 и 10 од овој закон;2) ги означува цените согласно одредбите од членовите 11, 12, 13, 14, 15, 16 и 17 од овој закон;3) ги почитува обврските при продажни поттикнувања согласно одредбите од членовите 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 и 28 од овој закон;4) ги почитува обврските при заеднички понуди на стоки или услуги согласно одредбите од членовите 29 и 30 од овој закон;5) ги почитува обврските при плаќањето согласно одредбите од членовите 31, 32, 33, 34, 35 и 36 од овој закон;6) ги почитува обврските при предавањето документи и другите поврзани обврски согласно одредбите од членовите 37, 38 и 39 од овој закон;7) ги почитува обврските во поглед на одговорност за штета причинета од неисправен производ согласно одредбите од членовите 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46,47 и 48 од овој закон;8) ги почитува општите обврски во поглед на информирање на потрошувачите за услугите согласно одредбите од членот 50 од овој закон;9) ги почитува обврските при давање јавни услуги согласно одредбите од членовите 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 и 66 од овој закон;10) ги почитува обврските во поглед на нечесните трговски практики согласно одредбите од членовите 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 и 78 од овој закон;11) користи нечесни договорни одредби согласно одредбите од членовите 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 и 86 од овој закон;12) ги почитува општите обврски во поглед на договорите за продажба и договорите за услуги согласно одредбите од членовите 87, 88, 89, 90, 91, 92 и 93 од овој закон;13) ги почитува обврските во поглед на договорите за продажба согласно одредбите од членовите 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 и 118 од овој закон;14) ги почитува обврските во поглед на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот согласно одредбите од членовите 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 и 133 од овој закон;15) ги почитува обврските во поглед на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена согласно одредбите од членовите 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон; 16) ги почитува обврските во поглед на договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги согласно одредбите од членовите 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 и 169 од овој закон и 17) ги почитува обврските во поглед на потрошувачките приговори согласно одредбите од членовите 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196 и 197 од овој закон.**Опомена и решение****Член 211**(1) Ако при вршењето на инспекциски надзор инспекторот кај субјектот на инспекцискиот надзор утврди неправилности и недостатоци согласно член 210 став (2) точки 1), 2), 3), 4) и 6) од овој закон, за утврдената фактичка состојба, констатираните и утврдените неправилности и недостатоци, забелешки, изјави и други релевантни факти и околности, инспекторот составува писмен записник на местото на вршење на инспекцискиот надзор и со решение изрекува опомена.(2) Примерокот од записникот од став (1) на овој член се доставува на потпишување до субјектот на инспекцискиот надзор над кој е извршен инспекциски надзор. Доколку во рок од осум дена од денот на приемот на записникот, субјектот на инспекцискиот надзор не се произнесе во однос на доставениот записник или не го врати потпишан, се смета дека е согласен со неговата содржина.(3) Со решението од ставот (1) на овој член, инспекторот определува рок во кој субјектот на инспекцискиот надзор е должен да ги отстрани утврдените неправилности и недостатоци, при што овој рок не може да биде пократок од 24 часа ниту подолг од 30 дена. (4) По исклучок од ставот (1) на овој член, во случај кога инспекторот ќе оцени дека утврдените неправилности и недостатоци можат да предизвикаат или предизвикуваат непосредна опасност по животот и здравјето на луѓето или финансиска штета или штета по имотот од поголема вредност или загрозување на животната средина или загрозување на јавниот интерес, со решение изрекува друга инспекциска мерка, како задолжување, наредба, забрана и друга мерка, доколку е утврдена со посебен закон, со која најсоодветно ќе се постигне целта на инспекцискиот надзор. (5) Доколку субјектот на инспекцискиот надзор не постапи по опомената во решението од ставот (1) на овој член во рокот од ставот (3) на овој член, инспекторот со решение изрекува друга инспекциска мерка, како задолжување, наредба, забрана и друга мерка, доколку е утврдена со посебен закон, со која најсоодветно ќе се постигне целта на инспекцискиот надзор. (6) Со решението од ставот (5) на овој член, инспекторот определува рок во кој субјектот на инспекцискиот надзор е должен да ги отстрани утврдените неправилности и недостатоци, при што овој рок не може да биде пократок од 24 часа ниту подолг од осум дена.(7) За утврдените неправилности од членот 210 став (2) точки 5), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15) и 16) од овој закон, инспекторот со решение ќе му нареди на субјектот на инспекцискиот надзор да изврши враќање на платените износи.(8) Решенијата од ставовите (1), (4), (5) и (7) на овој член можат да бидат издадени и во форма на електронски документи кои се доставуваат на профилот на субјектот на инспекцискиот надзор на Националниот портал за електронски услуги, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(9) Против решенијата од ставовите (1), (4), (5) и (7) на овој член, субјектот на инспекциски надзор може да изјави жалба во рок од 15 дена од денот на приемот на решението до надлежен орган за одлучување во втор степен.(10) Жалбата од ставот (9) на овој член не го одлага извршувањето на решението.(11) Жалбата од ставот (9) на овој член може да биде поднесена и во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги или преку посредникот за административни услуги по електронски пат во Министерството за економија, согласно прописите од областа на електронското управување и електронските услуги и од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(12) По исклучок на ставовите (8) и (11) на овој член, а во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги, решенијата од ставовите (1), (4), (5) и (7) на овој член и жалбата од ставот (9) на овој член можат да бидат доставени и поднесени и во форма на електронски документи преку квалификувана електронска препорачана достава на електронската адреса до субјектот на инспекцискиот надзор, согласно прописите од областа на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги.(13) Државниот пазарен инспекторат води евиденција за изречените опомени од ставот (1) на овој член.(14) Формата и содржината на евиденцијата за изречените опомени од ставот (1) на овој член ги пропишува министерот за економија.**Обврска за известување****Член 212**(1) Државниот пазарен инспекторат е должен да подготвува полугодишни извештаи за својата работа и истите да ги објавува на својата интернет страница.(2) Државниот пазарен инспекторат е должен полугодишните извештаи од ставот (1) на овој член редовно да ги доставува до Советот за заштита на потрошувачите.**Глава 3****ПРЕКРШОЧНИ ОДРЕДБИ****Надлежност****Член 213**(1) За прекршоците предвидени со членот 215 став (1) од овој закон, а во врска со член 215 ставови (3), (4), (5), (7), (8) и (9) од овој закон прекршочна постапка води и прекршочни санкции изрекува надлежниот суд, согласно Законот за прекршоците.(2) За прекршоците предвидени со членот 215 став (1) од овој закон, а во врска со членот 215 ставови (2), (6) и (10) од овој закон прекршочна постапка води и прекршочни санкции изрекува Министерството за економија, преку Комисија за одлучување по прекршок.**Критериуми за изрекување глоба за повреда на обврските за начинот на означување на цените, за користење нечесни трговски практики, за користење нечесни договорни одредби и за повреда на обврските кај договорите на далечина и договорите склучени вон деловните простории на трговецот****Член 214**При изрекување глоба за повреда на обврските за начинот на означување на цените од член 21 од овој закон, за користење нечесни трговски практики спротивно на одредбите од членовите 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 и 78 од овој закон, за користење на нечесни договорни одредби спротивно на одредбите од членовите 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 и 86 од овој закон, како и за повреда на обврските кај договорите на далечина и договорите склучени вон деловните простории на трговецот од членовите 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 и 133 од овој закон, надлежниот орган од членот 213 од овој закон ќе води сметка за: 1) природата, тежината, обемот и времетраењето на повредата; 2) активностите што ги преземал трговецот за да ја намали или отстрани штетата што ја претрпеле потрошувачите; 3) претходни повреди на одредбите од членовите 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 и 86 од овој закон што ги направил трговецот; 4) материјалната корист што ја стекнал или загубите што ги избегнал трговецот поради сторената повреда, доколку постојат соодветни податоци за тоа; 5) глобите кои што му се изречени на трговецот за иста повреда во земја-членка на Европската Унија во прекугранични случаи кога за тоа постојат податоци преку механизмот за соработка на надлежни државни органи за спроведување на заштита на потрошувачите и 6) кои било други олеснителни или отежнувачки околности применливи на случајот. **Прекршоци и глоби****Член 215**(1) Глоба во соодветен износ утврден во ставовите (2), (3), (4), (5), (6), (7), (8), (9) и (10) од овој закон ќе му се изрече за прекршок на правното лице, доколку:1) не ги почитува општите обврски во потрошувачките односи согласно одредбите од членот 6 став (2), членот 7, членот 8 ставови (4), (5) и (7) и членовите 9 и 10 од овој закон;2) ги означува цените спротивно на одредбите од членовите 11, 12, 13, 14, 15, 16 и 17 од овој закон;3) не ги почитува обврските при продажни поттикнувања согласно одредбите од членовите 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 и 28 од овој закон;4) не ги почитува обврските при заеднички понуди на стоки или услуги согласно одредбите од членовите 29 и 30 од овој закон;5) не ги почитува обврските при плаќањето согласно одредбите од членовите 31, 32, 33, 34, 35 и 36 од овој закон;6) не ги почитува обврските при предавањето документи и другите поврзани обврски согласно одредбите од членовите 37, 38 и 39 од овој закон;7) не ги почитува обврските во поглед на одговорност за штета причинета од неисправен производ согласно одредбите од членовите 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47 и 48 од овој закон;8) не ги почитува општите обврски во поглед на обврски за информирање на потрошувачите за услугите согласно одредбите од членот 50 од овој закон;9) не ги почитува обврските при давање јавни услуги согласно одредбите од членовите 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 и 66 од овој закон;10) врши дејствија на нечесна трговска практика спротивно на одредбите од членовите 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 и 78 од овој закон; 11) користи нечесни договорни одредби согласно одредбите од членовите 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 и 86 од овој закон;12) склучува договори за продажба или договори за услуги спротивно на одредбите од членовите 87, 88, 89, 90, 91, 92 и 93 од овој закон;13) не ги почитува обврските во поглед на договорите за продажба согласно одредбите од членовите 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 и 118 од овој закон;14) кај договорите на далечина или договорите вон деловните простории на трговецот постапува спротивно на одредбите од членовите 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 и 133 од овој закон;15) кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба или за размена постапува спротивно на одредбите од членовите 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон;16) кај договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги постапува спротивно на одредбите од членовите 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 и 169 од овој закон и17) не ги почитува обврските во поглед на потрошувачките приговори согласно одредбите од членовите 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196 и 197 од овој закон.(2) Глоба во износ од 500 до 1.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е микро трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(3) Глоба во износ од 1.000 до 2.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е мал трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(4) Глоба во износ од 2.000 до 5.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е среден трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(5) Глоба во износ од 5.000 до 10.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на правното лице кое е голем трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(6) Глоба во износ од 150 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на одговорното лице во правното лице кое е микро трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(7) Глоба во износ од 250 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на одговорното лице во правното лице кое е мал трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(8) Глоба во износ од 350 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на одговорното лице во правното лице кое е среден трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(9) Глоба во износ од 500 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на одговорното лице во правното лице кое е голем трговец за прекршокот од ставот (1) на овој член.(10) Глоба во износ од 50 евра во денарска противвредност ќе му се изрече на физичкото лице, односно на трговецот-поединец за прекршокот од ставот (1) на овој член.**Посебни прекршочни санкции и мерки****Член 216**(1) На правното лице од член 215 ставови (3), (4) и (5) од овој закон за прекршоците од член 215 став (1) од овој закон ќе му се изрече и прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од три месеци до две години, од страна на надлежен суд.(2) На правното лице од член 215 став (2) од овој закон за прекршоците од член 215 став (1) од овој закон ќе му се изрече и прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од 15 до 30 дена, од страна на Комисијата за одлучување по прекршок.(3) На одговорното лице во правното лице од член 215 ставови (7), (8) и (9) од овој закон за прекршоците од членот 215 став (1) од овој закон ќе му се изрече и прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од три месеци до една година, од страна на надлежен суд.(4) На одговорното лице во правното лице од член 215 став (6) од овој закон и на физичкото лице, односно на трговецот-поединец од член 215 став (10) од овој закон за прекршоците од член 215 став (1) од овој закон ќе му се изрече и прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од 15 до 30 дена, од страна на Комисијата за одлучување по прекршок.(5) За прекршоците од членот 215 став (1) од овој закон, на правното лице, на физичкото лице односно на трговецот - поединец, ќе му се изрече и посебна мерка одземање на предмети.**Постапка за издавање прекршочен платен налог****Член 217**(1) За прекршоците од член 215 став (1) од овој закон, инспекторот ќе спроведе постапка за издавање прекршочен платен налог, согласно Законот за прекршоците.(2) Државниот пазарен инспекторат води евиденција за издадените прекршочни платни налози и за исходот на постапките за издавање прекршочен платен налог, согласно Законот за прекршоците.(3) Формата и содржината на прекршочниот платен налог од ставот (1) на овој член ги пропишува министерот за економија.**Соодветна примена на Законот за прекршоците****Член 218**Во однос на одмерувањето на прекршочните санкции и другите прашања што не се опфатени со одредбите од овој закон, соодветно се применуваат одредбите на Законот за прекршоците.**Дел шестти****ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ****Рокови за донесување прописи****Член 219**(1) Подзаконските прописи утврдени со овој закон треба да се донесат во рок од шест месеци од денот на влегувањето во сила на овој закон.(2) До денот на влегувањето во сила на подзаконските прописи од ставот (1) на овој член ќе се применуваат прописите што важеле до денот на влегувањето во сила на овој закон.**Временска примена****Член 220**(1) Одредбите од овој закон нема да се применуваат врз потрошувачките односи што настанале до денот на влегувањето во сила на овој закон.(2) Одредбите од овој закон за одговорноста за неисправен производ нема да се применуваат на производите ставени во промет до денот на влегувањето во сила на овој закон.**Продолжување на работата на Советот за заштита на потрошувачите****Член 221**Советот за заштита на потрошувачите формиран согласно Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 и 140/18) ќе продолжи со работа согласно одредбите од овој закон до истекот на мандатот на членовите на Советот.**Одложна примена на одрeдбите за електронско управување, електронски услуги, електронски документи, електронска индентификација и доверливи услуги****Член 222**Одредбите од членот 180 ставови (2), (4) и (5) од овој закон, членот 181 ставови (4), (7) и (8) од овој закон, членот 182 ставови (6), (9) и (10) од овој закон и членот 211 ставови (8), (11) и (12) од овој закон ќе отпочнат да се применуваат по една година од денот на влегувањето во сила на овој закон.**Одложна примена на одредбите за дополнителни активности за обезбедување квалитет на услугите, за Заедничка листа на овластени тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите на Европската Унија и за прекуграничните повреди****Член 223**Одредбите од членот 51 ставови (3), (4) и (5) од овој закон, членот 183 од овој закон, членот 203 од овој закон и членот 214 точка 5) од овој закон ќе отпочнат да се применуваат од денот на пристапувањето на Република Северна Македонија во Европската Унија.**Престанок на важењето на одрeдбите за електронско управување, електронски услуги, електронски документи, електронска индентификација и доверливи услуги****Член 224**Одредбите од членот 180 ставови (2), (4) и (5) од овој закон, членот 181 ставови (4), (7) и (8) од овој закон, членот 182 ставови (6), (9) и (10) од овој закон и членот 211 ставови (8), (11) и (12) од овој закон престануваат да важат со пристапувањето на Република Северна Македонија во Европската Унија.**Престанок на важењето на Законот****Член 225**Со денот на влегувањето во сила на овој закон престанува да важи Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 и 140/18).**Влегување во сила****Член 226**Овој закон влегува во сила осмиот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“.ОБРАЗЛОЖЕНИЕ НА ПРЕДЛОГОТ НА ЗАКОНОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ(\*)I. ОБЈАСНУВАЊЕ НА СОДРЖИНАТА НА ОДРЕДБИТЕ НА ПРЕДЛОГОТ НА ЗАКОНОТСо Предлогот на Законот за заштита на потрошувачите (\*) се врши усогласување на Законот со поголем број на Директиви и Регулатива и воедно се врши усогласување со одредбите на Законот за прекршоци („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.96/19) и усогласување со Законот за инспекциски надзор („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.102/2019) како и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.101/19 и 275/19). Целта е исто така да се дигитализираат услугите кои ги даваат институциите кон граѓаните и правните лица, а со тоа да им се олесни секојдневниот живот и работење на засегнатите страни.Поради брзиот технолошки развој и динамичното секојдневие на граѓаните на Република Македонија, се наметна потребата од воспоставување на Национален портал за електронски услуги, Каталог на услуги и Една точка за услуги, како и нивно законско утврдување. Националниот портал за услуги и каталогот на услуги ќе имаат повеќе функционалности. Електронските услуги ќе бидат достапни до највисоко ниво на софистицираност, односно од моментот на поднесување на барање за некоја услуга до самото добивање на актот.Со Предлогот на Законот за заштита на потрошувачите (\*) се врши усогласување со повеќе Директиви и Регулатива и тоа:1)Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31985L0374);2)Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори (CELEX бр. 31993L0013);3)Директивата 98/6/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 16 февруари 1998 година за заштитата на потрошувачите при означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите (CELEX бр.31998L0006);4)Директивата 1999/34/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 10 мај 1999 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31999L0034);5) Директива 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 11 мај 2005 година за нечесните трговски практики на деловните субјекти кон потрошувачите на внатрешниот пазар и изменување на Директивата 84/450/EEЗ на Советот, Директивите 97/7/EЗ, 98/27/EЗ и 2002/65/EЗ на Европскиот парламент и на Советот и Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр.32005L0029);6)Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 12 декември 2006 година за услугите на внатрешниот пазар (CELEX бр. 32006L0123);7)Директивата 2008/122/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 14 јануари 2009 година за заштитата на потрошувачите во поглед на одредени аспекти на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена (CELEX бр. 32008L0122);8)Директивата 2009/22/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 23 април 2009 година за налозите за заштита на интересите на потрошувачите (CELEX бр.32009L0022);9) Директива 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите со која се менува Директивата 93/13/ЕЕЗ на Советот и Директивата 1999/44/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот и се укинува Директивата на Советот 85/ 577/ЕЕЗ и Директива 97/7/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр.32011L0083);10)Регулативата (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директива 1999/93/ЕЗ (CELEX бр.32014R0910);11) Директива 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2015 година за патување со пакет аранжмани и поврзани патнички аранжмани, за изменување на Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот, и за ставање вон сила на Директивата 90/314/ЕЕЗ на Советот (CELEX бр. 32015L2302);12)Директивата (EУ) 2019/770 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување на дигитална содржина и дигитални услуги (CELEX бр. 32019L0770);13)Директивата (ЕУ) 2019/771 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти кои се однесуваат на договорите за продажба на стоки за изменување на Директивата 2009/22/ЕЗ и за укинување на Директивата 1999/44/ЕЗ (CELEX бр. 32019L0771) и14)Директивата (ЕУ) 2019/2161 на Европскиот парламент и на Советот од 27 ноември 2019 за изменување и дополнување н Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ и Директивите 98/6/EЗ, 2005/29/EЗ и 2011/83/EУ на Европскиот парламент и на Советот во врска со подобро спроведување заштита и модернизација на правилата за заштита на потрошувачите на Унијата (CELEX бр. 32019L2161).**Во Делот Прв** се одредуваат општите одредби и тоа;Во член 1 се уредува предметот на Законот за заштита на потрошувачите со кој се уредуваат правата на и обврските на потрошувачите и на трговците во потрошувачките односи , заштитата на потрошувачите , правото на информирање на потрошувачите , унапредување на знаењето на потрошувачит, начинот и постапките на нивната заштита , обврските на здруженијата за заштита на потрошувачите и надлеѓностите на надлежните органи.Во член 2 се уредуваат основните права на потрошувачите и тоа право на задоволување на основните потреби ( достапност кон основните и нужни стоки и услуги), право на безбедност на потрошувачот, правото на информираност, право на избор, право на учествово донесување и креирање на политики за заштита на потрошувачите, право на правна заштита , право на едукација права на одржлива и здрава средина и уредување дека потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени согласно овој закон.Во член 3 се уредени дефинициите кои што се употребуваат во овој закон и имплементираат од надлежните органи, дадените дефиниции се целосно усогласени со директивите од областа на потрошувачите и други прописи кои се потребни за имплементација на дадениот закон.Во член 4 се уредува примената на одредбите од овој закон не влијаат на правата на потрошувачите кои се уредени врз основа на другите закони и е уредено дека во случај на договорни одредби или спогодби каде се исклучуваат или намалуваат правата на потрошувачите дека согласно овој закон се сметаат за ништовни. Законот за облигациони односи се применува доколку со овој закон поинаку не е уредено, и примената на одредби од Законот за инспекциски надзор доколку во законот некои одредби за инспекциски надзор не се опфатени.Член 5 се уредува Примената на меѓународни прописи и тоа на меѓународни спогодби и потрошувачки договори во случаи кога даваат поголема заштита на потрошувачите доколку се ратификувани од страна на Република Северна Македонија .**Дел втори**  се однесува на Постапување на трговците во потрошувачките односиГлава 1 се одредуваат одредби за уредување на Обврските за информирање и другите обврски на Трговците во потрошувачките односи Поглавје 1 од овој дел се одредбите за општите обврски на трговците во потрошувачките односи и тоа:Во членот 6 одредува општи обврски на информирање на потрошувачите од страна на трговците во поглед на основните информации и карактеристики за производот, за кој потрошувачот изразил интерес за купување. И тоа белезите, квалитетот, начинот на употреба и функционалноста на стоките и услугите, влијанието од безбедносен аспект врз животната средина здравјето и др., име назив на идентификување на трговецот и напишани на разбирлив начин за потрошувачот.Во член 7 се уредуваат општи обврски на информирање на потрошувачите страна на трговците во поглед на основните информации и карактеристики за истакнување на услови за продажба на стоки и за давање услуги, посебно треба да ги истакне посебните услови за продажба каде што потрошувачот ќе може лесно да воочи дека се однесува само за одредени стоки и услуги, воедно кога се однесува за поесбни групи на потрошувачи треба да ги даде информациите лесно достапни и воочливи дека се однесуваат само на одделната група на потрошувачи. Најчесто за начинот на плаќање мора на јасен и на видливо место и читливо да ги истакне и да се идентификува расположливиот начин на плаќање.Во член 8 се наведуваат обврските на трговците во поглед на амбалажа за стоки што ги става во промет, истата треба да е соодветна на обликит, големината, обемот, количината и својствата на стоките како и начинот да не создава забуна кај потрошувачите. Треба да биде во амбалажа која не е штетна по животот и здравјето на луѓето , за рефусната стока треба трговецот да му обезбеди соодветно пакувае и соодветна амбалажа, и условите за таа намена и не треба да наплати за амбалажата , освен ако изрично е претходно нагласено на јасен и читлив начин истакнато.Со член 9 од законот е забрането на трговците да вршаат за условени продажби на стоки и давање услуги, со набавка на било која стока или услуга секоја спогодба спротивна на ова е ништовна . Одредбите од овој член не се однесуваат на определување на максимален број на стоки од ист вид.Член 10 уредува замена со друга стока, односно трговецот има обврска на барање на потрошувачот да изврши замена со друга стока согласно условите предвидени со членот 10 од овој закон.Во Поглавје 2– дадени се одредби за Обврските на трговецот при означување на цените Многу значаен потрошувачки однос е означувањето на цените на стоки и услуги од страна на трговецот со продажната цена и единична цена , да бидат јасно означени на видлив и читлив начин за да потрошувачот има подобра информираност и споредливосст на цените.Во член 11 се одредени општи одредби за означување на цените – на видлив, јасен и читлив начин означување на продажната и единечната цена.Во член 12 е пропишана валута на цената во РСМ односно означена во денари освен со друг закон не е поинаку одредено.Во член 13 се пропишни начини на означување на цената, продажната односно единечната цена мора да биде означена на самата стока односно на нејзината амбалажа, кога тоа е возможно . доколку не воможност се дозволува проажната , односно единичната цена да биде означена над или покрај продажното место каде што стоката е изложена со јасно,видливо и читливо упатување без создавање на забуна за која стока се однесува. Во член 14 се пропишани начини на означување на цената со ценовници и тарифници е доколку не е во можност на самата стока , но исто така означувањето со ценовници и тарифници исто така мора да бидат на недвосмислени, видливи, читливи и на јасен начин прикажани и да бидат дадени на располгање.Членот 15 се наведени видови на означување на цената односно навдено е кога е потребно да се обележи производ со единична цена, и тоа кога стоката се продава како дел од единствен производ, исто така не треба доколку е иста со продажната цена . и Во однос на нето маса и и нето маса на сува материја за одредени претходно спакувани стоки доволно е да се означи единечната цена за нето маса на сува материја. За стоката во рефусна состојба се означува само со единечна цена.Во член 16 се утврдува соодветна примена на целите за огласување во врска означување цените одредни во членовите 11, 12, 13, 14 и 15 потребно е да се наведе и еднична цена на производот при огласување на производотВо член 17 пропишани се исклучоци кога не се применуваат одредбите за означување на цени наведени во членовите 11, 12, 13, 14 и 15 како обврски за трговците во случаи н аукциска продажба, при продажба на уметнички дела и антиквитети.Во Поглавје 3– се утврдуваат Обврските на трговците при продажни потикнувања и тоа :Во Оддел 1 се дефинираат Општите одредби за продажни потикнувања и тоа :Во член 18 утврдени се услови за продажните потикнувања истите е потрбно да се со рок на важење и зачестеност како и количината на стоките и достапноста на истите.Во член 19 пропишани се обврски на трговците во поглед за информирање на потрошувачите при продажни потикнувања и тоа да се дадат следните информации: одредување на видот и начинот на потикнување прецизно и јасно определивање на стоките и услугите на кои што се однесуваат, рокот на траење на потикнувањето со означување на датумот на негов почеток, сите посебни услови поврзани со потикнувањето со остварувањето на правата што произлегуваат од потикнувањето , како што е споредување со претходната цена и др. Информации наведени во дадениот член.Во Оддел 2 од оваа Поглавје 2 се одредуваат Посебните облици на ставање во промет Во член 20 дадени се општи одредби за посебните облици – пониски цени по кои што соодветните цени се продаваат . Како посебни облици на ставање во промет согласно овој член се: распродажбата, акциската продажба (акција), промотивната продажба (промоција), сезонското намалување, ставањето во промет на стоки со недостаток или грешка и ставањето во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба. Трговецот е должен при спроведувањето на посебните облици на ставање во промет на стоките или услугите посебните облици да ги означува со називите наведени во овој членВо член 21 се пропишани начин на означување на цените при посебни облици ставања во промет на стоки и услуги односно трговецот покрај претходна продажна цена потребно е да ја означи стоката со намалената цена. При спроведувањето на посебните облици на ставање во промет, дозволено е намалувањето на цените да се врши само на некој од следните начини: со означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна продажна цена; со означување на новата и претходната продажна цена со зборовите „нова цена“ и „стара цена“, соодветно или со наведување на процентот на намалување на цената, а при истовремено означување на новата цена покрај прецртаната, но сè уште видлива, претходна цена.Одредени се начинот на назначување на претходната цена а воедно и пред отпочнување на посебните облици дека треба да биде означена и други услови кои се неопходни за потрошувачот и за органите за надзор.Во член 22 се дадени Обврски во поглед на стоките или услугите При спроведувањето на посебните облици на ставање во промет, трговецот е должен физички да ги одвои стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет, освен во случаите кога трговецот извршил јасно означување на стоките опфатени со некој од посебните облици на ставање во промет.Трговецот е должен, при посебните облици на ставање во промет, јасно, видливо и читливо да истакне за кој посебен облик на ставање во промет се работи.со исклучок не се применува кога посебниот облик на ставање во промет се однесува на целиот асортиман на стоките или услугите што ги нуди трговецот.Во член 23 се одредува кога треба да биде распродажбата и тоа со престанување на работењето на трговецот; престанување на работењето на трговецот во неговите дотогашни деловни простории; престанување на ставањето во промет на одредени стоки или услуги од предметот на работење на трговецот или при вршење сложени градежни зафати во или на деловните простории на трговецот .Во член 24 се одредуваат акциската продажба , како посебен облик на ставање во промет на ограничен број стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од осум денаВо член 25 се уредува промотивната продажба (промоција), како посебен облик на ставање во промет на ограничен број нови стоки или услуги, во однос на сите постојни стоки или услуги што ги нуди трговецот, се спроведува во рок на траење не подолг од осум дена.Во член 26 се уредува сезонското намалување, како посебен облик на ставање во промет на стоките или услугите,која се спроведува по завршувањето на соодветната сезона. Се одредува летно сезонско намалување во периодот помеѓу 25 август и 25 септември во тековната година и зимско сезонско намалување во периодот помеѓу 25 декември од тековната и 25 јануари од наредната година.Во член 27 се уредува кога трговецот става во промет стоки со недостаток или грешка, должен е истите физички да ги одвои од останатите стоки, како и јасно, видливо и читливо да ги означи како стоки со недостаток или грешка.Во член 28- се уредува кога трговецот е должен при ставање во промет на стоки на кои што им изминува рокот на употреба физички да ги одвои овие стоки, како и јасно, видливо и читливо да ги означи дека на истите им изминува рокот на употреба, при што на истите се применуваат прописите што се однесуваат на означувањето на роковите на употреба.Во Поглавје 4 се уредуваат Обврските на трговците при заеднички понуди на стоки Во член 29- се уредуваат условите на заедничката понуда. Заедничката понуда е дозволена доколку секоја од стоките или услугите можат одделно да се набават по нивната редовна цена во истите деловни простории на трговецот и воедно потрошувачот јасно е информиран за можноста од одделна набавка и за редовната цена на секоја од стоките или услугите.Во член 30 се уредуваат другите заеднички понуди и е дозволено е бесплатно, заедно со некоја друга стока или услуга, да се нудат: стоки помошни, споредни или придружни на главната стока, а што се посебно прилагодени за оваа стока од страна на нејзиниот производител, пакувања, ситни подароци или мали услуги, мостри и примероци, разни ваучери, купони, картички или друг продажен документ од страна на трговецот за намалувања на цените или други ценовни погодностиВо Поглавје 5 – Обврски на трговецот во поглед на плаќањето, сметаката и другите обврски при плаќањеЗначајни информации што треба да ги знае потрошувачот се обврските на трговецот да ги информира за начинот и средствата за плаќање. Во член 31 се уредува должноста на Трговецот да го извести потрошувачот, пред истиот да стане обврзан во потрошувачкиот однос, за расположливите начини и средства за плаќање.Во член 32 се уредуваат одредбите на Трговецот дека мора за продадениот производ, односно извршената услуга на потрошувачот да му издаде фискална сметка, односно јасно видлива и читливо напишана сметкопотврда или фактура, доколку со друг пропис поинаку не е определено, да му овозможи проверка на точноста на пресметаниот износ по однос на квалитетот и количината на купениот производ, односно извршената услуга и не е дозволено дополнително да се наплатува.Во член 33- се уредуваат посебните одредби за наплата на поправка и/или одржување на стоките и дополнителните плаќања и тоа доколку усугата, поправката и/или одржување на стоките чија што вредност е повисока од 5.000,00 денари, трговецот е должен на потрошувачот да му достави понуда во пишана форма, на хартија или на друг траен носач, со опис на работите, потребните материјали и делови. Во член 34 се уредуваат одредбите за Плаќање со аванс и тоа кога трговецот бара или изречно ги условува набавката на стоките или услугите со делумен или вкупен аванс, без оглед дали истиот е еднократен или на рати, должен е да ги испорача стоките или да ги изврши услугите по приемот на авансот. Кога рокот за испорачување на стоките или за извршување на услугите е подолг од 30 дена, трговецот е должен на потрошувачот да му плати камати на авансот по стапката за законска казнена камата утврдена согласно Законот за облигационите односиВо член 35 се уредуваат одредбите за Плаќање преку банка, пошта или друг носител на платен промет, трговецот треба да го извести за начинот за извршување на плаќањето.Во член 36 се уредуваат одредбите за известувања или опомени за задоцнување при плаќање, на трговецот мѕ е забрането да врши наплаќање за било кое известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парилни обврски, забрането е да трговецот овласти друг субјект да мѕ се обрати на потрошувачот или на неговите членови од семејството прекѕ различни начини на известување телефон, пошта или др. средстав освен ако има согласност од потрошувачот.Во Поглавје 6 ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ ЗА ПРЕДАВАЊЕ НА ДОКУМЕНТИ И ПОВРЗАНИ ОБВРСКИСо членот 37 се уредуваат Општи одредби за предавање на потребните и пропишани документи со тоа што Трговецот е должен при испораката на стоката или извршувањето на услугата да му ги предаде и да му ги предочи на потрошувачот потребните или пропишаните документи, односно документите што ги изготвил производителот, увозникот или продавачот на големо заради полесно и сигурно користење на стоките или услугите (како, на пр., декларација, сертификат, гарантен лист, изјава за сообразност, технички упатства, упатства за склопување, составување и/или монтажа, упатства за користење, листа на овластени сервиси и/или друг соодветен документ).Со членот 38 се уредуваат посебните одредби за декларација, што треба да содржи декларацијата согласно овој закон најмлку дадените податоци , но доколку со други посебни закони се уредени посебно се користат и тие содржини.Со член 39 се уредуваат потребите и условите за сервисирање и резервните делови, должноста да му обезбеди сервис за стоката што му ја испорачал и на кои начини.Овие одредби не важат за половни стоки.Во Поглавје 7 од овој закон се уредуваат одредбите за одговорност за штета причинета од неисправен производ Во членот 40 се дефинира општата одредба и обврска на производителот кој ќе пушти во промет производ одговара за штетата предизвикана од неисправноста на тој производ, без оглед на неговата вина.Во членот 41 се уредува Обем на примена на одредбите од оваа глава односно за кои штети и облици одговара производителот кои се настаната од неисправен производ , со смрт или повреда на тело, со уништување или оштетување и др.Во член 42 се уредуваат докажувањата од неисправен производ и постапката на докажување од страна на оштетениот за причинетата штета како и причински –последични врска.Во член 43 се одредува кога е неисправен и кога не ја дава сигурноста што од таквите производи оправдано се очекува, земајќи ги предвид сите околности и кога производ ставен во промет не се смета за неисправен ако последователно бил пуштен во промет производ од ист вид со подобрени својства. Член 44 дефинира производителот во смисла на одредбите за одговорност за штета причинета од неисправен производ како и неговите обврски, однсоно субјектот кој изработил готов производ, субјектот кој произвел или изработил било која суровина или било кој составен дел вграден во готовиот производ, како и било кој субјект кој, обележувајќи ги производот со своето име, фирма, назив, трговска марка или како в било друг знак за разликување на производот, се претставува како производител.Во член 45 се уредува одговорноста во смисла на солидарна одговорност за штета од неисправен производ и тоа е кога две или повеќе лица се одговорни за штета предизвикана од неисправен производ, нивната одговорност е солидарна, и дека за регресниот однос на солидарните должници соодветно се применува Законот за облигациони односи.Во член 46 се уредуваат одредби за ослободувања од одговорност доколку докаже дека настанатата штета не од проиводот согласно повеќе докази наведени во овој член , кога се намалува одговорноста за штета на производителот со докажување , штети за кои неможел да ги предвиди или острани , кога делумно се ослободува и кога за настанување на штетата покрај неисправноста на производот придонело трето лице.Во член 47 е дадена забрана на спогодбено исклучување или ограничување на одговорноста. Одговорноста на производителот согласно овој закон во однос на оштетениот не може однапред спогодбено да се исклучи или да се ограничи во однос на повреденото лице. Секоја друга спогодба се смета за ништовна.Во Член 48 се уредуваат Роковите за остварување на правата и кога може да ги оствари потрошувачот своите побарувањето за надомест на штетата причинета од неисправен производ застарува во рок од три години од денот кога оштетениот дознал или разумно морал да дознае за штетата, за неисправноста на производот и за субјектот кој е производител, застарување на побарувањето за надомест од штета е до 10 годинаи сметано од денот на ставање во промет. И во поглед на застој на застареноста на роковите се применува Законот за обликациони односи.Глава 2 се уредуваат обврски за информирање и други обврски на трговците при давање услуги. Во Поглавје 1 од овој оддел се дадени Општите одредби за услугите .Во член 49 се забранува дискриминација при давање и користење на услуги. Потрошувачот има право како корисник на услуги независно од неговото државјанство, како и неговото живеалиште или престојувалиште. Исто така, општите услови за пристап до услугите што трговецот ги става на располагање на пошироката јавност не смеат да содржат дискриминаторски одредби во однос на државјанството, живеалиштето или престојувалиштето на потрошувачот, освен во поглед на разликите во условите за пристап а кога овие се непосредно оправдани од објективни критериуми уредени во согласност на посебни закони.Во член 50 дадени се обврски за трговецот за информирање на потрошувачите за услугит трговецот е должен на потрошувачот да му ги стави на располагање дадените информации од овој член за обезбедување на квалитет на услугите и тоа името, назив – односно фирмата , географската адреса и други информации за неговата дејност кои се регулирани со посебните законски прописи ( дозволи, лиценци и др.) , цената на услугата , трговската гаранција,главните белези на услугата и др.Во член 51 Министерството за економија презема дополнителни активности за поттикнување на трговците кои даваат услуги и нивните комори/здруженија доброволно да преземат активности за обезбедување квалитет на услугите,Во Поглавје 2 од овој оддел пропишани се обврски на трговците кои даваат јавни услуги Со член 52 се уредува обемот на примена на одредбите за давање на јавни услуги. Со тоа што покрај заедничките одредби од овој закон што се однесуваат на стоките и услугите и општите одредби за услугите, вклучувајќи ги и одредбите што се однесуваат на договорите за услуги, на јавните услуги во потрошувачките односи се применуваат и одредбите од оваа глава.Со член 53 се задожува трговецот на обезбедување на потрошувачите пристап кон јавните услуги што ги дава, под недискриминаторски, однапред познати и договорени и/или пропишани услови, како и нивната должност кон нивно приклучување.Со член 54 се уредува обврска за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато давање на јавните услуги. Трговецот е должен јавните услуги да ги дава сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинато, а во согласност со посебни законски прописи и стандарди и со правилата на струката.улогата на надлежните органи и имплементација на законот.Со член 55 се уредува читањето на мерните уреди и дека нивното читање не се наплаќа за дадената услуга освен ако со посебен закон не е поинаку уредено.Со член 56 се уредува запознавање со општите услови и правила и со условите и правилата за користење на јавните услуги.Со член 57 се уредуваат означување на цените на јавните услуг, кога според природата на јавната услуга тоа е возможно, трговецот е должен да го пресметува според потрошувачката во одреден временски период, а со примена на соодветниот тарифен систем.Со член 58 се уредуваат посебни обврски во поглед на промената на цените на јавните услуги , кога трговецот е должен да го извести потрошувачот за промена на цените, на кои можни начини го известува , и во кои случаи се применуваат .Со член 59 се уредува обврска на трговецот за доставување на сметка за извршената јавна услуга, должноста на трговецот да ги почитува пресметката на цените уредени во посебните прописи, како и начините на доставување на истата како и други известувања доколку потрошувачот ги побара или самиот трговоц ги прави достапни при информирањето.Со член 60 се уредува содржината на сметката за јавни услуги во однос на неплатени стасани парични побарувања и други обврски на трговецот.Со член 61 се уредува право на раскинување на договорот за јавна услуга од страна на потрошувачот доколку не е согласен со промената на цената на услугата , промената на методологијата на формирање на цената или со било која општа одредба вградена во договорот, исто така доколку трговецот не ја почитува обврската за сигурно, уредно, квалитетно, редовно и непрекинатаи давање на јавните услуги. И должноста на потрошувачот да ги наплати сметките кои се достасани пред раскинување на договорот.Со член 62 се уредува право на промена на трговецот кој дава јавна услуга, доклоку не е задоволен од услугата и неговото право да избере друг трговец и условите како тоа се остварува.Со член 63 се уредуваат општи одредби за запирање на давање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа од страна на трговецот само доколку потрошувачот не ги исполни своите стасани обврски кон трговецот во три месеци од стасување на обврската, но претходно има должност да го извести потрошувачот зимајќи го во предвид рокот наведен во овој член, збрането е да побарува плаќање на надоместок з повторно приклучување , да го условува приклучувањето или започнување на продолжување за извршување на јавните услуги. За услугите за снабдување со вода , електрична енергија, подрачно греење во текот на грејната сезона кога во домаќинството живее ранлив потрошувач. Во член 64 се уредуваат посебни одредби за запирање на јавна услуга и/или исклучување од дистрибутивна мрежа . Во случаите кога е поведена судска или вонсудска постапка за оспорена сметка од страна на трговецот , збрането е трговецот да ги запре давањето на јавната услуга или да го исклучи се до до завршување на судската постапка доколку потрошувачот уредно ги исполнувал обврските, уредени се и роковите за приклучување се додека не заврши судската постапка , истото се применува и кога трговецот покренал за постапка за извршување . Со член 65 се уредува уредувањето критериуми за стекнување на статус на категорија на ранливите потрошувачи како корисници на јавни услуги.Со член 66 се уредуваат посебните начини на контакти со трговците кои даваат јавни услуги, тие се должни на потрошувачите во секој случај да им обезбедат постоење и непречено функционирање на телефонска линија по основната тарифа на повикот, а заради овозможување потрошувачите да постават прашања, да побараат помош, да пријават проблем, прекин, застој или недостаток, како и да изнесат своја поплака.Во Глава 3 се пропишани нечесни трговски практики во областа на потрошувачкото право .Во Поглавје 1 дадени се oпштите одредби на нечесните практики Член 67 ги забранува нечесни трговски практики, нечесните трговски практики се забранети за трговците во потрошувачките односи.Член 68 се уредуваа обемот на примената на одредбите за нечесните трговски практики ги применуваат на трговците во нивните односи со потрошувачите, и тоа пред, за време, како и по потрошувачкиот однос во поглед на одделни производи. По однос на нечесните трговски практика во потрошувачкиот однос се и други законски прописи наведени во овој член.Член 69 Се уредува што е нечесна трговска практика и кога се случува нечесната трговска практика во потрошувачките односи, како нечесна трговска практика се смета доколку однесувањето на трговецот е спротивно од барањето на должно професионално внимание, материјално го нарушува или најверојатно го нарушува економскиот интерес на јасно дефинирана група на потрошувачи кои се особено ранливи и други наведени однесување во овој член. Со член 70 се наведуваат кои се особено нечесни трговски практики и кои случаи се сметаат за измамнички, односно за агресивни трговски практики. Тие се наведени и уредени во член 71 и член 72 од овој закон Со членот 71 се уредени трговските практики што секогаш се сметаат за нечесни како измамнички трговски практики и тоа како што се тврдењата на трговецот дека е потписник на одреден кодекс на однесување, користи или означува колективна или сертифицирана или друга соодветна трговска маркаа, друга соодветна ознака за ознака што укажува на доверба , квалитет или слично без да добие соодветно овластување, трговецот тврди дека има потврда , поддршка или дозвола дека се одобрени од јавно или друго тело , повикува за купување на производ за одредена цена , прави лажна изјава, лажни истражувања , лажно тврдењ дека не дејствува за свои цели и др. наведени во овој член.Член 72-наведени се трговски практики што секогаш се сметаат за нечесни како агресивни трговски практики и тоа се сите околности на поединечен случај и по правило, како нечесни ќе се сметаат следните агресивни трговски практики: трговецот создава претстава дека потрошувачот не може да ги напушти просториите сè додека не се склучи договор; трговецот врши лични посети во домот на потрошувачот освен во други околности, трговецот врши постојани и непобарани понуди по телефон, факс-уред, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, освен во околностите и во мерата што се оправдани, според важечките прописи,4) трговецот бара од потрошувачот кој сака да поднесе барање по основ на осигурителна полиса да обезбеди документи што не можат да се сметаат за релевантни за да се оцени дали барањето е основано или пак систематски не одговора на постојаната преписка на потрошувачот со цел да го одврати од остварување на неговите договорни права, и други наведувања како оглсувања ,барања за итна наплата , лажна престава за освојување на награди и други утврдени дејствија утврдени во овој член.Во Поглавје 2 се пропишани измамнички трговски практики Со член 73 се уредуваат случаите на измамнички трговски практики како измамнички трговски практики се сметаат дејствија, во смисла на активни дејствија и пропуштања, во смисла на пасивни дејствија.Со член 74 се уредуваат измамничките дејствија. Се смета дека одредена трговска практика е измамничка доколку содржи лажни информации и затоа е невистинита или доколку на било кој начин, вклучувајќи го севкупното претставување, создава заблуда или е веројатно дека ќе создаде заблуда кај просечниот потрошувач, дури и кога информациите се фактички точни, а во врска со една или повеќе од околностите од ставот (2) од овој член, при што во обата случаја просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел.Со член 75 се уредува измамничко пропуштање, намерно не давање на податоци или информации , изоставува битни информации што на просечниот потрошувач му се потребни за овој во дадените околности да донесе информирана пазарна одлука и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел.Во Поглавје 3 се агресивни трговски практики Со член 76 се уредуваа кога трговската практика се смета за агресивна кои се трговски практики се сметаат за агресивни, односно доколку во дадената фактичка состојба, имајќи ги предвид сите нејзини белези и околности, по пат на вознемирување, принуда, вклучувајќи ја и употребата на физичка сила или прекумерно влијание, значително ги нарушува или е веројатно дека ќе ги наруши слободата на избор на просечниот потрошувач или неговото постапување во врска со стоката и на овој начин просечниот потрошувач го наведува или е веројатно дека ќе го наведе да донесе пазарна одлука што инаку не би ја донел.Член 77 се уредува- кои околностите се замаат во предвид за одредувањето кога постои вознемирување, принуда или прекумерно влијание.Поглавје 4 права на потрошувачите во случај на нечесни трговски практики Со член 78 се уредува право на надомест на штетата, намалување на цената и раскинување на договор на потрошувачите чии права се повредени со користење нечесни трговски практики од страна на трговецот имаат право на надомест на штетата која ја претрпеле. Дел трети Потрошувачки договори Глава 1- Заеднички одредби за потрошувачките договори Поглавје 1- Нечесни договорни одредби Оддел 1 се дефинираат општи одредби за нечесни договорни одредби Со член 79 се забранува на трговците да се користат со нечесни договорни одредби во потрошувачките односи.Со член 80 се уредува што се смета за нечесна договорна одредба и тоа за нечесна се смета договорната одредба ако со истата, спротивно на начелото на совесност и чесност, се создава очигледен несразмер помеѓу договорните права и обврски на страните, а на штета на потрошувачот.Со член 81 се уредува обем на примена на одредбите од оваа глава и каде не се применуваат како договорни одредби што во договорот се приклучени како последица на содржината на присилни одредби односно на соодветни меѓународни договори .Со член 82 се уредува кои околностите се замаат во предвид при оцена дали некоја договорната одредба е нечесна.Со член 83 се уредува транспарентност на договорните одредби, кога сите или само некои од договорните одредби што му се ставаат на располагање на потрошувачот се пишани, истите мораа да бидат јасно, разбирливо и недвосмислено изразени.Со член 84 се уредуваат толкувањето на договорни одредби и кога во случај на сомнеж за значењето на одредена договорна одреба се толкува истата во корист на потрошувачот.Со член 85 се уредуваат правни последици во случај на нечесна договорна одредба, односно кога нечесната договорна одредба е ништовна.Со член 86 се одредуваат кои договорни одредби се сметаат за нечесни и во кои случаи , стриктно се одредени во овој член.Во Поглавје 2 е за договоритеза продажба и за договорите за услуги Во оддел 1 се уредуваат заеднички одредби за договорите за продажба и за договорите за услуги .Во член 87 од овој закон се уредуваат одредби што се применуваат, како општи, на договорите за продажба и на договорите за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец.Со член 88 се одредуваат исклучоците и каде не се применува како на пример за социјални услуги, услугите од здравствена заштита, за игри на среќа и коцка , за финансови услуги за пренос на недвижности за градење и градеж, за пакет аранжмани и за поврзани патнички аранжмани и др. Во Оддел 2 се уредуваат обврски за преддоговорно информирање Во член 89 се пропишува обврска за трговецот на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор за продажба или договор за услуги, односно со било која соодветна понуда, освен ако овие информации очигледно не произлегуваат од околностите на случајот. Во Оддел 3 други права на потрошувачот Со член 90 се уредувааат надоместоците за користење на средства за плаќање на трговците им е забрането да им наплаќаат на потрошувачите надоместоци за користење на одредени средства за плаќање што го надминуваат трошокот што трговецот е должен да ги поднесе за користењето на овие средства и одредбата од ставот (1) од овој член соодветно се применува и на договорите за услуги на превоз на патници, како и на договорите за пакет-аранжмани.Со член 91 се уредувааат тарифа на телефонска комуникација .Кога трговецот се користи со телефонска линија за целите на комуникација на потрошувачот со него што е поврзана со склучениот договор, потрошувачот кој го контактирал трговецот не е обврзан да плати повеќе од основната тарифа на повикот.Со член 92 се уредуваат пред потрошувачот да стане обврзан пред трговецот со било кој договор трговецот треба да побара согласност за дополнителни плаќања од потрошувачот.Со член 93 се уредува инертната продажба односно на испорака на стоки кои не се побарани.Во Поглавје 3 се уредуваат посебните одредби за договорот за продажбаОддел 1 е обем на примената на одредбите на членовите 95 и 96 од овој закон се применуваат само на договорите за продажба.Член 95 ја дефинира испорака на стоките, ако страните поинаку не се договориле во поглед на времето на испорака, трговецот е обврзан да ги испорача стоките по пат на пренос на физичкото владение или контрола врз стоките на потрошувачот, без одлагање, а во секој случај не подоцна од 30 дена од склучувањето на договорот. Со член 96 се уредува пренос на ризикот- ризикот за случајно пропаѓање или оштетување на стоките преминува на потрошувачот кога тој или некој трет субјект определен од негова страна, со исклучок на превозникот, ќе се стекне со физичко владение врз стоките. Во Оддел 2 од Поглавје 3 - се уредуваат обврските на трговецот за сообразност на стоките Во член 97 се уредуваат општи одредби и тоа: трговецот е должен на потрошувачот да му предаде потрошувачка стока што ги исполнува субјективните и објективните барањата за сообразност со договорот определени од член 99 и член 100 на овој закон, трговецот му одговара на потрошувачот за секоја несообразност на стоката што постоела во моментот на нејзиното предавање на потрошувачот, без оглед дали трговецот за тоа знаел односно има законска одговорност за сообразност. Со член 98 е утврден обем на примена на одредите за сообразност на стоките во членот се дефинира што е потрошувачка стока, што е производ согласно оваа глава.Co член 99 се уредуваат субјективни барања за сообразност на стоките односно кога стоката е во сообразност со договорот и кои се ги исполнува одредбите од овој чллен .Член 100 се наведени објективни барања за сообразност на стоката со договорот- Покрај исполнување на сите субјективни барања за сообразност од член 99, за да се смета дека се сообразни со договорот потрошувачките стоки мора:да се погодни за намената за која што стоките од истиот вид вообичаено се користат, каде што е применливо, да го имаат квалитетот и да одговараат на описот на примерокот. каде што е применливо, да се достават заедно со додатоци, вклучително и пакување, да бидат со количина и да го покажуваат квалитетот и другите карактеристики, вклучително и во однос на трајноста.Со член 101 се дефинираат права на трети лица во случаии кога користењето на потрошувачката стока во согласност со членовите 98 и 99 од овој закон е оневозможено или ограничено поради повреда на кое било право на трето лице, особено правата на интелектуална сопственост, потрошувачот има права во случај на несообразност предвидени со овој закон.Со член 102 се уредуваат права на потрошувачот во случај на несообразност и неговите барања за остранување или други побараувања наведени во овој член да бара бесплатно остранување, намалување на цена, да го раскине договорот , надомест на штета како и бесплатно остранување на несообразноста.Со член 103 се уредуваат право на поправка или замена и барањата на потрошувачот како и тоа бесплатна поправка, замена, бесплатна замено со соодветен производ , промена на цена, и др.Во член 104 се уредуваат одредби за право на сразмерно намалување на цената.Во член 105 се уредуваат одредби за право на раскинување на договорот, кога потрошувач има право да го раскине договорот склучен со тговецот.Во член 106 се уредуваат услови за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност потребно е потрошувачот да го извести трговецот или лицето определено од негова страна за постоење на несообразност на стоката, без оглед дали несообразноста е видлива или скриена, во рок од два месеци сметано од денот кога ја открил несообразноста.Во член 107 се уредуваат одредби за рокови за остварување на правата на потрошувачот во случај на несообразност ако спогодбено не е утврден подолг рок, трговецот му одговара на потрошувачот за несообразноста на потрошувачката стока, односно стоката со дигитален елемент, доколку истата се покаже во рок од две години од нејзиното предавање. Со член 108- се уредува каскадната одговорност односно се уредува одредби за одговорност согласно учесниците во ланецот на пласирање на производот.Во член 109 се уредува обем на примена на одредбите за несообразност на потрошувачката стока примената на одредбите од овој закон со кои што се уредува несообразност на потрошувачката стока не може да биде исклучена или ограничена со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот.Оддел 3 трговска гаранција за стоките во овој оддел се уредуваат општите одредби за трговската гаранција , содржината ,формата и јазикот на трговскиот гарантен лист , гарантниот рок првата на потрошувачот и др. одредби кои се од значење на правата на потрошувачот.Со член 110 се уредуваат општите одредби за трговецот или на производителот да гарантира за исправното функционирање на потрошувачките стоки во текот на определено време, сметајќи од нивното предавање на потрошувачот, се уредуват и исклучоците од оваа глава и тоа исклучок на стоките што се продаваат во постапка за извршување или инаку според законско овластување, Се уредуваат дефиниција согласно овој закон што е трговска гаранција и кога се применува.Со член 111 се дефинират одредби за содржина, форма и јазик на гарантниот лист Со член 112 се определува траењето на гарантен рокСо член 113 се дефинираат правата на потрошувачот по однос на гарантиот рок, потрошувачот може поради неисправното функционирање или поради нефункционирање во периодот за кој е дадена трговска гаранција за трајност да бара од трговецот, односно од производителот или лицето определено од нивна страна поправка на потрошувачката стока или пак од трговецот, односно од производителот да бара замена на потрошувачката стока во текот на гарантниот рок, без оглед на тоа кога се појавило неисправното функционирање односно нефункционирање.Со член 114 се уредува продолжување на трговскиот гарантен рок за оној период за кој потрошувачот бил лишен од употреба на потрошувачката стока.Со член 115 трошоци и ризик кој ги сноси во овој случај трговецот или производителот до место каде истата треба да се порави односно да се замн, како и поравената односно заменетата да му се врати на потрошувачот.Со член 116 се однесува на губење на правото спрема трговецот односно производителот по однос на гарантниот лист по истекот од една година.Во член 117 се забранува на трговецет да злоупотребува изразите „трговска гаранција“ или „ гарантен лист “односно се обврзува трговецот да даде поголеми права или дополнителни во однос на оние кои се дадени во трговската гаранција, а се согласно овој закон или друг пропис.Член 118 уредува обем на примена на одредбите за трговската гаранција за стоките, при што примената на одредбите за трговската гаранција и за гарантниот лист од овој закон не може да биде исклучена или ограничена, на непосреден или на посреден начин, со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот.Поглавје 4 се однесува на посебни потрошувачки договори Оддел 1 ги пропишува договорите на далечина и договори вон деловните простории на трговецот Во Пододдел 1 се пропишани општите одредби и тоа :Член 119-Обем на примена на одредбите за договори на далечина и договори вон деловните простории на трговецот . Одредбите со кои се уредуваат договорите на далечина и на договорите вон деловните простории на трговецот се применуваат на договори за продажба или договори за услуги склучени помеѓу потрошувач и трговец на далечина или вон деловните простории на трговецот. Во Пододдел 2 се уредува обврска за преддоговорно информирање Со член 120 се уредуваат содржина на обврската за преддоговорно информирање Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор на далечина или договор вон деловните простории на трговецот односно со било која соодветна понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следните информации: главните белези на стоките или услугите, во обемот соодветен на медиумот и на самите стоки или услуги;идентитетот на трговецот, како што се неговото трговско име или назив; географската адреса каде што трговецот е деловно основан и, каде што е соодветно, неговиот телефонски број и адреса на електронска пошта, трошоците за користење на средствата за комуникација на далечина за склучување на договорот, начините на плаќање, испорака и исполнување, правото на повлекување, трошоците за враќање на стоките,и други права наведени во овој членСо член 121 -Содржина на обврската за преддоговорно информирање за договори склучени на онлајн продажен простор. Пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор на далечина или која било соодветна понуда, на онлајн продажен простор давателот на онлјан продажен простор, без да се засега во одредбите за нечесни трговски практики, е должен на јасен и разбирлив начин соодветен за средството за комуникација на далечина да му ги даде на потрошувачот следните информации: општи информации, дали третото лице кое што нуди стоки, услуги или дигитална содржина е трговец или не, кога третото лице кое што нуди стоки, каде што е применливо, кои се обврските од договорот, на третото лице кое нуди стоки, услуги или дигитална содржина.Со член 122 се уредува обврзаноста на трговецот за давање на преддоговорни информации каде се пропишува дека информициите дадени во членови 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорните информации кои преставуваат составен дел на договорот на далречина односно на договорот вон деловни простории на трговецотр и истите не можат да се менуваат освен ако страните изрично не се спогодаат. Во член 123 се уредува јазикот на преддоговорното информирање и се задолжува трговецот да ги даде преддоговорните информации на потрошувачот на напишани на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на јазикот кој го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на територијата на Република Северна Македонија и неговото писмо, што не ја исклучува можноста од истовремена употреба и на други јазици, како и на знаци или пиктограми што се лесно разбирливи за потрошувачот.Со член 124 се уредуваат товар на докажување, односно во случај на спор за тоа дали, како и кога се дадени преддоговрните информации товарот на докажување е на трговецот.Со член 125 се одредуваат одредби за формални барања за договорите вон деловните простории на трговецот и тоа во поглед на договорите вон деловните простории на трговецот, истиот е должен да му ги даде на потрошувачот информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање на хартија или, ако потрошувачот се согласи, на друг траен носач. Со член 126- се уредуваат формалните барања за договорите на далечина во поглед на договорите на далечина, каде трговецот е должен да му ги даде или да му ги направи достапни на потрошувачот информациите од членовите 120 и 121 од овој закон што се однесуваат на преддоговорното информирање на начин што е соодветен на средството за комуникација на далечина, како и на јасен и разбирлив начин.Во Пододдел 3 се уредува право на повлекување од договор Со член 127 се пропишани општите одредби за правото на повлекување од договорот на далечина или од договорот вон деловните простории, во рок 14 дена, без притоа да даде причина или образложение за повлекувањето од договорот и без негова обврска да плати било кои трошоци освен оние предвидени со одредбите од овој отсек. Рокот за повлекување истекува по изминувањето на 14 дена и др. Со член 128 се пропишани начините на остварување на правото на повлекување повлекување и тоа правото на повлекување од договорот потрошувачот го остварува со праќање на образец за повлекување согласно прописот од член 120 став (6) од овој закон или по пат на било која друга недвосмислена изјава за неговата одлука за повлекување од договорот, рокот за известување на трговецот за повлекувањето од договорот е испочитуван ако известувањето е испратено од страна на потрошувачот пред истекот на рокот за повлекување од член 127 од овој закон.Во член 129 се уредува општото дејство на остварување на правото на повлекување раскинувањето на договорот, согласно ставот (1) од овој член, подразбира престанување на обврските на страните за исполнување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории на трговецот или престанување на обврските на страните за склучување на договорот на далечина или договорот вон деловните простории на трговецот, а кога понудата за нивно склучување ја дал потрошувачот.Со член 130 се уредуваат Обврски на трговецот во случај на повлекување од договорот.Трговецот е должен да му ги врати на потрошувачот сите плаќања извршени од негова страна како и, каде што е применливо, трошоците за испорака, без одлагање, но не подоцна од 14 дена во случаите од член 127 став (1) од овој закон односно 30 дена Трговецот е должен да го изврши враќањето на плаќањата да изврши со истите средства за плаќање што ги користел потрошувачот при неговото првично плаќање, освен ако потрошувачот изречно не се согласил поинаку и под услов потрошувачот да не е обврзан да поднесе било какви трошоци или надоместоци што произлегуваат од ваквото враќањеСо член 131 се уредуваат Обврски на потрошувачот во случај на повлекување од договорпотрошувачот е должен стоките да му ги прати назад на трговецот или пак истите да му ги предаде нему или на субјектот овластен од страна на трговецот за прием на стоките, без одлагање, но не подоцна од 14 дена, освен кога трговецот се понудил самиот да ги преземе стоките.Потрошувачот е обврзан да ги поднесе само непосредните трошоци за враќање на стоките, освен ако трговецот не се согласил да ги поднесе овие трошоци или доколку трговецот пропуштил да го информира потрошувачот дека тој е оној кој е должен истите да ги поднесе. Со член 132 се уредуваат Престанок на важење на споредните договорисите споредни договори веднаш престануваат да важат освен оние утврдени во член 130 став (3) и член 131 став (8) од овој закон.Во член 133 се пропишани случаи кога правото на повлекување од договорите на далечина или од договорите вон деловните простории на трговецот кога мѕ е правото е исклучено.Поглавје 5 ги пропишува договорите за временски поделена употреба на недвижност за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена Во Оддел 1 се уредени општите одредби и тоа: Со член 134 се уредува обем на примена договор за временски поделена употреба на недвижност, договори за долгорочен производи за одмор, договори за продажба и договори за размена, склучени помеѓу потрошувачот и трговецот е уредена во членовите 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148 од овој закон.Во член 135 се дадени одредби во врска со договорите од член 134 од овој закон каде не се засега во примената на:општите одредби на Законот за облигациони односи во однос на правните лекови;прописите за запишување или регистрација на недвжности или подвижните предмети, како и прописите за пренос на недвижности;прописите со кои се уредуваат услови за основање на трговски друштва, издавање на овластување или лиценци за вршење на дејности кои се уредени со посебни прописи; Со член 136 e пропишана примената на одредбите за договор за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена pримената на одредбите од членовите 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 и 148. од овој закон со кои се утврдуваат правата на потрошувачот кои не може да бидат исклучени или ограничени со било која договорна одредба или спогодба помеѓу потрошувачот и трговецот, во случај кога на соодветниот договор се применети важечките прописи на Република Северна Македонија.Во Оддел 2 се уредуваат обврските за пред склучувањето на договорите односно кои обврски ги има трговецот. Со член 137 се одредува должноста на трговецот во рамките на било кое огласување да упати на можноста потрошувачот да ги добие информациите согласно член 138 од овој закон за преддоговорното информирање, како и да укаже каде и како потрошувачот може да ги добие.Со член 138 се уредува обврската за преддоговорно информирање, односно дека пред потрошувачот да стане обврзан со било кој договор или со било која понуда, трговецот е должен на јасен и разбирлив начин да му ги даде на потрошувачот следните точни и соодветни информации пропишани во членот.Во Оддел 3 се уредуваа заедничките одредби за примената на договрите пропишани со член 139, 140, 141Со член 139 се одредени одредби за Форма и јазик на договорите односно дека договорите од член 134 од овој закон мора да бидат склучени во пишана форма, на хартија или на друг траен носач.Со член 140 се одредени одредби за обврзаност на преддоговорните информации кои се однесуваат на преддоговорното информирање од член 135 од овој закон претставуваат составен дел од договорот од член 131 од овој закон.Член 141 пропишва дека покрај информациите кои се однесувата за преддоговорно информирање содржани во член 138 од законот потребно е да содржуваат и информации за идентитетот и седиштето, живеалиштето или престојувалиштето на секоја од страните, како и потпис на секоја од страните и датумот и местото на склучување на договорот. Во Оддел 4 се уредува право на повлекување на договори за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за разменаСо член 142 се уредуваат општи одредби во врска со право на потрошувачот за повлекување од договори за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за разменаСо член 143 се уредува начини на остварување на правото на повлекување од договори за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за разменаСо член 144 се уредуват дејство на остварување на правото на повлекување од склучениот договор од страна на потрошувачот има дејство на раскинување на договорот. Со член 145 се уредува забрана на плаќање однапред кај договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор и договорите за размена е забрането било кое плаќање однапред, давање трговска гаранција, резервирање пари од сметка, изречно признавање долг или давање било кој друг надоместок од страна на потрошувачот на трговецот или на трет субјект, а пред истекот на рокот за повлекување од договорот согласно член 142 од овој закон. Во Оддел 5 се уредува посебни одредби за договорите за временски поделена употреба на недвижностСо член 146 се уредува кога потрошувачот кој се стекнал со право на временски поделена употреба на недвижност што се наоѓа на територијата на Република Северна Македонија има право да бара прибележување на ова право во Катастарот на недвижности.Во Оддел 6 се уредуваат посебни одредби за договорите за долгорочен производ за одморСо член 147 се одредуваат одредби за начинот на плаќање, цената и секое плаќање по основ на договор за долгорочен производ за одмор и др.Во Оддел 7 се уредува раскинување на споредните договори Член 148 се уредува правото на остварувањето на правото на повлекување од договорот на временски поделена употреба на недвижност или од договорот за долгорочен производ за одмор, по сила на закон се раскинува и било кој спореден договор за размена или било кој друг спореден договор, без потрошувачот за ова да поднесе било каков трошок.Во Поглавје 6 се уредуваат договори за снадбување на дигитални содржини и дигитални услуги Оддел 1 се дефинираат општи одредби за договори за снадбување на дигитални содржини и дигитални услуги Со член 149 се уредува обем на примена на одредбите за договори за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги се применуваат на кој било договор кога трговецот снабдува или се обврзува да снабди игитална содржина или дигитална услуга на потрошувачот, а потрошувачот плаќа или се обврзува да плати цена.Во член 150 Исклучоци од примена на одредбите за договори за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги , односно одредбите од овој закон со кои се уредуваат договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги не се применуваат на дигитални содржини или дигитални услуги што се вметнати или меѓусебно поврзани со стоки со дигитален елемент и кои се снабдени со стоки врз основа на договор за продажба на тие стоки, без оглед на тоа дали таквата дигитална содржина или дигитална услуга е снабдена од продавачот или од трето лице. Оддел 2 ги одредува снадбување на дигитална содржина и дигитална услуга Со член 151 се пропишани обврски на трговецот за снабдување на дигитална содржина или дигитална услуга трговецот е обврзан да го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга на начин и услови определени со овој закон. Со член 152 се уредува трговецот ќе се смета дека ја исполнил обврската за со снабдување дигитална содржина или дигитална услуга од член 151 од овој закон кога: дигиталната содржина, дигиталната услуга е направена достапна на потрошувачотОддел 3 ја одредува сообразноста на дигитална содржина или дигитална услуга Со член 153 се пропишува обврска за сообразност трговецот дека е должен да го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга што ги исполнува субјективните и објективните барањата за сообразност со договорот за снабдување на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa определени со членoвите 154 и 155 на овој закон, доколку е применливо, така што нема да биде во спротивност со барањата за правата на трети лица определени во член 157 од овој закон.Со член 154 се уредуваат субјективни барања за сообразност на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa со договорот дигиталната содржина или дигиталната услуга, се сообразни со договорот, како што е применливо.Со член 155 се уредуваат објективни барања за сообразност на дигиталнa содржинa и дигиталнa услугa.Со член 156 се уредуваат неправилна интеграција на дигиталната содржина или дигиталната услуга Како несообразност ќе се смета и било која несообразност што е последица на неправилна интеграција на дигиталната содржина или дигиталната услуга во дигиталното опкружување на потрошувачотСо член 157 се уредува права на трети лица во случај на снабдување на на дигиталната содржина или дигиталната услуга ако користењето на дигитална содржина или дигитална услуга во согласност со членовите 154 и 155 е оневозможено или ограничено поради повреда на кое било право на трето лице.Оддел 4 се уредува одговрност на трговецот Со член 158 се уредува кога одговара трговецот на дигиталната содржина или дигиталната услуга трговецот одговара кога нема да го снабди потрошувачот со дигитална содржина, кога договорот предвидува еднократно снабдување или низа поединечни снабдувања, трговецот е одговорен за секоја несообразност сообразност што постоела во времето на снабдувањето, трговецот одговара за несообразноста 2 години од времето на снабдувањто на потрошувачот со дигатлна содржина и дигатална услуга.Со член 159 се уредува товар на докажување на снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга товарот на докажување во врска со тоа дали дигиталната содржина или дигиталната услуга е снабдена согласно членовите 151 и 152 е на трговецот.Во Оддел 5 се уредуваат правните последици од неснабдување и од несообразност на дигиталната содржина или дигиталната услугаВо член 160 се уредени права на потрошувачот во случај на неснабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга. Потрошувачот има право од трговецот да го снабди со дигиталната содржина или дигиталната услуга. Ако трговецот не го снабди потрошувачот со дигитална содржина или дигитална услуга без непотребно одлагање или во дополнителен рок кој што страните изрично ќе го договорат, потрошувачот има право да го раскине договорот.Во член 161 се уредени Права на потрошувачот во случај на несообразност на дигиталната содржина или дигиталната услуга и тоа: 1)да бара отстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;2)да бара сразмерно намалување на цената или 3)да го раскине договорот, под условите утврдени со овој законВо член 162 се одредува право на остстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга. Потрошувачот има право да бара бесплатно отстранување на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга, освен ако тоа е невозможно или несоодветно.Во член 163 е уредено право на намалување на цената на дигиталната содржина или дигиталната услуга, кое потрошувачот го има во следниве случаи:1) кога отстранувањето на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга е невозможно или несразмерно;2) кога трговецот или лицето определено од негова страна не ја отстранил несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;3) кога несообразност се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето определено од негова страна да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда непосредно намалување на цената; или5) трговецот или лицето определено од негова страна изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот. Во член 164 е уредено право на раскинување на договорот за снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга, кое потрошувачот го има во следниве случаи: 1) кога отстранувањето на несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга е невозможно или несразмерно;2) кога трговецот или лицето определено од негова страна не ја отстранил несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;3) кога несообразност се појавува и покрај обидот на трговецот или лицето определено од негова страна да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга;4) кога несообразноста е од толку сериозна природа што може да оправда раскинување на договорот; или5) трговецот или лицето определено од негова страна изјавил, или е јасно од околностите, дека нема да ја отстрани несообразноста на дигиталната содржина или дигиталната услуга во разумен рок или без значителни непријатности за потрошувачот.Во член 165 утвредени се обврски на трговецот во случај на раскинување на договорот за снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга, каде трговецот е должен на потрошувачот да му ги надомести сите износи кои што потрошувачот ги платил според договорот.Во член 166 утвредени се обврски на потрошувачот во случај на раскинување на договорот за снабдување на дигиталната содржина или дигиталната услуга, каде потрошувачот не смее да ја користи дигиталната содржина или дигиталната услуга, како и да ги стави на располагање на трети лица.Во член 167 одредени се рокови и начин на враќање на платеното, при што трговецот е обврзан секој износ кој му го должи на потрошувачот, поради сразмерно намалување на цената или раскинување на договорот, да го исплати без непотребно одлагање а најдоцна во рок од 14 дена од денот кога трговецот е известен за одлуката на потрошувачот дека бара намалување на цената или дека сака да го раскине договорот.Во член 168 се уредува измена на дигиталната содржина или дигиталната услуга, доколку се исполнети следниве услови:1) договорот предвидува таква измена и во него се определени оправданите причини за тоа;2) измената се прави без дополнителни трошоци за потрошувачот;3) потрошувачот е информиран на јасен и разбирлив начин за измената; и4) во случаите наведени во став (2) на овој член, потрошувачот во разумен рок пред измената и на траен носач е информиран за карактеристиките и времето на измената и за правото да го раскине договорот во согласност со став (2) на овој член, или за можноста за одржување на дигиталната содржина или дигитална услуга без таква измена во согласност со став (4) на овој член.Во член 169 се уредува каскадна одговорност. Кога непосредниот трговецот му одговара на потрошувачот затоа што не го снабдил со дигиталната содржина или дигиталната услуга или поради несообразност што е последица на сторување или несторување на претходниот трговец во ист ланец на договори, непосредниот трговецот има право да поднесува барања во однос на одговорниот субјект или одговорните субјекти во договорниот ланец.ДЕЛ ЧЕТВРТИ –ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕВо Глава 1 се уредува институционална рамка за заштитата на правата на потрошувачите Во Поглавје 1 се уредува и пропишува Програмата за заштита на потрошувачите Во член 170 се пропишува усвојувње на Програмата за заштита на потрошувачите за период од една година на предлог на министерот за економија, од страна на Владата на Република Северна Македонија.Во член 171 се утврдува Предмет на Програмата, каде се уредуваат:1) политиката за заштита на потрошувачите ;2) мерките и активностите за остварување на политиката за заштита на потрошувачите;3) советувањето, едукацијата и информирањето на потрошувачите и 4) средствата за реализирање на Програмата.Во член 172 се уредува Совет за заштита на потрошувачите, формиран на предлог на министерот за економија од страна на Владата на Република Северна Македонија.Во член 173 се уредени Активности на Советот и тоа: 1) се грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права;2) ги проучува важечките правни прописи и предлага соодветни измени во областа на правната заштита на потрошувачите до Министерство за економија.3) предлага преземање соодветни мерки за заштита на здравјето, безбедноста и економските интереси на потрошувачите до Министерството за економија;4) ја оценува состојбата на пазарот во поглед на степенот на заштитата на потрошувачите.5) води посебна грижа за заштита на потрошувачите кои се малолетници, стари и изнемоштени лица, социјално загрозените лица, неписмени, емигранти и лицата чии живеалишта се наоѓаат во тешко пристапни предели.Во член 174 се уредува Работа на Советот, односно:(1) Со работата на Советот раководи претседател на Советот.(2) Работата на Советот е јавна.(3) Советот за својата работа донесува деловник.(4) Мандатот на членовите на Советот изнесува четири години со право на повторен избор.Член 175 се однесува на Заштита на потрошувачите на ниво на општина, односно градот Скопје, која се обезбедува преку совет за заштита за потрошувачите на општината, односно градот Скопје.Во Поглавје 2 се уредуваат Здруженија за заштита на правта на потрошувачите и Стопанските комори Во Оддел 1 се утврдуваат Здруженија за заштита на правата на потрошувачите Во член 176 се уредува формирање на здруженија за заштита на правата на потрошувачите, заради унапредување, остварување и заштита на своите права, согласно Законот за здруженија и фондации.Во член 177 се уредуваат активности на здруженија за заштита на правата на потрошувачите кои:1) иницираат донесување на нови и измени во важечките правни прописи;2) даваат мислења по предлози на законите и други подзаконски акти кои се релевантни за заштита на потрошувачите;3) иницираат расправи пред Советот за заштита на потрошувачите од член овите 172 од овој закон и советите за заштита на потрошувачите на општините односно градот Скопје од член 175 од овој закон и заинтересираните страни по прашања кои се однесуваат на интересите на потрошувачите;4) соработуваат и разменуваат информации со органите за надзор на пазарот и други органи на државната управа и локалната самоуправа по прашања кои се однесуваат на заштитата на потрошувачите;5) ги информираат и советуваат на потрошувачите преку бесплатни советувања6) работат на превенција и едукација на потрошувачите и подигањето на потрошувачката свест и култура;7) учествуваат во имплементација на Програмата за заштита на потрошувачите од член 170 од овој закон;8) по однос на жалбите на потрошувачите непосредно или во соработка со органот за надзор на пазарот и други органи на државната управа кои имаат надлежности поврзани со заштитата на потрошувачите и даваат правна помош и совети на потрошувачите по прашањата од правните прописи за заштита на потрошувачите;9) посредуваат меѓу потрошувачите и трговците на стоки и давателите на услуги со цел за решавање на спорови;10) им помагаат на потрошувачите или на одреден круг потрошувачи при поднесувањето тужби до надлежните судови за заштита на нивните права и можат да ги застапуваат интересите на потрошувачите во колективни спорови пред надлежните судови, доколку за тоа имаат соодветно овластување и 11) спроведуваат превентивна заштита на потрошувачите со известување и совети, односно со едукација на потрошувачите.Во член 178 се пропишани услови што треба да ги исполнат овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, каде покрај условите утврдени во законот потребно е да ги исполнуваат и следниве услови: областа и целта на делување да му е заштита на правата на потрошувачите; активно да работи на заштитата на правата на потрошувачите најмалку три години согласно активностите утврдени во член 177 од овој закон; да има соодветни човечки, материјални и технички капацитети неопходни за вршење активности за заштита на правата на потрошувачите; претставниците на здружението или здружението, да имаат соодветно искуство, стручност и вештини за вршење активности од областа на заштитата на правата на потрошувачите на национално и на меѓународно ниво.Член 179 се однесува на надлежен орган за овластување тело за заштита на колективни интереси и права потрошувачите. Во Република Северна Македонија тоа е Министерството за економија ги овластува телата за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите доколку ги исполнуваат условите од член 178 од овој закон.Во член 180 се уредува барање за овластување за заштита на колективни интереси и права потрошувачите, чија што форма и содржина ја пропишува Министерот за економија.Во член 181 се уредува постапка за овластување тела за заштита на колективни интереси и права потрошувачите. Министерот за економија одлучува во рок од 30 дена од денот на поднесувањето на барањето и донесува решение за овластување за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, или со решение ќе го одбие барањето доколку не се исполнети пропишаните услови од овој закон, при што барателот има право да поднесе жалба.Во член 182 се утврдува Контрола и Листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, каде се впишуваат овластени тела за заштита на колективни интереси и права потрошувачите кои се овластени согласно член 181 од овој закон.Во член 183 се уредува заедничка листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите на Европската Унија. Министерството за економија е должно до Европската комисија да доставува ажурирана Листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите, со цел за нејзино вклучување во Заедничката листа на овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите на Европската Унија.Во член 184 се уредува обврска за давање на извештаи на овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите. Овластените тела се должни на Министерството за економија да му достават годишен извештај за работа, како и годишен финансиски извештај, најдоцна во рок од три месеци од завршувањето на соодветната календарска година, само доколку во календарската година на која што се однесуваат годишнот извештај за работа и годишниот финансиски извештај спровеле активности финансирани со буџетски средства на Република Северна Македонија.Во член 185 се уредува Сојуз на здруженија за заштита на правата на потрошувачите со цел за унапредување на заштитата на правата на потрошувачите и за заедничко спроведување на нивните активности.Во Оддел 2 се уредуваат Стопански комори Во член 186 се уредуваат општите одредби на стопанските комори како облик на здружување на трговците и како носители на кодекс на однесување спроведуваат активности за заштита на правата на потрошувачите при што соработуваат со здруженијата за заштита на правата на потрошувачите и со овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, а со цел за унапредување на остварувањето на заштитата на правата потрошувачите.Стопанските комори во рамки на своите со закон и статут утврдени надлежности спроведуваат дејствија за информирање и едукација на трговците за заштитата на правата на потрошувачите согласно овој закон и посебните прописи.Член 187 ги пропишува кодекси на однесување, со тоа што контролата на применување на кодексот на однесување е доуредување на заштитата на правата на потрошувачите, а особено во поглед на нечесните трговски практики, на договорите за продажба и договорите за услуги, на договорите на далечина и договорите вон деловните простории на трговецот и на договорите за временски поделена употреба на недвижност, договорите за долгорочен производ за одмор, договорите за препродажба или договорите за размена, договорите за снабдување со дигитални содржини и дигитални услуги, вклучувајќи ја и можноста за обраќање или покренување соодветна постапка или барања за правна заштита од страна на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, согласно одредбите на овој закон.Во Поглавје 3 се уредува Постапка за оставрување на заштита на правата на потрошувачот Член 188 ги пропишува заеднички одредби за постапката за остварување на заштита на правата на потрошувачот, преку:1) потрошувачки приговор;2) вонсудско решавање на потрошувачки спор и3) во парнична постапка.Во Оддел 1 се уредува потрошувачки приговор пред трговците Во член 189 се уредуваат должностите на трговецот, односно јавното претпријатие кој дава јавна услуга. Така што, трговецот, односно јавното претпријатие кој дава јавна услуга е должен да му овозможи на потрошувачот поднесување потрошувачки приговор во случаи на повреда на правата на потрошувачот што овој ги има врз основа на овој закон или на договор. Воедно, трговецот, односно јавното претпријатие кој дава јавна услуга е должен да постапува по потрошувачкиот приговор, согласно овој закон, без оглед дали потрошувачкиот приговор е именуван како таков.Во член 190 се уредува обврска за известување, врз основа на која трговецот, односно јавното претпријатие кој дава јавна услуга е должен во своите деловни простории и кога ова е соодветно, на својата интернет - страница, на јасен, видлив и читлив начин, да истакне дека потрошувачот е овластен да поднесе потрошувачки приговор, како и да ги истакне расположливите начини за поднесување потрошувачки приговор.Во член 191 се утврдуваат начини на поднесување потрошувачки приговор, каде трговецот е должен да му овозможи на потрошувачот да го поднесе својот потрошувачки приговор усно или на хартија, во деловните простории на трговецот, при што е должен да обезбеди и присуство на лице кое е овластено да прима потрошувачки приговори во текот на целото работно време или да го поднесе својот потрошувачки приговор по пошта, факс-уред или електронска пошта.Во член 192 се уредува обврска за одговор на потрошувачки приговор. Трговецот е должен, најдоцна во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот, да му одговори на потрошувачот на неговиот потрошувачки приговор, со тоа што ќе наведе:1) дали го уважува потрошувачкиот приговор;2) кратко образложение на својата одлука по потрошувачкиот приговор; и3) каде што е соодветно, конкретен предлог за рок за разрешување на потрошувачкиот приговор.Во член 193 се уредува постапување по потрошувачкиот приговор. Кога трговецот ќе му направи конкретен предлог на потрошувачот за разрешување на потрошувачкиот приговор, должен е за ова да предвиди рок што не може да биде подолг од еден месец од приемот на потрошувачкиот приговор. Имено, трговецот е должен да постапи во согласност со предлогот за разрешување на потрошувачкиот приговор ,ако потрошувачот на ова претходно се согласил.Член 194 се однесува на факултативност на потрошувачкиот приговор, каде поднесувањето потрошувачки приговори и постапувањето по потрошувачки приговор не може да се смета како откажување од мерките и средствата што му се на располагање на потрошувачот за исполнување на неговите права ниту како нивен предуслов или претпоставка.Член 195 се однесува на евиденција на потрошувачки приговори која ја води трговецот и истата редовно ја ажурира, а по барање на органот за надзор на пазарот должен е да достави извод од евиденцијата на потрошувачки приговори.Во член 196 се уредуваат посебни одредби за потрошувачки приговори за јавни услуги, каде секој од трговците кои даваат јавни услуги во својот состав мора да формира одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги, и истите се должни, податоците за постоењето и работата на одделенијата за потрошувачки приговори за јавни услуги да ги објавуваат на своите интернет страници најмалку еднаш во шест месеци.Во член 197 се уредуваат други посебни одредби за потрошувачки приговор, и тоа:Забрането е трговецот со неговите внатрешни правила, општи услови или на кој било друг начин да предвидува дополнителни барања за поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изречно не е поинаку предвидено со овој закон.Забрането е трговецот, самостојно или преку други субјекти, да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори според одредби што се различни од одредбите утврдени со овој закон.Забрането е било кој трет субјект кој не е страна на потрошувачкиот однос да огласува, изјавува или на друг начин да соопштува дека на потрошувачите им овозможува посредување при поднесување на и/или постапување по потрошувачки приговори, освен ако изречно не е поинаку предвидено со овој закон.Во Оддел 2 се уредува потрошувачки спор Во член 198 дефинира потрошувачки спор е секој спор што настанува во потрошувачките односи кој трговците се должни да се обидат да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некои од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови.Во член 199 се уредува надлежност во поглед на потрошувачки спор од страна на надлежните судови.Во Оддел 3 се уредува вонсудско решавање на потрошувачки спор Во член 200 се уредува обемот на вонсудско решавање на потрошувачки спор што подразбира решавањето на потрошувачки спор врз основа на поднесен потрошувачки приговор или поднесено барање на потрошувач или на овластените тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите, пред носител на кодекс на однесување, преку медијација, арбитража и на други начини на вонсудски решавање на потрошувачки спорови согласно посебни прописи.Во поглавје 4 се уредува заштита на колективни права и интереси на потрошувачите Во член 201 се уредува обем на примена на одредбите од овој оддел во случај на повреда на одредбите од овој закон или од други прописи, а во поглед на налозите со кои што на трговците им се изрекуваат забрани во потрошувачки спор, како соодветни барања за правна заштита во случај на повреда на колективни интереси и права на потрошувачите.Член 202 се уредува постапување на овластени тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите. Доколку е настаната повреда на колективните интереси и права на потрошувачите поведувањето на постапка пред надлежен суд или орган за надзор на пазарот го врши овластено тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите.Во член 203 се уредени прекугранични повреди односно кога повредата настанала на територијата на Република Северна Македонија, секоe овластенo тело за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите од друга земја - членка на Европската Унија може да поведе постапка пред надлежен суд или органите за надзор на пазарот во Република Северна Македонија, доколку со повредата се засегнати колективни интереси и права на потрошувачите што тоа тело е овластено да ги штити.Во член 204 се уредени барања за правна заштита во случај на повреда на колективни интереси и права на потрошувачите, каде овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат во постапка пред надлежен суд или пред органите за надзор на пазарот, покрај барањата утврдени согласно посебни прописи, да ги постават и следните барања:за итна забрана или престанување, во итна постапка, на било која повреда;за објавување на соодветен начин и форма на одлуката, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување, а за целите на отстранување на понатамошните последици од повредата и за плаќање судски пенали поради евентуално непочитување на одлуката.Во член 205 се уредени посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос на нечесни трговски практики, каде овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос на нечесните трговски практики согласно одредбите од овој закон можат да покренат постапка пред надлежен суд или органи за надзор на пазарот и со барање за: забрана на веќе постојна, односно користена нечесна трговска практика; забрана на нечесна трговска практика што сè уште не е користена но чие што користење неизбежно ќе настане и објавување на соодветен начин и форма на одлуката со која што се забранува нечесна трговска практика, во целост или делумно, како и барање за објавување исправка и/или јавно извинување. Во член 206 се уредеуваат посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос за нечесните договорни одредби, каде овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат во однос на нечесните договорни одредби согласно одредбите од овој закон да покренат постапка пред надлежен суд или орган за надзор на пазарот со барање за: утврдување дека одделна договорна одредба што се користи во потрошувачките односи е нечесна и забрана за користење на нечесната договорна одредба.Во член 207 се уредуваат посебни постапки за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите во однос за снабдување со дигитална содржина или дигитална услуга, со кои овластените тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите можат да покренат постапка пред надлежен суд или орган за надзор на пазарот со барање за остварување на правата на потрошувачите кои произлегуваат од одредбите на членовите 149, 150, 160, 161, 162, 163, 165, 166, 167, 168 и 169 од овој закон.Во член 208 се утврдени претходни постапки или дејствија, вклучувајќи ги и оние на медијација, посредување, консултација, преговарање, усогласување, обраќање пред одговорните надзорни тела на носителите на кодексот на однесување и слично, не можат да се сметаат како предуслов или претпоставка за поведувањето постапка за соодветните барања за изрекување соодветни забрани.Во Дел петти се уредува надзор Во Глава 1 од овој дел се уредува надлежност за надзор Член 209 се уредува надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон врши Министерството за економија.Инспекциски надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон и од прописите донесени врз основа на овој закон врши Државниот пазарен инспекторат преку државните пазарни инспектори.Надзор над спроведувањето на одредбите од овој закон кои се однесуваат на постапување на трговците при обработка на лични податоци и правилата за движење на личните податоци го врши Агенцијата за заштита на лични податоци во согласност со овластувањата од посебните прописи со кои се уредува заштитата на личните податоци.Со одредбите од овој закон не се исклучуваат заеднички инспекциски надзори кои се уредени во одредбите од посебните законски прописи што се однесуваат на заедничкиот инспекциски надзор.Во Глава 2 од овој дел се уредува инспекциски надзор Во член 210 се уредуваат овластувања на органите за надзор на пазарот, каде инспекторите ги имаат правата, обврските и овластувањата предвидени од овој закон и со посебните прописи каде се утврдени нивните надлежности.Во член 211 се уредува опмена и решение на инспекторите . Инспекторите се должни да му укажат на трговецот за да ги отстрани утврдените недостатоци и со решение да му наредат истите да ги отстрани.Во член 212 се уредува обврска за известување. Државниот пазарен инспекторат е должен да подготвува полугодишни извештаи за својата работа и истите да ги објавува на својата интернет страница, и должен е полугодишните извештаи од редовно да ги доставуваат до Советот за заштита на потрошувачитеВо Глава 3 од овој дел се уредуваат прекршочни одредби Со Член 213 се уредени надлежностите за кои прекршочни санкции се во ндлежност на судот а кои прекршочни санкции изрекува Министерството за економија, преку Комисија за одлучување по прекршок.Во член 214 се утврдуваат Критериуми за изрекување глоба за повреда на обврските за начинот на означување на цените, за користење нечесни трговски практики, за користење нечесни договорни одредби и за повреда на обврските кај договорите на далечина и договорите склучени вон деловните простории на трговецот. Во член 215 се пропишуваат во соодветен износ прекршоци и глоби на правното лице кое е микро трговец, на правното лице кое е среден трговец, правното лице кое е голем трговец за, на физичкото лице, односно на трговецот-поединец како и на одговорноното лице во правното лице кое е микро трговец, на одговорноното лице во на правното лице кое е среден трговец, на одговорноното лице во правното лице кое е голем трговец за, на физичкото лице, односно на трговецот-поединец.Во член 216 се уредуваат Посебни прекршочни санкции и мерки, и тоа:прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од три месеци до две години, од страна на надлежен суд, прекршочна санкција привремена забрана за вршење одделна дејност во траење од 15 дена до 30 дена, од страна на прекршочен орган, прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од три месеци до една година, од страна на надлежен суд.,прекршочна санкција забрана на вршење на професија, дејност или должност во траење од 15 дена до 30 дена, од страна на прекршочен орган.и на правното лице, на физичкото лице односно на трговецот - поединец, ќе му се изрече и посебна мерка одземање на предмети.Во член 217 се одредува постапка за издавање прекршочен платен налог. За прекршоците од член 215 став (1) од овој закон, Државниот пазарен инспектор ќе спроведе постапка за издавање прекршочен платен налог, согласно Законот за прекршоците.Во член 218 се уредува соодветна примена на Законот за прекршоците. Во однос на одмерувањето на прекршочните санкции и другите прашања што не се опфатени со одредбите од овој закон, соодветно се применува Законот за прекршоците .Во Дел шестти се уредуваат преодни и завршни одредби Во член 219 се пропишува рок за донесување на подзаконски прописи утврдени со овој закон , како и тоа дека до донесување на новите прописи ќе се применуваат прописите што важеле до денот на влегување во сила на овој закон.Со член 220 се уредува временска примена односно одредбите од овој закон нема да се применуваат врз потрошувачките односи што настанале до денот на влегувањето во сила на овој закон и одредбите од овој закон одговорноста за неисправен производ нема да се применуваат на производите ставени во промет до денот на влегувањето во сила на овој закон.Со член 221 се уредува продолжување на работата на Советот за заштита на потрошувачите.Со член 222 се уредува одложна примена на одрeдбите за електронско управување, електронски услуги, електронски документи, електронска индентификација и доверливи услуги односно на одредбите од членот 180 ставови (2), (4) и (5) од овој закон, членот 181 ставови (4), (7) и (8) од овој закон, членот 182 ставови (6), (9) и (10) од овој закон и членот 211 ставови (8), (11) и (12) од овој закон кој ќе отпочнат да се применуваат по една година од денот на влегувањето во сила на овој закон.Со член 223 се уредува одложна примена на одредбите за дополнителни активности за обезбедување квалитет на услугите, за Заедничка листа на овластени тела за заштита на колективните интереси и права на потрошувачите на Европската Унија и за прекуграничните повреди.Со Член 224 се уредува престанок на важењето на одрeдбите за електронско управување, електронски услуги, електронски документи, електронска индентификација и доверливи услуги.Со Член 225 се уредува престанок на важењето на Законот.Со Член 226 се уредува дека овој закон влегува во сила осмиот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“.II МЕЃУСЕБНА ПОВРЗАНОСТ НА РЕШЕНИЈАТА СОДРЖАНИ ВО ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ОДРЕДБИМеѓусебната поврзаност на одредбите кои се уредуваат во Предлог – Законот за заштита на потрошувачите (\*) се однесува на транспонирањето на Директивите од областа на заштита на потрошувачите, како и создавање на услови за транспонирање на секторските и другите ЕУ директиви каде што се повикуваат во Поглавјето 28 – заштита на потрошувачите и јавно здравје и одредби кои се однесуваат на национално ниво и е во согласност со Уставот на Република Северна Македонија за правата на граѓаните, како и со Регулативата (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директивата 1999/93/ЕЗ.III ПОСЛЕДИЦИ ШТО ЌЕ ПРОИЗЛЕЗАТ ОД ПРЕДЛОЖЕНИТЕ РЕШЕНИЈАСо отворање на можноста за транспонирање на Директивите во областа на заштита на потрошувачите и со нивното транспонирање ќе престане со важност Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/04, 77/07,103/08, 24/11, 164/13,97/15 , 152/15 и 140/18), и правните прописи кои се поврзани со овој закон.Со новиот Предлог на Закон за заштита на потрошувачите (\*) се уредуваат одредби со кои ќе се донесат подзаконски акти за понатамошно усогласување на националното законодавство со Директивите на ЕУ. | HYRJE I. VLERËSIM I SITUATAVE NË FUSHËN QË DUHET TË RREGULLOHET ME LIGJIN DHE ARSYET PËR MIRATIMIN E LIGJIT Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve që është në fuqi është përpiluar dhe zhvilluar nën ndikimin vijues të legjislacionit evropian. Të gjitha ndryshimet dhe plotësimet e ligjit janë orientuar drejt harmonizimit të legjislacionit kombëtar dhe kjo në masë të madhe është arritur. Megjithatë, në ligjin nuk ekzistojnë zgjidhje që rezultojnë nga direktivat e reja.Veçanërisht, duhet të theksohet se sistemi i përgjegjësisë i përcaktuar në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në raport me përgjegjësinë për produktin që nuk është në konformitet, produkt me defekt dhe produkt i pasigurt, ka mangësi në raport me rregullimin e lëndës dhe si rrjedhojë edhe pasoja juridike në këto situata të ndryshme kualitative. Në mënyrë plotësuese dhe veçanërisht e rëndësishme është se ndryshimet dhe plotësimet e shumta të Ligjit e vështirësuan monitorimin dhe mirëkuptimin, gjë që drejtpërdrejt shpie në realizimin e njërës nga të drejtat themelore të konsumatorëve - të drejtën e informimit. Po ashtu, si rezultat i miratimit të Direktivës për të drejtat konsumatore, ligji në pjesën që ka të bëjë me rregullimin e kontratave të lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe kontratave të lidhura në largësi, pësoi ndryshime të konsiderueshme. Nga njëra anë, ndryshimet e bënë ligjin më bashkëkohor dhe e harmonizuan me tendencat evropiane për rregullimin e të drejtave të konsumatorëve. Nga ana tjetër, amendamentet e shumta e bënë ligjin jofunksional dhe vështirë të kuptueshëm. Për shkak të zhvillimit të shpejtë teknologjik dhe përditshmërisë dinamike të qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut, u imponua nevoja për vendosjen e Portalit kombëtar për shërbime elektronike, Katalogut të shërbimeve dhe Një pike për shërbime, si dhe përcaktimin e tyre ligjor. Portali kombëtar për shërbime dhe katalog të shërbimeve do të kenë më shumë funksionalitete. Shërbimet elektronike do të jenë të arritshme deri në nivelin më të lartë të sofistikimit, respektivisht nga momenti i parashtrimit të kërkesës për ndonjë shërbim deri te vetë marrja e aktit. Për këtë arsye, Ministria e Ekonomisë në Propozim Ligjin për mbrojtje të konsumatorëve (\*) i harmonizoi dispozitat për digjitalizimin e proceseve dhe shërbimeve në të cilin përkufizohet parashtrimi i kërkesës, lëshimi i dokumenteve dhe komunikimi ndërmjet institucioneve. Njëherësh Propozim-ligji i ri harmonizohet me Ligjin për kundërvajtje.II. QËLLIME, PARIME DHE ZGJIDHJE THEMELOREQëllime të Propozim-ligjit janë: 1.Informim më i mirë dhe edukim i konsumatorëve për të drejtat e tyre: 2.Sigurimi i konsumatorëve me instrumente për zgjidhje të shpejtë të kontesteve; 3.Realizim më i mirë i të drejtave të konsumatorëve përmes mbikëqyrjes efektive në tregun; 4. Zhvillimi i mëtejshëm i politikës për siguri të produkteve; 5.Forcim i pavarësisë dhe përfaqësimit të shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve;6.Forcim të rolit të vetëqeverisjes lokale dhe rajonale në realizimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve. 7. Digjitalizimi i proceseve për shkak të sigurimit të dhënies efikase dhe efektive të shërbimeve elektronike për shfrytëzuesit, që mund të jenë persona fizikë dhe juridikë, përmes Portalit kombëtar për shërbime elektronike, si dhe shkëmbim të dokumenteve ndërmjet institucioneve nga sektori publik përmes Platformës kombëtare për interoperabilitet.Me Propozim-Ligjin e ri i cili harmonizohet me direktivat e Bashkimit Evropian rregullohen dispozita me të cilat mundësohet zbatimi i së drejtës evropiane në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, e njëherësh edhe obligime të definuara më qartë që duhet t'i përmbushin tregtarët dhe personat juridikë ndaj konsumatorëve. Zgjidhjet e propozuara do të kontribuojnë: që të krijohet kornizë moderne ligjore, e cila, nga njëra anë siguron nivel të lartë të mbrojtjes së të drejtave për konsumatorët, e njëherësh garanton kushte më të lehta për punë afariste; të forcohet kapaciteti administrativ i Ministrisë së Ekonomisë në mënyrë të përgjegjshme për zbatimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve, që të vendoset strukturë përkatëse administrative për zhvillimin dhe koordinimin e kësaj politike me të gjitha palët tjera të prekura, të forcohet pavarësia dhe përfaqësimi i shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve, të përmirësohen mekanizmat për mbrojtjen e konsumatorëve për zgjidhjen e ankesave të tyre dhe të sigurohen kushte përkatëse për implementimin e politikave për siguri të produkteve, e gjithë kjo me qëllim që të arrihet përparim i mëtejshëm në këtë fushë. Me këtë ligj mundësohet edhe ulje e dispozitave kundërvajtëse në përputhje me Ligjin e ri për kundërvajtje "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr.96/19), rregullohet në mënyrë më të saktë edhe roli i organizatave të konsumatorëve dhe njëherësh edhe të Këshillit të konsumatorëve si në nivel kombëtar, ashtu edhe në atë lokal.Me transponimin e Rregullativës nr. 910/2014 për identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale për transaksione elektronike në tregun e brendshëm do të digjitalizohen shërbimet që ua japin institucionet qytetarëve dhe personave juridikë nga momenti i parashtrimit të kërkesës deri te momenti i lëshimit të aktit deri te shfrytëzuesit. Njëherësh, Propozim Ligji i ri harmonizohet me Ligjin për kundërvajtje. III. VLERËSIM I PASOJAVE FINANCIARE NGA PROPOZIMI I LIGJIT MBI BUXHETIN DHE MJETET TJERA PUBLIKE FINANCIARE Ligji miratimi i të cilit propozohet tërheqë obligimin për sigurimin e mjeteve për zbatimin e tij nga Buxheti i Republikës së Maqedonisë së Veriut. IV. VLERËSIMI I MJETEVE FINANCIARE TË NEVOJSHME PËR ZBATIMIN E LIGJIT, MËNYRËS SË SIGURIMIT TË TYRE, TË DHËNAVE PËR ATË NËSE ZBATIMI I LIGJIT TËRHEQË OBLIGIME MATERIALE PËR SUBJEKTE TË CAKTUARALigji nuk tërheqë obligimin për sigurimin e mjeteve plotësuese financiare për zbatimin e tij dhe nuk ka obligime materiale për subjekte të caktuara. V.PROCEDURË E SHKURTUAR PËR MIRATIMIN E LIGJITmeqenëse nuk është në pyetje një ligj i ndërlikuar dhe i gjerë, në përputhje me nenin 170 të Rregullores së punës të Kuvendit të Republikës së Maqedonisë, propozohet që Kuvendi të diskutojë në lidhje me Propozim ligjin në procedurë të shkurtuar.VI. HARMONIZIMI I LIGJIT ME BURIMET E SË DREJTËS SË BASHKIMIT EVROPIANMe këtë Propozim Ligj për mbrojtjen e konsumatorëve bëhet harmonizimi i dispozitave të 14 direktivave vijuese për mbrojtjen e konsumatorëve të BE-së edhe atë: 1) Direktiva e Këshillit 85/374/BEЕ nga 25 korriku i vitit 1985 për afrimin e ligjeve dhe rregullave të tjera të shteteve anëtare për përgjegjësinë për produkte me defekt (CELEX nr. 31985L0374); 2) Direktiva e Këshillit 93/13/BЕЕ nga 5 prilli i vitit 1993 për dispozitat e padrejta në kontratat konsumatore (CELEX nr. 31993L0013); 3) Direktiva 98/6/BE e Parlamentit Evropiane dhe e Këshillit nga 16 shkurti i vitit 1998 për mbrojtjen e konsumatorëve gjatë shënimit të çmimeve të mallrave që u ofrohen konsumatorëve (CELEX бр.31998L0006);4) Direktiva 1999/34/BЕ e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 10 maji i vitit 1999 për ndryshimin dhe plotësimin e Direktivës së Këshillit 85/374/BЕЕ nga 25 korriku i vitit 1985 për afrimin e ligjeve dhe rregullave të tjera të shteteve anëtare për përgjegjësinë për produktet me defekt (CELEX nr. 31999L0034);5) Direktiva 2005/29/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 11 maj të vitit 2005 për praktikat e padrejta tregtare të subjekteve të caktuara ndaj konsumatorëve në tregun e brendshëm dhe ndryshim të Direktivës 84/450/BEE, direktivat 97/7/BE, 98/27/BE dhe 2002/65/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit dhe Rregullativa (BE) nr. 2006/2004 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (CELEX Nr. 32005L0029);6) Direktiva 2006/123/BЕ e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 12 dhjetori i vitit 2006 për shërbimet e tregut të brendshëm (CELEX nr. 32006L0123) ;7.) Direktiva 2008/122/BЕ e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 14 janari i vitit 2009 për mbrojtjen e konsumatorëve në raport me aspekte të caktuara të kontratave për përdorimin e ndarë në aspektin kohor të patundshmërisë, për produkt afatgjatë për pushim, për shitje dhe për shkëmbim (CELEX nr. 32008L0122);8) Direktiva 2009/22/BЕ e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 23 prilli i vitit 2009 për garancitë për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve (CELEX nr.32009L0022);9) Direktiva 2011/83/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 25 tetor të vitit 2011 për të drejtat e konsumatorëve me të cilën ndryshohet Direktiva  93/13/BEE e Këshillit dhe Direktiva 1999/44/ BE e Parlamentit Evropian dhe Këshillit dhe shfuqizohet Direktiva e Këshillit  85/57/BEE dhe Direktiva 97/7/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit10) Rregullativa (BE) nr. 910/2014 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 23 korrik të vitit 2014 për identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale për transaksione elektronike në tregun e brendshëm dhe për shfuqizimin e Direktivës 1999/93/BЕ (CELEX nr.32014R0910);11) Direktiva 2015/2302 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 25 nëntori i vitit 2015 për udhëtim me paket-aranzhimedhe aranzhimetë ndërlidhura për udhëtim, për ndryshimin e Rregullativës (BE) nr. 2006/2004 dhe Direktivës 2011/83/BЕ të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, si dhe për vendosjen jashtë fuqisë të Direktivës 90/314/BЕЕ të Këshillit (CELEX nr. 32015L2302); 12) Direktiva (BE) 2019/770 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 20 maji i vitit 2019 për aspekte të caktuara të ndërlidhura me kontrata për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale (CELEX nr. 32019L0770); 13) Direktiva (BE) 2019/771 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 20 maji i vitit 2019 për aspekte të caktuara që kanë të bëjnë me kontratat për shitjen e mallrave për ndryshimin e Direktivës 2009/22/BЕ dhe për shfuqizimin e Direktivës 1999/44/BЕ.(CELEX nr. 32019L0771);14) Direktiva (BE) 2019/2161 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 27 nëntor të vitit 2019 për ndryshimin dhe plotësimin e Direktivës së Këshillit 93/13/BЕЕ dhe direktivave 98/6/BE, 2005/29/BE dhe 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit lidhur me zbatimin më të mirë të mbrojtjes dhe modernizimit të rregullave për mbrojtjen e konsumatorëve të Bashkimit (CELEX nr. 32019L2161).Gjatë vendosjes së dispozitave të përfshira në direktivat e përmendura për mbrojtjen e konsumatorëve në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve, merret parasysh si vijon: ndjekja e vazhdueshme e parimeve të harmonizimit minimal dhe maksimal: nevoja për implementimin e plotë të direktivave; nevoja për të arritur harmonizim të saktë, të detajuar dhe real; përgjithësim të rregullave individuale të përfshira në disa direktiva. **PROPOZIM I LIGJIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE (\*)****Pjesa e parë****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME****Lënda e Ligjit****Neni 1**Me këtë ligj rregullohen të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve dhe të tregtarëve në marrëdhëniet konsumatore, mënyrat dhe procedurat e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, avancimin e njohurive të konsumatorëve për të drejtat e tyre dhe mënyrat dhe procedurat e mbrojtjes së tyre, të drejtat dhe detyrimet e shoqatave dhe lidhjeve, fushëveprimi i të cilave është realizimi i qëllimeve të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, të drejtat dhe obligimet e organeve kompetente, trupave dhe bartësve të tjerë të mbrojtjes së drejtave të konsumatorëve, si dhe çështje të tjera me rëndësi për pozitën dhe mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. **Të drejtat e konsumatorëve****Neni 2**(1) Konsumatorët i kanë të drejtat vijuese: 1) e drejta e përmbushjes së nevojave themelore, që paraqet qasje ndaj mallrave dhe shërbime themelore dhe të domosdoshme, si ushqim, veshje, mbathje, banim, mbrojtje shëndetësore, arsim dhe higjienë;2) e drejta e sigurisë, që paraqet mbrojtje të mallrave dhe shërbimeve që janë të dëmshme për jetën, shëndetin, pasurinë ose mjedisin jetësor, si dhe nga mallrat posedimi ose përdorimi i të cilave janë të ndaluara; 3) e drejta e informimit, që paraqet të kesh në dispozicion të dhëna dhe informacioneve të sakta që janë të domosdoshme për zgjedhjen e arsyeshme të mallrave dhe shërbimeve të ofruara, respektivisht për miratimin e vendimit të informuar; 4) e drejta e zgjedhjes, që paraqet mundësi për të përzgjedhur ndërmjet më shumë mallrave dhe shërbimeve sipas çmimeve të pranueshme dhe me cilësi përkatëse; 5) e drejta e pjesëmarrjes, që paraqet përfaqësim të interesave të konsumatorëve në proceset e miratimit dhe zbatimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe mundësi të përfaqësimit në proceset e miratimit dhe zbatimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorëve përmes shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve;6) e drejta e mbrojtjes juridike, që paraqet mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në përputhje me procedurën e parashikuar me ligje në rast të shkeljes së të drejtave të tij, duke përfshirë edhe kompensimin e dëmit që i është shkaktuar konsumatorit; 7) e drejta e edukimit, që paraqet përvetësim të njohurive dhe shkathtësive themelore të domosdoshme për përzgjedhje të drejtë dhe të sigurt të mallrave dhe shërbimeve, si dhe njohurive për të drejtat dhe detyrimet themelore të konsumatorëve dhe mënyrat e realizimit të tyre dhe 8) e drejta e mjedisit të shëndoshë dhe të qëndrueshëm që paraqet jetë dhe punë në mjedis që nuk është i dëmshëm për jetën, shëndetin dhe mirëqenien e gjeneratave të tanishme dhe të ardhshme, si dhe e informimit me kohë dhe të plotë për gjendjen e mjedisit jetësor. (2) Konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të drejtat e tij të përcaktuara me këtë ligj. (3) Gjatë zbatimit të dispozitave të këtij ligji duhet doemos të merret parasysh pozita e konsumatorit si palë më e dobët ekonomike, e veçanërisht pozita e konsumatorëve të rrezikuar.**Përkufizime****Neni 3**Terme dhe shprehje të caktuara të përdorura në këtë ligj kanë kuptimin vijues: 1) "Ambalazhi" është mbështjellës i jashtëm i mallit me të cilin i njëjti mbrohet nga ndikime të caktuara të jashtme gjatë transportit, vendosjes në treg, ofrimit në shitje ose shitjes (si p.sh. i kthyeshëm ose i pakthyeshëm, "eko-", degraduese dhe/ose jodegraduese etj.) 2) "Fletë e garancisë" është deklaratë tregtare e garancisë nga tregtari ose prodhuesi, në të cilën janë përfshirë detyrimet dhe kushtet që duhet t'i plotësojnë tregtari dhe prodhuesi, të dy si garantues ndaj konsumatorit; 3) "Hapësirat afariste" janë hapësira të patundshme për shitje me pakicë ku tregtari ushtron veprimtarinë e vet në bazë të vazhdueshme, si dhe hapësira të tundshme për shitje me pakicë ku tregtari ushtron veprimtarinë e vet në bazë të zakonshme, ndërsa janë: dyqanet, standet, kamionët, pa marrë parasysh nëse veprimtaria ushtrohet në mënyrë sezonale, si dhe standet e tregjeve dhe panaireve, etj. 4) "Përmbajtja digjitale" me të dhënat që janë prodhuar dhe realizuar në formë digjitale; 5) "Shërbimi digjital" është: a) shërbim që i mundëson konsumatorit të krijojë, përpunojë, magazinojë ose t'u qaset të dhënave në formë digjitale ose b) shërbim që mundëson shpërndarjen ose çfarëdo ndërveprimi tjetër me të dhën në formë digjitale, të vendosura ose krijuara nga konsumatori ose shfrytëzues të tjerë të atij shërbimi;6) "Mjedis digjital" është hardueri, softueri dhe çfarëdo qoftë lidhje e rrjetit që e shfrytëzon konsumatori për qasje ose përdorim të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital; 7) "Kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit" është kontrata mes konsumatorit dhe tregtarit: a) e lidhur me praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit në vend që nuk është hapësirë afariste e tregtarit;b) për të cilën oferta për lidhjen e saj bëhet nga konsumatori me prani të njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit në vend që nuk është hapësirë afariste e tregtarit;c) e lidhur në hapësirat afariste të tregtarit ose përmes mjetit për komunikim në distancë, e menjëherë pas qasjes personale dhe individuale drejt konsumatorit në vend që nuk është hapësirë afariste e tregtarit me praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit ose;ç) e lidhur gjatë ekskursionit të organizuar nga tregtari me qëllim ose veprim të promocionit ose shitjes së mallrave ose shërbimeve të konsumatorit;8) "Kontrata për shitje" është kontrata me të cilën tregtari i kalon ose zotohet t'ia kalojë konsumatorit të drejtën e pronësisë ndaj mallrave të caktuara, e konsumatori paguan ose detyrohet të paguajë çmim të caktuar për këtë, duke përfshirë edhe kontratën që ka të bëjë edhe me mallrat edhe me shërbimet;9) "Kontrata për shërbime" është kontrata që tregtari ia jep ose zotohet t'ia ofrojë konsumatorit një shërbim të caktuar, e për këtë konsumatori i paguan ose detyrohet t'i paguajë çmim (kompensim) të caktuar, përveç kontratës për shitje;10) "Kontrata në distancë" është kontrata e lidhur ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit në kuadër të shitjes së organizuar në distancë ose të sistemit për ofrimin e shërbimeve, pa praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një ose më shumë mjeteve të komunikimit në distancë, e deri në kohën e lidhjes së kontratës dhe duke përfshirë edhe kohën e lidhjes së kontratës;11) Kontrata për shfrytëzim me afat të patundshmërisë, sipas këtij ligji është kontrata e vlefshme për më shumë se një vit me të cilën tregtari detyrohet t'i sigurojë konsumatorit të drejtën e shfrytëzimit të një ose më shumë bujtive për akomodim, ndërsa konsumatori është i detyruar për këtë t'i japë kompensim tregtarit; 12) Kontrata për produktin afatgjatë për pushim, sipas këtij ligji është kontrata me vlefshmëri prej më shumë se një vit me të cilën tregtari detyrohet t'i sigurojë konsumatorit kryesisht të drejtën e zbritjeve ose përfitimeve të tjera në aspektin e akomodimit, veçmas ose së bashku me shërbimet e udhëtimit ose shërbimet tjera, e konsumatori detyrohet t'i jap kompensim për këtë tregtarit;13) Kontrata e rishitjes, sipas këtij ligji është kontrata me të cilën tregtari detyrohet t'i ofrojë ndihmë konsumatorit gjatë blerjes ose shitjes së përdorimit me afat të patundshmërisë ose produktit afatgjatë për pushim, e konsumatori është i detyruar t'i jap kompensim për këtë tregtarit;14) Kontrata e shkëmbimit, në përputhje me këtë ligji është kontrata me të cilën tregtari detyrohet t'i sigurojë konsumatorit përfshirjen në sistem (skemë) shkëmbimi në kuadër të të cilit konsumatorit i mundësohet qasje në bujtinë ose shërbime të tjera si zëvendësim i mundësimit të gëzimit të përkohshëm të së drejtave që për konsumatorin rezultojnë nga kontrata për përdorim me afat të patundshmërisë me subjekte të tjera, e konsumatori është i detyruar t'i jap kompensim për këtë tregtarit;15) "Çmimi për njësi" është çmimi për një kilogram, për një litër, për një metër, për një metër katror ose një metër kub mall, si dhe njësi tjetër sasie që përdoret përgjithësisht dhe zakonisht në shtet gjatë vendosjes së mallrave të caktuara në treg, duke përfshirë edhe tatimin e vlerës së shtuar dhe të gjitha taksat tjera publike;16) "Çmimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital" janë para ose paraqitje digjitale e vlerës që është borxh si zëvendësim të furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital;17) "Ofertë e përbashkët" është oferta që jepet kur furnizimi i mallrave ose shërbimeve është i varur ose lidhet me furnizimin e ndonjë malli dhe/ose shërbimi tjetër;18) "Çrregullim i rëndësishëm i sjelljes në treg të konsumatorit mesatar" është përdorimi i praktikës tregtare me qëllim që të pengojë ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për të marrë vendim të informuar, duke bërë që konsumatori të marrë vendim tregu që përndryshe nuk do ta merrte;19) "Integrim" është lidhja dhe përfshirja e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital me komponentët e mjedisit digjital të konsumatorit, me qëllim që përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital të përdoren në përputhje me kërkesat e konformitetit në përputhje me këtë ligj;20) "Interoperabilitet" është aftësi e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital për të funksionuar me harduer ose softuer të ndryshëm nga ai në të cilin zakonisht përdoren përmbajtja digjitale ose shërbimet digjitale të llojit të njëjtë;21) "Ankand publik" eshte mënyra e shitjes ku tregtari ua ofron mallrat ose shërbimet konsumatorëve që janë të pranishëm ose kanë mundësinë e prezencës personale në të, e përmes ofertës transparente dhe konkurruese që e udhëheqë drejtuesi i ankandit, me ç'rast ofertuesi i suksesshëm është i detyruar të blejë mallrat ose shërbimet;22) "Shërbime publike" janë shërbimet që lidhen me furnizimin me ujë, energji elektrike, gaz dhe ngrohje qendrore përmes rrjetit përkatës të shpërndarjes, furnizimi me gaz gjatë shërbimit publik dhe me energji elektrike gjatë shërbimit universal, ofrimi i shërbimeve publike elektronike të komunikimit duke përfshirë edhe shërbimin universal, shërbimet e trajtimit të ujërave të zeza, shërbimet e menaxhimit të mbeturinave dhe mirëmbajtjen e pastërtisë publike, shërbimet e pastrimit të oxhaqeve, shërbimet postare, shërbimet e transportit të udhëtarëve në transportin publik, shërbimet e parkimit në parkingjet publike, shërbimet e menaxhimit të objekteve ndërtimore nga drejtori, si dhe shërbime të tjera me karakter ekonomik të përcaktuara me rregullore si shërbime publike, përkatësisht si shërbime me interes publik;23) "Kodi i sjelljes" është kontratë ose përmbledhje e rregullave që nuk janë të imponuara me një rregull dhe me të cilat rregullohet sjellja e tregtarëve që kanë rënë dakord të jenë të detyruar me Kodin në raport me një ose më shumë praktika të veçanta tregtare ose sektorë afaristë;24) "Interesat kolektive dhe të drejtat e konsumatorëve" janë interesat dhe të drejtat e konsumatorëve, që paraqesin përmbledhje të thjeshtë të interesave individualë dhe të drejtave të personave interesat dhe të drejtat e të cilëve janë shkelur (të ashtuquajturat interesa dhe të drejta grupore);25) "Konformiteti" është aftësi e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital për të funksionuar me harduer ose softuer me të cilat zakonisht përdoren përmbajtjet digjitale ose shërbimet digjitale të llojit të njëjtë, pa pasur nevojë për konvertimin digjital ose shërbimin digjital;26) "Të dhënat personale" janë të dhëna personale të përkufizuara në rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale;27) "Hapësira e shitjeve onlajn" është shërbim që shfrytëzon softuer, duke përfshirë edhe ueb faqen ose një pjesë të ueb faqes ose aplikacionit, të drejtuar nga tregtari ose një person i përcaktuar prej tij, i cili u mundëson konsumatorëve të lidhin kontrata në distancë me tregtarë ose konsumatorë të tjerë;28) "Organet e mbikëqyrjes së tregut" janë Inspektorati Shtetëror i Tregut, Inspektorati Shtetëror Sanitar dhe Shëndetësor, Inspektorati Shtetëror i Punës, Inspektorati Shtetëror për Inspektimin Teknik, Inspektorati Shtetëror i Mjedisit Jetësor dhe organe të tjera të administratës shtetërore ose inspektorë që ushtrojnë mbikëqyrje të tregut në përputhje me ligjin, si dhe organe dhe organizata të tjera dhe trupa të pavarura rregullatore që ushtrojnë mbikëqyrje të tregut;29) "Organizator i hapësirës së shitjes onlajn" është tregtari që u siguron konsumatorëve hapësirë për shitje onlajn;30) "Bartësi i kodit të sjelljes" nënkupton subjekt ose organ, duke përfshirë tregtarin ose grup tregtarësh, që është përgjegjës për përpilimin dhe revidimin e kodit të sjelljes dhe/ose për ndjekjen e respektimit të kodit nga ata që kanë rënë dakord të jenë të detyruar me kodin;31) "Trupat e autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve" janë shoqata, fondacione, institucione ose organizata të tjera që janë themeluar në përputhje me ligjin, të cilat në kuadër të veprimtarisë së tyre të regjistruar merren me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe kanë autorizim për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në përputhje me këtë ligj, me ç'rast mund të iniciojnë procedurë për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve kundër personit fizik ose juridik, që me ushtrimin e një veprimtarie të caktuar ose në përgjithësi me veprimin ose lëshimin i shkel më rëndë ose i rrezikon seriozisht interesat dhe të drejtat kolektive të konsumatorëve;32) "Vendim tregu" është vendimi i marrë nga konsumatori për atë nëse, si dhe në çfarë kushtesh do ta blejë mallin, nëse do të paguajë çmimin për të njëjtin plotësisht apo pjesërisht, nëse do ta mbajë mallin apo të njëjtin do ta ketë në dispozicion, nëse do të ushtrojë të drejtë të caktuar kontraktuale në raport me mallin, si dhe nëse do të vendosë të veprojë apo do të përmbahet nga ndërmarrja e veprimeve përkatëse;33) "Thirrje për blerje" është njoftimi tregtar në të cilin janë përmendur shenjat e mallit dhe çmimit, në mënyrën që është e përshtatshme me mjetet e përdorura për reklamimin tregtar dhe si rrjedhojë konsumatorit i mundësohet të bëjë blerje;34) "Konsumator" është çdo person fizik që furnizon mallra ose shfrytëzon shërbime për qëllimet që nuk bëjnë pjesë në kuadër të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zejtare ose profesionale;35) "Kontrata konsumatore" është marrëdhënie e kontraktuar konsumatore e lidhur ndërmjet një konsumatori dhe një tregtari;36) "Marrëdhënie konsumatore" është çdo marrëdhënie civile-juridike, palët e së cilës janë konsumator dhe tregtar, duke përfshirë marrëdhëniet kontraktuale me qëllime të dyfishta, pra marrëdhëniet kontraktuale të lidhura pjesërisht dhe për qëllime tregtare, e kur qëllimet tregtare janë aq të kufizuara saqë nuk mbizotëron në kontekstin e përgjithshëm të marrëdhënies kontraktuale;37) "Kundërshtimi i konsumatorit" është çdo parashtresë ose ankesë me të cilën konsumatori raporton shkeljen e të drejtave që i ka sipas këtij ligji, një rregulle tjetër ose kontrate, që ia dorëzon tregtarit;38) "Ndikim i tepruar" është shfrytëzimi i një pozicioni epërsie në raport me konsumatorin në atë mënyrë që ushtrohet presion, madje edhe pa përdorimin e forcës fizike ose kërcënimit për shfrytëzimin e saj, në mënyrën që kufizon aftësinë e konsumatorit për të marrë vendim të informuar;39) "Çmimi i shitjes" është çmimi përfundimtar për njësi mallrash ose për sasi të caktuar të mallit, duke përfshirë edhe tatimin e vlerës së shtuar dhe të gjitha detyrimet tjera publike;40) "Nxitje të shitjes" janë format e veçanta të vendosjes në treg, kur mallrat ose shërbimet ofrohen nën kushte më të favorshme në raport me ofertën paraprake ose të rregullt, respektivisht me çmime të ulura ose favore të tjera çmimesh, me kushte të veçanta të shitjes, dërgesë ose favore të tjera, duke premtuar shpërblim ose pjesmarrje në lojë shpërblyese, me dhurata shoqëruese, si dhe me çfarëdo favoresh të tjera;41) "Vëmendje profesionale" është vëmendja e një eksperti të mirë, si standard i shkathtësive dhe kujdesit të veçantë që mund të pritet në mënyrë të arsyeshme nga tregtari në marrëdhëniet me konsumatorin, në përputhje me praktikat e ndershme të tregut dhe/ose parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë në fushën përkatëse të veprimit të tregtarit;42) "Produkt" është malli ose sendi, pavarësisht nga shkalla e përpunimit të tyre, të dedikuar për t'iu ofruar konsumatorëve;43) "Prodhues" është personi fizik ose juridik i cili ka përpunuar produktin e përfunduar, personi fizik ose juridik që ka prodhuar mallra të konsumit, subjekti që ka importuar mallra të konsumit në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, si dhe personi që, duke shënuar produktin me emrin e tij, ndërmarrje, emër, markë tregtare ose shenjë tjetër për dallimin e produktit, paraqitet si prodhues;44) "Renditja" është pozicionim relativ që u jepet produkteve siç është paraqitur, organizuar ose komunikuar nga tregtari, pavarësisht mjeteve teknologjike që përdoren për këtë paraqitje, organizim ose njoftim;45) "Konsumator i rrezikuar" është konsumatori i cili për shkak të pozitës së tij ekonomike ose shoqërore, kushteve të posaçme të jetesës, nevojave të veçanta ose mundësive të tjera të vështira personale dhe rrethanave familjare furnizon mallra ose shërbime në kushte veçanërisht të vështira ose nuk është në gjendje t'i blejë ato, si dhe konsumatori i cili për shkak të të metave fizike ose mendore, pleqërisë ose mendjemprehtësisë sillet në atë mënyrë që tregtari mund ta kishte parashikuar në mënyrë të arsyeshme;46) "Profesion i rregulluar" është veprimtari profesionale ose grup i veprimeve profesionale ku qasja deri te të njëjtat, ushtrimi i tyre ose mënyrat e ushtrimit të tyre janë të kushtëzuara drejtpërdrejt ose tërthorazi me posedimin e kualifikimeve të veçanta profesionale;47) "Kontrata dytësore" është kontrata me të cilën tregtari detyrohet t'i ofrojë konsumatorit mallra ose shërbime që lidhen me kontrata për përdorimin me afat të patundshmërisë, me kontrata për produkt afatgjatë për pushim, me kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit, që konsumatorit ia realizon ose ushtron vetë tregtari ose ndonjë palë e tretë, e në bazë të kontratës së veçantë ndërmjet këtij subjekti të tretë dhe tregtarit;48) "Mall" është çdo send i prekshëm i tundshëm, me përjashtim të mallrave që shiten në procedurë përmbarimi ose ndryshe sipas autorizimit të përcaktuar me ligj, si dhe uji, gazi dhe energjia elektrike që ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht;49) "Mall në gjendje refusi" nënkupton mallrat që nuk janë të paketuara paraprakisht dhe që maten në prani të konsumatorit;50) "Mall me elemente digjitale" është çdo send i prekshëm i lëvizshëm që përfshin ose është i ndërlidhur me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në mënyrë të tillë që mungesa e asaj përmbajtjeje digjitale ose e shërbimeve digjitale do të pengonte mallin të ushtrojë funksionet e tij;51) "Mall i përpunuar sipas specifikimit të konsumatorit" është mall që nuk është i përfunduar, por është përpunuar në përputhje me zgjedhjen individuale ose vendimin e konsumatorit;52) "Bartësi i përhershëm" është mjet që që i mundëson konsumatorit ose tregtarit të ruajë informacionet që i janë dërguar personalisht, në mënyrë të tillë që të njëjtat të mund të qasen më vonë për një periudhë kohore përkatëse për qëllimet për të cilat janë dedikuar informacionet dhe që lejon shumimin e pandryshuar të informacioneve që ruhen;53) "Tregtar" është personi fizik ose juridik që furnizon mallra ose jep shërbime, përkatësisht i ofron të njëjtat, duke përfshirë edhe përmes subjekteve të tjera që veprojnë në emër të tij ose për llogari të tij, për qëllimet e veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zejtare ose profesionale, pa marrë parasysh nëse është në pronësi publike ose private;54) "Garancia tregtare" është detyrim me të cilin tregtari ose prodhuesi, të dy si garantues ndaj konsumatorit, krahas përgjegjësisë së tregtarit në lidhje me garancinë tregtare për konformitetin e mallrave në kuptim të rregullave të zbatueshme për konformitetin e mallit të konsumit, obligohen konsumatorit t'ia kthejnë çmimin e paguar ose ta zëvendësojnë, riparojnë ose servisojnë mallin në çfarëdo mënyre, e kur malli nuk përputhet me specifikimin ose çfarëdo kërkesë tjetër që kanë të bëjnë me konformitetin, ndërsa janë përcaktuar në fletën e garancisë ose në reklamimin përkatës të disponueshëme përpara ose në momentin e lidhjes së kontratës;55) "Praktikë tregtare" është kryerja, moskryerja, rrjedhë ose mënyrë e veprimit ose përfaqësimit, si dhe njoftim tregtar, duke përfshirë edhe reklamimin dhe vendosjen e mallrave në treg, nga tregtari, që lidhen drejtpërdrejt me promocionin, shitjen ose furnizimin e mallrave për konsumatorët;56) "Qëndrueshmëri" është aftësia e produktit për të ruajtur funksionet dhe performancat e nevojshme nëpërmjet përdorimit normal;57) "Shërbim" është ushtrimi i veprimtarisë që është dedikuar për t'u ofruar konsumatorëve;58) "Shërbim financiar" është shërbim që ka natyrën e shërbimit bankar, kreditor ose sigurimit, si dhe shërbim të pensionit personal, investimit ose pagesës dhe;59) "Funksionalitet" është aftësia e mallit, përkatësisht e përmbajtjes digjitale ose e shërbimit digjital për të ushtruar funksionet e saj duke marrë parasysh dedikimin e tij.**Zbatimi i këtij ligji dhe raporti ndaj ligjeve të tjera****Neni 4**(1) Zbatimi i dispozitave të këtij ligji nuk ndikon në të drejtat që i kanë konsumatorët në bazë të ligjeve të tjera.(2) Çdo dispozitë kontraktuale ose kontrata me të cilën përjashtohen ose reduktohen të drejtat e konsumatorit të përcaktuara me këtë ligj ose me të cilën konsumatori heq dorë nga të njëjtat është e pavlefshme.(3) Nëse me këtë ligj nuk është rregulluar ndryshe, për marrëdhëniet me konsumatorin do të zbatohen dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative.(4) Nëse me këtë ligj nuk është rregulluar ndryshe, në procedurën e mbikëqyrjes inspektuese do të zbatohen dispozitat e Ligjit për mbikëqyrjen inspektuese.**Zbatimi i rregullave ndërkombëtare****Neni 5**Dispozitat e kontratave ndërkombëtare dhe kontratave për mbrojtjen e konsumatorëve që i ka ratifikuar Republika e Maqedonisë së Veriut do të zbatohen drejtpërdrejt në rastet kur ofrojnë mbrojtje më të madhe të konsumatorëve.**Pjesa e dytë****VEPRIMI I TREGTARËVE NË MARRËDHËNIET KONSUMATORE****KREU 1****DETYRIMET E PËRGJITHSHME TË TREGTARËVE NË MARRËDHËNIET KONSUMATORE****Kapitulli 1****DETYRIME PËR INFORMIM DHE DETYRIME TË TJERA TË TREGTARËVE NË MARRËDHENIET KONSUMATORE****Detyrim i përgjithshëm për informimin e konsumatorëve****Neni 6**(1) Tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme, e me anë të ambalazhit, varëses, ngjitëses, udhëzimit, deklaratat, deklaratës, certifikatës dhe/ose dokumentit tjetër përkatës, së paku informacionet vijuese të sakta, të plota dhe të dobishme për:1) shenjat, cilësinë, mënyrat e përdorimit dhe funksionalitetin e mallrave ose shërbimeve;2) ndikimi i mallrave ose shërbimeve të caktuara në mjedisin jetësor dhe në jetën, shëndetin dhe mirëqenien e njeriut, si dhe në masat mbrojtëse, në përputhje me rregullat dhe standardet në fuqi; dhe3) emri ose emërtimi, adresa gjeografike dhe të dhënat tjera të rëndësishme për përcaktimin e identitetit të tregtarit.(2) Tregtari është i obliguar që informacionet nga paragrafi (1) i këtij neni t'ia japë konsumatorit të shkruara në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e saj, gjë që nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm edhe të gjuhëve të tjera, si në shenja ose piktogramet që janë lehtësisht të kuptueshme për konsumatorin.(3) Në rast dyshimi nëse tregtari ka vepruar sipas paragrafëve (1) dhe (2) të këtij neni, barra e dëshmimit bie mbi tregtarin.(4) Tregtari mund ta njoftojë personalisht ose me shkrim, duke shfrytëzuar të gjitha mjetet e komunikimit në dispozicion, konsumatorin ose konsumatorin potencial që ka shprehur interes për të blerë një produkt, për karakteristikat kryesore të produktit, mënyrën e përdorimit dhe mirëmbajtjes, avancimet teknologjike dhe/ose karakteristikat e versioneve të ardhshme të produktit.(5) Në mënyrë që t'i informojë konsumatorët për karakteristikat kryesore të produktit dhe në përputhje me politikën e tij afariste ose praktikën tregtare, tregtari mund:- të demonstrojë shfrytëzimin e produktit në pikën e shitjes dhe/ose- t'ia dorëzojë produktin konsumatorit të interesuar për shkak të provës falas, testim ose forma të tjera të aranzhimeve për provë para blerjes, me kusht që konsumatori të jetë i njoftuar paraprakisht me kushtet e aranzhimit të tillë.(6) Dispozitat nga paragrafët (1), (2), (3), (4) dhe (5) të këtij neni nuk i përjashtojnë obligimet për shënimin e mallrave ose shërbimeve të përcaktuara me rregulla të veçanta.**Detyrimi i tregtarit për të vënë në dukje kushtet për shitjen e mallit dhe për ofrimin e shërbimeve****Neni 7**(1) Tregtari është i obliguar që në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme t'i theksojë kushtet e përgjithshme për shitjen e mallrave dhe për ofrimin e shërbimeve në hapësirat afariste të tij.(2) Kushtet e veçanta për shitjen e mallrave dhe për ofrimin e shërbimeve, tregtari është i detyruar t'i theksojë qartë, dukshëm dhe lexueshëm në mënyrë që konsumatori të mund të vërejë lehtësisht se ato kanë të bëjnë vetëm me mallra ose shërbime të caktuara.(3) Kur kushtet e veçanta për shitjen e mallrave dhe për ofrimin e shërbimeve kanë të bëjnë me grupe të caktuara të konsumatorëve, tregtari është i detyruar që të njëjtat t'i theksojë në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme në mënyrë që konsumatori të vërejë lehtësisht se ato kanë të bëjnë vetëm me grupe të caktuara të konsumatorëve.(4) Kur kushtet e veçanta për shitjen e mallrave dhe për ofrimin e shërbimeve kanë të bëjnë me mënyrat dhe mjetet e pagesës, tregtari është i detyruar të njëjtat t'i theksojë qartë, dukshëm dhe lexueshëm në mënyrë që konsumatori të mund t'i vërejë dhe identifikojë lehtësisht mënyrat dhe mjetet e pagesës në dispozicion.**Ambalazhi****Neni 8**(1) Tregtari është i detyruar që mallrat t'i vendosë në treg në ambalazh që është përkatës me formën, madhësinë, vëllimin, sasinë dhe veçoritë e mallrave, në mënyrë që nuk mund të krijojë konfuzion te konsumatori për ndonjë nga këto shenja në mallin.(2) Ambalazhi nuk duhet të jetë i dëmshëm për jetën, shëndetin dhe mirëqenien e njerëzve.(3) Kur malli është në gjendje refusi, tregtari është i detyruar t'i sigurojë konsumatorit paketimin e tij në ambalazh përkatës.(4) Në rastet nga paragrafi (3) i këtij neni, konsumatori nuk është i detyruar të paguajë çmimin e ambalazhit, përveç kur kjo nuk është theksuar shprehimisht paraprakisht ose është shënuar qartë, dukshëm dhe lexueshëm në hapsëriat afariste të tregtarit.(5) Në rastet kur malli, me kërkesë të konsumatorit, mbështillet ose paketohet në mënyrë të veçantë, duke përfshirë edhe dekorimet e veçanta, konsumatori nuk është i detyruar të paguajë çmimin për këtë, përveç nëse kjo nuk i është thënë shprehimit më parë ose është shënuar qartë, dukshëm dhe lexueshëm në hapsëriat afariste të tregtarit.(6) Me kërkesë të konsumatorit, tregtari është i detyruar ta mbajë ambalazhin.(7) Tregtari është i detyruar të kthejë dorëzaninë për ambalazhin gjatë kthimit të ambalazhit me llogari të bashkangjitur me të cilën e ka blerë mallin dhe ka paguar dorëzaninë.**Ndalim i shitjeve të kushtëzuara dhe ofrim i shërbimeve****Neni 9**(1) Është e ndaluar që tregtari t'i kushtëzojë konsumatorët gjatë shitjes së mallrave ose në ofrimin e shërbimeve, me furnizimin e çfarëdo mallrave dhe/ose shërbemeve tjera nga ai ose nga ndonjë subjekt i tretë.(2) Çdo kontratë në kundërshtim me ndalimin nga paragrafi (1) i këtij neni është e pavlefshme.(3) Dispozitat nga paragrafi (1) i këtij neni nuk kanë të bëjnë me përcaktimin e numrit maksimal të mallrave të llojit të njëjtë të furnizuara nga konsumatori gjatë marrëdhënieve konsumatore.**Zëvendësim me mall tjetër****Neni 10**(1) Tregtari ka për obligim me kërkesë të konsumatorit i cili ka blerë mall, e që nuk është i përshtatshëm në raport me formën, madhësinë, modelin, ngjyrën, numrin ose për arsye të tjera, të njëjtin ta zëvendësojë me mall që ka cilësi përkatëse, përveç në rastin e mallit të përpiluar me porosi të konsumatorit.(2) Tregtari është i obliguar të bëjë zëvendësimin e mallit nga paragrafi (1) i këtij neni, në afat prej 15 ditësh nga dita kur konsumatorit i është dorëzuar malli.(3) Zëvendësimi i mallit me cilësi përkatëse do të bëhet nëse malli nuk është përdorur, nëse i ruhet pamja e tij, veçoritë e përdorimit, vulat dhe shenjat e fabrikës, si dhe fatura që i është lëshuar konsumatorit së bashku me mallin.(4) Nëse në momentin e parashtrimit të kërkesës nga konsumatori tregtari nuk ka mall përkatës, në kuptimin e mallit që do t'u përshtatet nevojave të tij, konsumatori ka të drejtë, sipas zgjedhjes së vet, të kërkojë:1) të ndërpresë kontratën dhe të kërkojë kthimin e vlerës së paguar2) të zëvendësojë mallin me mall tjetër përkatës, e kur tregtari do të ketë në dispozicion mall të tillë.(5) Tregtari është i obliguar që ta njoftojë konsumatorin që ka kërkuar zëvendësimin e mallit se ka në dispozicion mall të tillë në afat që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga dita e pranimit të kërkesës për ndërrimin e mallit.**Kapitulli 2****DETYRIMET E TREGTARËVE GJATË SHËNIMIT TË ÇMIMEVE****Dispozita të përgjithshme për shënimin e çmimeve****Neni 11**(1) Tregtari është i detyruar të shënojë mallrat me çmimin e shitjes dhe çmimin e njësisë për mallrat, në mënyrë të padyshimtë, të dukshme, të lexueshme dhe të qartë, me qëllim të informimit më të mirë të konsumatorit dhe për lehtësimin e krahasueshmërisë së çmimeve.(2) Tregtari është i obliguar që çmimet e shërbimeve t'i shënojë në mënyrë që çmimet që shënohen në mallim të shënohen në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni, me përshtatje përkatëse. **Valuta e çmimit****Neni 12**Çmimi i mallrave dhe shërbimeve duhet të shënohet në denarë, përveç nëse me ligj tjetër nuk parashikohet ndryshe.**Mënyrat e shënimit të çmimit****Neni 13**(1) Çmimi i shitjes, respektivisht çmim për njësi duhet të shënohet në vetë mallin, gjegjësisht në ambalazhin e tij, kur kjo është e mundshme.(2) Me përjashtim nga paragrafi (1) i këtij neni është i lejuar çmimi i shitjes, respektivisht çmimi i njësisë të shënohet më poshtë, mbi ose pranë vendit ku është ekspozuar malli, me referencë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme të mallit përkatës, e në mënyrë që nuk shkakton konfusion te konsumatori për atë se me cilin mall ka të bëjë çmimi përkatës.(3) Tregtari është i detyruar të shënojë çmimin në mënyrë që malli dhe shenjat e tyre të mos dëmtohen.(4) Tregtari është i detyruar t'u përmbahet çmimeve të shënuara të shitjes, respektivisht çmimeve për njësi.(5) Kur malli vendoset në treg me ç'rast bëhet ulje e çmimit, tregtari mund ta shënojë mallin në mënyrë përkatës me më së shumti dy çmime duke e shënuar çmimin e ri pranë çmimit të mëparshëm të shlyer në mënyrë të dukshme.(6) Kur në hapësirat afariste të tregtarit bëhet edhe shitja me pakicë, krahas shitjes me shumicë, tregtari është i detyruar që në mënyrë të padyshimtë, të dukshme, të lexueshme dhe të qartë të shënojë fillimisht çmimin me pakicë, e më pas edhe çmimin e shitjes me shumicë të mallit.**Shënimi i çmimit me lista të çmimeve dhe lista tarifore****Neni 14**(1) Përveç mënyrës së shënimit të çmimeve të përcaktuara me nenin 13 të këtij ligji, lejohet që shënimi i çmimeve të bëhet edhe me lista të çmimeve ose lista të tarifave.(2) Kur shënimi i çmimeve të shërbimeve bëhet vetëm përmes listave të çmimeve ose tarifave, i njëjti duhet të jetë në mënyrë të padyshimtë, të dukshme, të lexueshme dhe të qartë.(3) Me kërkesë të konsumatorit, tregtari është i detyruar t'i vë në dispozicion listat e çmimeve ose listat e tarifave.**Llojet e shënimit të çmimit****Neni 15**(1) Çmimi për njësi duhet të shënohet edhe kur mallrat shiten si produkt i vetëm ose individualisht si pjesë e produktit të vetëm.(2) Nuk është e nevojshme të shënohet çmimi për njësi kur është i njëjtë me çmimin e shitjes.(3) Kur në përputhje me rregullat e veçanta është e nevojshme të shënohet masa neto dhe masa neto e materies së thatë për mallra të caktuara të paketuara paraprakisht, mjafton të shënohet çmimi për njësi për masën neto të materies së thatë.(4) Te mallrat në gjendje refusi shënohet vetëm çmimi për njësi.**Zbatimi përkatës për qëllimet e reklamimit****Neni 16**(1) Dispozitat e neneve 11, 12, 13, 14 dhe 15 të këtij ligji zbatohen edhe gjatë reklamimit të mallrave.(2) Kur gjatë reklamimit të mallit është përmendur çmimi i shitjes i mallit, duhet të përmendet edhe çmimi i tyre për njësi.(3) Dispozita nga paragrafi (2) i këtij neni ka të bëjë edhe kur zbatohet njësia e kohës për shërbimin e kryer.**Përjashtime****Neni 17**(1) Obligimi i tregtarit për shënimin e çmimeve, në përputhje me nenet 11, 12, 13, 14 dhe 15 të këtij ligji, nuk zbatohet në rastet kur gjatë ushtrimit të shërbimit të caktuar konsumatori furnizon mall të caktuar, në rastet e shitjes në ankand, si dhe në rastet e shitjes së veprave artistike dhe antikitete.(2) Tregtari nuk është i detyruar të shënojë mallin me çmim për njësi për mallrat për të cilat shënimi i tillë nuk është i dobishëm duke marrë parasysh natyrën ose dedikimin e mallit ose kur kjo do të mund të shkaktonte konfuzion te konsumatori.(3) Lista e mallrave për të cilat nuk është i nevojshëm shënimi i çmimit për njësi në përputhje me paragrafin (2) të këtij neni, si dhe Listën e mallrave joushqimore ose kategoritë e tyre për të cilat, pavarësisht nga paragrafi ( 2) i këtij neni, tregtari është i detyruar të shënojë çmimin për njësi të cilin e përcakton ministri i Ekonomisë.**Kapitulli 3****DETYRIME TË TREGTARËVE GJATË NXITJEVE SHITËSE****Pjesa 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME PËR NXITJEN E SHITJES****Kushte të nxitjeve të shitjeve****Neni 18**Tregtari është i detyruar t'i zbatojë nxitjet e shitjes për mallrat dhe shërbimet në mënyrë që të njëjtat:1) të jenë me afat të vlefshmërisë dhe shpeshtësisë, në përputhje me këtë ligj, e në raport me ofertën e rregullt të tregtarit dhe2) t'i referohen sasisë së mallrave ose disponueshmërisë së shërbimeve që janë të mjaftueshme për të përmbushur nevojat e një numri të madh të konsumatorëve.**Detyrim për informim gjatë nxitjes së shitjes****Neni 19**(1) Tregtari është i obliguar gjatë realizimit të promocionit të shitjes së mallrave dhe shërbimeve t'i përmendë informacionet vijuese:1) përcaktimin e llojit dhe mënyrës së nxitjes;2) përcaktimin e saktë dhe të qartë të mallrave ose shërbimeve me të cilat ka të bëjë;3) afati i kohëzgjatjes së nxitjes, me shënimin e datës së fillimit të tij;4) të gjitha kushtet eventuale të veçanta të ndërlidhura me realizimin e të drejtave që rezultojnë nga nxitja dhe5) kur është e zbatueshme, shpenzimet e përgjithshme që ndërlidhen me marrjen ose marrjen përsipër të mallit, duke përfshirë dorëzimin, si dhe përkujtim për shpenzimet dhe kompensimet tjera që janë në kurriz të konsumatorit.(2) Në rastet kur nxitja e shitjes ka të bëjë me uljen e çmimit ose formë tjetër të lehtësimit në çmim, nxitja e shitjes, krahas të dhënave nga paragrafi (1) i këtij neni, duhet të përmbajë edhe të dhëna për krahasim; respektivisht shfaqjen e çmimit të shitjes, respektivisht çmimit për njësi në raport me çmimin paraprak të shitjes, respektivisht çmimin paraprak për njësi.(3) Në rastet kur nxitja e shitjes ka të bëjë me uljen e çmimit ose formë tjetër të lehtësimit të çmimit, tregtari mund të shënojë mallin përkatës me më së shumti dy çmime, me përmendjen e çmimit të ri krahas çmimit të mëparshëm të shlyer në mënyrë të dukshme.(4) Tregtari është i obliguar gjatë lëshimit të vauçerëve, kuponëve dhe dokumenteve tjera shitëse, krahas të dhënave nga paragrafi (1) i këtij neni, të përmendë edhe informacione për lëshuesin e tyre, si dhe për vlerën në para ose lartësinë e zbritjes.**Pjesa 2****FORMA TË VEÇANTA TË VENDOSJES NË TREG****Dispozita të përgjithshme****Neni 20**(1) Si forma të veçanta të vendosjes në treg konsiderohen rastet e nxitjes së shitjes kur mallrat dhe shërbimet vendosen në treg me çmime që janë më të ulëta sesa çmimet sipas të cilave mallrat ose shërbimet përkatëse vendosen rregullisht në treg. (2) Forma të veçanta të vendosjes në treg në përputhje me paragarfin (1) të këtij neni janë: shitja totale, shitja aksionale (aksion), shitje promocionale (promocion), ulje sezonale, vendosje në treg të mallrave të cilave u skadon afati i përdorimit. (3) Tregtari është i detyruar gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg të mallrave ose shërbimeve që janë më të ulëta sesa çmimet me të cilat mallrat dhe shërbimet përkatëse vendosen rregullisht në treg, format e e veçanta t'i shënojë me emrat e përmendur në paragrafin (2) të këtij neni.**Mënyrat e shënimit të çmimeve****Neni 21**(1) Tregtari është i detyruar t'i shënojë mallrat ose shërbimet me çmimin paraprak të shitjes dhe çmimin e zbritur të shitjes për tërë kohëzgjatjen e formës së veçantë të vendosjes në treg në përputhje me nenin 20 paragrafi (2) të këtij ligji.(2) Kur tregtari zbaton forma të veçanta të vendosjes në treg që janë vijuese, çdo formë e veçantë e radhës e vendosjes në treg konsiderohet e mëvetësishme.(3) Gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg, lejohet që zbritja e çmimeve të bëhet vetëm në një nga mënyrat vijuese:1) me shënimin e çmimit të ri krahas çmimit paraprak të shitjes, të shlyer, por ende të dukshëm; 2) me shënimin e çmimit të ri dhe paraprak të shitjes me fjalët "çmim i ri" dhe "çmim i vjetër", në mënyrë përkatëse ose 3) me përmendjen e përqindjes së zbritjes së çmimit, e gjatë shënimit të njëhershëm të çmimit të ri pranë çmimit paraprak të shlyer, por ende të dukshëm.(4) çmim paraprak i shitjes do të konsiderohet çmimi më i ulët që tregtari e ka shënuar së paku 30 ditë para fillimit të shënimit të formës së veçantë të vendosjes në treg.(5) Dispozitat e paragrafit (4) të këtij neni nuk kanë të bëjnë me rastet kur tregtarit gjatë vlefshmërisë së formës së veçantë të vendosjes në treg do të marrë dërgesë të re të mallrave që janë të përfshira tashmë në formën e veçantë të vendosjen në treg.(6) Tregtari është i obliguar, para fillimit të zbatimit të formës së veçantë të vendosjes në treg të bëjë evidentimin e çmimit paraprak të shitjes dhe çmimin e zbritur, në përputhje me Ligjin për tregti.(7) Dispozitat e këtij neni nuk zbatohen për kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirës afariste të tregtarit, si dhe në rastet kur forma e veçantë e vendosjes në treg zgjatë më pak se tri ditë.**Detyrimet në lidhje me mallrat ose shërbimet****Neni 22**(1) Gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg, tregtari është i obliguar të ndajë fizikisht mallrat e përfshirë në njërën nga format e veçanta të vendosjes në treg, me përjashtim të rasteve kur tregtari e ka shënuar qartë mallin që përfshihet me ndonjë nga format e veçanta të vendosjes në treg.(2) Tregtari është i obliguar që në format e veçanta të vendosjes në treg, të theksojë qartë, dukshëm dhe lexueshëm për cilën formë të veçantë të vendosjes në treg bëhet fjalë.(3) Dispozita nga paragrafi (1) i këtij neni nuk zbatohet kur forma e veçantë e vendosjes në treg ka të bëjë me një gamë të tërë të mallrave ose shërbimeve që i ofron tregtari.**Shitja totale****Neni 23**(1) Shitja totale, si formë e veçantë e vendosjes në treg të mallrave ose shërbimeve, lejohet vetëm në një nga rastet vijuese:1) ndërprerje të punës së tregtarit;2) ndërprerje të punës së tregtarit në hapësirat e tij të deriatëhershme afariste;3) ndërprerje të vendosjes në treg të mallrave ose shërbimeve të caktuara nga lënda e veprimtarisë së tregtarit ose4) gjatë ushtrimit të intervenimeve komplekse ndërtimore në hapësirat afariste të tregtarit.(2) Shitja totale nga paragrafi (1) pikat 2) dhe 3) të këtij neni lejohet vetëm me kusht që tregtari të mos vazhdojë me ofrimin e mallrave ose shërbimeve në hapësirat e tij të deriatëhershme afariste, respektivisht vendosje në treg të mallrave dhe shërbimeve të caktuara në afat jo më të shkurtër se gjashtë muaj nga data e përfundimit të shitjes totale.**Shitja aksionale (aksion)****Neni 24**(1) Shitja aksionale (aksion), si formë e veçantë e vendosjes në treg të numrit të kufizuar të mallrave ose shërbimeve, në raport me të gjitha mallrat ose shërbimet që i ofron tregtari, do të zbatohet në afat të kohëzgjatjes jo më të gjatë se 30 ditë.(2) Mallrat ose shërbimet e vendosura në shitjen aksionale duhet të jenë të shënuara në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme me fjalët "aksion" ose "shitje aksionale".(3) Gjatë reklamimit së shitjes aksionale, tregtari është i obliguar të përmendë kohëzgjatjen e saj.**Shitja promocionale (promocion)****Neni 25**(1) Shitja promocionale (promocioni), si formë e veçantë e vendosjes në treg të numrit të kufizuar të mallrave ose shërbimeve të reja, në lidhje me të gjitha mallrat ose shërbimet ekzistuese që i ofron tregtari, do të zbatohet në afat të kohëzgjatjes jo më të gjatë se tetë ditë.(2) Mallrat ose shërbimet e vendosura në shitjen promocionale duhet të jenë të shënuara në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme me fjalët "promocion" ose "shitje promocionale".(3) Gjatë reklamimit të shitjes promocionale, tregtari është i obliguar të përmendë kohëzgjatjen e saj.**Zbritje sezonale****Neni 26**Zbritja sezonale, si formë e veçantë e vendosjes në treg të mallrave apo shërbimeve, zbatohet pas përfundimit të sezonit përkatës, në periudhat vijuese:1) zbritje sezonale verore në periudhën ndërmjet 25 gushtit dhe 25 shtatorit të vitit rrjedhës dhe2) zbritje sezonale dimërore në periudhën nga 25 dhjetori i vitit rrjedhës deri më 25 janar të vitit të ardhshëm.**Vendosja në treg e mallrave me defekt ose gabim****Neni 27**(1) Kur tregtari vendos në treg mallrat me defekt ose gabim, është i obliguar t'i ndajë fizikisht nga mallrat tjera, si dhe t'i shënojë në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme si mall me defekt ose gabim.(2) Kur natyra e mallrave e kërkon këtë, tregtari është i obliguar të shënojë qartë, dukshëm dhe lexueshëm edhe llojin edhe natyrën e defektit ose gabimit.**Vendosja në treg e mallrave të cilave u skadon afati i përdorimit****Neni 28**Tregtari është i obliguar gjatë vendosjes në treg të mallrave që u ka skaduar afati i përdorimit t'i ndajë fizikisht këto mallra, si dhe të shënojë qartë, dukshëm dhe lexueshëm se të njëjtave u ka skaduar afati i përdorimit, me ç'rast zbatohen rregullat që kanë të bëjnë me shënimin e datave të përdorimit.**Kapitulli 4****DETYRIME TË TREGTARËVE GJATË OFERTAVE TË PËRBASHKËTA TË MALLRAVE OSE SHËRBIMEVE****Kushtet për lejimin e ofertës së përbashkët****Neni 29**Oferta e përbashkët është e lejueshme nëse:1) secili nga mallrat ose shërbimet mund të furnizohet veçmas me çmimin e tyre të rregullt në hapësirat e njëjta afariste të tregtarit dhe2) konsumatori është i informuar qartë për mundësinë e furnizimit të veçantë dhe për çmimin e rregullt të secilit prej mallrave ose shërbimeve.**Oferta të tjera të përbashkëta****Neni 30**Është e lejuar që falas, së bashku me ndonjë mall ose shërbim tjetër, të ofrohen:1) mallrat ndihmëse, dytësore ose shoqëruese të mallit kryesor, e që janë përshtatur në mënyrë të veçantë për këtë mall nga prodhuesi i tij dhe që realizohen njëkohësisht dhe së bashku me mallin kryesor për qëllimet e zgjerimit ose përmirësimit të përdorimit të mallit kryesor;2) paketime, mbështjellës ose kontejnerë që përdoren për mbrojtjen dhe paketimin e mallit, duke marrë parasysh natyrën dhe vlerën e tyre;3) dhurata të imta ose shërbime të vogla që konsiderohen të zakonshme në praktikën tregtare, si dhe dorëzim, vendosje, montim, bashkimin, formësimin, kontrollin dhe mirëmbajtja e mallrave që vendosen në treg;4) mostra dhe ekzemplarë të siguruar nga prodhuesi ose shitësi me shumicë i mallrave kryesore, me kusht që ato të ofrohen në një sasi, vëllim ose masë që është jashtëzakonisht thelbësore për vlerësimin e veçorive ose cilësisë së mallit kryesor; dhe5) vauçerë, kupona, kartela të ndryshme ose dokumente të tjera të shitjes nga tregtari për uljen e çmimit ose përfitime të tjera të çmimit.**Kapitulli 5****DETYRIME TË TREGTARIT NË ASPEKTIN E NJOFTIMIT PËR MËNYRAT E PAGESËS, LLOGARISË DHE DETYRIMEVE TË TJERA GJATË PAGESËS****Detyrim për njoftim për mënyrat dhe mjetet e pagesës****Neni 31**Tregtari është i detyruar të informojë konsumatorin, para se i njëjti të bëhet i obliguar në marrëdhënien konsumatore, për mënyrat dhe mjetet e pagesës në dispozicion.**Llogaria****Neni 32**(1) Tregtari për produktin e shitur, respektivisht shërbimin e kryer duhet t'i lëshojë konsumatorit llogari fiskale, respektivisht fletëpagesë ose faturë të shkruar në mënyrë të dukshme dhe të lexueshme qartë, nëse me rregull tjetër nuk është përcaktuar ndryshe.(2) Tregtari duhet t'ia mundësojë konsumatorit kontrollin e saktësisë së vlerës së përllogaritur në raport me cilësinë dhe sasinë e produktit të blerë, respektivisht shërbimit të kryer.(3) Për lëshimin e llogarisë nga paragrafit (1) i këtij neni nuk lejohet të arkëtohet në mënyrë plotësuese.**Dispozita të veçanta për arkëtimin e riparimit dhe/ose mirëmbajtjes së mallrave dhe pagesat plotësuese****Neni 33**(1) Për shërbimet e kryera në riparimin dhe/ose mirëmbajtjen e mallrave vlera e të cilave është më e lartë se 5.000,00 denarë, tregtari është i obliguar t'i dorëzojë konsumatorit ofertë në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm, me përshkrim të gjërave, materialeve dhe pjesëve të nevojshme. (2) Kur gjatë riparimit dhe/ose mirëmbajtjes së mallrave do të shfaqet nevoja për gjëra plotësuese, materiale ose pjesë të nevojshme, tregtari është i obliguar të veprojë në përputhje me dispozitat e këtij ligji që kanë të bëjnë me pagesat plotësuese.(3) Bara e dëshmimit për dorëzimin e ofertës nga paragrafi (1) i këtij neni bie mbi tregtarin.**Pagesa e paradhënies****Neni 34**(1) Kur tregtari kërkon ose i kushtëzon shprehimisht furnizimin e mallrave dhe shërbimeve me paradhënie të pjesëshme ose të përgjithshme, pa marrë parasysh nëse i njëjti është i njëhershëm ose në këste, është i obliguar t'i zbatojë shërbimet pas pranimit të paradhënies.(2) Kur afati për realizimin e mallrave ose për zbatimin e shërbimeve është më i gjatë se 30 ditë, tregtari është i obliguar t'i paguajë kamata të paradhënies sipas normës për kamatës ndëshkuese ligjore për përcaktuar në përputhje me Ligjin për marrëdhëniet obligative që vlen për kontratat në të cilat së paku njëri person nuk është tregtar, ndërsa për kohën nga pranimi i paradhënies deri në ditën e realizimit të mallrave ose të realizimit të shërbimeve në përputhje me rregullat me çka rregullohen shpenzimet për marrëdhëniet obligative. (3) Nëse tregtari nuk ia paguan konsumatorit kamatat nga paragrafi (2) i këtij neni gjatë realizimit të mallrave ose zbatimit të shërbimeve, konsumatori është i autorizuar të refuzojë realizimin e mallrave ose zbatimin e shërbimeve deri në pagesën e kamatave të paradhënies.(4) Kur tregtari nuk do ta përmbushë kontratën, është i obliguar që konsumatorit t'ia kthejë paradhënien e pranuar të rritur për kamatat e paradhënies sipas normës për kamatë ndëshkuese ligjore të përcaktuar në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative që vlen për kontratat në të cilat së paku një person nuk është tregtar, ndërsa për kohën nga pranimi i paradhënies deri në ditën e kthimit të saj.(5) Tregtari është i obliguar t'ia paguajë konsumatorit vlerat nga paragrafi (4) i këtij neni në afat jo më të gjatë se tetë ditë nga dita e ndërprerjes së kontratës.(6) Pas skadimit të afateve nga paragrafet (2) dhe (5) të këtij neni, kamatat e borxhit kapitalizohen me vlerën e paradhënies.**Pagesa përmes bankës, postës ose bartësit tjetër të qarkullimit pagesor****Neni 35**Nëse tregtari e ka njoftuar konsumatorin se pagesa do të mund të bëhet përmes bankës, postës ose bartësit tjetër të qarkullimit pagesor, konsiderohet se pagesa është kryer kur banka, posta ose bartës tjetër i qarkullimit pagesor do ta pranojë fletëurdhëresën për pagesë që është bërë e parevokueshme ose, nga ana tjetër, pagesa e vlerës së borxhit, ka qenë nga konsumatori ose ndonjë subjekt i tretë i cili vepron në emër dhe/ose për llogari të konsumatorit.**Njoftime ose paralajmërime për vonesë gjatë pagesës****Neni 36**(1) Është e ndaluar që tregtari të bëjë arkëtim për çdo njoftim ose paralajmërim për konsumatorin për shkak të mospagesës së detyrimeve të tij të mbërritura në para.(2) Është e ndaluar që tregtari të autorizojë subjekt tjetër që t'i drejtohet konsumatorit, personalisht atij ose anëtarëve të amvisërisë së tij, përmes telefonit, faks-pajisjes, postës, postës elektronike ose mjet tjetër për komunikim në distancë, e për shkak të realizimit të kërkesave të tij në raport me konsumatorin, pa pëlqim të shkruar të shqiptuar paraprakisht nga konsumatori. (3) Konsumatori mund të revokojë në çdo kohë pëlqimin e shprehur të shkruar nga paragrafi (2) i këtij neni në formë të shkruar në letër ose bartës tjetër të përhershëm.(4) Dispozita nga paragrafi (2) i këtij neni nuk ka të bëjë me të autorizuarit e tregtarit, kur të njëjtët janë të autorizuar për të ndërmarrë veprime procesi. **Kapitulli 6****DETYRIME TË TREGTARËVE PËR DORËZIMIN E DOKUMENTEVE DHE DETYRIME TË NDËRLIDHURA****Dispozita të përgjithshme për dorëzimin e dokumenteve të nevojshme dhe të përcaktuara****Neni 37**(1) Tregtari është i detyruar gjatë realizimit të mallit ose zbatimit të shërbimit t'ia dorëzojë dhe t'ia bëjë të ditura konsumatorit dokumentet që i ka përpiluar prodhuesi, importuesi ose shitësi me shumicë për shkak të shfrytëzimit më të lehtë dhe të sigurt të mallrave ose shërbimeve (deklaratë, certifikatë, fletë garancie, deklaratë për konformitet, udhëzues teknik, udhëzues për bashkim, formësimi dhe/ose montim, udhëzues për shfrytëzim, listë e serviseve të autorizuara dhe ose dokument tjetër përkatës). (2) Tregtari është i obliguar që dokumentet nga paragrafi (1) i këtij neni t'ia sigurojë konsumatorit të shkruara në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e saj, që nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëhershëm edhe të gjuhëve të tjera, si dhe të shenjave ose piktogrameve që janë lehtë të kuptueshme për konsumatorin.(3) Tregtari është i obliguar t'u përmbahet detyrimeve të përmendura në dokumentet nga paragrafi (1) i këtij neni. **Dispozita të veçanta për deklaratën****Neni 38**(1) Tregtari është i obliguar të vendosë në treg mallra dhe, ku është e zbatueshme, shërbime me deklaratë.(2) Nëse me rregulla të veçanta nuk është e përcaktuar ndryshe, deklarata duhet t'i përmbajë së paku të dhënat si vijon: 1) emri i mallit, respektivisht emri me të cilin malli vendoset në treg; 2) përbërja e mallit; 3) mënyra e mirëmbajtjes së mallit; 4) mënyra e përdorimit të mallit; 5) data e prodhimit dhe afati i përdorimit, nëse malli është i tillë sipas natyrës së tij; 6) emri ose emërtimi dhe selia e prodhuesit, respektivisht tregtarit nëse ky ka shenjën e vet dalluese të mallit, ndërsa për mallrat e importuara edhe emra ose emërtim dhe seli të importuesit, si dhe të vendit të origjinës;7) paralajmërim për rrezik të mundshëm gjatë përdorimit të mallit, nëse ekziston rrezik i tillë; 8) deklaratë e prodhuesit për ekzistimin e veçorive të ndryshuara të mallit, si dhe të përbërësve, pjesëve dhe shtesave të tij, respektivisht për çfarë ndryshimesh bëhet fjalë dhe 9) deklaratë për konformitetin e mallit me kushtet e përcaktuara të lëshuar nga prodhuesi.(3) Krahas të dhënave nga paragrafi (2) i këtij neni deklarata duhet të përmbajë edhe të dhëna të përcaktuara me rregulla të veçanta. (4) Në raport me mallrat e importuara, për të dhënat e përmendura në deklaratën është përgjegjës importuesi. (5) si titull i mallit, respektivisht emër me të cilin malli vendoset në treg konsiderohen shenja ose përshkrimi i mallit dhe, aty ku është përkatëse, përdorimin dhe mirëmbajtjen e tij, që janë mjaftë të qarta dhe të sakta në mënyrë që t'i mundësojnë konsumatorit të dallojë mallin përkatës dhe të njëjtin ta dallojë nga mallrat tjera të ngjashme me të cilat do të mund ta zëvendësojë. (6) Për mallrat në gjendje refusi dhe mallrat me madhësi dhe vëllim të vogël, deklarata duhet të jetë e theksuar në mënyrë të qartë, të dukshme dhe lexueshme në ambalazhin në të cilin malli vendoset në treg ose paketohet, respektivisht në lidhësen e mallit, respektivisht vendin ku malli vendoset në treg.**Qasje deri te servisimi dhe pjesët rezerve****Neni 39**(1) Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i sigurojë servis për mallrat që ia ka realizuar, nga ana e tij ose nga ana e një subjekti të tretë, e në bazë të kontratës së posaçme mes këtij subjekti të tretë dhe tregtarit.(2) Tregtari është i obliguar që të sigurojë qasje deri te shërbimet e servisimit, ndërsa së bashku me prodhuesin edhe deri te pjesët rezerve për mallin, për së paku pesë vite duke llogaritur nga dita e prodhimit të tij, por jo më pak se dy vite nga dita e dërgimit të tij te konsumatori. (3) Dispozitat nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij nenin nuk kanë të bëjnë me mallrat e përdorura. **Kapitulli 7****PËRGJEGJËSIA PËR DËMIN E SHKAKTUAR NGA PRODUKTI ME DEFEKT****Dispozita e përgjithshme****Neni 40**Prodhuesi i cili do të lëshojë në treg produkt përgjigjet për dëmin e shkaktuar nga parregullsia e atij produkti, pa marrë parasysh fajin e tij. **Vëllimi i zbatimit****Neni 41**(1) Dispozitat për përgjegjësi për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt në përputhje me nenin 40 të këtij ligji zbatohen në përgjegjësinë për dëmin material të shkaktuar me:1) vdekjen ose lëndimin e trupit dhe 2) shkatërrimin ose dëmtimin e sendit të ndryshëm nga vetë produkti me defekt, nëse bëhet fjalë për: a) lloj të tillë të sendit që zakonisht është i dedikuar për përdorim personal ose konsum dhe b) nëse ky send është përdorur nga i dëmtuari kryesisht për përdorim personal ose konsum.(2) I dëmtuari ka të drejtën e kompensimit të dëmit material në përputhje me paragrafin (1) pika 2) e këtij neni, sipas dispozitave për përgjegjësi për dëmin nga produkti me defekt, vetëm për dëmin që tejkalon 500 euro me kundërvlerë në denarë sipas kursit mesatar të Bankës Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut.(3) I dëmtuari ka të drejtën e kompensimit të dëmit jomaterial të shkaktuar nga produkti me defekt në përputhje me dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative.(4) Ndaj vlerës së kompensimit të dëmit material të shkaktuar nga vdekja ose lëndimi i trupit zbatohen në mënyrë përkatëse dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative për kompensimin e dëmit material në rast të vdekjes, lëndimit trupor dhe dëmtimit të shëndetit. (5) Ndaj dëmit të shkaktuar nga aksidenti bërthamor zbatohen dispozitat e përgjithshme nga Ligji për marrëdhënie obligative për përgjegjësinë për dëmin e shkaktuar, respektivisht dispozitat nga marrëveshjet përkatëse ndërkombëtare dhe marrëveshjet e ratifikuara në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Maqedonisë së Veriut. (6) Për përgjegjësi për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt përveç dispozitave të këtij neni dhe neneve 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47 dhe 48 të këtij ligji zbatohen edhe dispozitat e përgjithshme nga Ligji për marrëdhënie obligative për përgjegjësi për dëmin e shkaktuar kontraktual dhe jashtëkontraktual. **Dëshmimi i defektit të produktit****Neni 42**I dëmtuari duhet të dëshmojë defektin e produktit, dëmin e shkaktuar, si dhe lidhjen shkakore-pësore (kauzale) mes parregullsisë së produktit dhe dëmit të shkaktuar. **Produkt me defekt****Neni 43**(1) Produkti është me defekt kur nuk e jep sigurinë që nga produktet e tilla pritet realisht, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat, duke përfshirë: a) prezantimin e produktit; b) dedikimi për të cilin ishte e arsyeshme të pritet se produkti do të ishte shfrytëzuar dhe c) data e lëshimit të produktit në treg. (2) Produkti i vendosur në treg nuk konsiderohet me defekt nëse në mënyrë vijuese është lëshuar në treg produkt i llojit të njëjtë me veçori të përmirësuara. **Prodhuesi****Neni 44**(1) Si prodhues në kuptimin e dispozitave për përgjegjësi për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt konsiderohet edhe personi fizik që ka përpunuar produkt të përfunduar, subjekti që ka prodhuar dhe përpunuar çfarëdo lënde të parë ose çfarëdo pjese përbërëse të përfshirë në produktin e përfunduar, si dhe çfarëdo subjekti që duke e shënuar produktin në emër të tij, ndërmarrje, emërtim, markë tregtare ose çfarëdo shenje tjetër për dallimin e produktit, prezantohet si prodhues. (2) Pa marrë parasysh përgjegjësinë e prodhuesit, në kuptim të paragrafit (1) të këtij neni, si prodhues konsiderohet edhe subjekti që në territorin e shtetit e ka importuar produktin për shkak të shitjes, dhënies me qira, lizingut ose për çfarëdo lloji tjetër të vendosjes së produktit në treg.(3) Nëse nuk është e mundshme të përcaktohet se kush është prodhuesi, i tillë konsiderohet çdo person fizik dhe juridik që bën furnizim të produktit ose të njëjtin e vendosë në treg, përveç nëse në afat të arsyeshëm nuk e njofton të dëmtuarin për atë se kush është prodhuesi ose kush është subjekti që e ka furnizuar produktin. (4) Dispozita nga paragrafi (3) i këtij neni zbatohet për produktet e importuara dhe kur nuk mund të përcaktohet se cili subjekt e ka importuar produktin, po edhe atëherë kur emri, ndërmarrja ose emërtimi i prodhuesit janë përmendur në produktin.**Përgjegjësi solidare për dëmin nga produkti me defekt****Neni 45**(1) Kur dy ose më shumë persona janë përgjegjës për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt, përgjegjësia e tyre është solidare.(2) Çdo kontratë në kundërshtim me dispozitën e paragrafit (1) të këtij neni është e pavlefshme.(3) Në raport me marrëdhëniet regresive të debitorëve solidarë, zbatohen në mënyrë përkatëse dispozitat e Ligjit për marrëdhëniet obligative për përgjegjësinë objektive për dëmin.**Lirim nga përgjegjësia për dëmin****Neni 46**(1) Prodhuesi lirohet nga përgjegjësia për dëmin nëse dëshmon se:1) nuk e ka lëshuar produktin në treg ose2) duke marrë parasysh rrethanat e rastit, ka gjasa që defekti që ka shkaktuar dëmin të mos ketë ekzistuar kur ai e ka lëshuar produktin në treg ose se defekti është shfaqur më vonë ose3) produktin nuk e ka përpunuar për shitje ose çfarëdo lloji tjetër të shpërndarjes me qëllim ekonomik, e as nuk e ka prodhuar apo shpërndarë gjatë veprimtarive të tij afariste ose4) defekti i produktit është për shkak se produktit është prodhuar dhe lëshuar në treg, në përputhje me dispozitat e përcaktuara në rregullat e veçanta për këto produkte ose5) gjendja e shkencës dhe e njohurisë teknike, në momentin e vendosjes së produktit në treg, nuk kanë mundësuar zbulimin e defektit ose6) në rastin e prodhuesit të pjesës përbërëse, defekti mund t'i përshkruhet dizajnit të produktit në të cilin është instaluar ajo pjesë përbërëse ose udhëzimet e dhëna nga prodhuesi i produktit.(2) Përgjegjësia për dëmin e prodhuesit ulet ose prodhuesi lirohet nga përgjegjësia nëse dëshmon se, duke marrë të gjitha rrethanat në rastin, dëmi është shkaktuar vetëm për shkak të fajit të personit të dëmtuar ose personit për të cilin i dëmtuari përgjigjet, që prodhuesi nuk ka mundur t'i parashikojë dhe pasojat e të cilit nuk ka mundur t'i evitojë ose mënjanojë.(3) Prodhuesi lirohet pjesërisht nga përgjegjësia për dëmin nëse dëshmon se, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat e rastit, për dëmin e shkaktuar krahas parregullsisë së produktit kanë kontribuar që faji i të dëmtuarit ose i personit për të cilin përgjigjet i dëmtuari, që prodhuesi nuk ka mund t'i parashikojë dhe pasojat e të cilit nuk ka mundur t'i evitojë ose mënjanojë. (4) Kur për shkaktimin e dëmit krahas defektit të produktit ka kontribuar edhe person i tretë, i njëjti do t'i përgjigjet të dëmtuarit në mënyrë solidare me prodhuesin, ndërsa në marrëdhënien e tyre regresive zbatohen në mënyrë përkatëse dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative për përgjegjësinë objektive për dëmin.**Ndalimi i përjashtimit kontraktual ose kufizimit të përgjegjësisë****Neni 47**(1) Përgjegjësia e prodhuesit në raport me të dëmtuarin në përputhje me këtë ligj nuk mund të përjashtohet ose të kufizohet paraprakisht në mënyrë kontraktuale.(2) Çdo kontratë në kundërshtim me dispozitën e paragrafit (1) të këtij Neni është e pavlefshme.]**Afatet për realizimin e të drejtave****Neni 48**(1) Kërkesa për kompensim të dëmit të shkaktuar nga produkti me defekt vjetërohet në afat prej tre viteve nga dita kur i dëmtuari ka mësuar ose në mënyrë të arsyeshme është dashur të mësojë për dëmin, për defektin e produktit dhe për subjektin që është prodhues.(2) Kërkesa për kompensim të dëmit të shkaktuar nga produkt me defekt pushon me skadimin e afatit prej dhjetë viteve, llogaritur nga vendosja e tij në treg, përveç nëse para skadimit të këtij afati është ndërprerë vjetërsimi për shkak të ngritjes së procedurës para gjykatës ose organit tjetër kompetent për shkak të përcaktimit ose realizimit të kërkesës për kompensim të dëmit.(3) Lidhur me ndërprerjen dhe për ngecjen e vjetërsisë së afateve nga paragrafet (1) dhe (2) të këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative.**Kreu 2****DETYRIME PËR INFORMIM DHE DETYRIME TË TJERA TË TREGTARËVE GJATË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE****Kapitulli 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME PËR SHËRBIMET****Ndalimi i diskriminimit gjatë përdorimit të shërbimeve****Neni 49**(1) Konsumatori ka të drejtë të jetë përdorues i shërbimeve pavarësisht nga shtetësia e vet, si dhe vendbanimi ose vendqëndrimi i vet.(2) Kushtet e përgjithshme për qasje deri te shërbimet që tregtari i vendos në dispozicion të opinionit më të gjerë nuk guxojnë të përfshijnë dispozita diskirminuese në raport me shtetësinë, vendbanimin ose vendqëndrimin e konsumatorit, me përjashtim të dallimeve në kushtet për qasje kur të njëjtat janë të arsyetuara drejtpërdrejt nga kriteret objektive. **Detyrim për informimin e konsumatorëve për shërbimet****Neni 50**(1) Tregtari është i obliguar t'i vendosë në dispozicion konsumatorit informacionet vijuese:1) emri, emërtimi, respektivisht ndërmarrja, statusi juridik dhe forma e tregtarit, adresa e tij gjeografike në shtet ku është themeluar në aspektin afarist, si dhe hollësitë që mundësojnë kontakt të shpejtë dhe të drejtpërdrejt me tregtarin, duke përfshirë edhe mjetet për komunikim elektronik; 2) kur tregtari është i regjistruar në regjistër tregtar ose regjistër tjetër të rregulluar me rregulla të veçanta, regjistër në të cilin është evidentuar tregtari, si dhe numri i tij i regjistrimit ose të dhënë tjetër përkatëse për identifikim në regjistrin; 3) kur veprimtaria e tregtarit është lëndë e regjimit për lëshimin e lejeve, hollësitë për organin ose trupin përkatës mbikëqyrës; 4) kur tregtari ushtron veprimtari që është e ekspozuar ndaj vlerës së shtuar, numër të vetëm tatimor të subjektit në përputhje me Ligjin për tatimin e vlerës së shtuar; 5) kur tregtari është ushtrues i profesionit të rregulluar, hollësitë për cilindo trup profesional ose subjekti tjetër përkatës te i cili është regjistruar tregtari, si dhe emri profesional dhe shteti në të cilin i është dhënë ky emërtim;6) kushtet dhe dispozitat e përgjithshme që tregtari i përdorë, nëse ka të tilla;7) dispozitat kontraktuale që tregtari i ka përdorur për të përcaktuar të drejtën e zbatueshme dhe/ose për të përcaktuar gjykatën kompetente, nëse ka të tilla;8) ekzistimi i garancive tregtare pas shitjes që nuk janë vendosur me rregull, nëse ka të tilla;9) çmimin e shërbimit, kur i njëjti është përcaktuar paraprakisht nga tregtari për llojin përkatës të shërbimit;10) shenjat kryesore të shërbimit, nëse këto nuk janë lehtësisht të dukshme nga rrethanat e rastit;11) kur tregtari ofron shërbim publik, kriteret për përvetësimin e statusit të konsumatorit të rrezikuar, si dhe benefitet e posaçme të dedikuara për konsumatorë të rrezikuar dhe mënyrën e realizimit të tyre dhe 12) sigurimet ose garancitë tregtare në dispozicion, e veçanërisht detajet që mundësojnë kontakt me siguruesin ose garantuesin dhe vlefshmërinë e tyre territoriale.(2) Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'ia sigurojë informacionet nga paragrafi (1) i këtij neni, në mënyrat vijuese:1) tregtari ia vë në dispozicion konsumatorit informacionet sipas iniciativës personale;2) informacionet janë lehtësisht të arritshme për konsumatorin në vendin e ushtrimit të shërbimit ose në vendin e lidhjes së kontratës;3) konsumatori mund t'u qaset lehtësisht informacioneve në mënyrë elektronike, e përmes adresës që ia ka dhënë tregtari ose.4) informacionet janë pjesë e materialeve informative që tregtari ia jep konsumatorit dhe që përmbajnë përshkrim të hollësishëm të shërbimeve që i njëjti i ofron.(3) Me kërkesë të konsumatorit, tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit informacionet plotësuese në vijim:1) kur çmimi i shërbimit nuk është përcaktuar paraprakisht nga tregtari për llojin përkatës të shërbimit, çmimin e shërbimit ose, kur nuk është e mundshme të përcaktohet çmimi i saktë, mënyra e përllogaritjes së tij, në atë mënyrë që i mundësohet konsumatorit ta kontrollojë ose nga ana tjetër, vlerësim të mjaftueshëm të saktë të çmimit;2) lidhur me profesionet e rregulluara, udhëzim të rregullave të profesionit të zbatueshme në shtetin ku tregtari është themeluar në aspektin afarist, si dhe mënyrën e qasjes deri te të njëjtat;3) informacionet për aktivitetet multidisiplinare dhe partneritetet e tregtarit që lidhen drejtpërdrejt me shërbimin konkret dhe për masat që janë ndërmarrë në mënyrë që të shmanget konflikt i interesave, me atë që këto informacione mund të jenë pjesë e materialeve informative që përmbajnë përshkrim të hollësishëm të shërbimeve që i jep tregtari;4) çfarëdo kode të sjelljes që zbatohen te tregtari, si dhe adresën në të cilën ato janë të arritshme përmes mjeteve elektronike, e me një shenjë të gjuhës ose gjuhëve në të cilat ato janë të arritshme; dhe5) kur ndaj tregtarit zbatohet kod i caktuar i sjelljes ose nga ana tjetër tregtari është anëtar i shoqatës së tregtarëve ose trupit profesional që mundëson zgjidhje jashtëgjyqësore të kontesteve eventuale, informacione në këtë aspekt, me atë që tregtari ka për obligim të tregojë mënyrat për qasje deri te informacionet e detajuara për shenjat dhe kushtet për përdorimin e mjeteve përkatëse për zgjidhjen jashtëgjyqësore të kontesteve eventuale.(4) Tregtari është i detyruar që informacionet nga paragrafët (1), (2) dhe (3) i këtij neni t'ia vërë në dispozicion ose t'ia njoftojë konsumatorit, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, në kohë të mjaftueshme para lidhjes së kontratës ose, kur nuk lidhet kontrata në formë të shkruar, përpara ushtrimit të shërbimit.(5) Në kuptim të këtij ligji, konsiderohet se tregtari është i themeluar në aspektin afarist atje ku me të vërtetë ushtron aktivitetin ekonomik, e jo në kuptim të lirisë së themelimit afarist, për periudhë të papërcaktuar kohore dhe përmes infrastrukturës së qëndrueshme dhe prej ku aktiviteti afarist në fakt bëhet. (6) Në raport me detyrimin për informim parakontraktual të konsumatorëve te kontratat për shërbime, krahas dispozitave nga paragrafët (1), (2), (3), (4) dhe (5) të këtij neni, zbatohen edhe dispozitat nga Ligji për shërbime që kanë të bëjnë me detyrimin për informim parakontraktual te kontratat për shërbime.**Aktivitete plotësuese për sigurimin e cilësisë së shërbimeve****Neni 51**(1) Ministria e Ekonomisë ndërmerr aktivitete plotësuese për nxitjen e tregtarëve që ofrojnë shërbime dhe odat/shoqatat e tyre që vullnetarisht të ndërmarrin aktivitete për sigurimin e cilësisë së shërbimeve, përmes:1) certifikimit ose vlerësimit të veprimtarive të tyre nga trupa të pavarur ose organe të akredituara në fushën përkatëse;2) përpilimit të kartës personale për cilësi ose pjesëmarrje në kartën e cilësisë ose shënimet e përpiluara nga trupat profesional në nivel të Bashkimit Evropian.(2) Ministria e Ekonomisë u siguron tregtarëve dhe konsumatorëve informacione lehtësisht të arritshme për rëndësinë e shenjave të caktuara dhe kriteret për zbatimin e shenjave, si dhe për simbolet tjera për cilësi lidhur me shërbimet.(3) Ministria e Ekonomisë, në bashkëpunim me Komisionin Evropian, ndërmerr aktivitete plotësuese për të nxitur trupa profesionale, si dhe odat ekonomike, shoqatat zejtare dhe shoqatat e konsumatorëve nga Republika e Maqedonisë së Veriut, që të bashkëpunojnë në nivel të Bashkimit Evropian. në mënyrë që të avancohet cilësia e sigurimit të shërbimeve veçanërisht me lehtësimin e vlerësimit të kompetencës së ndonjë tregtari.(4) Ministria e Ekonomisë, në bashkëpunim me Komisionin Evropian, ndërmerr aktivitete plotësuese për të nxitur zhvillimin e vlerësimit të pavarur, veçanërisht nga shoqatat e konsumatorëve, në raport me cilësinë dhe mangësitë e sigurimit të shërbimeve, e veçanërisht për zhvillim në nivel të Bashkimit Evropian në studime krahasuese ose testime dhe njoftim të rezultateve.(5) Ministria e Ekonomisë, në bashkëpunim me Komisionin Evropian, nxitë zhvillimin e standardeve vullnetare evropiane, me qëllim që të lehtësojë konformitetin e shërbimeve të siguruara nga tregtarët në vende të caktuara anëtare të Bashkimit Evropian, informimin e konsumatorëve dhe cilësinë e sigurimit të shërbimeve.**Kapitulli 2****DETYRIME TË TREGTARËVE QË OFROJNË SHËRBIME PUBLIKE****Vëllimi i zbatimit të dispozitave për shërbimet publike****Neni 52**(1) Si tregtar, në kuptimin e këtij kapitulli, duhet të konsiderohen edhe kompanitë publike, si dhe të gjithë ofruesit tjerë të shërbimeve publike, duke përfshirë edhe çdo subjekt që vepron në emër dhe/ose në llogari të tregtarit.(2) Dispozitat nga nenet 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 dhe 66 të këtij ligji zbatohen në shërbimet publike pa marrë parasysh nëse të njëjtat ofrohen mbi bazë kontraktuale ose jo, përveçse kur dispozita përkatëse shprehimisht ka të bëjë me shërbimet publike të cilat jepen mbi bazë kontraktuale. **E drejta e qasjes në shërbimin publik****Neni 53**(1) Tregtari është i detyruar t'u sigurojë konsumatorëve qasje në shërbimet publike që i ofron, në kushte jodiskriminuese, të njohura dhe kontraktuara dhe/ose të përcaktuara paraprakisht.(2) Tregtari që ofron shërbime publike përmes rrjetit shpërndarës është i detyruar t'u mundësojë konsumatorëve të lidhen drejt rrjetit përkatës të shpërndarjes, shfrytëzimin e lidhjeve dhe rrjetit, si dhe ofrimin e shërbimeve në kushte jodiskriminuese, të njohura dhe kontraktuara dhe/ose të përcaktuara paraprakisht.**Detyrimi për ofrim të sigurtë, të rregullt, cilësor, me kohë dhe të pandërprerë të shërbimeve publike****Neni 54**(1) Tregtari është i detyruar t'i ofrojë shërbimet publike në mënyrë të sigurt, të rregullt, cilësore, me kohë dhe pandërprerë, e në përputhje me rregullat dhe standardet e veçanta të profesionit.(2) Autoritetet e mbikëqyrjes së tregut janë të detyruara të ushtrojnë mbikëqyrje të tregtarëve dhe të ndërmarrin veprime dhe masa të duhura për në mënyrë që këta në mënyrë të sigurt, të rregullt, cilësore, me kohë dhe të vazhdueshme t'i ushtrojnë shërbimet publike dhe t'u ofrojnë konsumatorëve qasje në shërbimet publike, duke përfshirë edhe qasjen në rrjet përkatës shpërndarës.(3) Në rastet kur ofrimi i shërbimeve publike nuk është i sigurt, i rregullt, cilësor, me kohë dhe i pandërprerë, konsumatori ka të drejtë për kompensim të dëmit sipas Ligjit të marrëdhënieve obligative, pa marrë parasysh mundësinë e shfrytëzimit të mjeteve të tjera juridike që i ka në dispozicion.**Lexim i pajisjeve matëse****Neni 55**Është i ndaluar çdo arkëtim i shërbimit për leximin e pajisjeve përkatëse matëse.**Njoftimi me kushtet dhe dispozitat e përgjithshme me kushtet dhe dispozitat për shfrytëzimin e shërbimeve publike****Neni 56**(1) Tregtari është i obliguar që kushtet dhe dispozitat e përgjithshme, si dhe kushtet dhe dispozitat për shfrytëzimin e shërbimeve publike t'ua vendosë në dispozicion konsumatorëve para vendosjes së marrëdhënieve konsumatore, si dhe të njëjtat t'i publikojë në faqen e vet të internetit.(2) Për çdo ndryshim të kushteve dhe dispozitave të përgjithshme, si dhe të kushteve dhe dispozitave për shfrytëzimin e shërbimeve publik, tregtari është i obliguar që ta njoftojë publikisht konsumatorin, me letër ose në bartës tjetër të përhershëm, më së voni një muaj para fillimit të zbatimit të tyre.(3) Ndryshimet e kushteve dhe dispozitave të përgjithshme, si dhe të kushteve dhe dispozitave për shfrytëzimin e shërbimeve publike, kur konsumatori është tashmë në marrëdhënie konsumatore, nuk janë detyruese për konsumatorin, në rregullat e veçanta. (4) Në kushtet dhe dispozitat e përgjithshme, si dhe në kushtet dhe dispozitat për shfrytëzimin e shërbimeve publike që kanë dispozita të padrejta kontraktuale, zbatohen dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative dhe dispozitat për dispozita të padrejta kontraktuale nga ky ligj. **Çmimet për shërbimet publike****Neni 57**Çmimet për shërbimet publike, kur sipas natyrës së shërbimit publik kjo është e mundshme, tregtari është i detyruar t'i përllogarisë sipas konsumit gjatë një periudhe të caktuar kohore, e me zbatimin e sistemin përkatës tarifor.**Detyrime të veçanta lidhur me ndryshimin e çmimeve të shërbimeve publike****Neni 58**(1) Tregtari është i detyruar të njoftojë konsumatorin për ndryshimin e çmimeve, në letër ose bartës tjetër të përhershëm, më së voni një muaj para fillimit të zbatimit të çmimeve të reja.(2) Tregtari është i detyruar t'i njoftojë publikisht konsumatorët për ndryshimin në metodologjinë e formimit të çmimeve, me letër ose bartës tjetër të përhershëm, më së voni një muaj para fillimit të zbatimit të metodologjisë së re.(3) Kur ndryshimi i çmimeve ose metodologjisë së formimit të çmimeve i nënshtrohet pëlqimit paraprak nga organi ose trupi kompetent shtetëror, tregtari është i detyruar t'i njoftojë publikisht konsumatorët për këto ndryshime, me letër ose bartës tjetër të përhershëm, më së voni një muaj para fillimit të zbatimit të tyre.(4) Dispozitat nga paragrafët (1), (2) dhe (3) të këtij neni zbatohen vetëm në rastet kur me rregullat në fushën përkatëse është parashikuar shprehimisht se ndryshimet e çmimeve zbatohen edhe me marrëdhëniet ekzistuese konsumatore.**Llogaria për shërbimet e kryera publike****Neni 59**(1) Gjatë dorëzimit të llogarisë për shërbimet e kryera publike, tregtari është i detyruar t'i respektojë përllogaritjen dhe çmimet e rregulluara me rregulla të veçanta.(2) Tregtari është i detyruar t'i dorëzojë llogaritë pa vonesë dhe në afate në të cilat konsumatorit i mundësohet t'i ndjekë konsumin e realizuar dhe huamarrjen për periudhë të përllogaritjes që nuk mund të jetë më e gjatë se 30 ditë.(3) Përveç të dhënave të përcaktuara në nenin 32 të këtij ligji, tregtari është i detyruar t'i lëshojë dhe dorëzojë konsumatorit llogari në të cilën janë përfshirë edhe të dhënat që i mundësojnë konsumatorit:1) të kontrollojë dhe ndjekë shumën e detyrimeve të mbërritura të papaguara në para;2) të realizojë ekspertizë në konsumin rrjedhës, e për shkak të kontrollit të konsumin të përgjithshëm në raport me cilësinë e dhënë të shërbimit publik;3) të përcaktojë se cilat nga shërbimet që i jep tregtari janë pa pagesë, kur kjo është përkatëse, e me shënimin se të njëjtat janë pa pagesë dhe 4) të njoftohet me të drejtën për të parashtruar kundërshtim konsumator ndaj shërbimeve publike, si dhe për mënyrat në dispozicion për të parashtruar kundërshtim konsumator ndaj shërbimeve publike në përputhje me këtë ligj.(4) Tregtari është i detyruar t'i sigurojë dhe dorëzojë konsumatorit, pa kompensim dhe me kërkesë të tij, specifikim të hollësishëm të llogarisë.(5) Tregtari është i detyruar t'i sigurojë dhe dorëzojë konsumatorit, pa kompensim dhe me kërkesë të tij, pasqyrë të borxheve të tij të mbërritura dhe të papaguara ndaj tregtarit, me shënim të qartë, të dukshëm dhe të lexueshëm të shumave që janë borxh në emër të kryegjësë dhe në emër të kamatës ndëshkuese ligjore, në mënyrë përkatëse, si dhe me shënim të qartë, të dukshëm dhe të lexueshëm të statusit të tyre (kontestuese, të faturuara, të paditura, respektivisht nëse për të njëjtat është dorëzuar propozim për lëshimin e fletëpagese noteriale dhe/ose kërkesë për përmbarim, etj.).(6) Është e ndaluar që tregtari të përllogarisë dhe arkëtojë kamata ndëshkuese ligjore në rastet kur llogaria nuk i është dorëzuar konsumatorit së paku tetë ditë para mbërritjes së saj për arkëtim përveçse kur në përputhje me Ligjin për shërbime postare llogaria i është dërguar në mënyrë të rregullt konsumatorit së paku tetë ditë kalendarike para mbërritjes së saj, me ç'rast përgjegjësia është dëshmim i tregtarit. (7) Është e ndaluar që tregtari të përllogarisë dhe arkëtojë kompensime plotësuese për pagesa të vonuara, përveç kamatave ndëshkuese ligjore me normë të përcaktuar me Ligjin e marrëdhënieve obligative.**Përmbajtja e llogarisë për shërbime publike në raport me detyrimet e mbërritura të papaguara në para dhe detyrimet tjera të tregtarit****Neni 60**(1) Ndalohet që tregtari të bëjë arkëtim për çfarëdo njoftimi ose paralajmërimi të konsumatorit për shkak të mospagesës së detyrimeve të tij të mbërritura në para. (2) Tregtari që ofron shërbime publike është i obliguar në llogarinë e dorëzuar, ta theksojë në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme, shumën e detyrimeve të mbërritura të papaguara në para që i ka borxh konsumatori për periudhat e kaluara të përllogaritura.(3) Shumat nga paragrafi (2) i këtij neni që, në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative, janë të vjetëruara në momentin e përpilimit të llogarisë, tregtari i cili ofron shërbime publike është i detyruar t'i theksojë ndaras nga ato që nuk janë të vjetëruara.(4) Ndalohet që tregtari i cili jep shërbime publike ta theksojë në llogarinë e dërguar shumën e detyrimeve të mbërritura të papaguar në para që i ka borxh konsumatori për periudhat e kaluara të përllogaritura, e që në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative janë vjetëruar në momentin e përpilimit të llogarisë, nëse konsumatori ka dorëzuar kundërshtim për vjetërsim në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative.(5) Tregtari që ofron shërbime publike e ka të ndaluar të fillojë procedurë përmbarimi në aspektin e detyrimeve të kontestuara të mbërritura të papaguara në para që i ka borxh konsumatori, e deri në përfundimin e procedurës për zgjidhje gjyqësore ose jashtëgjyqëësore të detyrimeve të kontestuara në para.**E drejta e ndërprerjes së kontratës për shërbim publik****Neni 61**(1) Konsumatori është i autorizuar që ta ndërpresë kontratën për shërbime publike nëse nuk është dakord me ndryshimin e çmimeve, me ndryshimet e metodologjisë së formimit të çmimeve ose me çfarëdo ndryshimi të dispozitave të përgjithshme në kontratën, si dhe të kushteve dhe rregullave për shfrytëzimin e shërbimeve publike. (2) Konsumatori është i autorizuar ta ndërpresë kontratën kur tregtari nuk e respekton detyrimin për ofrimin e sigurt, të rregullt, cilësor, me kohë dhe të pandërprerë të shërbimeve publike.(3) Konsumatori është i obliguar t'ia paguajë tregtarit shërbimet publike të dhëna para ndërprerjes së kontratës, me ç'rast konsumatori mund t'i shfrytëzojë mjetet përkatëse juridike që i ka në dispozicion.**E drejta e ndërrimit të tregtarit që ofron shërbim****Neni 62**(1) Tregtari është i obliguar t'i mundësojë kosumatorit me kërkesë të tij vendosje të marrëdhënies konsumatore me tregtar tjerët që ofron shërbime publike të llojit të njëjtë, ndërsa pa pagesë të çfarëdo kompensimi ose shpenzime të tjera plotësuese.(2) Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'ia mundësojë hyrjen në marrëdhënie konsumatore me tregtar tjetër në afat që nuk është më i gjatë se një muaj nga dita kur konsumatori e ka njoftuar tregtarin për këtë synim të tij, përveç nëse ndryshe nuk është përcaktuar shprehimisht me rregull të veçantë. (3) Në rastet kur marrëdhënia konsumatore është në kohë të caktuar, tregtari është i obliguar që datën e skadimit të marrëdhënies ta theksojë në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme në çdo llogari.**Dispozitat e përgjithshme për ndërprerje të ofrimit të shërbimit publik dhe/ose përjashtim nga rrjeti shpërndarës****Neni 63**(1) Tregtari është i autorizuar të ndërpresë ofrimin e shërbimit publik dhe/ose të përjashtojë konsumatorin nga rrjeti përkatës i shpërndarjes vetëm në qoftë se konsumatori nuk përmbush detyrimet e tij të mbërritura ndaj tregtarit në afat prej tre muajve nga mbërritja e detyrimit.(2) Sidoqoftë, tregtari është i obliguar për këtë ta njoftojë paraprakisht konsumatorin, me ç'rast:1) do ta paralajmërojë për detyrimet e tij nga marrëdhënia konsumatore dhe2) do ta ftojë që t'i përmbushë detyrimet e tij të mbetura në afat që nuk mund të jetë më i shkurtër se një muaj nga dorëzimi i njoftimit. (3) Gjatë njoftimit nga paragrafi (2) i këtij neni, tregtari duhet të marrë parasysh afatin kohor nga paragrafi (1) i këtij neni.(4) Kur konsumatori do t'i përmbush detyrimet e tij të mbërritura, tregtari është i obliguar pa kompensim ta lidhë ose të fillojë dhe të vazhdojë të ushtrojë shërbime publike në afat prej dy ditëve pas pagesës së kryer.(5) Ndalohet që tregtari të kushtëzojë bashkimin ose fillimin dhe vazhdimin e ushtrimit të shërbimeve publike me pagesën e kërkesave të vjetëruara që i ka ndaj konsumatorit.(6) Ndalohet që tregtari të ndërpresë ofrimin e shërbimit publik dhe/ose të përjashtojë konsumatorin nga rrjeti përkatës i shpërndarjes në rastet e furnizimit me ujë, energji elektrike, ngrohje qendrore ose gaz për nevojat e ngrohjes gjatë sezonit të ngrohjes, kur në amvisërinë jeton konsumator i rrezikuar.**Dispozita të veçanta për ndërprerjen e shërbimit publik dhe/ose përjashtim nga rrjeti i shpërndarjes****Neni 64**(1) Në raste kur është nisur procedurë gjyqësore ose jashtëgjyqësore për llogari të kontestuar, me ç'rast konsumatori në mënyrë të rregullt i përmbushë detyrimet nga llogaritë e radhës të pakontestuara, është e ndaluar që tregtari ta ndërpresë dhënien e shërbimit publik dhe/ose të përjashtojë konsumatorin nga rrjeti përkatës i shpërndarjes deri në përfundimin e procedurës përkatëse gjyqësore ose jashtëgjyqësore, përveçse në rastet kur konsumatori e ka ndërprerë kontratën me tregtarin që ofron shërbim publik.(2) Në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, kur tregtari ka ndërprerë ofrimin e shërbimit publik dhe/ose ka përjashtuar konsumatorin nga rrjeti përkatës i shpërndarjes para se të jetë i njoftuar për nisjen e procedurës përkatëse gjyqësore ose jashtëgjyqësore, është i detyruar, pa kompensim dhe në afat prej dy ditëve, ta lidhë ose të fillojë dhe të vazhdojë t'i ushtrojë shërbimet publike deri në përfundim të procedurës përkatëse gjyqësore ose jashtëgjyqësore, përveçse në rastet kur konsumatori e ka ndërprerë kontratën me tregtarin që ofron shërbim publik.(3) Dispozitat nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni zbatohen edhe në rastet kur tregtari ka nisur procedurën e përmbarimit kundër konsumatorit.**Dispozitat e veçanta për konsumatorët e rrezikuar si shfrytëzues të shërbimit publik****Neni 65**Kriteret për përvetësimin e statusit të konsumatorit të rrezikuar si shfrytëzues i shërbimit publik, llojet e benefiteve të veçanta të dedikuara për konsumatorët e rrezikuar dhe mënyrat për realizimin e tyre në aspektin e përcaktimit të çmimeve, informimit, këshillimit dhe ndihmës në zgjidhjen e kundërshtimeve të konsumatorëve dhe kontesteve i përcakton Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. **Mënyra të veçanta për kontakt me tregtarin****Neni 66**Tregtarët që ofrojnë shërbime publike janë të detyruar t'u sigurojnë konsumatorëve në çdo rast ekzistencën dhe funksionimin e papenguar të linjës telefonike sipas tarifës bazë të thirrjes, e për shkak të mundësimit që konsumatorët të parashtrojnë pyetje, të kërkojnë ndihmë, të denoncojnë problem, ndërprerje, bllokim apo mungesë, si dhe të shprehin ankesën e tyre.**Kreu 3****PRAKTIKA TË PADREJTA TREGTARE****Kapitulli 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME****Ndalimi i praktikës së padrejtë tregtare****Neni 67**Në marrëdhëniet konsumatore të tregtarëve, si dhe të çdo subjekti që vepron në emër dhe/ose në llogari të tregtarit, u ndalohet praktika e padrejtë tregtare.**Vëllimi i zbatimit të dispozitave të praktikës së padrejtë tregtare****Neni 68**(1) Është i ndaluar zbatimi i praktikës së padrejtë tregtare nga neni 69 i këtij ligji edhe atëpara, gjatë dhe pas marrëdhënies konsumatore në lidhje me të gjitha produktet.(2) Si produkt, në kuptimin e dispozitave për praktikë të padrejtë tregtare, konsiderohen mallrat dhe shërbimet, duke përfshirë edhe pasuritë e patundshme, shërbimet digjitale dhe përmbajtjet digjitale, si dhe të drejtat dhe detyrimet.(3) Në raport me praktikën e padrejtë tregtare, përveç dispozitave të këtij Ligji, zbatohen edhe:1) dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative, e veçanërisht dispozitat për vlefshmërinë e plotë, lidhja dhe veprimi ndaj kontratave;2) rregullat që kanë të bëjnë me kërkesat shëndetësore dhe të sigurisë për mallrat; 3) rregullat me të cilat rregullohen cilatdo kushte për themelim afarist, procedurat për lëshimin e lejeve, si dhe zbatimi i kodeve morale të sjelljes ose rregullat tjera të veçanta për rregullimin e profesioneve qëllimi i të cilave është mirëmbajtja e standardeve të larta të ndërgjegjes të profesionalizmit të personave në këto profesione;4) rregullat që kanë të bëjnë me lëshimin e certifikatave dhe shënimin e standardeve të pastërtisë së objekteve të bëra prej metaleve të çmuara dhe5) rregullat me të cilat rregullohet kompetenca e gjykatave.(4) Dispozitat nga nenet 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76 dhe 77 të këtij ligji, nuk zbatohen nëse çështje të veçanta të ndërlidhura me praktikën e padrejta tregtare janë rregulluar ndryshe me rregulla të veçanta. (5) Dispozitat nga ky ligj nuk mund të paraqesin bazën për kufizimin e lirisë për lëshimin e shërbimeve as për kufizimin e lirisë së qarkullimit të mallrave. **Praktika të padrejta tregtare****Neni 69**(1) Konsiderohet se një praktikë e caktuar tregtare është e padrejtë, nëse: 1) bie ndesh me kërkesat e vëmendjes së duhur profesionale dhe 2) materialisht i çrregullon ose me siguri do t'i prishë interesin ekonomik dhe sjelljen e konsumatorit mesatar në raport me produktin deri te i cili vjen ose të cilit i është dedikuar ose anëtarit mesatar të grupit, e kur praktika tregtare është e orientuar drejt një grupi të caktuar të konsumatorëve.(2) Praktika tregtare për të cilën është e sigurt se do t'i prishë në aspektin material interesin ekonomik dhe sjelljen vetëm të grupit të përkufizuar qartë të konsumatorëve, të cilët janë veçanërisht të rrezikuar në aspektin e praktikës ose të produktit të prekur për shkak të pafuqisë së tyre mentale ose fizike, moshës ose naivitetit në mënyrë të parashikueshme nga tregtari, vlerësohen nga perspektiva e anëtarit mesatar të atij grupi, me ç'rast kjo nuk ka të bëjë me reklamimin e zakonshëm dhe ligjor në të cilin jepen deklarata të tepruara ose deklarat që thjeshtë nuk duhet të interpretohen. **Raste të veçanta të praktikës së padrejtë tregtare****Neni 70**Si praktika të veçanta të padrejta tregtare, në përputhje me këtë ligj, konsiderohen rastet e praktikave mashtruese, respektivisht praktika agresive tregtare.**Praktikat tregtare që gjithmonë konsiderohen të padrejta si praktika mashtruese tregtare****Neni 71**(1) Në të gjitha rrethanat e një rasti individual dhe sipas rregullës, si praktika të padrejta tregtare konsiderohen praktikat vijuese mashtruese tregtare:1) tregtari pohon se është nënshkrues i kodit të caktuar të sjelljes, edhe pse nuk është ashtu;2) tregtari aplikon ose shënon një markë kolektive, të certifikuar ose tjetër të përshtatshme tregtare, përkatësisht një shenjë tjetër të përshtatshme dalluese që tregon besim, cilësi ose të ngjashme, pa marrë autorizimin e nevojshëm për këtë;3) tregtari pohon se kodi i sjelljes ka konfirmim, mbështetje ose leje nga trup publik ose organ tjetër, edhe pse nuk është ashtu;4) tregtari pretendon se ai dhe/ose praktikat e tij tregtare/ose mallrat janë aprovuar, rekomanduar ose certifikuar nga një trup publik ose tjetër, edhe pse nuk është kështu ose ndonëse pohimi i tillë është bërë pa plotësuar kushtet e kërkuara për aprovimin, rekomandimin ose konfirmimin;5) tregtari bën thirrje për të blerë produkte për çmim të caktuar pa zbuluar ekzistencën e çfarëdo baze të arsyeshme që mund ta ketë tregtari, për atë se nuk do të jetë në gjendje të ofrojë për furnizim ose të blejë nga një tregtar tjetër për furnizim produktet në fjalë ose produkte të tjera përkatëse me këtë çmim, e për periudhë kohore dhe në sasi që janë arsyeshme duke marrë parasysh vetë mallrat, vëllimin e reklamimit të mallrave dhe çmimin e ofruar ("shpallje me tërheqje");6) tregtari bën thirrje për blerje të produkteve për çmim të caktuar dhe më pas refuzon t'ia tregojë konsumatorit mallin e reklamuar ose nga ana tjetër refuzon të marrë porosi për mallin ose të njëjtun ta realizojë në kuadër të afatit të arsyeshëm ose nga ana tjetër tregon mostër të mallit me defekt ose gabim, e në të gjitha këto raste me qëllim të promocionit të mallrave të tjera (“tërheqje dhe zëvendësim”);7) tregtari bën deklaratë të rreme se malli do të jetë në dispozicion vetëm për periudhë shumë të kufizuar kohore ose se malli për periudhë shumë të kufizuar kohore do të jetë në dispozicion vetëm në kushte të caktuara, e me qëllim që të nxirret vendim i drejtpërdrejt dhe konsumatori të privohet nga mundësia e mjaftueshme ose koha e mjaftueshme për të marrë vendim të informuar;8) tregtari merr përsipër shërbimet pas shitjes në raport me konsumatorët me të cilët ka komunikuar para se të lidhet marrëdhënia konsumatore në një gjuhë që nuk është zyrtare në territorin e shtetit ku ky është themeluar në aspektin afarist, e më pas shërbimet e njëjta i bën të arritshme për konsumatorët vetëm në një gjuhë tjetër pa ia bërë të ditur qartë me këtë rast konsumatorit përpara se ky i fundit të bëhet i obliguar në marrëdhënien konsumatore;9) tregtari deklaron ose krijon përshtypjen ndryshe se malli mund të shitet në përputhje me rregullat në fuqi, edhe pse nuk është ashtu;10) tregtari përfaqëson të drejtat e konsumatorëve të përcaktuara me rregull si shenjë e veçantë e ofertës së tij;11) tregtari përdor përmbajtje redaktuese në mediat për të promovuar mallin, e kur tregtari ka paguar për promocionin pa e përmendur këtë qartë në përmbajtjen ose përmes mënyrë vizuale ose zanore, kështu që konsumatori këtë mund ta shohë qartë ("shpallje redaktuese"), pa prekur me këtë rast dispozitat e Ligjit për shërbime audio dhe audiovizuele mediatike;12) tregtari siguron rezultate nga kërkimi si përgjigje të kërkimi onlajn nga konsumatori, pa bërë të ditur qartë çfarëdo shpallje ose pagesë të paguar në mënyrë që të arrihet renditje më e lartë e mallrave në kuadër të rezultateve nga kërkimi;13) tregtari bën pohime të rëndësishme të pasakta për natyrën dhe vëllimin e rrezikut për sigurinë personale të konsumatorit ose familjes së tij nëse konsumatori nuk e blen mallin;14) tregtari bën promocionin e mallit që është i ngjashëm me mallin e prodhuar nga një prodhues tjetër i caktuar në atë mënyrë që joshet qëllimisht konsumatori që të besojë se malli është bërë nga prodhuesi i njëjtë, edhe pse nuk është ashtu;15) tregtari themelon, udhëheq ose promovon skemë piramidale të promocionit ku konsumatori bën investim për mundësinë e përfitimit të kompensimit kryesisht për shkak të përfshirjes së konsumatorëve tjerë në skemën në vend se për shkak të shitjes ose përdorimit të mallrave;16) tregtari pohon se planifikon të ndërpresë punën ose të zhvendosë objektin e tij afarist, edhe pse nuk është ashtu;17) tregtari pohon se mallrat janë të tilla që e lehtësojnë fitimin në lojërat e fatit;18) tregtari pohon rrejshëm se malli mund të shërojë sëmundje, funksione të çrregulluara ose deformime;19) tregtari jep ose përcjell informacione të rëndësishme të pasakta për kushtet e tregut ose arritshmërin e mallit me qëllim që të shtyjë konsumatorin ta blejë mallin në kushte më pak të favorshme sesa kushtet e zakonshme të tregut;20) tregtari në kuadër të praktikave tregtare pohon se reklamohet lojë shpërblyese ose promocion shpërblyes pa ndarë shpërblimet e përshkruara ose ekuivalentin e arsyeshëm të tyre;21) tregtari e përshkruan mallin si "gratis", "falas", "pa kompensim" ose ngjashëm, e kur konsumatori duhet të paguajë çfarëdo shume ose kompensim që është ndryshe nga shpenzimi që nuk mund të shmanget në mënyrë që t'i përgjigjet praktikës tregtare dhe në mënyrë që ta marrë ose paguajë për dërgimin e sendit;22) tregtari përfshin në materialin propagandistik llogari, faturë ose dokument të ngjashëm me të cilin kërkohet pagesë dhe konsumatorit i krijohet përshtypja se ai e ka porositur tashmë mallin, edhe pse nuk është ashtu;23) tregtari pohon rrejshëm ose krijon përshtypjen se nuk vepron për qëllime të veprimtarisë së tij tregtare, afariste, zejtare ose profesionale ose nga ana tjetër prezanton rrejshëm vetveten si konsumator;24) tregtari krijon përshtypje të rrejshme se shërbimi pas shitjes në lidhje me mallin është i arritshëm në shtetin e ndryshëm nga ai ku shitet malli;25) tregtari u rishet konsumatorëve bileta për ngjarje që i ka marrë me mjete të automatizuara në mënyrë që të anashkalojë kufizimin e numrit të biletave që një person mund t'i blejë ose dispozitat tjera që zbatohen për blerjen e biletave;26) tregtari bën të ditur se shikimet dhe vlerësimet në rrjetet sociale për produktin i parashtrojnë konsumatorët që në fakt e kanë përdorur apo blerë produktin pa ndërmarrë masa të arsyeshme dhe përkatëse për të kontrolluar nëse shikimet dhe vlerësimet e tilla rrjedhin nga konsumatorët e tillë dhe27) tregtari ose personi juridik ose fizik i autorizuar prej tij poston shikime, vlerësime ose rekomandime të rrejshme të konsumatorëve në rrjetet sociale, ose i paraqet ato në mënyrë të rrejshme në mënyrë që të promovojë mallrat.**Praktikat tregtare që gjithmonë konsiderohen të padrejta si praktika agresive tregtare****Neni 72**Në të gjitha rrethanat e rastit individual dhe sipas rregullës, si të padrejta do të konsiderohen praktikat vijuese agresive tregtare:1) tregtari krijon përshtypjen se konsumatori nuk mund të braktisë hapësirat derisa të lidhet kontrata;2) tregtari bën vizita personale në shtëpinë e konsumatorit duke mos marrë parasysh kërkesën e tij që ta braktisë shtëpinë e tij ose të mos e vizitojë më, përveçse në rrethanat dhe në masën që janë të arsyeshme, sipas rregullave të vlefshme, për zbatimin e obligimit kontraktual; 3) tregtari bën oferta të vazhdueshme dhe të pakërkuara me telefon, me faks, me postë elektronike ose me mjete të tjera komunikimi në distancë, përveçse në rrethanat dhe në masën që ato janë të arsyeshme, sipas rregullave të vlefshme, për zbatimin e obligimit kontraktual, pa prekur me këtë rast dispozitat për kontratat e lidhura në distancë, dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale dhe rregullat për mbrojtjen e privatësisë në komunikimet elektronike;4) tregtari kërkon nga konsumatori që dëshiron të parashtrojë kërkesë në bazë të policës së sigurimit të sigurojë dokumente që nuk mund të konsiderohen relevante për të vlerësuar nëse kërkesa është e bazuar apo nga ana tjetër nuk i përgjigjet sistematikisht korrespondencës së vazhdueshme të konsumatorit me qëllim që ta pengojë nga realizimi i të drejtave të tij kontraktuale;5) tregtari gjatë reklamimit përfshin joshjen e drejtpërdrejtë të fëmijëve që të blejnë mallin e reklamuar ose që ata t'i bindin prindërit ose të rriturit e tjerë që t'i blejnë mallrat e reklamuar për ta, pa prekur me këtë rast dispozitat e Ligjit për shërbime audio dhe audiovizuale mediatike;6) tregtari kërkon pagesë të menjëhershme ose të prolonguar të mallit, si dhe kthimin ose ruajtjen e mallrave të furnizuara nga tregtari pa kërkesë të konsumatorit, përveçse kur bëhet fjalë për mall të zëvendësuar në kuptim të dispozitave të kontratave të lidhura në distancë. ("shitje inerte");7) tregtari e informon shprehimisht konsumatorin se, nëse ai nuk e blen mallin, do të rrezikohet puna ose mbijetesa e tregtarit; dhe8) tregtari krijon pasqyrë të rrejshme se konsumatori tashmë ka fituar, se do të fitojë ose se duke ndërmarrë veprim të caktuar do të fitojë shpërblim ose përfitim tjetër përkatës, edhe pse nuk ka shpërblim ose përfitim tjetër përkatës ose nga ana tjetër nëse ndërmarrja e veprimit të caktuar në lidhje me marrjen e shpërblimit ose përfitimi tjetër përkatës është kushtëzuar me pagesë ose shpenzime të tjera për konsumatorin.**Kapitulli 2****PRAKTIKAT MASHTRUESE TREGTARE****Rastet e praktikave mashtruese tregtare****Neni 73**Praktika mashtruese tregtare konsiderohen veprimet, në kuptimin e veprimeve dhe lëshimeve aktive, në kuptimin e veprimeve pasive.**Veprimet mashtruese****Neni 74**(1) Praktika tregtare konsiderohet si mashtruese nëse përmban informacion të rrejshëm dhe për shkak të kësaj është e pavërtetë ose nëse në çfarëdo mënyre, duke përfshirë përshtypjen e përgjithshme që ajo lë, mashtron ose ka gjasa që të mashtrojë konsumatorin mesatar, madje edhe kur informacionet faktikisht janë të sakta, në lidhje me një ose më shumë nga rrethanat nga paragrafi (2) i këtij neni, e në cilindo nga rastet shkakton ose ka gjasa të shkaktojë që konsumatori mesatar të miratojë vendim të tregut, të cilin përndryshe nuk do ta kishte marrë.(2) Si rrethana me të cilat ka të bëjë praktika mashtruese tregtare, në kuptimin e paragrafit (1) të këtij neni, konsiderohen:1) ekzistenca ose natyra e produktit;2) karakteristikat kryesore të produktit, siç janë arritshmëria, dobia, rreziqet, realizimi, përbërja, pajisja plotësuese, ndihma pas shitjes dhe veprimi ndaj kundërshtimeve dhe ankesave, mënyra dhe data e prodhimit ose sigurimit, dërgimit, përshtatshmëria e dedikimit, shfrytëzimi, sasia, specifikimi, origjina gjeografike ose tregtare ose rezultatet e pritura nga përdorimi i tij, ose nga ana tjetër rezultatet e testeve ose kontrolleve të zbatuara;3) vëllimi e detyrimeve të tregtarit, motivet e praktikës tregtare dhe natyra e procesit të shitjes, çdo deklaratë ose simbol që ka të bëjë me sponsorizimin ose aprovimin e drejtpërdrejtë ose të tërthortë të tregtarit ose produktit;4) çmimi ose mënyra se si është llogaritur çmimi ose ekzistimi i përfitimeve të caktuara në aspektin e çmimit;5) nevoja për servisim, pjesë, zëvendësim ose riparim;6) natyra, veçoritë ose të drejtat e tregtarit ose përfaqësuesit të tij, siç janë identiteti ose prona e tyre, kualifikimet, statusi, aprovimet e dhëna, posedimi i të drejtave të pronësisë industriale, ekonomike ose intelektuale, çmimet ose mirënjohjet që u janë dhënë; dhe7) të drejtat e konsumatorit, duke përfshirë të drejtën e zëvendësimit ose kthimit të parave dhe dispozitat për konformitetin e mallrave dhe garancitë tregtare nga ky ligj, si dhe rreziqet me të cilat mund të përballet konsumatori.(3) Praktika tregtare konsiderohet të jetë mashtruese edhe nëse, në gjendjen e saj faktike, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat dhe specifikën e rastit, e shtyn ose ndoshta mund ta shtyjë konsumatorin mesatar të marrë vendim tregu që ai nuk do ta kishte marrë në rast tjetër, e që ka të bëjë me:1) çdo vendosje të mallrave në treg, duke përfshirë reklamimin krahasues, që shpie drejt konfuzionit me produkte të tjera, marka tregtare, emra tregtarë ose shenja të tjera për dallimin e konkurrentit;2) mospërmbushja e detyrimeve që tregtari ka marrë sipas kodeve të sjelljes për të cilat është zotuar, kur detyrimi nuk është fakultativ, por është i fortë dhe mund të kontrollohet dhe tregtari në praktikat e tij tregtare tregon se është i detyruar me kodin e sjelljes.3) çfarëdo vendosje e mallit në treg për të cilin pohohet se është identik me mallin bë vend anët të Bashkimi Evropian, e që ka përbërje ose karakteristika dukshëm të ndryshme, përveç nëse ky dallim nuk është i arsyeshëm me faktorë të rregullave dhe objektivë.**Lëshim mashtrues****Neni 75**(1) Një praktikë e caktuar tregtare konsiderohet mashtruese nëse në gjendjen e dhënë faktike, duke marrë parasysh të gjitha shenjat dhe rrethanat e saj dhe kufizimet e medias për njoftim, anashkalon shumë informacione të rëndësishëm që i nevojiten konsumatorit mesatar në mënyrë që në rrethanat e dhëna të marrë vendim të informuar të tregut dhe në këtë mënyrë konsumatorin mesatar e shtyn ose ka gjasa që ta shtynë të marrë vendim tregu që përndryshe nuk do ta kishte marrë.(2) Konsiderohet se bëhet fjalë për lëshim mashtrues edhe kur, duke marrë parasysh kërkesat nga paragrafi (1) i këtij neni, tregtari i fsheh ose në mënyrë të paqartë, të pakuptueshme, të paqartë ose jo me kohë i jep të dhënat e rëndësishme nga paragrafi (1) i këtij neni, si dhe kur anashkalon të identifikojë qëllimin tregtar për praktikën e dhënë tregtare, ndërsa e njëjta siç duket nuk rezulton nga rrethanat e rastit, me ç'rast në dy rastet konsumatorin mesatar e shtyn ose ka gjasa ta shtyjë të marrë vendim tregu që përndryshe nuk do ta kishte marrë.(3) Kur media e shfrytëzuar për njoftimin e praktikës tregtare nënkupton kufizime hapësinore ose kohore, gjatë vlerësimit nëse informacioni është anashkaluar do të merren parasysh këto kufizime dhe çfarëdo masash që janë ndërmarrë nga tregtari për ta bërë informacionin të kapshëm për konsumatorët me ndihmën e mjeteve të tjera.(4) Në rast të thirrjes për blerje, si të rëndësishme do të konsiderohen informacionet vijuese, me kusht që në mënyrë evidente të mos rezultojnë nga rrethanat e rastit:1) shenjat kryesore të mallrave, në vëllim përkatës të medias dhe të mallit;2) adresa gjeografike dhe identiteti i tregtarit, siç është emri ose emërtimi i tij tregtar dhe, kur është e përshtatshme, adresa gjeografike dhe identiteti i tregtarit në emrin e të cilit ky vepron; 3) çmimi me tatimet e përfshira ose kur natyra e mallit është e tillë që çmimi nuk mund të përllogaritet paraprakisht, mënyra në të cilën përllogaritet çmimi, si dhe kur është e përshtatshme, të gjitha shpenzimet plotësuese për transport, dorëzimin ose postën ose, kur këto shpenzime nuk mund të përllogariten në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, fakti që shpenzimet e këtilla plotësuese do të duhet të paguhen;4) metodat e pagesës, dërgimit dhe punës të mallrave, nëse ato devijojnë nga kërkesat në drejtim të vëmendjes profesionale;5) për mallrat dhe punët juridike ku ekziston e drejta e tërheqjes ose heqjes dorë, ekzistimi i së drejtës së këtillë dhe 6) për mallra që ofrohen në hapësirën e shitjes onlajn, vallë personi i tretë që e ofron mallin është tregtar ose jo, në bazë të deklaratës që personi i tretë ia jep organizatorit të hapësirës për shitje onlajn. (5) Kur konsumatorëve u sigurohet mundësia për kërkimin e produkteve të ofruara nga tregtarë të ndryshëm ose nga konsumatorë në bazë të kërkesës në formë të fjalës kyçe, frazës ose shënim tjetër, pa marrë parasysh se ku përfundimisht lidhet kontrata, të rëndësishme konsiderohen informacionet e përgjithshme, të cilat janë të arritshme në pjesën specifike të interfejsit onlajn, e që drejtpërdrejt dhe lehtë është i arritshëm nga faqja ku janë prezantuar rezultatet nga kërkimi, për parametratë kryesorë që përcaktojnë renditjen e mallrave të prezantuara te konsumatori si rezultat i kërkimit dhe rëndësisë relevante të atyre parametrave, për dallim nga parametrat tjera. (6) Dispozitat nga paragrafi (5) i këtij neni nuk do të zbatohen te ofruesit e veglave për kërkime në internet. (7) Ofrues i veglave për kërkime në internet në kuptimin e paragrafit (6) të këtij neni do të thotë një person fizik ose juridik, i cili mundëson ose zotohet të mundësojë vegla për kërkim në internet të konsumatorëve.(8) Gjatë përcaktimit të ekzistimit të lëshimit mashtrues, merren parasysh:1) kërkesat për informim të përcaktuara në nenet 120 dhe 121 i këtij ligji në aspektin e informimit parakontraktual, nenin 122 të këtij ligji në aspektin e detyrimit ndaj informacioneve parakontraktual, nenin 123 të këtij ligji në aspektin e gjuhës së informacioneve parakontraktual, nenin 124 të këtij ligji në aspektin e barrës së dëshmimit, nenin 125 të këtij neni në aspektin e kërkesave formale për kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe nenin 126 të këtij ligji në aspektin e kërkesave formale për kontratat në distancë; 2) dispozitat nga Ligji për veprimtari turistike për paket-aranzhimet dhe aranzhimet udhëtuese; 3) dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative për kontratat për përdorim me afat të patundshmërisë, për produkt afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim; 4) dispozitat për shënimin e çmimeve të mallrave që u ofrohen konsumatorëve, nga Ligji për ilaçet dhe mjetet ndihmëse mjekësore dhe Ligjin për tregti elektronike; 5) dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatore dhe rregullat e miratuara në bazë të këtij ligji6) rregullat për tregtim në distancë me shërbimet financiare të dedikuara për konsumatorët, me rregullat për ekspozimet e përbashkëta në letrat e transmetueshme me vlerë, me rregullat për ndërmjetësim në sigurimin, me rregullat për sigurimin dhe risigurimin, me rregullat për tregjet dhe instrumentet financiare dhe me rregullat për prospektet që publikohen gjatë ofertës publike të letrave me vlerë ose gjatë pranimit të tyre në tregtim. (9) Kur tregtari siguron qasje deri te vlerësimet dhe mallrat e dhëna nga konsumatorët në rrjetet sociale, kryesisht konsiderohet informacioni i dhënë nga tregtari që të sigurohet se vlerësimet e publikuara rrjedhin nga konsumatorë që me të vërtetë e kanë blerë mallin. **Kapitulli 3****PRAKTIKË AGRESIVE TREGTARE****Kur konsiderohet agresive praktika tregtare****Neni 76**Një praktikë e caktuar tregtare konsiderohet se është agresive nëse në gjendjen e dhënë faktike, duke marrë parasysh të gjitha shenjat dhe rrethanat e saj, përmes shqetësimit, detyrimit, duke përfshirë edhe përdorimin e forcës fizike ose ndikimit të tepruar, i rregullon në masë të konsiderueshme ose ka gjasa që t'i prishë lirinë e përzgjedhjes së konsumatorit mesatar ose veprimin e tij lidhur me mallin dhe në këtë mënyrë konsumatorin mesatar e shtynë ose ka gjasa ta shtynë të marrë vendim të tregut që përndryshe nuk do ta kishte marrë. **Kur ka shqetësim, detyrim ose ndikim të tepruar****Neni 77**Gjatë përcaktimit nëse gjatë praktikës përdoret shqetësim, detyrim, duke përfshirë edhe përdorimin e forcës fizike ose ndikimi i tepruar, do të merren parasysh: 1) koha e tij e zhvillimit, lokaliteti, natyra ose qëndrueshmëria; 2) përdorimi i gjuhës ose sjelljes kërcënuese ose ofenduese; 3) shfrytëzimi nga tregtari i një aksidenti të veçantë ose të rrethanave pesha e të cilave e prishë fuqinë e rezonimit të konsumatorit, ndërsa tregtari ka ditur për këtë, që të ndikojë në vendimin e konsumatorit lidhur me mallin; 4) çfarëdo pengesa të rënda dhe të pabarabarta jashtëkontraktuale të vendosura nga tregtari në rastin kur konsumatori dëshiron t'i realizojë të drejtat e veta kontraktuale, duke përfshirë të drejtat e ndërprerjes së kontratës ose të transferimit të mallit tjetër ose te tregtar tjetër dhe 5) çdo kërcënim për ndërmarrjen e veprimeve në kundërshtim me ligjin. **Kapitulli 4****TË DREJTAT E KONSUMATORËVE NË RAST TË PRAKTIKAVE TË PADREJTA TREGTARE****E drejta e kompensimit të dëmit, ulja e çmimit dhe ndërprerja e kontratës****Neni 78**(1) Konsumatorët, të drejtat e të cilëve shkelen me përdorimin e praktikave të padrejta tregtare nga tregtari kanë të drejtë për kompensim të dëmit që e kanë pësuar.(2) Konsumatorët, të drejtat e të cilëve janë shkelur në praktika të padrejta tregtare nga tregtari kanë të drejtë gjithashtu për ulje proporcionale të çmimit dhe ndërprerje të kontratës.(3) Gjatë vendimmarrjes për të drejtat nga paragrafet (1) dhe (2) të këtij neni, organet për mbikëqyrjen e tregut do t'i marrin parasysh peshën dhe natyrën e praktikës së padrejtë tregtare, vëllimin e dëmit që e ka pësuar konsumatori dhe rrethanat tjera relevante të rastit. (4) Të drejtat e konsumatorit në rast të praktikave të padrejta tregtare sipas paragrafëve (1) dhe (2) të këtij neni nuk prekin të drejtat e tjera të konsumatorëve të përcaktuara nga ky ligj ose me rregulla të tjera.**Pjesa 3****KONTRATAT KONSUMATORE****Kapitulli 1****DISPOZITA TË PËRBASHKËTA PËR KONTRATAT KONSUMATORE****Kapitulli 1****DISPOZITA TË PADREJTA KONTRAKTUALE****Pjesa 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME PËR DISPOZITA TË PADREJTA KONTRAKTUALE****Ndalim për shfrytëzimin e dispozitave të padrejta kontraktuale****Neni 79**Është e ndaluar që tregtarët të përdorin dispozita të padrejta kontraktuale në marrëdhëniet konsumatore.**Dispozitat e padrejta kontraktuale****Neni 80**(1) Dispozitë e padrejtë kontraktuale konsiderohet dispozita kontraktuale, me të cilën në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, krijon një shpërpjestim të dukshëm midis të drejtave dhe detyrimeve kontraktuale të palëve, e në dëm të konsumatorit.(2) Dispozitat për dispozita të padrejta kontraktuale të këtij ligji zbatohen pa marrë parasysh nëse për dispozitën e caktuar kontraktuale është biseduar ose jo, si dhe pavarësisht nga ajo nëse bëhet fjalë për kushte të përgjithshme të kontratës të miratuara ose aprovuara nga organ ose trup kompetent.(3) Konsiderohet se për dispozitë të caktuar kontraktuale është biseduar individualisht nëse ajo dispozitë është përpiluar paraprakisht dhe konsumatori nuk ka pasur ndikim në përmbajtjen e saj, e veçanërisht nëse bëhet fjalë për dispozita që janë të përfshira në kontrata formulare ose tipike (standarde) të tregtarit ose në kushtet e tij të përgjithshme të kontratës.(4) Nëse vlerësimi i përgjithshëm i kontratës bën të ditur se e njëjta është kontrata formulare ose tipike (standarde) ose bëhet fjalë për kushte të përgjithshme të kontratës, fakti se për çështje të caktuara të ndërlidhura me dispozitë të caktuar kontraktuale ose se është biseduar për dispozitë të caktuar kontraktuale individualisht nuk përjashton mundësinë që ndonjë nga dispozitat tjera kontraktuale të jetë e padrejtë. (5) Nëse tregtari pohon se disa çështje të caktuara që kanë të bëjnë me dispozitë të caktuar kontraktuale ose për dispozitë të caktuar kontraktuale të përfshirë në kontrata formulare ose tipike (standarde) ose sipas kushteve të përgjithshme të kontratës janë biseduar individualisht, ai është i detyruar ta dëshmojë këtë.**Vëllimi i zbatimit****Neni 81**(1) Dispozitat e këtij ligji të cilat kanë të bëjnë me dispozitat e padrejta nuk zbatohen në kontratat kontraktuale që në kontratën janë përfshirë si pasojë e përmbajtjes së rregullave të detyrueshme, respektivisht të kontratave përkatëse ndërkombëtare dhe kontratave të ratifikuara në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Maqedonisë së Veriut, veçanërisht në fushën e së drejtës së transportit. (2) Në marrëdhëniet konsumatore me element ndërkombëtar, dispozitat e këtij neni që kanë të bëjnë me dispozitat e padrejta kontraktuale zbatohen pa marrë parasysh rregullat për përcaktimin e së drejtës së vlefshme, si dispozita me zbatim të drejtpërdrejt, e kur kontrata është lidhur në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut. **Vlerësim nëse dispozita kontraktuale është e padrejtë****Neni 82**(1) Gjatë vlerësimit nëse dispozita kontraktuale është e padrejtë merren parasysh natyra e mallrave ose shërbimeve me të cilat ka të bëjë kontrata si dhe, sipas kohës së lidhjes së kontratës, të gjitha rrethanat gjatë lidhjes së kontratës dhe të gjitha dispozitat tjera të kontratës ose kontrata tjetër në raport me të cilin kjo është dytësore. (2) Vlerësimi nëse dispozita kontraktuale është e padrejtë ka të bëjë edhe me elementet e rëndësishme të kontratës, si dhe me përshtatshmërinë e çmimit dhe kompensimeve të tjera në raport me mallrat dhe shërbimet që furnizohen si kundër kompensimit, madje edhe kur këto dispozita kontraktuale janë të shprehura në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe pa mëdyshje. **Transparenca e dispozitave kontraktuale****Neni 83**Kur janë shkruar të gjitha ose vetëm disa nga dispozitat kontraktuale që i vihen në dispozicion konsumatorit, të njëjtat duhet të jenë të shprehura në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe pa mëdyshje.**Interpretimi i dispozitave kontraktuale****Neni 84**(1) Në rast dyshimi rreth kuptimit të dispozitës kontraktuale, e njëjta interpretohet në favor të konsumatorit.(2) Gjatë interpretimit veçanërisht merret parasysh pozita e konsumatorit si palë më e dobët ekonomikisht në marrëdhëniet konsumatore, veçanërisht kur bëhet fjalë për konsumatorët e rrezikuar.3) Dispozita nga paragrafi (1) i këtij neni nuk zbatohet në rastet kur organet e mbikëqyrjes së tregut ose shoqatat që kanë interes të arsyeshëm juridik për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit ndërmarrin veprime para gjykatave ose organeve ose trupave të tjera kompetente për vlerësimin e asaj nëse dispozitat që janë përfshirë në kontratën formulare ose tipike (standarde) ose në kushtet e përgjithshme të kontratës janë të padrejta, respektivisht për ndalimin e shfrytëzimit të tyre. **Pasoja juridike në rast të dispozitës së padrejtë kontraktuale****Neni 85**(1) Dispozita e padrejtë kontraktuale është e pavlefshme. (2) Organet e mbikëqyrjes së tregut janë të obliguara sipas detyrës zyrtare të ndalojnë shfrytëzimin e dispozitës së padrejtë kontraktuale nga tregtarët gjatë ushtrimit të punëve në kompetencë të tyre në përputhje me ligjin. (3) Pavlefshmëria e një dispozite të caktuar të padrejtë nuk tërheqë pavlefshmëri edhe të vetë kontratës, nëse ajo mund të mbijetojë pa dispozitën e pavlefshme dhe nëse ajo nuk ka qenë kusht i kontratës as nxitje vendimtare për shkak të cilës është lidhur kontrata. (4) Kontrata do të mbetet në fuqi madje edhe nëse dispozita e padrejta kontraktuale që është e pavlefshme ka qenë kusht apo nxitje vendimtare e kontratës, e në rastet kur pavlefshmëria është konstatuar pikërisht në mënyrën që kontrata të lirohet nga ajo dispozitë dhe të vlejë pa të.**Dispozitat kontraktuale që në përgjithësit konsiderohen të padrejta****Neni 86**(1) Si të padrejta, qoftë në raport me objektin e tyre apo në raport me veprimin e tyre, konsiderohen në veçanti dispozitat vijuese kontraktuale:1) dispozita kontraktuale me të cilën përjashtohet ose kufizohet përgjegjësia e tregtarit për dëmin e shkaktuar me vdekje ose lëndim të trupit të konsumatorit, e si rezultat i veprimit ose mosveprimit të tregtarit;2) dispozita kontraktuale me të cilën përjashtohen ose kufizohen në mënyrë joadekuate të drejtat e konsumatorit në rast të mospërmbushjes së plotë ose të pjesshme, respektivisht plotësimit të ngathët ose të vonuar të detyrimeve kontraktuale të tregtarit, si në raport me tregtarin, ashtu edhe në raport me person të tretë, duke përfshirë edhe të drejtën e tejkalimit të kërkesës se konsumatorit ndaj tregtari me atë që tregtari e ka ndaj tij: 3) dispozita kontraktuale me të cilën detyrimet e tregtarit në aspektin e furnizimit të mallrave ose shërbimeve është e lidhur me kushtin përmbushja e të cilit varet vetëm nga vullneti i tij, derisa konsumatori është i obliguar në mënyrë të pakushtëzuar me kontratën, respektivisht dispozitat e tij: 4) dispozita kontraktuale me të cilën për tregtarin parashikohet e drejta për të mbajtur shumat që konsumatori ia ka paguar në rast se konsumatori do të vendosë të mos lidhë ose të përmbushë kontratën, pa parashikuar njëherësh të drejtën që konsumatori të kërkojë pagesën e një shume ekuivalente nga tregtari në rast se tregtari ndërpren kontratën;5) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet obligim për konsumatorin për t'i paguar tregtarit kompensim që është në disproporcion të dukshëm ndaj detyrimeve të tregtarit, e kur konsumatori nuk do të përmbushë detyrimet e tij;6) dispozita kontraktuale me të cilën për tregtarin parashikohet e drejta që të ndërpresë kontratën sipas gjetjes së tij të lirë kur e drejta e njëjtë nuk është parashikuar për konsumatorin, si dhe dispozita kontraktuale me të cilën për tregtarin parashikohet e drejta që të ruajë shumat që konsumatori ia ka paguar ndonëse tregtari nuk i ka kryer obligimet e tij ndaj konsumatorit në rast se tregtari e ndërpren kontratën; 7) dispozita kontraktuale me të cilën për tregtarin parashikohet e drejta që të ndërpresë kontratën e lidhur në kohë të pacaktuar pa lënien e afatit përkatës të pushimit për konsumatorin, përveçse në rastet kur konsumatori ka shkelur dukshëm kontratën me ç'rast tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit njoftim se do të pushohet; 8) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet vazhdimi i heshtur në kohë të pacaktuar në afatin e vlefshmërisë së kontratës së lidhur në kohë të caktuar në rast se konsumatori nuk jep njoftim të shprehur joadekuat, e në rastin kur afati i parashikuar që konsumatori ta japë njoftimin përkatës për vazhdimin e afatit të vlefshmërisë së kontratës është parashikuar në mënyrë të paarsyeshme herët para skadimit të afatit të vlefshmërisë së kontratës; 9) dispozita kontraktuale me të cilën konsumatori obligohet në mënyrë të pakushtëzuar për kushtet me të cilat nuk ka pasur mundësi të vërtetë që të njihet para lidhjes së kontratës;10) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të ndryshojë në mënyrë të njëanshme dispozitat dhe kushtet e kontratës, pa parashikuar në kontrata me këtë rast një arsye të justifikuar për këtë ndryshim;11) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të ndryshojë në mënyrë të njëanshme cilëndo nga shenjat dhe karakteristikat e mallit ose shërbimit, pa parashikuar në kontrata me këtë rast një arsye të justifikuar për këtë ndryshim;12) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të përcaktojë çmimin e mallrave ose shërbimeve në kohën e realizimit ose zbatimit të tyre, si dhe dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të rrisë çmimin e mallrave ose shërbimeve, pa parashikuar me këtë rast të drejtën e konsumatorit për të ndërprerë kontratën nëse çmimi përfundimtar është tepër i lartë në raport me çmimin e përcaktuar gjatë lidhjes së kontratës; 13) dispozita kontraktuale me të cilin për parashikohet e drejta e tregtarit të përcaktojë nëse mallrat ose shërbimet janë proporcionale me kontratën, si dhe dispozita kontraktuale me të cilin për parashikohet e drejta ekskluzive e tregtarit për të bërë interpretimin e cilësdo dispozite kontraktuale; 14) dispozita kontraktuale me të cilin për parashikohet e drejta e tregtarit të respektojë detyrimet e marra përsipër nga përfaqësuesit ose agjentët e tij, si dhe dispozita kontraktual me të cilin për parashikohet e drejta e tregtarit të respektojë detyrimet e marra përsipër nga përfaqësuesit ose agjentët e tij kushtësohet me përmbushjen e ndonjë formaliteti të veçantë;15) dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet që konsumatori të përmbushë të gjitha detyrimet e tij pa i përmbushur tregtarin ato të tij;16) dispozita kontraktuale me të cilin për parashikohet e drejta e tregtarit të të transferojë detyrimet e tij dhe/ose të tërheqë të drejtat e tij nga kontrata, pa pëlqimin e shprehur të konsumatorit, e ku kjo do të çonte në reduktim të detyrimeve ndaj konsumatorit në bazë të përmbushjes ose garancisë tregtare dhe17) dispozita kontraktuale me të cilin përjashtohet dhe/ose vështirësot e drejta e konsumatorit që të marrë përsipër një veprim të caktuar juridik ose të përdorë çfarëdo mjeti juridik, e në veçanti dispozitën kontraktuale me të cilën konsumatori detyrohet kontestin eventual ta zgjidhë në procedurë arbitrimi që nuk rregulluar me rregulla të veçanta, dispozitë kontraktuale me të cilën në mënyrë të pabazë kufizohen mjetet dëshmuese që i ka në dispozicion konsumatori, si dhe dispozita kontraktuale me të cilën parashikohet që barra e dëshmimit që sipas rregullave të vlefshme bie në palën tjetër i transferohet konsumatorit.(2) Dispozitat kontraktuale nga paragrafi (1) i këtij neni konsiderohen të padrejta pa nevojën që çdo rast individual të vlerësohet nëse për të njëjtat është biseduar individualisht dhe nëse me të njëjtat, në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, krijohet disproporcion evident mes të drejtave kontraktuale dhe detyrimeve të palëve, e në dëm të konsumatorit. (3) Me dispozitat nga paragrafi (1) pika 7) e këtij neni nuk përjashtohet ekzistimi i dispozitës me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të shërbimeve financiare ta ndërpresë në mënyrë të njëanshme kontratën e lidhur në kohë të pacaktuar pa lënien e afatit të pushimit të konsumatorit, në rastet kur për këtë ekziston arsye e justifikueshme, me ç'rast tregtari është e obliguar t'i japë konsumatorit njoftimin se është i pushuar. (4) Me dispozitat nga paragrafi (1) pika 10) e këtij neni nuk përjashtohet ekzistimi i dispozitës me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të shërbimeve financiare ta ndryshojë normat e kamatave që i ka borxh ose ia kanë borxh konsumatorit, si dhe shumat dhe të dhënat tjera për shërbime financiare, pa njoftim përkatës të konsumatorit, e kur për këtë ekziston arsye e justifikueshme, me ç'rast tregtari është e obliguar t'i japë konsumatorit njoftimin për këtë sa më herët që mundet, por vetëm nëse për konsumatorin është parashikuar e drejta që ta ndërpresë kontratën pa lënien e afatit të pushimit. (5) Me dispozitat nga paragrafi (1) pika 10) e këtij neni nuk përjashtohet ekzistimi i dispozitës kontraktual me të cilën parashikohet e drejta e tregtarit të shërbimeve financiare t'i ndryshojë dispozitat dhe kushtet e kontratës të lidhur në kohë të pacaktuar, me ç'rast tregtari është e obliguar t'i japë konsumatorit njoftim të arsyeshëm për këtë, por vetëm nëse për konsumatorin është parashikuar e drejta që ta ndërpresë kontratën. (6) Me dispozitat nga paragrafi (1) pika 12) e këtij neni nuk përjashtojnë ekzistimi i dispozitës kontraktuale me të cilën parashikohet klauzolë për shkallë rrëshqitëse, kur e njëjta është e lejuar dhe nëse metoda e ndryshimeve të çmimit është përshkruar në mënyrë të prerë.(7) Dispozitat nga paragrafi (1) pikat 7), 10) dhe 12) e këtij neni nuk zbatohen në kontratat konsumatore me të cilat ushtrohet treg i letrave të transferueshme me vlerë, instrumente financiare dhe produktet ose shërbime tjera ku çmimi lidhet me lëvizjet në bursë ose indekse ose normave në treg financiar mbi të cilat tregtari nuk ka ndikim, si dhe kontratat për shitjen ose blerjen e valutës së huaj, çeqet e udhëtimit ose remitencat ndërkombëtare të shprehura në valuta të huaja.**Kapitulli 2****KONTRATA PËR SHITJE DHE KONTRATA PËR SHËRBIME****Pjesa 1****DISPOZITAT E PËRBASHKËTA PËR KONTRATAT PËR SHITJE DHE KONTRATAT PËR SHËRBIME****Vëllimi i zbatimit****Neni 87**(1) Dispozitat e këtij neni dhe të neneve 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji zbatohen si të përgjithshme për kontratat për shitje dhe kontratat për shërbime të lidhura mes konsumatorit dhe tregtarit ku konsumatori paguan ose obligohet të paguajë çmimin.(2) Dispozitat e këtij neni dhe të neneve 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij Ligji zbatohen edhe në kontratat për furnizimin me ujë, gaz, energji elektrike ose ngrohje qendrore, duke përfshirë edhe rastet kur ato furnizohen nga ofruesit e shërbimeve publike, e kur të njëjtat furnizohen me bazë kontraktuale.(3) Dispozitat e këtij neni dhe të neneve 88, 89, 90, 91,92,93,94,95 dhe 96 të këtij ligji zbatohen edhe në kontratat ku tregtari furnizon ose obligohet të furnizojë përmbajtje digjitale që nuk është në bartës të përhershëm ose shërbim digjital për konsumatorin, ndërsa konsumatori siguron ose obligohet të sigurojë të dhëna personale për tregtarin, përveç nëse të dhënat personale të siguruara nga konsumatori janë të përpunuara vetëm nga tregtari për shkak të furnizimit të përmbajtjes digjitale që nuk është bartës i përhershëm ose shërbim digjital në përputhje me këtë ligj ose t'i mundësojnë tregtarit t'i përmbushë obligimet e tij dhe tregtari nuk i përpunon ato të dhëna personale për çfarëdo qëllimi tjetër. (4) Në rast të mospërputhjes së dispozitave të këtij neni dhe neneve 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji me rregulla të tjera të veçanta me të cilat rregullohen sektorë të veçantë, përparësi në zbatimin kanë rregullat e veçantë që rregullojnë sektorët e veçantë.(5) Me dispozitat e këtij neni dhe neneve 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji nuk preket në zbatimin e dispozitave të përgjithshme të së drejtës kontraktuale, e veçanërisht dispozitat për vlefshmërinë, lidhjen dhe veprimin e kontratave, në vëllimin në të cilin këto dispozita nuk janë të përcaktuara me këtë ligj. (6) Me dispozitat e këtij neni dhe neneve 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji nuk preket në mundësinë që tregtarët t'u ofrojnë konsumatorëve vendosjen e marrëdhënieve kontraktuale që nënkuptojnë nivel më të lartë të mbrojtjes sesa ajo që rezulton nga këto dispozita.(7) Dispozitat nga paragrafet (2), (3), (4), (5) dhe (6) e këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe në raport me vëllimin e zbatimit të dispozitave të këtij ligji që kanë të bëjnë me kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit.**Përjashtime****Neni 88**(1) Dispozitat e këtij neni dhe të neneve 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji për kontratat për shitje dhe për kontratat për shërbime nuk zbatohen në kontratat:1) për shërbimet sociale, duke përfshirë ato të strehimit social, kujdesit për fëmijët dhe mbështetjen për familjet dhe personat që kanë nevojë të përhershme ose të përkohshme për kujdes, duke përfshirë edhe kujdesin afatgjatë;2) për shërbimet e mbrojtjes shëndetësore, në kuptim të Ligjit për mbrojtjen e të drejtave të pacientëve, pa marrë parasysh nëse të njëjtat i ofrojnë ose jo institucionet shëndetësore;3) vënia e basteve me vlerë në para gjatë lojërave të fatit, duke përfshirë lotarinë, lojërat e kazinosë dhe gjërat e basteve;(4) për shërbimet financiare;5) për krijimin, përvetësimin ose transferimin e pasurive të patundshme ose të drejtave mbi pasuritë e patundshme;6) për ndërtimin e ndërtimit të ri, për ridedikimin e konsiderueshëme të ndërtimeve ose për dhënien me qira të nevojave për strehim;7) për paket-aranzhimet turistike dhe aranzhimet e ndërlidhura për udhëtim në përputhje me Ligjin për veprimtarinë turistike, përveç nëse është përcaktuar ndryshe nga dispozitat e këtij neni dhe neneve 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji;8) për përdorim me afat të patundshmërisë, për produkt afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim;9) të cilat, në përputhje me dispozitat nga rregullat e veçanta, janë të përbëra nga organet e administratës shtetërore ose trupat publik që kanë obligim në përputhje me rregullat të jenë të pavarur dhe të paanshëm dhe të cillt janë të obliguar të sigurojnë, duke dhënë me këtë rast informacione gjithëpërfshirëse juridike, se konsumatori do të lidhë kontrata vetëm pasi që do t'i mendojë me kujdes aspektet juridike të tij dhe vëllimin e zbatimit; 10) për furnizimin e ushqimit, pijeve dhe mallrave të tjera të dedikuara për konsumin rrjedhës në amvisëri, që tregtari shpesh dhe rregullisht ia dërgon konsumatorit në shtëpinë, banesën ose vendin e tij të punës.11) për shërbimet e transportit të udhëtarëve në përputhje me rregullat në fushën e transportit të udhëtarëve, përveç nëse nuk është përcaktuar ndryshe nga dispozitat e këtij neni dhe të neneve 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 dhe 96 të këtij ligji;12) të lidhura përmes automateve shitëse ose objekteve të automatizuara tregtare;13) të lidhura me operatorët e rrjeteve publike të komunikimeve elektronike nëpërmjet foltoreve publike për përdorimin e tyre ose të lidhura me përdorimin e vetëm një lidhjeje të vetme që konsumatori e vendos përmes telefonit, internetit ose pajisje të faksit14) për mallrat e shitura në procedurat e përmbarimit ose ndryshe në përputhje me autorizimin e përcaktuar me ligj.(2) Përjashtimet nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse me kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit.**Pjesa 2****DETYRIM PËR INFORMIM PARAKONTRAKTUAL****Neni 89**(1) Para se konsumatori të bëhet i obliguar me çfarëdo kontrata për shitje ose kontrata për shërbime, respektivisht me cilëndo ofertë përkatëse, përveç nëse këto informacione siç duket nuk rezultojnë nga rrethanat e rastit, tregtari është i obliguar që në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme t'ia japë konsumatorit informacionet vijuese: 1) shenjat kryesore të mallrave ose shërbimeve, në vëllimin përkatës të mediave dhe të vetë mallrave dhe shërbimeve; 2) identitetin e tregtarit, siç janë emri dhe emërtimi i tij tregtar, adresa gjeografike ku është themeluar në aspektin afarist dhe numër telefoni; 3) çmimin e përgjithshëm të mallrave ose shërbimeve, duke përfshirë të gjitha tatimet, e kur natyra e mallrave ose shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të përcaktohet në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, mënyra e përllogaritjes së çmimit, si dhe, kur është e zbatueshme, të gjitha kompensimet plotësuese për transport, dërgim ose postë ose, kur këto kompensime nuk mund të përcaktohen në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, fakti që këto kompensime do të mund të jentë të arkëtuara;4) aty ku është e zbatueshme, mënyrat e pagesës, dërgimit dhe përmbushjes, koha në të cilën tregtari obligohet t'i dërgojë mallrat ose t'i ofrojë shërbimet, si dhe politika për veprim ndaj kundërshtimeve ose ankesave; 5) aty ku është e zbatueshme krahas konfirmimit të ekzistimit të përgjegjësisë për disproporcion të mallrave ose shërbimeve, përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale në kuptimin e rregullave të zbatueshme, ekzistimin dhe kushtet e ushtrimit të shërbimeve pas shitjes dhe garancitë tregtare; 6) aty ku është e zbatueshme, afati i vlefshmërisë së kontratës, e nëse kontrata është në kohë të pacaktuar ose nga ana tjetër i nënshtrohet vazhdimit automatik, atëherë kushtet për ndërprerjen e kontratës; 7) aty ku është e zbatueshme, funksionaliteti i mallrave me elemente digjitale, përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, duke përfshirë edhe masat e zbatueshme për mbrojtje teknike të tij dhe 8) aty ku është e zbatueshme, çfarëdo interoperabiliteti relevant i mallrave me elemente digjitale, përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, e kur tregtari për këtë ka ditur ose në mënyrë të arsyeshme pritet se është dashur të di për këtë. (2) Dispozitat nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohen edhe në kontratat për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike edhe kur këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si në kontratat për furnizim të ngrohjes qendrore ose përmbajtjes digjitale që nuk furnizohet në bartës të përhershëm. (3) Dispozitat nga paragrafi (1) i këtij neni do të zbatohen në kontratat për shitje dhe kontratat për shërbime që nuk lidhen si kontrata në distancë ose si kontrata jashtë hapasirave afariste të tregtarit.**Pjesa 3****TË DREJTAT TJERA TË KONSUMATORIT****Kompensime për shfrytëzimin e mjeteve për pagesë****Neni 90**(1) Tregtarëve u është e ndaluar t'u arkëtojnë konsumatorëve kompensime për shfrytëzimin e mjeteve të caktuara për arkëtim që e tejkalojnë shpenzimin që tregtari është i obliguar ta parashtrojë për shfrytëzimin e këtyre mjeteve. (2) Dispozita nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohet në mënyrë përkatëse edhe në kontratat për paket-aranzhimet turistike dhe për aranzhime të ndërlidhura për udhëtim. **Tarifat e komunikimit telefonik****Neni 91**(1) Kur një tregtar shfrytëzon linjë telefonike për qëllim të komunikimit me konsumatorin në raport me kontratën e lidhur, konsumatori që ka kontaktuar tregtarin nuk është i detyruar të paguajë më shumë se tarifa themelore e thirrjes.(2) Me dispozitën e paragrafit (1) të këtij neni nuk preket e drejta e operatorëve të rrjeteve publik të komunikimeve elektronike të arkëtojnë për thirrjet e tilla.(3) Dispozitat nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe në kontratat e paket-aranzhimeve turistike dhe për aranzhimet e ndërlidhura për udhëtim.**Pëlqimi për pagesa plotësuese****Neni 92**(1) Para se konsumatori të bëhet i detyruar me çfarëdo kontrata ose me çfarëdo oferte, tregtari është i detyruar t'i kërkojë konsumatorit pëlqimin e drejtpërdrejtë për çdo pagesë që është plotësuese në raport me kompensimin e kontraktuar për detyrimin kryesor kontraktual të tregtarit.(2) Nëse tregtari nuk ka siguruar pëlqimin e drejtpërdrejtë të konsumatorit, por për të njëjtin ka nxjerr konkluzion në bazë të opsioneve standarde që konsumatori është i detyruar t'i refuzojë me qëllim që të shmangë pagesën shtesë, konsumatori ka të drejtën e kthimit të kësaj pagese.(3) Dispozitat e paragrafëve (1) dhe (2) të këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe në kontratat e paket-aranzhimeve turistike dhe aranzhimet e ndërlidhura për udhëtarë.**Shitje Inerte****Neni 93**(1) Secila shitje interte nga tregtari, si praktikë e padrejtë tregtare në përputhje me nenin 72 pika 6) e këtij ligji, është e ndaluar me ligj dhe konsumatori nuk është i obliguar për çfarëdo kompensimi në rastet e dërgesave të pakërkuara të mallrave, ujit, gazit, energjisë elektrike, ngrohjes qendrore ose përmbajtjes digjitale, si dhe në rastet e ushtrimeve të pakërkuara të shërbimeve. (2) Mungesa e përgjigjes nga konsumatori nuk mund të konsiderohet si pëlqim i tij i dërgesave të pakërkuara ose ushtrimi i shërbimeve. (3) Secila shitje që bie ndesh me qëndrimet (1) dhe (2) të këtij neni konsiderohet e pavlefshme. **Kapitulli 3****DISPOZITA TË VEÇANTA PËR KONTRATËN PËR SHITJE****Pjesa 1****VËLLIMI I ZBATIMIT****Dispozita të përgjithshme****Neni 94**(1) Dispozitat e këtij neni dhe neneve 95 dhe 96 të këtij ligji zbatohen vetëm në kontratat për shitje. (2) Dispozitat e këtij neni dhe neneve 95 dhe 96 të këtij neni nuk zbatohen në kontratat për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe në kontratat për furnizimin e ngrohjes qendrore ose përmbatjes digjitale që nuk furnizohet me bartës të përhershëm. **Dërgimi****Neni 95**(1) Përveç nëse palët nuk janë marrë vesh ndryshe në aspektin e kohës së dërgimit, tregtari është i obliguar t'i dërgojë mallrat përmes transmetimit të zotërimit ose kontrollit fizik të mallrave te konsumatori, pa prolongim, e në çdo rast jo më vonë se 30 ditë nga lidhja e kontratës. (2) Kur tregtari nuk e ka respektuar detyrimin për dërgimin e mallrave në kohën e dakorduar me konsumatorin ose në afatin nga paragrafi (1) i këtij neni, konsumatori është i autorizuar t'i bëjë thirrje tregtarit që të bëjë dërgimin dhe për këtë t'i jep afat plotësues që është përkatës me rrethanat e rastit me ç'rast, nëse tregtari nuk e bën dërgimin në këtë afat, konsumatori ka të drejtë ta ndërpresë kontratën. (3) Konsumatori nuk është patjetër t'i jep tregtarit afat plotësues për dërgim që është përkatës me rrethanat e rastit në rastet kur tregtari ka refuzuar ta bëjë dërgimin, kur dërgesa në kohën e kontraktuar është me rëndësi thelbësore duke i marrë parasysh të gjitha rrethanat gjatë lidhjes së kontratës, si dhe kur konsumatori para lidhjes së kontratës e ka informuar tregtarin se dërgimi deri ose në datë të caktuar është me rëndësi thelbësore.(4) Në rastet nga paragrafi (3) të këtij neni, kur tregtari nuk ka përmbushur detyrimin për të dërguar mallrat në kohën e dakorduar me konsumatorin ose brenda afatit nga paragrafi (1) i këtij neni, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën menjëherë.(5) Pas ndërprerjes së kontratës, tregtari është i obliguar t'ia kthejë konsumatorit të gjitha shumat që ky ia ka paguar në bazë të kontratës.**Transferimi i rrezikut****Neni 96**(1) Kur në përputhje me kontratën tregtari është i obliguar t'ia dërgojë mallrat konsumatorit, rreziku për dështim të rastësishëm ose dëmtim të mallrave kalon te konsumatori kur ai ose ndonjë subjekt tjetër i përcaktuar nga ai, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërimin fizik mbi mallrat. (2) Në rastet kur konsumatori ia ka besuar transportin e mallrave një transportuesi të caktuar, ndërsa tregtari nuk e ka ofruar përzgjedhjen e transprtuesit, rreziku për dështimin e rastësishëm ose dëmtimin e mallrave kalon te konsumatori kur mallrat janë dërguar te transportuesi. (3) Me dispozitat nga paragrafi (2) i këtij neni nuk përjashtohet e drejta e konsumatorit në raport me transportuesin.**Pjesa 2****KONFORMITETI I MALLRAVE****Dispozitat e përgjithshme****Neni 97**(1) Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i dorëzojë mall konsumator që i përmbush kërkesat subjektive dhe objektiv për konformitet me kontratën të përcaktuara në nenet 99 dhe 100 të këtij ligji, nëse është e zbatueshme, kështu që nuk do të jetë në kundërshtim me kërkesat për të drejtat e personave të tretë të mallrave konsumatore të përcaktuara në nenin 101 të këtij ligji. (2) Tregtari i përgjigjet konsumatorit për çdo mospërputhje të mallit që ka ekzistuar në momentin e dorëzimit të tij te konsumatori, pa marrë parasysh nëse tregtari ka ditur për këtë, respektivisht ka ligj për përgjegjësi për konformitet të mallit. (3) Tregtari i përgjigjet konsumatorit edhe për çdo mospërputhje të mallit të konsumit me kontratën e shitjes që do të shfaqet pas dorëzimit të tij tek konsumatori, nëse i njëjti është pasojë e shkakut që ka ekzistuar para dorëzimit.(4) Pa prekur në detyrimet që rezultojnë nga neni 100 paragrafi (2) i këtij Ligji, dispozitat nga paragrafët (2) dhe (3) të këtij neni zbatohen edhe në mallra me elemente digjitale.**Vëllimi i zbatimit të dispozitave të konformitetit të mallrave konsumatore****Neni 98**(1) Si mall konsumator, në kuptim të dispozitave të këtij neni dhe neneve 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 dhe 109 të këtij Ligji, konsiderohet:a) çdo send i prekshëm i lëvizshëm, me përjashtim të mallrave që shiten në procedurë përmbarimi ose ndryshe sipas autorizimit të përcaktuar me ligj, të ujit dhe gazit që nuk janë të paketuar për shitje në një vëllim ose sasi të saktë, si dhe të energjisë elektrike dheb) çdo send i prekshëm i lëvizshëm në të cilin është instaluar ose me të cilin është ndërlidhur një përmbajtje digjitale se shërbim digjital në atë mënyre që nëse nuk ka përmbajtje digjitale ose shërbim digjital malli nuk do t'i ushtrojë funksionet e tij, me ç'rast përjashtim janë bartësit e përhershëm që shërbejnë vetëm si bartë të përmbajtjes digjitale. (2) Kontratat për furnizimin e mallit konsumator që duhet të përpunohet ose prodhohet konsiderohen si kontrata për shitje në kuptimin e dispozitave të këtij neni dhe neneve 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 dhe 109 të këtij ligji. (3) Nëse nuk është dakorduar ndryshe, dispozitat e këtij neni dhe neneve 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 dhe 109 të këtij ligji nuk zbatohen te mallrat e përdorura (tashmë të shfrytëzuara) që shiten në ankande publike ku konsumatorët e kanë mundësinë e pranisë personale dhe në shitjen e kafshëve të gjalla. (4) Në rast të zbatimit të përjashtimit nga paragrafi (3) i këtij neni në shitjen e mallrave të përdorura (tashmë të shfrytëzuara) që shiten në ankandet publike dhe në shitjen e kafshëve të gjalla, konsumatorët duhet të informohen për këtë në mënyrë të qartë, gjithëpërfshirëse dhe lehtësisht të arritshme.(5) Dispozitat e këtij neni dhe neneve 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 dhe 109 të këtij ligji nuk zbatohen në kontrata për furnizimin e përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale, përveç nëse përmbajtjet digjitale ose shërbimet digjitale që janë instaluar ose lidhur mes vete me mall konsumator në kuptimin e paragrafit (1) të këtij neni janë furnizuar me mall konsumator në përputhje me kontratën për shitje, pa marrë parasysh atë nëse përmbajtja e tillë digjitale ose shërbimi digjital është furnizuar nga tregtari ose nga ndonjë person i tretë. (6) Në rast të dyshimit nëse furnizimi me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital që është instaluar ose ndërlidhur me mallin konsumator paraqet pjesë të kontratës për shitje, supozohet se përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është pjesë e kontratës për shitje.(7) Dispozitat e këtij neni dhe neneve 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108 dhe 109 të këtij ligji për konformitet të mallrave zbatohen në përgjegjësinë për pasiguri të produkteve të rregulluara me rregullat për siguri të produkteve, si dhe as në përgjegjësinë për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt të rregulluar me dispozitat e këtij ligji. **Kërkesa subjektive për konformitet të mallrave konsumatore me kontratën****Neni 99**Supozohet se mallrat konsumatore janë në konformitet me kontratën, ku është e zbatueshme, kur: 1) janë me përshkrim, sasi, cilësi dhe posedojnë funksionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet dhe karakteristika të tjera, siç janë parashikuar me kontratën; 2) janë të përshtatshme për dedikimin e veçantë për të cilin konsumatori i furnizon ato, për çka tregtari e ka ditur në momentin e lidhjes së kontratës dhe të njëjtën e ka pranuar;3) janë të dërguara me të gjitha shtesat, udhëzimet, duke përfshirë instalimin dhe mbështetjen e përdoruesit, siç parashikohet në kontrata dhe4) azhurnohen dhe plotësohen siç është parashikuar me kontratën.**Kërkesat objektive për konformistet të mallrave konsumatore me kontratën****Neni 100**(1) Krahas përmbushjes së të gjitha kërkesave subjektive për konformitet nga neni 99 i këtij ligji, në mënyrë që të konsiderohet se ato përputhen me kontratën, mallrat konsumatore duhet patjetër:1) atje ku është e zbatueshme, të jenë të përshtatshme për qëllimin për të cilin mallrat e të njëjtit lloj zakonisht përdoren në përputhje me rregullat e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe të Bashkimit Evropian, standardet teknike ose, në mungesë të standardeve të tilla teknike, kodet e sjelljes në sektorin përkatës; 2) atje ku është e zbatueshme, të kenë cilësinë dhe të përputhen me përshkrimin e mostrës ose modelit që tregtari ia ka vënë në dispozicion konsumatorit para lidhjes së kontratës;3) atje ku është e zbatueshme, të dorëzohet së bashku me shtesat, duke përfshirë edhe paketimin, udhëzimet e instalimit ose udhëzime të tjera, ashtu siç konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme ta marrë dhe4) të jenë me sasi dhe ta tregojnë cilësinë dhe karakteristikat tjera, duke përfshirë edhe në raport me qëndrueshmërinë, funksionalitetin, kompatibilitetin dhe sigurinë që janë të zakonshme për mallrat e llojit të njëjtë që konsumatori mund t'i presë në mënyrë të arsyeshme, duke marrë parasysh natyrën e mallrave dhe duke marrë parasysh çfarëdo deklarata publike për veçoritë e veçanta të mallrave të dhëna nga tregtari ose në emër të tij ose nga persona të tjerë në fazat paraprake të zinxhirit të njëjtë të kontratave, duke përfshirë edhe prodhuesin, veçanërisht gjatë reklamimit ose gjatë shënimit. (2) Në rastet e shitjes së mallit me elemente digjitale, shitësi është i zotuar të informojë konsumatorin për azhurnimet dhe ta furnizojë me azhurnime, duke përfshirë edhe azhurnimet e sigurisë, siç janë të nevojshme që ai mall ta ruaj përputhshmërinë, për periudhën kohore: 1) kur konsumatori mund të pres në mënyrë të arsyeshme duke marrë parasysh llojin dhe dedikimin e mallit dhe elementeve digjitale dhe duke marrë parasysh rrethanat dhe natyrën e kontratës, ku kontrata për shitje parashikon furnizim të njëhershëm me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital ose 2) siç është përcaktuar në nenin 107 paragrafi (3) i këtij ligji dhe nëse është e zbatueshme, kur kontrata për shitje parashikon furnizim të vazhdueshëm me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital për periudhë të caktuar kohore.(3) Nëse konsumatori, në afat të arsyeshëm, nuk i instalon azhurnimet e siguruara nga tregtari në përputhje me paragrafin (2) të këtij neni, tregtari nuk do të jetë përgjegjës për mospërputhjen që rezulton vetëm nga lëshimi i instalimit të azhurnimit përkatës, me kusht: 1) tregtari të ketë informuar konsumatorin në lidhje me arritshmërinë e azhurnimit dhe pasojat e lëshimit të instalimit të azhurnimit dhe2) knsumatori të mos ketë instaluar azhurnimin ose instalimin joadekuat të azhurnimit nga konsumatori të mos jetë rezultat i mangësive në udhëzimet për instalimin të dhëna nga tregtari.(4) Si moskonformitet do të konsiderohet edhe cilado mospërputhje që është si pasojë e montimit të parregullt të mallrave konsumatore, nëse montimi është pjesë e kontratës për shitje të mallrave dhe nëse mallrat janë montuar nga tregtari ose nën mbikëqyrjen e tij, si dhe kur mallrat i ka montuar vetë konsumatori, ndërsa montimi i parregullt është pasojë e mangësive në udhëzimet për montim të dhëna nga tregtari. (5) Nuk do të konsiderohet se mallrat konsumatore nuk janë në konformitet me kontratën, në kuptimin e paragrafëve (1) dhe (2) të këtij neni nëse, në kohën e lidhjes së kontratës, konsumatori ka qenë veçanërisht i informuar se karakteristika të caktuara të mallit devijojnë nga kërkesat objektive për përputhshmëri dhe konsumatori shprehimisht është pajtuar me atë devijim gjatë lidhjes së kontratës. (6) Tregtari është i obliguar me deklaratat publike nga paragrafi (1) pika 4) e këtij neni nëse dëshmohet se nuk ka ditur dhe nuk ka mundur të dijë në mënyrë të arsyeshme për deklaratat përkatëse, ose nëse dëshmon se deri në kohën e lidhjes së kontratës, deklarata publike ka qenë e korrigjuar në mënyrë të njëjtë ose në mënyrën që është e krahasueshme me atë në të cilën është dhënë: ose nëse dëshmon se deklarata nuk ka mund të ndikojë në vendimin e konsumatorit për ta blerë mallin. **Të drejtat e palëve të treta ndaj mallrave konsumatore****Neni 101**Nëse shfrytëzimi i mallit konsumatorë në përputhje me nenet 98, 99 dhe 100 të këtij ligji është pamundësuar ose kufizuar për shkak të shkeljes së cilësdo të drejte të personit të tretë, veçanërisht të drejtat e pronësisë intelektuale, konsumatori ka të drejtë në rast të konformitetit së mallit konsumator të parashikuar në nenet 102, 103, 104 dhe 105 të këtij ligji. **Të drejta të konsumatorit në rast të mospërputhjes së mallrave konsumatore****Neni 102**(1) Në rast të mospërputhjes së mallrave konsumatore me kontratën, konsumatori ka të drejtë: 1) të kërkojë largim falas të mospërputhjes përmes përmirësimit ose zëvendësimit të mallrave; 2) të kërkojë ulje proporcionale të çmimit ose3) ta ndërpresë kontratën.(2) Sidoqoftë, konsumatori mund të kërkojë kompensim të dëmit që e ka pësuar për shkak të mospërputhjes së mallrave konsumatore, duke përfshirë edhe dëmin që për shkak të mospërputhjes së mallrave konsumatore e ka pësuar në sendet tjera të tij në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative. (3) Me mënjanimin falas të moskonformitetit së mallrave konsumatore në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni nënkuptohet, mospagesa e kompensimit për shpenzimet që janë të domosdoshme për sjelljen e mallit në përputhshme me kontratën, e veçanërisht shpenzimet për postë, transport, punë dore dhe materiale. (4) Konsumatori ka të drejtë të mos paguajë një pjesë të çmimit derisa tregtari të përmbushë detyrimet e tij në rast të mospërputhjes së mallrave konsumatore, duke përfshirë detyrimin për kompensimin e dëmit.**E drejta e riparimit ose zëvendësimit****Neni 103**(1) Konsumatori është i autorizuar të kërkojë nga tregtari ose nga personi i autorizuar prej tij riparimin e mallit konsumator pa pagesë ose të kërkojë nga tregtari ndërrim falas të mallit konsumator, përveç nëse riparimi ose zëvendësimi është i pamundur ose joadekuat.(2) Kërkesa e konsumatorit për riparim ose zëvendësim të mallit konsumator konsiderohet joadeluate nëse për tregtarin tërheqë shpenzime të paarsyeshme në raport me kërkesat e tjera të mundshme të konsumatorit, e duke marrë parasysh vlerën e mallit nëse nuk ka pasur mospërputhje, kuptimi i mospërputhjes për konsumatorin, si dhe nëse kërkesa tjetër e mundshme e konsumatorit mund të përmbushej pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.(3) Tregtari ka të drejtë të refuzojë kërkesën e konsumatorit për riparim ose zëvendësim nëse riparimi ose zëvendësimi është i pamundshëm ose kërkesa është joadekuate.(4) Tregtari ose personi i autorizuar prej tij janë të detyruar të kryejnë riparimin ose zëvendësimin e mallit konsumator, në mënyrë përkatëse, në afat të arsyeshëm nga momenti kur konsumatori e ka informuar tregtarin për mospërputhje që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë qëkur malli është marrë përsipër dhe pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin, duke marrë parasysh natyrën e mallit dhe dedikimin për të cilin konsumatori e ka furnizuar, si dhe natyrën, peshën e mospërputhjes dhe kompleksitetin e mënjanimit të mospërputhjes.(5) Konsumatori i cili ka kërkuar riparimin e mallit konsumator, në çdo rast është i autorizuar të kërkojë zëvendësimin e tij nëse tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk e ka kryer riparimin e kërkuar brenda një kohe të arsyeshme e cila nuk mund të jetë më e gjatë se 30 ditë nga momenti kur është pranuar malli.(6) Me riparim nënkuptohet sjellja e mallit konsumator në përputhje me kontratën.(7) Kur mospërputhja duhet të hiqet me riparim ose zëvendësim, konsumatori është i detyruar që mallin t'ia vërë në dispozicion tregtarit, ndërsa tregtari është i detyruar ta marrë përsipër dhe të përballojë shpenzimet e pranimit.(8) Nëse është e nevojshme të riparohen ose zëvendësohen malli që është instaluar ose montuar në mënyrë përkatëse me natyrën ose qëllimin e tij përpara shfaqjes së moskonformitetit, detyrimi për mënjanimin e moskonformitetit përfshin detyrimin për mënjanimin e mallit dhe instalimin respektivisht montimin e mallit të riparuar ose zëvendësuar ose detyrim për të përballuar shpenzimet e atij mënjanimi dhe instalimi, respektivisht montazhit.(9) Në rast të zëvendësimit të mallit, konsumatori nuk është i detyruar të paguajë për përdorimin e zakonshëm të mallit të zëvendësuar para zëvendësimit të tij.**E drejta e uljes proporcionale të çmimit****Neni 104**(1) Konsumatori ka të drejtë të kërkojë nga tregtari ulje proporcionale të çmimit, nëse:1) tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk kanë kryer riparimin ose zëvendësimin e mallit, përkatësisht në afat të arsyeshëm që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga momenti kur është pranuar malli;2) tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk e kanë kryer riparimin ose zëvendësimin e mallit, në mënyrë përkatëse, pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin;3) kur mospërputhja shfaqet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të autorizuar prej tij, në mënyrë përkatësisht, të mënjanojë mospërputhjen e mallit;4) kur mospërputhja është e një natyre aq serioze sa mund të arsyetojë uljen e çmimit ose5) tregtari ose personi i autorizuar prej tij ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se nuk do të mënjanojë mospërputhjen e mallit brenda një kohe të arsyeshme ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.(2) Ulja proporcionale e çmimit do të bëhet sipas proporcionit ndërmjet vlerës konformitetit së mallit dhe vlerës së moskonformitetit të mallit në kohën e lidhjes së kontratës.**E drejta e ndërprerjes së kontratës****Neni 105**(1) Konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën, nëse:1) tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk e ka kryer riparimin ose zëvendësimin e mallit, në mënyrë përkatëse, në afat të arsyeshëm, i cili nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga momenti i pranimit të mallit;2) tregtari ose personi i autorizuar prej tij nuk e kanë kryer riparimin ose zëvendësimine mallit, në mënyrë përkatëse pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin;3) kur mospërputhja shfaqet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të autorizuar prej tij që në mënyrë përkatëse ta mënjanojë mospërputhjen e mallit;4) kur mospërputhja është e një natyre aq serioze sa mund të arsyetojë ndërprerjen e kontratës ose 5) tregtari ose personi i autorizuar prej tij ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se nuk do të mënjanojë mospërputhjen e mallit brenda një kohe të arsyeshme ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.(2) Pavarësisht nga dispozitat e paragrafit (1) të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën edhe nëse tregtari nuk ka bërë ose paguar uljen e duhur të çmimit në afat të arsyeshëm që nuk mund të jetë më i gjatë se tetë ditë nga momenti kur është pranuar kërkesa e konsumatorit për ulje proporcionale të çmimit.(3) Kur mospërputhja ka të bëjë vetëm me pjesën e mallit që i është dorëzuar konsumatorit në përputhje me kontratën dhe janë plotësuar kushtet për ndërprerjen e kontratës në përputhje me këtë ligj, konsumatori mund ta ndërpresë kontratën vetëm për pjesën që ka mangësi.(4) Me përjashtim të paragrafit (3) të këtij neni konsumatori mund të ndërpresë kontratën edhe në aspektin e çfarëdo malli që e ka pranuar së bashku me mallin e papërputhshëm nëse nuk mundet nga konsumatori në mënyrë të arsyeshme të pritet të pranojë t'i mbajë vetëm mallrat e përputhshme. (5) Sidoqoftë, konsumatori nuk ka të drejtë të ndërpresë kontratën nëse mospërputhja e mallrave konsumatore është me rëndësi më të vogël, me ç'rast nuk preken të drejtat e tij në përputhje me dispozitat e këtij neni dhe neneve 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104,106, 107, 108 dhe 109 të këtij ligji.(6) Konsumatori e ndërpret kontratën me deklaratë drejtuar tregtarit me të cilën do ta shprehë vendimin për ndërprerjen e kontratës.(7) Nëse konsumatori e ndërpret kontratën, ai është i detyruar t'ia kthejë mallin tregtarit në kurriz të tregtarit, dhe tregtari është i detyruar t'ia kthejë çmimin e paguar për mallin konsumatorit me pranimin e mallit ose me rastin e pranimit dëshmisë nga konsumatori se malli i është dërguar tregtarit.(8) Në lidhje me të drejtat dhe detyrimet tjera që rezultojnë nga veprimi i ndërprerjes së kontratës, në mënyrë të përshtatshme zbatohen dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative për ndërprerjen e kontratave për shkak të mospërmbushjes.(9) Pavarësisht nga dispozitat e paragrafëve (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7) dhe (8) të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën për shkak të shkeljes së theksuar, në përputhje me dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative për ndërprerjen e kontratave për shkak të mospërmbushjes dhe për ndërprerje për shkak të mangësive materiale në përmbushjen.**Detyrimi për realizimin e të drejtave të konsumatorit në rast të mospërputhjes së mallrave konsumatore****Neni 106**(1) Për shkak të realizimit të të drejtave të tij, në përputhje me nenet 102, 103, 104 dhe 105 të këtij ligji, nuk është e domosdoshme që konsumatori të ketë kontrolluar mallin konsumator gjatë dorëzimit të tij, e as që ia ka dhënë për kontroll ndonjë subjekti të tretë.(2) Sidoqoftë, për shkak të realizimit të të drejtave të tij, në përputhje me nenet 102, 103, 104 dhe 105 të këtij ligji, është e nevojshme që konsumatori të informojë tregtarin ose personin e caktuar prej tij për ekzistimin e mospërputhjes së mallrave, pa marrë parasysh nëse mospërputhja është e dukshme apo e fshehur, në afat prej 60 ditëve llogaritur nga dita kur e ka zbuluar mospërputhjen.**Afatet për realizimin e të drejtave të konsumatorit në rast të mospërputhjes së mallrave të konsumit****Neni 107**(1) Nëse me kontratë nuk është caktuar afat më i gjatë, tregtari i përgjigjet konsumatorit për mospërputhshmërinë e mallit të konsumit, përkatësisht mallit me element digjital, nëse ai tregohet në afat prej dy vjetësh nga dorëzimi i tij.(2) Tregtari i përgjigjet konsumatorit për mospërputhjen e mallrave të konsumit me elementet digjitale të dorëzuara në përputhje me kontratën e shitjes e cila parasheh furnizim të vazhdueshëm me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, që ekziston ose shfaqet brenda dy vite nga momenti i dorëzimit të mallit me element digjital.(3) Kur kontrata nga paragrafi (2) i këtij neni parashikon furnizim të vazhdueshëm për një periudhë më të gjatë se dy vjet, tregtari do t'i përgjigjet konsumatorit për mospërputhshmërinë e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital që ekziston ose tregohet në periudhën kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital duhet të furnizohet në përputhje me kontratën e shitjes.(4) Konsumatori mund t'i shfrytëzojë të drejtat e tij në rast të moskonformitetit së mallit të konsumit në afat prej dy vjetësh nga kur e ka njoftuar tregtarin ose personin e autorizuar prej tij për ekzistimin e moskonformitetit së mallit të konsumit.(5) Me rastin e shitjes së mallrave të përdorura (tashmë të shfrytëzuara), konsumatori dhe tregtari mund të merren vesh për një afat më të shkurtër prej dy vjetësh të përcaktuar në paragrafin (1) të këtij neni, me kusht që afati i kontraktuar të mos jetë më i shkurtër se një vit.(6) Barra e dëshmimit nëse mallrat e konsumit, përkatësisht mallrat me element digjital janë në përputhje me afatet e përcaktuara në paragrafët (1), (2), (3), (4) dhe (5) të këtij neni bie mbi tregtarin.**Përgjegjësi kaskade****Neni 108**(1) Kur tregtari i drejtpërdrejtë i përgjigjet konsumatorit për shkak të moskonformitetit së mallrave të konsumit që është pasojë e veprimit ose mosveprimit të prodhuesit, tregtarit të mëparshëm në të njëjtin zinxhir kontratësh ose një ndërmjetësi tjetër, tregtari i drejtpërdrejtë ka të drejtë të parashtrojë kërkesa në lidhje me subjektin përgjegjës ose subjektet përgjegjëse në zinxhirin e kontratës.(2) Në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, në mënyrë përkatëse zbatohen dispozitat e Ligjit për marrëdhënie obligative për regres. **Vëllimi i zbatimit të dispozitave në rast të mospërputhjes së mallit konsumatorë****Neni 109**(1) Zbatimi i dispozitave të këtij ligji me të cilat rregullohen të drejtat e konsumatorit në rast të mospërputhjes së mallrave konsumatore nuk mund të përjashtohet ose kufizohet me çfarëdo dispozitë kontraktuale ose kontrata ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, e krijuar ose e lidhur. përpara se konsumatori të informojë tregtarin për mospërputhjen e mallrave konsumatore, të cilat në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë përjashtojnë ose kufizojnë të drejtat e konsumatorit.(2) Në marrëdhëniet me konsumatorin me element ndërkombëtar, dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen të drejtat e konsumatorit në rast të moskonformitetit së mallrave konsumatore do të zbatohen pavarësisht nga dispozitat për përcaktimin e së drejtës autoritare, si dispozita me zbatim të drejtpërdrejtë, e kur kontrata është lidhur në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut.(3) Çdo kontrata në kundërshtim me paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni është e pavlefshme.(4) Dispozitat e neneve 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107 dhe 108 të këtij ligji nuk cenojnë mundësinë e tregtarëve për t'u ofruar konsumatorëve lidhjen e marrëdhënieve kontraktuale që nënkuptojnë nivel më të lartë mbrojtjes sesa ajo që rezulton nga këto dispozita.**Pjesa 3****GARANCIA TREGTARE PËR MALLRAT****Dispozitat e përgjithshme****Neni 110**(1) Kur tregtari i ka dhënë konsumatorit një garanci tregtare me fletë garancie në të cilën është përfshirë detyrimi i tregtarit ose prodhuesit për të garantuar funksionimin e duhur të mallrave të konsumit gjatë një kohe të caktuar, duke llogaritur nga dorëzimi i tyre te konsumatori, tregtari dhe prodhuesi janë të detyruar me dispozitat dhe kushtet e përcaktuara në fletën e garancisë dhe në reklamimin e lidhur me mallrat konsumatore të arritshme përpara ose në momentin e lidhjes së kontratës.(2) Kur prodhuesi i ka dhënë konsumatorit garanci tregtare me fletë garancie e cila përmban detyrimin e prodhuesit për të garantuar qëndrueshmërinë e mallrave konsumatore për një periudhë të caktuar kohore, duke llogaritur nga dorëzimi i tyre te konsumatori, prodhuesi është i detyrohet konsumatorit sa i përket riparimit ose zëvendësimit të mallrave të konsumit në përputhje me dispozitat e këtij ligji dhe kushtet e parashikuara në listat e garancisë në shpalljet përkatëse të mallrave konsumatore të arritshme para ose në momentin e lidhjes së kontratës.(3) Prodhuesi mund t'i ofrojë kushte më të favorshme konsumatorit me garanci tregtare, mund t'i ofrojë edhe kushte më të favorshme.(4) Nëse dispozitat dhe kushtet e përcaktuara në listën e garancive janë më pak të favorshme për konsumatorin sesa ato të përcaktuara në reklamat përkatëse të mallrave konsumatore, do të zbatohen ato të përcaktuara në reklamën përkatëse, përveç nëse para lidhjes së kontratës, reklamimi i mallrave konsumatore është korrigjuar në të njëjtën mënyrë ose të krahasueshme, si dhe kur është bërë reklamimi përkatës.(5) Si mall konsumator nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni konsiderohen:a) çdo send i prekshëm i luajtshëm, me përjashtim të mallrave të shitura sipas procedurës përmbaruese ose të autorizuar ndryshe me ligj, për ujin dhe gazin e paketuar për shitje në një vëllim ose sasi të caktuar, si dhe energjinë elektrike; dheb) çdo send i prekshëm i luajtshëm, në të cilin është instaluar ose me të cilin është ndërlidhur përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në mënyrë të tillë që nëse nuk ka përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, mallrat nuk do të kryejnë funksionet e tyre, me përjashtim të bartësve të përhershëm që shërbejnë ekskluzivisht si bartës të përmbajtjes digjitale.(6) Dispozitat për garanci tregtare për mallin nga ky ligj do të zbatohen në mënyrë të përshtatshme në rastet kur tregtari ose prodhuesi nuk i ka lëshuar fletë garancie konsumatorit, por obligimi i tyre për garanci tregtare rrjedh nga reklamimi përkatës.(7) Dispozitat e neneve 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 dhe 118 të këtij ligji nuk ndikojnë në zbatimin e dispozitave për përgjegjësinë e tregtarit për mospërputhshmërinë e mallrave.**Përmbajtja, forma dhe gjuha e fletës së garancisë****Neni 111**(1) Në listën e garancisë duhet të përmendet se konsumatori ka të drejta të duhura në përputhje me dispozitat e këtij ligji dhe Ligjin për marrëdhënie obligative me kontratat për shitjen e mallrave dhe duhet të thuhet qartë se vetë garancia tregtare nuk ndikon në të drejtat e konsumatorit, e veçanërisht jo në të drejtat e tij për arsye të mospërputhjes së mallrave.(2) Në fletën e garancisë në mënyrë të qartë duhet të përmenden përshkrimi i mallit të konsumit, data e shitjes së tij, numri i llogarisë së lëshuar, përmbajtja e garancisë tregtare dhe kushtet e rëndësishme që nevojiten për parashtrimin e kërkesave në përputhje me garancinë tregtare, e veçanërisht afati i vlefshshmërisë së garancisë tregtare, zbatimi territorial i garancisë tregtare, emri (emërtimi) dhe adresa (selia) e botuesit të saj, si dhe emri (emërtimi), adresa (selia) dhe të dhënat për kontakt me subjektin në të cilin konsumatori duhet t'i drejtohet në raste se malli konsumator nuk funksionon siç duhet ose nuk funksionojnë në periudhën për të cilën është dhënë garancia tregtare për qëndrueshmëri.(3) Fleta e garancisë në të cilën gjendet garancia tregtare, konsumatorit i vihet në dispozicion me shkrim ose transportuesit tjetër të përhershëm që është në dispozicion dhe i arritshëm më së voni gjatë dorëzimit të mallrave.(4) Lista e garancisë që përmban garancion tregtar lëshohet në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e saj, gjë që nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm edhe të gjuhëve të tjera.(5) Kur fleta e garancisë në të cilën është përfshirë garancia tregtare e lëshuar nga tregtari ose nga prodhuesi është në gjuhë të huaj, vetëm kushtet dhe dispozitat e garancionit tregtar në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e saj, gjë që nuk e përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm të gjuhëve të tjera, përveç nëse garancia tregtare e lëshuar në gjuhë të huaj parashikon të drejta më të mëdha të konsumatorit.(6) Kur lista e garancionit në të cilën është përfshirë garancia tregtare nuk është në pëlçim me dispozitat nga paragrafët (1), (2), (3), (4) dhe (5) të këtij neni, kjo nuk ndikon në vlefshmërinë e garancisë tregtare, ndërsa konsumatori ka të drejtë të përmbushë garancinë tregtare. (7) Dispozitat dhe kushtet e përmendura në fletën e garancisë janë të detyrueshme për konsumatorin vetëm nëse janë të qarta, të kuptueshme dhe lehtësisht të dukshme.**Afati i garancisë****Neni 112**(1) Kohëzgjatjen e afatit të garancisë konsumatori dhe tregtari e përcaktojnë me kontrata.(2) Kur në fletën e garancisë përmenden më shumë afate të garancisë me kohëzgjatje të ndryshme, e nuk janë të përcaktuara individualisht mallrat e konsumit dhe/ose përkatësitë e tyre me të cilat këto afate kanë të bëjnë, si përgjithësisht i zbatueshëm merret afati më i gjatë i garancisë.(3) Kur në fletën e garancisë të lëshuar nga tregtari dhe në fletë garancie të lëshuar nga prodhuesi janë përmendur afatet e garancisë me kohëzgjatje të ndryshme, si përgjithësisht i zbatueshëm merret afati më i gjatë i garancisë.**Të drejtat e konsumatorit në raport me afatin e garancisë****Neni 113**(1) Konsumatori mundet për shkak të funksionimit të parregullt ose për shkak të mosfunksionimit në periudhën për të cilën është lëshuar garancia tregtare për qëndrueshmëri të kërkojë nga tregtari, respektivisht nga prodhuesi ose personi i përcaktuar nga ana e tyre riparimin e mallit konsumator ose nga ana tjetër nga tregtari, respektivisht nga prodhuesi të kërkojë zëvendësimin të mallit konsumator gjatë afatit të garancisë, pa marrë parasysh atë se kur është shfaqur funksionimi i parregullt respektivisht mosfunksionimi. (2) Konsumatori mund të kërkojë zëvendësim të mallit konsumator në rastet kur malli konsumator është riparuar tre herë gjatë afatit të garancisë, pavarësisht nga arsyeja për riparim, si dhe në rastet kur malli konsumator është riparuar tashmë dy herë gjatë afatit të garancisë për arsye të njëjtë për riparim. (3) Në rastet e paragrafit (2) të këtij neni, tregtari, respektivisht prodhuesi është i detyruar, edhe pse është përcaktuar mundësia e mëtejshme për riparim gjatë afatit të garancisë, me kërkesë të konsumatorit, për të zëvendësuar mallin konsumator.(4) Nëse në momentin e parashtrimit të kërkesës nga konsumatorit, tregtari ose prodhuesi nuk ka mall përkatës të konsumit, respektivisht mall konsumator që do të përputhet me nevojat e konsumatorit, e në çdo rast pasi të kalojnë 30 ditë nga kërkesa e parashtruar, konsumatori ka të drejtë, sipas zgjedhjes së tij:1) të ndërpresë kontratën dhe të kërkojë kthimin e çmimit të paguar;2) të kërkojë ulje proporcionale të çmimit ose3) të kërkojë zëvendësimin me mall tjetër përkatës konsumator, e kur tregtari, respektivisht prodhuesi ka në dispozicion mall të tillë konsumator.(5) Tregtari, respektivisht prodhuesi është i obliguar të njoftojë konsumatorin që ka kërkuar zëvendësim të mallit konsumator se ka në dispozicion mall të tillë konsumator në afat që nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë nga dita e pranimit të kërkesës. (6) Konsumatori, sidoqoftë, ka të drejtën e kompensimit të dëmit që e ka pësuar për shkak të asaj se ka qenë i privuar nga përdorimi i mallit konsumator nga momenti i kërkesës së riparimit ose zëvendësimi deri në zbatimin e tyre. **Vazhdimi i afatit të garancisë****Neni 114**(1) Në raste të riparimit të vogël, afati i garancisë zgjatet për aq kohë sa konsumatori është privuar nga përdorimi i mallit konsumator.(2) Kur, për shkak të funksionimit me defekt, bëhet zëvendësimi i mallit konsumator ose riparimi thelbësor i tij, afati i garancisë fillon të rrjedhë përsëri nga zëvendësimi, pra nga kthimi i mallit të riparuara të konsumit tek konsumatori.(3) Nëse është zëvendësuar ose riparuar në mënyrë thelbësore vetëm ndonjë pjesë e mallit konsumator, afati i garancisë fillon të rrjedh përsëri vetëm për atë pjesë.(4) Tregtari ose prodhuesi është i detyruar të shënojë të drejtat e konsumatorit nga dispozitat e paragrafëve (1), (2) dhe (3) të këtij neni në fletën e garancisë.**Shpenzimet dhe rreziku****Neni 115**(1) Tregtari, respektivisht prodhuesi, është i detyruar që në llogarinë e tij ta transferojë mallin e konsumit deri në vendin ku i njëjti duhet të riparohet, respektivisht të zëvendësohet, si dhe mallin konsumator të riparuar, respektivisht të zëvendësuar t'ia kthejë mbrapa konsumatorit.(2) Në kohën e riparimit, rreziku i prishjes ose dëmtimit të mallrave konsumatore është në barrë të tregtarit, respektivisht prodhuesit.**Humbja e të drejtave****Neni 116**Të drejtat e konsumatorit ndaj tregtarit, respektivisht prodhuesi në bazë të garancisë tregtare të përfshirë në fletën e garancisë, humben pas skadimit të një viti, duke e llogaritur ditën kur ai ka kërkuar nga ai riparim ose zëvendësim të mallit të konsumit.**Ndalimi i keqpërdorimit të shprehjeve "garanci tregtare" ose "fletë garancie"****Neni 117**U ndalohet tregtarëve gjatë lidhjes së kontratave të shitjes, si dhe gjatë reklamimit të mallrave të konsumit t'i përdorin shprehjet "garanci tregtare", "fletë garancie" ose shprehje të tjera të ngjashme me kuptim të njëjtë, nëse në bazë të kontratës së shitjes konsumatori nuk përvetëson të drejta më të mëdha ose plotësuese në raport me ato që rezultojnë nga përgjegjësia e tregtarit për mospërputhjen e mallit ose nga të drejtat tjera që konsumatori i ka në përputhje me këtë ligj ose rregull tjetër. **Vëllimi i zbatimit të dispozitave për garanci tregtare për mallrat****Neni 118**(1) Zbatimi i dispozitave për garanci tregtare dhe për fletë garancie nga ky ligj nuk mund të përjashtohet ose kufizohet, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose indirekte, me çfarëdo dispozite ose marrëveshje kontraktuale mes konsumatorit dhe tregtarit.(2) Kur në fletën e garancisë janë përfshirë kushte dhe/ose dispozita në kundërshtim me dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohet garancia tregtare për mallrat ose nga rregulloret e posaçme, zbatohen dispozitat e këtij ligji ose të rregullave të veçanta.(3) Barra për të dëshmuar se tregtari i ka përmbushur detyrimet e tij në përputhje me dispozitat për garancinë tregtare për funksionimin e drejtë të mallit konsumator të këtij ligji bie mbi tregtarin.(4) Në marrëdhëniet konsumatore me element ndërkombëtar, dispozitat e këtij ligji për garanci tregtare të mallrave zbatohen pa marrë parasysh rregullat për përcaktimin e së drejtës së vlefshme, si dispozita me zbatim të drejtpërdrejt, e kur kontrata për shitje është lidhur në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut.(5) Çdo kontratë për garanci tregtare e dhënë me një fletë garancie, që nuk është në përputhje me dispozitat e këtij ligji është e pavlefshme.(6) Me dispozitat nga nenet 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116 dhe 117 të këtij ligji nuk preket në mundësinë tregtarët t'u ofrojnë konsumatorëve hyrje në marrëdhënie kontraktuale që nënkuptojnë nivel më të lartë të mbrojtjes sesa ajo që rezulton nga këto dispozita.**Kapitulli 4****KONTRATA TË VEÇANTA KONSUMATORE****Pjesa 1****KONTRATA NË DISTANCË DHE KONTRATA JASHTË HAPËSIRAVE AFARISTE TË TREGTARIT****Nënpjesa 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME****Vëllimi i zbatimit të dispozitave për kontrata në distancë dhe kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit****Neni 119**(1) Dispozitat me të cilat rregullohen kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit zbatohen në kontrata të shitjes ose jashtë kontratave për shërbime të lidhura mes konsumatorit dhe tregtarit në distancë dhe/ose jashtë hapësirave afariste të tregtarit. (2) Zbatimi i dispozitave nga ky ligj për kontratat në distancë dhe për kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit me të cilat përcaktohen të drejtat e konsumatorit nuk mund të përjashtohet ose kufizohet me çfarëdo dispozite kontraktuale ose kontrata mes konsumatorit dhe tregtarit, e kur në përgjigjen përkatëse është e zbatueshme e drejta vendore.(3) Çdo marrëveshje ose kontratë në kundërshtim me paragrafin (2) të këtij neni janë të pavlefshme.**Nënpjesa 2****DETYRIMI PËR INFORMIM PARAKONTRAKTUAL****Përmbajtja e detyrimit për informim parakontraktual****Neni 120**(1) Përpara se konsumatori të bëhet i detyruar ndaj çdo kontrata në distancë ose kontratë jashtë hapësirave afariste të tregtarit, respektivisht me çfarëdo oferte përkatëse, tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme informacionin vijues:1) shenjat kryesore të mallrave ose shërbimeve, në vëllimin përkatës të medias dhe të vetë mallrave ose shërbimeve;2) identitetin e tregtarit, siç është emri ose emërtimi i tij tregtar;3) adresa gjeografike ku tregtari është i themeluar në aspektin afarist dhe, ku është e zbatueshme, numri i tij i telefonit dhe adresa e postës elektronike, si dhe informacione plotësuese kur tregtari siguron mjete të tjera për hapësirë për shitje onlajn ose komunikim elektronik që garantojnë se konsumatori mund të ruajë korrespondencë të shkruar, duke përfshirë datën dhe orën e korrespondencës së tillë me tregtarin në bartës të përhershëm, me ç'rast të gjitha mjetet e komunikimit që janë siguruar nga tregtari janë për mundësimin e kontaktit të shpejtë dhe efikas të konsumatorit me tregtarin, si dhe, ku është e zbatueshme, adresa gjeografike dhe identiteti i tregtarit në emrin dhe/ose llogarinë e të cilit vepron tregtari;4) kur është ndryshe nga adresa e përmendur në pikën 3) të këtij paragrafi, adresa gjeografike e selisë afariste të tregtarit dhe, ku është e zbatueshme, adresa gjeografike e tregtarit në emrin dhe/ose llogarinë e të cilit vepron tregtari, e tek të cilat konsumatori mund t'ë adresojë çfarëdo ankese;5) çmimi i përgjithshëm i mallrave ose shërbimeve, duke përfshirë të gjitha tatimet, e të përcaktohet paraprakisht, mënyra e përllogaritjes së çmimit, si dhe, aty ku është e zbatueshme, të gjitha kompensimet plotësuese për transportin, dërgimin, postën ose çfarëdo shpenzimesh tjera ose, kur këto kompensime nuk mund të përcaktohen në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, fakti që këto kompensime do mund të jenë të arkëtuara;6) te kontratat në kohë të pacaktuar ose kontratat me parapagesë, çmimi i përgjithshëm në të cilin janë përfshirë shpenzimet e përgjithshme për periudhën së përllogaritur me ç'rast, kur te këto kontrata bëhet pagesa në shumë fikse, çmimi i përgjithshëm i përfshin edhe shpenzimet e përgjithshme me atë që, në rastet kur shpenzimet e përgjithshme nuk mund të përcaktohen në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, përmendet mënyra e përllogaritjes së çmimit;7) ku është e zbatueshme, që çmimi të përcaktohet personalisht për konsumatorin në bazë të vendimmarrjes së automatizuar;8) shpenzimet e përdorimit të mjeteve të komunikimit në distancë për lidhjen e kontratës, kur këto shpenzime përllogariten në mënyrë tjetër, e jo sipas tarifës themelore;9) mënyrat e pagesës, dërgimit dhe plotësimit, koha deri në të cilën tregtari obligohet të dërgojë mallrat ose të ofrojë shërbimet dhe, ku është e zbatueshme, politika e tregtarit për të vepruar ndaj kundërshtimeve ose ankesave;10) kur konsumatori ka në dispozicion të drejtën e tërheqjes, kohëzgjatja e tij dhe kushtet dhe procedura për ushtrimin e tij në përputhje me dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, si dhe formulari për tërheqje nga kontrata e përcaktuar në rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni;11) ku është e zbatueshme, të përmendet se konsumatori është i detyruar të përballojë shpenzimet për kthimin e mallrave në rast të tërheqjes së tij nga kontrata dhe, kur në kontratat në distancë, mallrat nuk mund të kthehen normalisht me postë, të përmenden shpenzimet për kthimin;12) të përmendet se, nëse konsumatori e ushtron të drejtën e tërheqjes pasi ka parashtruar kërkesë për ushtrimin e shërbimeve ose dërgimin e mallrave përkatëse në përputhje me dispozitat e këtij ligji, ai është i detyruar t'ia paguajë tregtarit shpenzimet e arsyeshme në përputhje me nenin 125 paragrafi (4), neni 126 paragrafi (15) dhe nenin 131 paragrafi (5) të këtij ligji;13) kur konsumatorit në përputhje me dispozitat nga ky ligj me të cilat rregullohen kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit nuk e ka në dispozicion të drejtën e tërheqjes, të përmendet se konsumatori nuk mund të shfrytëzojë të drejtën e tërheqjes ose nga ana tjetër, ku është e zbatueshme, të përmenden rrethanat kur konsumatori e humb të drejtën e tërheqjes; 14) të përmendet në kuptim të konfirmimit të ekzistimit të garancisë ligjore për përputhje të mallrave ose shërbimeve, përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale në përputhje me këtë ligj; 15) ku është e zbatueshme, ekzistenca dhe kushtet për ushtrimin e ndihmës pas shitjes për konsumatorin, shërbimeve pas shitjes dhe garanci tregtare;16) ku është e zbatueshme, të përmendet ekzistimi i kodeve përkatëse të sjelljes dhe mënyrave të qasjes deri te mostrat e të njëjtave;17) ku është e zbatueshme, afati i vlefshmërisë së kontratës, e nëse kontrata është në kohë të pacaktuar ose nga ana tjetër i nënshtrohet vazhdimit automatik, atëherë kushtet e ndërprerjes së kontratës;18) ku është e zbatueshme, kohëzgjatja minimale e detyrimeve të konsumatorit sipas kontratës;19) ku është e zbatueshme, ekzistenca dhe kushtet e zbatueshme për depozitat ose garancitë tjera financiare që konsumatori është i detyruar t'i paguajë ose t'i lëshojë me kërkesë të tregtarit;20) ku është e zbatueshme, për funksionalitetin, duke përfshirë edhe masat e zbatueshme për mbrojtjen teknike të mallrave me elemente digjitale, përmbajtjen digjitale dhe shërbimin digjital;21) ku është e zbatueshme, çdo kompatibilitet dhe interoperabilitet përkatës i mallrave me elemente digjitale, përmbajtjen digjitale dhe shërbimin digjital, e kur tregtari e ka ditur për këtë ose në mënyrë të arsyeshme pritet se është dashur të dinte për këtë dhe 22) ku është e zbatueshme, ekzistimi i mundësisë për qasje drejt mënyrave të zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontesteve me konsumatorin, të zbatueshme te tregtari, si dhe për mënyrat e qasjes në të njëjtat.(2) Dispozitat nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohen edhe në kontratat për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike dhe kur këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe në kontratat për furnizimin e ngrohjes qendrore ose të përmbajtjes digjitale që nuk furnizohet në bartës të përhershëm.(3) Në rastet e ankandit publik, informacionet e përcaktuara në dispozitat e paragrafit (1) pikat 2), 3) dhe 4) të këtij neni mund të zëvendësohen me detajet e njëjta që i jep udhëheqësi i ankandit.(4) Konsiderohet se tregtari ka përmbushur detyrimin për informim parakontraktual në raport me informacionet e përcaktuara në paragrafin (1) të pikave 10), 11) dhe 12) të këtij neni, nëse i ka dërguar konsumatorit mostër të formularit të plotësuar saktësisht për tërheqje nga kontrata, të përcaktuar në rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni.(5) Nëse tregtari nuk e ka kryer detyrimin për informim parakontraktual për kompensimet plotësuese ose shpenzime të tjera në përputhje me paragrafin (1) pikat 5) dhe 6) të këtij neni, si dhe detyrimit për informim parakontraktual për shpenzimet për kthimin e mallrave në përputhje me paragrafin (1) pika 11) e këtij neni, konsumatori është i obliguar t'i shlyej këto kompensime ose shpenzime. (6) Formën dhe përmbajtjen e formularit për tërheqje nga kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit e përcakton ministri i Ekonomisë. **Përmbajtja e detyrimit për informim parakontraktual për kontratat e lidhura në hapësirën e shitjeve online****Neni 121**Para se konsumatorit të bëhet i detyruar me çfarëdo kontrata në distancë për çfarëdo oferte përkatëse në hapësirë të shitjes onlajn ofruesi i hapësirës së shitjes onlajn, pa prekur në dispozitat për praktika të padrejta tregtare, është i detyruar që në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme përkatëse për mjetin e komunikimit në distancë t'ia japë konsumatorit informacionet vijuese: 1) informacione të përgjithshme, të arritshme në pjesë specifike të interfejsit onlajn, i cili është drejtpërdrejt dhe lehtë i arritshëm nga faqja ku janë prezantuar ofertat, për parametrat kryesorë që e përcaktojnë renditjen, për ofertat që i jepen konsumatorit si rezultat i kërkimit dhe rëndësisë relative të atyre parametrave krahasuar me parametrat tjerë; 2) nëse pala e tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale është tregtar ose jo, në bazë të deklaratës së një personi të tretë që i dorëzohet ofruesit të hapësirës së shitjes onlajn;3) kur pala e tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale nuk është tregtar, informacion se të drejtat e konsumatorëve që rezultojnë nga rregullat e mbrojtjes së konsumatorit nuk zbatohen në kontratën dhe4) ku është e zbatueshme, cilat janë detyrimet e personit të tretë kontraktual që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale dhe cilat janë detyrimet e ofruesit të hapësirës së shitjes onlajn, me ç'rast informacioni i tillë nuk prek në detyrimet për personin e tretë që është tregtar ose për ofruesin e hapësirës së shitjes onlajn që rezultojnë nga rregullat e mbrojtjes së konsumatorit.**Detyrimi për informacione parakontraktuale****Neni 122**Informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual paraqesin pjesën përbërëse të kontratës së distancës, respektivisht të kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe nuk mund të ndryshohet nëse palët në shprehimisht nuk bien dakord ndryshe.**Gjuha e informacionit parakontraktual****Neni 123**(1) Tregtari është i obliguar që informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual të konsumatorit t'ia japë të shkruara në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetit e saj, gjë që nuk përjashton mundësinë për përdorimin e njëhershëm edhe të gjuhëve të tjera. (2) Dispozita nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohet në mënyrë përkatëse edhe në kontratat për paket-aranzhime turistike dhe për aranzhime të ndërlidhura për udhëtarë. **Barra e dëshmimit****Neni 124**Në rast kontesti lidhur me atë nëse, kur dhe si i janë dhënë konsumatorit informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, barra e dëshmimit bie mbi tregtarin. **Kërkesat formale për kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit****Neni 125**(1) Në lidhje me kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, ky i fundit është i detyruar t'i japë konsumatorit informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij Ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual në letër ose, nëse konsumatori është dakord, me bartës tjetër të përhershëm.(2) Informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual duhet të jenë të lexueshme dhe të përpiluara në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.(3) Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i japë kopje të kontratës së nënshkruar ose vërtetim për kontratën e lidhur në letër ose, nëse konsumatori është dakord, me bartës tjetër të përhershëm, duke përfshirë edhe vërtetimin për pajtueshmërinë e shprehur paraprake dhe pranimin e konsumatorit për zbatimin e kontratës për furnizim me përmbajtje digjitale, kur e njëjta nuk furnizohet me bartës të përhershëm, me ç'rast konsumatori, në përputhje me dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste, e humb të drejtën e tërheqjes. (4) Në rastet kur konsumatori ka për qëllim zbatimin e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe furnizimi me ngrohje rajonale të fillojë para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, dhe nga kontrata për konsumatorin rezulton detyrimi për pagesë, tregtari është i obliguar të kërkojë nga konsumatori që të dorëzojë shprehimisht kërkesë të këtillë edhe atë në bartës të përhershëm dhe të kërkojë që konsumatori të konfirmojë se kur kontrata është e përmbushur tërësisht nga tregtari, konsumatori më nuk do të ketë të drejtën e tërheqjes. (5) Për kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, nuk mund të vendosen kërkesa plotësuese formale krahas atyre nga dispozitat e këtij ligji.**Kërkesat formale për kontratat në distancë****Neni 126**(1) Lidhur me kontratat në distancë, tregtari është i obliguar t'ia japë ose t'ia bëjë të arritshme konsumatorit informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual në mënyrën që është përkatëse për mjetin e komunikimit në distancë, si dhe në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme. (2) Kur informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji ë kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, që tregtari është i obliguar t'ia japë konsumatorit janë në bartës të përhershëm, të njëjtat duhet të jenë të lexueshme. (3) Kur me kontratën në distancë që duhet të lidhet përmes mjeteve elektronike konsumatori merr pësipër obligimin për të bërë pagesën, tregtari është i obliguar që në mënyrë të qartë dhe të dukshme, e paka para se konsumatori ta bëjë porosinë, t'ia japë konsumatorit informacionet nga neni 120 paragrafët 1), 5), 6), 17) dhe 18) të këtij ligji.(4) Kur me kontratën në distancë që duhet të lidhet përmes mjeteve elektronike konsumatori merr përsipër obligimin për të bërë pagesën, tregtari është i obliguar që të sigurojë se konsumatori, gjatë bërjes së porosisë, shprehimisht do të konfirmojë se porosia nënkupton detyrimin e tij për pagesë.(5) Kur me kontratën në distancë që duhet të lidhet përmes mjeteve elektronike konsumatori merr përsipër obligimin për të bërë pagesën, ndërsa bërja e porosisë nënkupton aktivizimin e pullës ose funksion të ngjashëm, tregtari është i obliguar të sigurojë shënimin, në mënyrë dukshëm të qartë, në pullën ose funksionin e ngjashëm vetëm me fjalët "porosi me detyrim për pagesë" ose me shprehje përkatëse johezituese që shënon se bërja e porosisë nënkupton detyrimin për pagesë ndaj tregtarit. (6) Nëse tregtari nuk i respekton detyrimet nga paragrafët (4) dhe (5) të këtij neni, konsumatori nuk është i detyruar me kontratën ose porosinë. (7) Dispozitat e paragrafëve (3), (4), (5) dhe (6) të këtij neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe në kontratat e pake-aranzhimeve turistike dhe aranzhimet e ndërlidhur për udhëtarë.(8) Tregtari është i detyruar të sigurojë shënim të qartë dhe të lexueshëm në faqen e tij të internetit, më së voni deri në fillim të procesit të porositjes, nëse ekzistojnë kufizime në aspektin e dërgesës, si dhe cilat mjete të pagesës pranohen.(9) Kur kontrata lidhet përmes mjeteve të komunikimit në distancë që nënkuptojnë hapësirë ose kohë të kufizuar për paraqitjen e informacioneve, tregtari është i detyruar, përmes këtij mjeti dhe para lidhjes së kësaj kontrate, konsumatorit t'ia bëjë të arritshme së paku informacionet nga neni 120 paragrafi (1) pikat 1), 2), 5), 6), 10) dhe 17) të këtij ligji përveç formularit për tërheqje nga kontrata të përcaktuar në rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij neni. (10) Kur kontrata lidhet përmes mjeteve të komunikimit në distancë që nënkuptojnë hapësirë ose kohë të kufizuar për paraqitjen e informacioneve, tregtari është i detyruar, konsumatorit t'ia japë informacionet tjera nga ky ligj që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, krahas informacioneve nga paragrafi (9) i këtij ligji, në mënyrë përkatëse dhe në përputhje me paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni. (11) Pa marrë parasysh paragrafët (9) dhe (10) të këtij neni, nëse tregtari i telefon konsumatorit për qëllimet e lidhjes së kontratës në distancë, ai është i obliguar, në fillim të bisedës me konsumatorin, t'ia njoftojë konsumatorit identitetin e tij dhe, ku është e zbatueshme, identitetin e subjektit në emër dhe/ose llogari të të cilit e bën thirrjen, si dhe qëllimin tregtar të thirrjes. (12) Kur kontrata në distancë duhet të lidhet përmes telefonit, tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i lëshojë vërtetim për ofertën në bartës të përhershëm, me ç'rast konsumatori është i obliguar madje pasi të nënshkruajë ofertën ose do ta dërgojë pëlqimin e vet të shkruar, në bartës të përhershëm.(13) Dispozita nga paragrafi (12) i këtij neni zbatohet në mënyrë përkatëse edhe në kontratat për paket-aranzhimet turistike edhe në kontratat e ndërlidhura për udhëtim.(14) Tregtari është i detyruar t'i sigurojë konsumatorit vërtetim për kontratën e lidhur, në bartës të përhershëm, në kohë të arsyeshme pas lidhjes së kontratës në distancë, e më së voni në kohën e dërgimit të mallit ose para fillimit të ushtrimit të shërbimit, me ç'rast vërtetimi duhet t'i përmbajë:1) të gjitha informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, përveç kur tashmë ia ka dhënë këto informacione në bartës të përhershëm para lidhjes së kontratës në distancë dhe2) kur është e zbatueshme, vërtetimi për pëlqimin e shprehur paraprakisht dhe pranimin e konsumatorit për realizimin e kontratës së furnizimit me përmbajtje digjitale, ku e njëjta nuk është përmendur në bartësin e përhershëm, me ç'rast konsumatori, në përputhje me dispozitat e këtij ligji, humbet të drejtën për t'u tërhequr.(15) Në rastet kur konsumatori ka për qëllim ushtrimin e shërbimeve ose furnizimit me ujë, gaz dhe energji elektrike, kur këto nuk ofrohen në shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe furnizimi me ngrohje qendrore të fillojë para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i dorëzojë shprehimisht kërkesë të këtillë për furnizimin, edhe atë në bartës të përhershëm dhe të kërkojë që konsumatori të konfirmojë se kur kontrata është përmbushur tërësisht nga tregtari, konsumatori më nuk do të ketë të drejtën e tërheqjes. (16) Me dispozitat e këtij neni nuk preket në zbatimin e dispozitave nga Ligji për tregti elektronike që kanë të bëjnë me lidhjen e kontratave elektronike dhe me bërjen e porosive elektronike. (17) Për kontratat në distancë, nuk mund të vendosen kërkesa plotësuese formale krahas këtyre nga dispozitat e këtij ligji.**Nënpjesa 3****E DREJTA E TËRHEQJES****Dispozita të përgjithshme për të drejtën e tërheqjes****Neni 127**(1) Konsumatori ka të drejtën e tërheqjes nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirave afariste, në afat prej 14 ditëve, pa dhënë me këtë rast arsye ose arsyetim për tërheqjen nga kontrata dhe pa detyrimin e tij që të paguajë çfarëdo shpenzime përveç shpenzimeve të parashikuara në nenin 131 të këtij ligji dhe përveçse në rastet e përcaktuara në nenin 133 të këtij ligji. (2) Me përjashtim nga paragrafi (1) i këtij neni, në rastë të kontratave të lidhura gjatë vizitave të pakërkuara në shtëpinë e konsumatorit nga ana e tregtarit ose gjatë ekskursioneve të organizuara nga tregtari me synimin ose qëllimin për të promovuar ose për t'u shitur mallra konsumatorëve, konsumatori ka të drejtën e tërheqjes nga kontrata, në afat prej 30 ditëve, pa dhënë me këtë rast arsye ose arsyetim për tërheqjen nga kontrata dhe pa detyrimin e tij që të paguajë çfarëdo shpenzime përveç shpenzimeve të parashikuara në nenin 131 të këtij ligji dhe përveçse në rastet e përcaktuara në nenin 133 të këtij ligji. (3) Afati për tërheqje skadon pasi të kalojnë 14 ditë në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, respektivisht 30 ditë në rastet nga paragrafi (2) i këtij neni edhe atë: 1) te kontratat për shërbime, nga dita e lidhjes së kontratës;2) te kontratat e shitjes, nga dita kur konsumatori ose ndonjë subjekt i tretë i përcaktuar nga konsumatori, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërimin fizik të mallit ose:a) në rastin kur konsumatori ka porositur më shumë mallra që janë të përfshira me porosinë e njëjtë, por janë porositur ndaras, nga dita kur konsumatori ose ndonjë palë e tretë e përcaktuar nga konsumatori, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërim fizik mbi dërgesën e fundit;b) në rastin e dorëzimit të mallit që përbëhet nga më shumë dërgesa ose copë, nga dita kur konsumatori ose ndonjë subjekt i tretë i përcaktuar nga konsumatori, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërimin fizik të mallit të parë ose pjesës së fundit;c) në rastin e një kontrata për dorëzimin e përhershëm të mallrave për periudhë të caktuar kohore, nga dita kur konsumatori ose ndonjë subjekt i tretë i përcaktuar nga konsumatori, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërimin fizik të mallit të parë ose3) te kontratat për furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, ku këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të caktuar saktësisht, si dhe kontratat për furnizimin e ngrohjes qendrore ose përmbajtjes digjitale që nuk furnizohet me bartës të përhershëm, nga data e lidhjes së kontratës.(4) Është i lejuar ushtrimi i detyrimeve kontraktuale, nga të dyja palët, gjatë kohëzgjatjes së afatit të tërheqjes.(5) Pa marrë parasysh dispozitat nga paragrafi (4) i këtij neni, tregtarit i ndalohet të pranojë pagesë nga konsumatori në bazë të kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit para skadimit të 14 ditëve në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, respektivisht 30 ditë në rastet e paragrafit (2) të këtij neni nga dita e lidhjes së kontratës. (6) Kur tregtari nuk ia ka dhënë konsumatorit informacionet parakontraktual që kanë të bëjnë me kohëzgjatjen dhe me kushtet dhe procedurën për realizimin e së drejtës së tërheqjes, në përputhje me dispozitat nga ky ligj, si dhe rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji, afati për tërheqje skadon pas kalimit të 12 muajve dhe 14 ditëve në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, respektivisht 12 muaj e 30 ditë në rastet nga paragrafi (2) i këtij neni nga afati i përcaktuar në paragrafin (3) të këtij neni.(7) Kur tregtari ia ka dhënë konsumatorit informacionet parakontraktuale që kanë të bëjnë me kohëzgjatjen dhe me kushtet dhe procedurën për realizimin e së drejtës së tërheqjes, në përputhje me dispozitat nga ky ligj, si dhe rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji, në afat prej 12 muajve nga afati i paragrafit (3) të këtij neni, afati për tërheqje skadon pas kalimit të 14 ditëve në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni, respektivisht 30 ditë në rastet nga paragrafi (2) i këtij neni nga dita kur konsumatori i ka marrë këto informacione.**Mënyrat e realizimit të së drejtës për tërheqje****Neni 128**(1) Konsumatori që ka për qëllim të ushtrojë të drejtën e tërheqjes nga kontrata duhet të njoftojë për këtë tregtarin përpara se të skadojë afati për tërheqje.(2) Të drejtën e tërheqjes nga kontrata konsumatori e realizon me dërgimin e formularit për tërheqje nga kontrata e përcaktuar në rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji përmes çfarëdo deklarate tjetër të padiskutueshme për vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata.(3) Afati për njoftimin e tregtarit për tërheqjen nga kontrata është respektuar nëse njoftimi është dërguar nga konsumatori përpara skadimit të afatit të tërheqjes nga neni 127 i këtij ligji.(4) Krahas mënyrave të realizimit të së drejtës për tërheqje nga kontrata të përcaktuara në qëndrimet (1) dhe (2) të këtij neni, tregtari mundet përmes faqes së tij të internetit t'ia vendosë në dispozicion konsumatorit edhe opsionin e plotësimit elektronik dhe parashtrimit të formularit për tërheqje nga kontrata e nënshkruar në rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij neni, si dhe çfarëdo deklarate tjetër të padiskutueshme për vendimin e tij për tërheqje nga kontrata. (5) Në rastet nga paragrafi (4) i këtij neni, tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i dërgojë vërtetim për pranimin e njoftimit përkatës për tërheqje nga kontrata, pa prolongim dhe në bartës të përhershëm.(6) Në raport me mënyrën e realizimit të së drejtës së tërheqjes nga kontrata në përputhje me dispozitat e këtij neni, barra e dëshmimit është te konsumatori. **Veprimi i përgjithshëm i realizimit të së drejtës për tërheqje****Neni 129**(1) Realizimi i së drejtës së tërheqjes nga kontrata përkatëse nga konsumatori ka veprimin e ndërprerjes së kontratës.(2) Ndërprerja e kontratës, në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni, nënkupton ndërprerjen e detyrimeve të palëve për përmbushjen e kontratës në distancë ose kontratën jashtë hapësirave afariste të tregtarit ose ndërprerjen e detyrimeve të palëve për lidhjen e kontrata në distancë ose kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit, e kur ofertën për lidhjen e tyre e ka dhënë konsumatori. **Detyrime të tregtarit në rast të tërheqjes****Neni 130**(1) Tregtari është i obliguar t'ia kthejë konsumatorit të gjitha pagesat e kryera nga ana e tij si dhe, ku është e zbatueshme, shpenzimet për dërgesë, pa prolongim, por jo më vonë se 14 ditë në rastet nga neni 127 paragrafi (1) i këtij ligji, respektivisht 30 ditë në rastet nga neni 127 paragrafi (2) i këtij ligji, nga dita kur është njoftuar për vendimin e konsumatorit për tërheqje nga kontrata në përputhje me nenin 128 të këtij ligji. (2) Tregtari është i obliguar të bëjë kthimin nga paragrafi (1) i këtij neni duke shfrytëzuar mjetet e njëjta që i ka shfrytëzuar konsumatori gjatë pagesës së tij të parë, përveç nëse konsumatori shprehimisht nuk është pajtuar ndryshe dhe me kusht që konsumatori të mos jetë i detyruar të shlyejë çfarëdo shpenzimesh ose kompensimesh që rezultojnë nga kthimi i këtillë. (3) Pa marrë parasysh dispozitat nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni, tregtari nuk është i detyruar të bëjë kthimin e shpenzimeve plotësuese, e kur konsumatori shprehimisht ka zgjedhur mënyrën e dërgesës që është e ndryshme nga lloji më i lirë i standard i dërgesës që e ofron tregtari.(4) Me përjashtim të rastit të kontratës për shitje tregtari ka ofruar që vetë të marrë përsipër mallrat, tregtari mund të mbajë kthimin e pagesave derisa nuk i kthehen mallrat ose derisa konsumatori nuk i siguron dëshmi se mallrat ia ka kthyer tregtarit, varësisht nga ajo se cili veprim do të ndodh së pari.(5) Tregtari është i detyruar t'i mbrojë të dhënat personale të konsumatorit në përputhje me rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale.(6) Tregtari nuk guxon të përdorë çfarëdo përmbajtje tjetër përveç të dhënave personale, e që konsumatori e ka siguruar ose krijuar gjatë shfrytëzimit të të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të furnizuar nga tregtari, përveçse në rastet kur ajo përmbajtje:1) është i papërdorshëm jashtë kontekstit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të furnizuar nga tregtari;2) i referohet ekskluzivisht aktivitetit të konsumatorit kur shfrytëzohet përmbajtja digjitale ose shërbimin digjital i furnizuar nga tregtari;3) tregtari e ka bashkuar me të dhëna të tjera dhe nuk mund ta ndajë ose për ndarjen e tillë do të nevojiteshin përpjekje disproporcionale ose4) është krijuar bashkërisht nga konsumatori dhe persona të tjerë, ndërsa konsumatorët tjerë janë në gjendje të vazhdojnë të përdorin përmbajtjen.(7) Me përjashtim të paragrafit (6) pikat 1), 2) dhe 3) të këtij neni, tregtari është i detyruar që me kërkesë të konsumatorit t'i vendosë në dispozicion çdo përmbajtje që nuk përfshin të dhëna personale, e të cilat konsumatori i ka siguruar ose krijuar gjatë shfrytëzimit të të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të furnizuar nga tregtari.(8) Konsumatori ka të drejtë përmbajtjen digjitale nga paragrafi (7) i këtij neni ta marrë pa pagesë, pa kufizime nga tregtari, në afat të arsyeshëm dhe në formatin e zakonshëm dhe të lexueshëm nga pajisja informatike që përdoret zakonisht.(9) Në rast të tërheqjes nga kontrata, tregtari mund të parandalojë çfarëdo shfrytëzimi të mëtejshëm të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital nga ana e konsumatorit, veçanërisht në atë mënyrë që konsumatorit do t'ia pamundësojë qasjen në përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital ose duke pamundësuar llogarinë e përdorimit e konsumatorit.**Detyrimet e konsumatorit në rast të tërheqjes****Neni 131**(1) Me përjashtim të rasteve kur tregtari ka ofruar ta marrë përsipër mallrat, konsumatori është i detyruar t'ia kthejë mallrat tregtarit ose t'ia dorëzojë atij ose subjektit të autorizuar nga tregtari për të marrë mallin, pa prolongim, por jo më vonë se 14 ditë në rastet nga neni 127 paragrafi (1) i këtij ligji, respektivisht 30 ditë në rastet nga neni 127 paragrafi (2) i këtij ligji, nga dita kur ka njoftuar tregtarin për vendimin për tërheqje nga kontrata, në përputhje me dispozitat nga neni 128 i këtij ligji, me ç'rast të konsiderohet se konsumatori e ka respektuar afatin nëse mallrat ia ka kthyer tregtarit para skadimit të afatit prej 14, respektivisht 30 ditëve.(2) Konsumatori është i detyruar t'i marrë përsipër vetëm shpenzimet e drejtpërdrejta për kthimin e mallrave, përveç nëse tregtari nuk ka pranuar t'i marrë përsipër këto shpenzime ose nëse tregtari nuk e ka njoftuar konsumatorin se është ai që është i detyruar t'i marrë përsipër ato.(3) Në rast të kontratës jasht hapësirave afariste të tregtarit ku janë dërguar mallrat në shtëpinë e konsumatorit gjatë vetë lidhjes së saj, tregtari është i obliguar që mallin ta marrë përsipër në shpenzim personal, nëse mallrat për nga natyra e tyre janë të tilla që nuk mund të kthehen normalisht përmes postës. (4) Konsumatori është përgjegjës vetëm për vlerën e ulur të mallrave që është pasojë e trajtimit të tyre që nuk është e nevojshme për përcaktimin e natyrës së tyre, shenja dhe funksionim me atë që konsumatori, sidoqoftë, nuk është përgjegjës për vlerën e ulur të mallrave kur tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit informacione parakontraktual që kanë të bëjnë me kohëzgjatjen dhe kushtet dhe procedurën e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes, në përputhje me dispozitat e këtij ligji, si dhe me rregulloren nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji.(5) Kur konsumatori realizon të drejtën e tërheqjes nga kontrata, te kontratat për shërbime, te kontratat për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe te kontratat e furnizimit të ngrohjes qendrore, pasi ka dorëzuar kërkesë të qartë për të filluar zbatimin e tyre përpara skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, ai është i detyruar t'i paguajë tregtarit shumën që është proporcional me atë që është zbatuar deri në kohën kur konsumatori e ka njoftuar tregtarin për realizimin e së drejtës së tërheqjes në raport me vlerën e përgjithshme të kontratës.(6) Në rast të tërheqjes nga kontrata, konsumatori nuk guxon të shfrytëzojë përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital dhe ta bëjë të arritshme për palë të treta.(7) Pëlqimi (5) i këtij neni, shuma proporcionale që konsumatori është i detyruar t'ia paguajë tregtarit llogaritet në bazë të çmimit të përgjithshëm të kontraktuar, me atë që, ku kur çmimi i përgjithshëm është tepër i lartë, shuma proporcionale llogaritet në bazë të vlerës së tregut të shërbimit që është kryer.(8) Konsumatori nuk është i detyruar të marrë përsipër shpenzimet për:1) ushtrimin e shërbimeve ose furnizimit me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto nuk ofrohen për shitje në një vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe furnizimit të ngrohjes qendrore, tërësisht ose pjesërisht, e gjatë kohëzgjatjes së afatit për tërheqje nga kontrata, nëse:a) tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit informacionin parakontraktual që kanë të bëjnë me kohëzgjatjen, kushtet dhe procedurën e realizimit të së drejtës për tërheqje nga kontrata, në përputhje me dispozitat e këtij ligji, si dhe rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji, respektivisht nuk ia ka dhënë konsumatorit informacionet parakontraktuale që kanë të bëjnë me të përmendurit se nëse konsumatori e realizon të drejtën e tërheqjes pasi ka parashtruar kërkesë për ushtrimin e shërbimeve ose për dërgimin e mallrave përkatës në përputhje me këtë ligj, ai është i detyruar t'ia paguajë tregtarit shpenzimet e arsyeshme në përputhje me këtë ligj oseb) në rastet kur konsumatori vepron në përputhje me dispozitat e këtij ligji, ushtrimin e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, kur këto nuk ofrohen për shitje në vëllim ose sasi të përcaktuar saktësisht, si dhe furnizimi i ngrohjes qendrore të fillojë para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, konsumatori nuk ka parashtruar shprehimisht kërkesë që realizimi i tyre të fillojë përpara skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata ose2) dërgimi i përmbajtjes së plotë ose të pjesshme digjitale që nuk është dërguar, e në bartës të përhershëm, nëse:a) konsumatori nuk ka dhënë paraprakisht pëlqimin e qartë për fillimin e ekzekutimit të kontratës para skadimit të afatit prej 14 ditësh, pra 30 ditë, në përputhje me nenin 127 të këtij ligji;b) konsumatori nuk është darkorduar të humbasë të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata kur ka dhënë shprehimisht pëlqimin e tij për fillimin e realizimit të kontratës; osec) tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit vërtetim për pëlqimin e shprehur paraprak dhe pranimin e konsumatorit për realizimin e kontratës.(9) Në përputhje me dispozitat nga neni 128 i këtij ligji dhe me dispozitat nga paragrafët (1), (2), (3), (4), (5), (6) dhe (8) të këtij neni, konsumatori nuk ka kurrfarë përgjegjësie si pasojë e realizimit të së drejtës së tij për tërheqje.**Ndërprerja e vlefshmërisë së kontratave dytësore****Neni 132**(1) Pa marrë parasysh dispozitat nga neni 15 i Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredisë konsumatore, nëse konsumatori dëshiron të ushtrojë të drejtën e tij për tërheqje nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirës afariste të tregtarit, në përputhje me nenet 127, 128, 129, 130 dhe 131 të këtij ligji, të gjitha kontratat dytësore pushojnë menjëherë të vlejnë përveç atyre të përcaktuara në nenin 130 paragrafi (3) dhe nenin 131 paragrafi (8) i këtij ligji.(2) Në raport me veprimin e ndërprerjes së vlefshmërisë së kontratave dytësore, zbatohen në mënyrë përkatëse dispozitat nga Ligji për marrëdhëniet obligative, por pa detyrimin e konsumatorit që të përgjigjet për çfarëdo shpenzime ose dëm të lidhur me vetë ndërprerjen e kontratave dytësore, përveç atyre të parashikuara shprehimisht në dispozitat e këtij ligji.**Rastet kur përjashtohet e drejta e tërheqjes****Neni 133**(1) E drejta për tërheqje nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirës afariste të tregtarit, në përputhje me nenet 127, 128, 129, 130 dhe 131 është përjashtuar në rastet e:1) kontratave për shërbimit kur shërbimi është kryer plotësisht, por nëse nga kontrata për konsumatorin rezulton detyrimi për pagesë vetëm nëse ushtrimi ka filluar me pëlqimin paraprak të qartë të konsumatorit dhe me pranimin e tij të qartë se ai humbet të drejtën për tërheqje nga kontrata, pasi kontrata të jetë realizuar plotësisht nga tregtari;2) furnizimit të mallrave ose shërbimeve, çmimi i të cilave varet nga luhatjet në tregjet financiare mbi të cilat tregtari nuk ka ndikim, e që mund të ndodhin gjatë afatit të tërheqjes nga kontrata;3) furnizimit të mallrave të përpunuara sipas specifikimit të konsumatorit ose të mallrave që dukshëm janë të përshtatura për konsumatorin;4) furnizimit të mallrave që prishen lehtë ose të mallrave me afat të shkurtër skadimi;5) furnizimit të mallrave të mbyllura origjinale që nuk janë të përshtatshme për kthim për arsye higjienike ose mbrojtjes së shëndetit, e që janë të hapura pas dorëzimit;6) furnizimit të mallrave që sipas natyrës së tyre pas dorëzimit përzihen në mënyrë të pandashme me artikuj të tjerë;7) furnizimit të pijeve alkoolike, çmimi i të cilave është dakorduar në momentin e lidhjes së kontratës së shitjes, e dorëzimi i së cilës mund të bëhet tek pas 30 ditësh dhe vlera reale e të cilave varet nga luhatjet e tregut në të cilan tregtari nuk ka ndikim;8) kontratave kur konsumatori ka kërkuar në mënyrë të veçantë vizitë nga tregtari me qëllim të kryerjes së riparimeve urgjente ose mirëmbajtjes, me kusht që, kur gjatë një vizite të tillë, tregtari ushtron shërbime që janë plotësuese në raport me ata që konsumatori i ka kërkuar ose i janë dërguar mallra plotësuese që nuk janë pjesë zëvendësuese të domosdoshme për riparimin ose mirëmbajtjen, e drejta e tërheqjes së kontratës zbatohet në këto shërbime ose mallra plotësuese;9) furnizimit të regjistrimeve të mbyllura audio dhe video, si dhe të programeve kompjuterike që janë të hapura pas dorëzimit;10) blerjes së gazetave, botimeve periodike ose revistave, me përjashtim të kontratave me parapagim për furnizimin e botimeve të tilla;11) kontratave të lidhura në ankand publik;12) sigurimit të shërbimeve të akomodimit, kur nuk është për nevojat e banimit, transportit të mallrave, shërbimeve të automobilave me qira, kateringut ose shërbimeve që lidhen me aktivitetet në kohë të lirë, nëse me kontratën parashikohet datë e caktuar ose afat i zbatimit dhe13) kontratave për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, kur ato nuk furnizohen me bartës të përhershëm dhe atë kur realizimi i kontratës ka filluar, e nga kontrata për konsumatorin rezulton detyrimi për pagesë, vetëm nëse:a) konsumatori ka dhënë pëlqimin e qartë për fillimin e përmbushjes së kontratës gjatë periudhës së tërheqjes;b) konsumatori ka pranuar shprehimisht se me këtë humbet e drejta e tërheqjes nga kontrata dhe c) tregtari i ka siguruar vërtetimet në përputhje me nenin 125 paragrafi (3) i këtij ligji dhe neni 126 paragrafi (14) i këtij ligji.(2) Përjashtimet nga paragrafi (1) pikat 1), 2), 3) dhe 5) të këtij neni nuk do të zbatohen në kontratat e lidhura gjatë vizitave të pakërkuara në shtëpinë e konsumatorit nga tregtari ose në ekskursionet e organizuara nga tregtari me synimin ose qëllimin e promocionit ose shitjes së mallrave për konsumatorët.(3) Në rast të kontratës për shërbim nga e cila konsumatori është i detyruar të paguajë, e konsumatori ka kërkuar shprehimisht vizitë nga tregtari për të kryer riparime, konsumatori humbet të drejtën të tërhiqet pasi shërbimi të jetë kryer plotësishtme kusht që përmbushja e kontratës të ketë filluar me pëlqimin e shprehur paraprakisht të konsumatorit.**Kapitulli 5****KONTRATAT PËR PËRDORIM ME AFAT TË PATUNDSHMËRISË, PËR PRODUKT AFATGJATË PËR PUSHIM, PËR RISHITJE DHE PËR SHKËMBIM****Pjesa 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME****Vëllimi i zbatimit****Neni 134**(1) Mbrojtja e konsumatorëve për kontrata për përdorim me afat të patundshmërisë, kontratat për produkt afatgjatë për pushim, kontratat e rishitjes dhe kontratat e shkëmbimit të lidhura ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, është rregulluar në nenet 135, 136, 137, 138, 139. 140 , 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji.(2) Gjatë përllogaritjes së kohës së vlefshmërisë së kontratës për përdorim me afat të patundshmërisë ose të kontratës për produkt afatgjatë për pushim, do të merret parasysh çdo dispozitë nga kontrata përkatëse që mundëson ripërtëritjen ose vazhdimin e saj të heshtur.**Vëllimi i zbatimit të rregullave të tjera****Neni 135**Me dispozitat me të cilat rregullohen kontratat nga neni 134 i këtij ligji nuk preket në zbatimin e:1) dispozitat e përgjithshme të Ligjit për marrëdhënie obligative në raport me mjetet juridike;2) rregullаt për regjistrimin ose evidentimin e objekteve të patundshme ose të tundshme, si dhe rregullat për transmetimin e patundshmërive;3) rregullat me të cilat rregullohen kushtet për themelimin e shoqërive tregtare, dhënien e autorizimit ose licencave për ushtrimin e veprimtarive që janë të rregulluara me rregulla të veçanta dhe4) rregulloret që kanë të bëjnë me përcaktimin e të drejtave që janë përmbajtje e kontratave nga dispozitat e këtij neni dhe neneve 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji.**Zbatimi i dispozitave për kontrata për për përdorim me afat të patundshmërisë, për produkt afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim****Neni 136**(1) Zbatimi i dispozitave të këtij neni dhe neneve 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji me të cilat përcaktohen të drejtat e konsumatorit nuk mund të përjashtohet ose kufizohet me cilëndo dispozitë kontraktuale ose kontrata mes konsumatorit dhe tregtarit, në rastet kur në kontratën përkatëse janë zbatuar rregulloret në fuqi të Republikës së Maqedonisë së Veriut.(2) Çdo kontrata ose ujdi që është në kundërshtim me paragrafin (1) të këtij neni është e pavlefshme.(3) Kur në kontrata me element ndërkombëtar nuk është e zbatueshme e drejta e Republikës së Maqedonisë së Veriut, dispozitat nga ky nen dhe nenet 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji, me të cilat përcaktohen të drejtat e konsumatorit, zbatohet pavarësisht nga rregullat për përcaktimin e së drejtës së vlefshme, si dispozita me zbatim të drejtpërdrejtë, në rastet kur patundshmëria gjendet në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut.(4) Kur në kontrata me element ndërkombëtar nuk është e zbatueshme e drejta e Republikës së Maqedonisë së Veriut, dispozitat nga ky nen dhe nenet 134, 135, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji, me të cilat përcaktohen të drejtat e konsumatorit, zbatohet pavarësisht nga rregullat për përcaktimin e së drejtës së vlefshme, si dispozita me zbatim të drejtpërdrejtë, në rastet kur kontrata përkatëse nuk ka të bëjë drejtpërdrejt me patundshmërinë, ndërsa tregtari ushtron veprimtari tregtare ose profesionale në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, ose nga ana tjetër në çfarëdo mënyre i orienton këto veprimtari në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, me ç'rast vetë kontrata përkatëse bën pjesë në kuadër të këtyre veprimtarive.**Pjesa 2****DETYRIME PARA LIDHJES SE KONTRATAVE****Reklamim****Neni 137**(1) Tregtari është i obliguar në kuadër të çdo shpalljeje të theksojë mundësinë që konsumatori t'i marrë informacionet në përputhje me nenin 138 të këtij ligji për informimin parakontraktual, si dhe të tregojë se ku dhe si mund t'i marrë ato.(2) Kur lidhja e kontratës për përdorimin e ndarë në aspektin kohorë të patundshmërisë, e kontratave për produkt afatgjatë për pushim, e kontratave për rishitje ose kontratave për shkëmbim duhet t'i ofrohen personalisht konsumatorit gjatë ndonjë ngjarjeje të promocionit ose për shitje, tregtari është i detyruar në ftesën të theksojë qartë qëllimin tregtar dhe natyrën e ngjarjes.(3) Informacionet në përputhje me nenin 138 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informacionet parakontraktuale duhet të jenë në dispozicion të konsumatorit në çdo kohë gjatë gjithë kohëzgjatjes së ngjarjes nga paragrafi (2) i këtij neni.(4) Është e ndaluar që tregtari t'i promovojë, reklamojë ose shesë përdorimin me afat të patundshmërisë dhe produktin afatgjatë për pushim si investim. **Detyrimi për informim parakontraktual****Neni 138**(1) Përpara se konsumatori të obligohet me çfarëdo kontrata apo çfarëdo oferte, tregtari është i detyruar në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme t'ia japë konsumatorit informacionet e sakta dhe përkatëse vijuese:1) në rast të kontratës për përdorimin me afat të patundshmërisë, përmes formularit standard me informacione në përputhje me rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni;2) në rast të kontratës për produkt afatgjatë për pushim, përmes formularit standard me informacione në përputhje me rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni;3) në rast të kontratës për rishitje, përmes formularit standard me informacione në përputhje me rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni;4) në rast të kontratës për shkëmbim, përmes formularit standard me informacione në përputhje me rregullën nga paragrafi (6) i këtij neni;(2) Tregtari është i obliguar që informacionet nga paragrafi (1) i këtij neni t'ia japë konsumatorit pa kompensim edhe atë në formë të shkruar ose në bartës tjetër të përhershëm që është lehtësisht i arritshëm dhe i kapshmë për konsumatorin.(3) Tregtari është i obliguar informacionet nga paragrafi (1) i këtij neni t'ia dorëzojë konsumatorit, të shkruara në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e sajj, gjë që nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm edhe të gjuhëve të tjera.(4) Në rast të kontestit për atë nëse, kur apo si i janë dhënë konsumatorit informacionet nga paragrafi (1) i këtij neni, barra e dëshmimit bie mbi tregtarin.(5) Si e padrejtë, e pavlefshme është dispozita ose kushti kontraktual me të cilat parashikohet që barra e dëshmimit që, sipas dispozitave të këtij neni dhe neneve 134, 135, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146m 147 dhe 148 të këtij ligji, bie mbi tregtarin, kalon te konsumatori.(6) Forma dhe përmbajtja e formularëve standard me informacione për kontratën për përdorimin me afat të patundshmërisë, për kontratën për produkt afatgjatë për pushim, për kontratën për rishitje dhe për kontratën për shkëmbim, si dhe formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes nga këto kontratai përcakton ministri i Ekonomisë.**Pjesa 3****DISPOZITA TË PËRBASHKËTA****Forma dhe gjuha e kontratave****Neni 139**(1) Kontrata nga neni 134 i këtij ligji duhet të lidhet në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm.(2) Kontratat nga neni 134 i këtij ligji duhet të përpilohen në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetin e saj, gjë që nuk përjashton mundësinë e përdorimit të njëkohshëm edhe të gjuhëve të tjera.(3) Tregtari është i detyruar t'i dorëzojë konsumatorit një kopje ose disa kopje të kontratës në momentin e lidhjes së saj.**Detyrimi i informacioneve parakontraktuale****Neni 140**(1) Informacionet që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual nga neni 138 i këtij ligji, paraqesin pjesë përbërëse të kontratës përkatëse nga neni 134 i këtij ligji.(2) Informacionet nga neni 138 i këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual nuk mund të ndryshohen përveç nëse palët shprehimisht pajtohen ndryshe ose nga ana tjetër, nëse ndryshimet vijnë nga rrethana të pazakonta dhe të paparashikueshme që janë jashtë kontrollit të tregtarit dhe pasojat e të cilave nuk ka mund t'i shmang madje edhe nëse do të kishte vepruar me gjithë kujdesin e duhur.(3) Sidoqoftë, tregtari është i detyruar ndryshimet e informacioneve nga paragrafi (2) i këtij neni, t'ia njoftojë konsumatorit, para lidhjes së kontratës, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm që është lehtësisht i arritshëm dhe i kapshëm për konsumatorin.(4) Ndryshimet e informacioneve nga paragrafi (2) i këtij neni duhet të përcaktohen shprehimisht në kontratën.(5) Tregtari është i detyruar që para lidhjes së kontratat t'i tregojë konsumatorit shprehimisht të drejtën e tij për tërheqje nga kontrata, kohëzgjatjen e afatit për tërheqje nga kontrata dhe ndalimin e pagesës paraprake gjatë kohëzgjatjes së afatit për tërheqje nga kontrata, në përputhje me nenin 142 të këtij ligji.(6) Dispozitat kontraktuale nga paragrafi (5) i këtij neni konsumatori duhet t'i nënshkruajë individualisht.**Përmbajtja e kontratave****Neni 141**(1) Krahas informacioneve nga neni 138 i këtij ligji, të cilat kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, në kontratën duhet të përfshin edhe:1) të dhënat për identitetin dhe selinë, vendbanimin ose vendqëndrimin e secilës palë, si dhe nënshkrimi i secilës palë; dhe2) data dhe vendi oe lidhjes së kontratës.(2) Në mënyrë që të lehtësohet shfrytëzimi i së drejtës për tërheqje nga kontrata, kontrata duhet të përmbajë edhe formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes të përcaktuar nga rregulla nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji.**Pjesa 4****E DREJTA TËRHEQJES NGA KONTRATAT PËR PËRDORIMIN ME AFAT TË PATUNDSHMËRISË, PËR PRODUKT AFATGJATË PER PUSHIM, PËR RISHITJE DHE PËR SHKËMBIM****Dispozitat e përgjithshme****Neni 142**(1) Krahas mjeteve juridike që i ka në dispozicion konsumatori në rast të shkeljes së dispozitave të këtij neni dhe neneve 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 nga ky ligj ose nga detyrimet kontraktual të tregtarit, konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata e përdorimit me afat të patundshmërisë, nga kontrata për produkt afatgjatë per pushim, nga kontrata për rishitje dhe nga kontrata për shkëmbim, në afat prej 14 ditëve nga dita e lidhjes së kontratës, pa dhënë me këtë rast arsye apo arsyetim për tërheqjen nga kontrata përkatëse.(2) Afati për tërheqje nga paragrafi (1) i këtij neni llogaritet:1) nga dita e lidhjes së kontratës, respektivisht nga dita e lidhjes së ndonjë parakontrate përkatëse të detyrueshme ose2) nga dita kur konsumatori do ta marrë kontratën, respektivisht nga dita kur konsumatori do ta marrë parakontratën përkatëse të detyrueshme, nëse kjo datë është e mëvonshme në raport me datën nga pika 1) e këtij paragrafi.(3) Në çdo rast, afati për tërheqjen e kontratës skadon:1) pas një viti e 14 ditë nga afati nga paragrafi (2) i këtij neni, dhe kur tregtari nuk e ka plotësuar formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes të përcaktuar në rregullën nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji dhe i njëjti nuk ia ka dhënë konsumatorit në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm ose2) pas tre muajve e 14 ditëve nga afati nga paragrafi (2) i këtij neni, e kur tregtari nuk ia ka dhënë konsumatorit informacionet në përputhje me nenin 138 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, duke përfshirë edhe formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes të përcaktuar në rregullën nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm.(4) Kur formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes të përcaktuar në rregulloren nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji, tregtari e ka plotësuar dhe ia ka dhënë konsumatorit në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm, e në afat prej një viti nga afati nga paragrafi (2) i këtij neni, afati për tërheqje fillon nga dita kur konsumatori ka marrë formularin përkatës standard.(5) Kur tregtari ia ka dhënë konsumatorit informacionet nga neni 138 i këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, duke përfshirë formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes, të përcaktuar në rregullën nga neni 138 paragrafi (6) të këtij ligji në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm dhe në afat prej tre muajsh nga afati i përcaktuar në paragrafin (2) të këtij neni, afati i tërheqjes fillon nga dita kur konsumatori ka pranuar informacionin në në përputhje me nenin 138 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual, duke përfshirë formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes, të përcaktuar në rregullën nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji.(6) Në rastet kur konsumatorit i është ofruar kontrata shkëmbimi së bashku dhe në të njëjtën kohë me kontratën për përdorim me afat të patundshmërisë, atëherë për të dyja kontratat zbatohet një afat i vetëm për tërheqje, në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni, derisa përllogaritja e afatit për tërheqje për të dyja kontratat do të realizohet sipas dispozitës nga paragrafi (2) i këtij neni që ka të bëjë me kontratën për përdorimin me afat të patundshmërisë.**Mënyrat e realizimit të së drejtës së tërheqjes****Neni 143**(1) Konsumatori i cili synon të shfrytëzojë të drejtën e tërheqjes nga kontrata, duhet për këtë ta njoftojë tregtarin para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata në përputhje me nenin 142 të këtij ligji, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm.(2) Konsumatori mundet, por nuk është i detyruar, ta përdor formularin e veçantë standard për lehtësimin e së drejtës së tërheqjes të përcaktuar në rregulloren nga neni 138 paragrafi (6) i këtij ligji që tregtari ia ka dorëzuar.(3) Afati për njoftimin e tregtarit për tërheqjen nga kontrata përkatëse është respektuar nëse njoftimi është bërë para skadimit të afatit për tërheqje.**Veprimi për realizimin e së drejtës së tërheqjes****Neni 144**(1) Realizimi i së drejtës për tërheqje nga kontrata e lidhur nga konsumatori ka veprim të ndërprerjes së kontratës.(2) Kur konsumatori realizon të drejtën për tërheqje nga kontrata, ai nuk është përgjegjës për çfarëdo shpenzimi ose çfarëdo vlere për shërbimet që janë kryer para tërheqjes së tij nga kontrata përkatëse.**Ndalimi i paradhënies****Neni 145**(1) Te kontratat për përdorimin e ndarë në aspektin kohor të patundshmërisë, kontratat për produkt afatgjatë për pushim, kontrata për shkëmbim është e ndaluar çfarëdo paradhënie, dhënie të garancisë tregtare, rezervim i parave nga llogaria, njohjen e qartë e borxhit ose dhënie të çfarëdo kompensimi tjetër nga konsumatori i tregtarit ose i subjektit të tretë, e para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, në përputhje me nenin 142 të këtij ligji.(2) Te kontratat për rishitje, çdo paradhënie, dhënie garancie tregtare, rezervim parash nga llogaria, njohje e qartë e borxhit ose dhënie e çfarë kompensimi tjetër nga konsumatori te tregtari ose te ndonjë subjekt i tretë, ndërsa përpara shitjes reale ose ndërprerjes së kontratës për rishitje.**Pjesa 5****DISPOZITAT E VEÇANTA PËR KONTRATAT PËR PËRDORIMIN ME AFAT TË PATUNDSHMËRISË****Neni 146**(1) Konsumatori i cili ka përvetësuar të drejtën e përdorimit me afat të patundshmërisë që gjendet në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, ka të drejtë të kërkojë regjistrimin e kësaj të drejte në Kadastrën e patundshmërive.(2) Për regjistrimin nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohen dispozitat e Ligjit për kadastrën e patundshmërive.**Pjesa 6****DISPOZITA TË VEÇANTA PËR KONTRATAT PËR PRODUKT AFATGJATË PËR PUSHIM****Neni 147**(1) Çdo pagesë te kontratat për produkt afatgjatë bëhet në përputhje me planin për shlyerjen e kësteve.(2) Ndalohet çdo pagesë e çmimit të parashikuar me kontrata për produktin afatgjatë për pushim që nuk është në përputhje me planin për shlyerje me këste.(3) Çdo pagesë sipas kontratës për produkt afatgjatë për pushime, duke përfshirë edhe kompensimet për anëtarësim (kuotat e anëtarësimit), duhet të jetë e ndarë në këste vjetore në lartësi të barabartë.(4) Tregtari është i detyruar t'i dërgojë konsumatorit kërkesë për pagesë në bazë të kontratës për produkt afatgjatë pushimi në formë të shkruar në letër ose në bartës tjetër të përhershëm, së paku 14 ditë para ditës së mbërritjes së çdo kësti individual.(5) Duke filluar nga kësti i dytë e më tutje, konsumatori mund të ndërpresë kontratën për produkt afatgjatë për pushim pa detyrimin e tij për të paguar çfarëdo gjobë kontraktual, e përmes njoftimit të tregtarit të bërë në afat prej 14 ditëve nga marrja e kërkesës për pagesë të çdo kësti.(6) E drejta e konsumatorit për ndërprerjen e kontratës nga paragrafi (5) i këtij neni, nuk ndikon në të drejtat e tij për ndërprerjen në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative.**Pjesa 7****NDËRPRERJA E KONTRATAVE DYTËSORE****Neni 148**(1) Me realizimin e të drejtës së tërheqjes nga kontrata për përdorimin me afat të patundshmërisë ose nga kontrata për produkt afatgjatë për pushim, sipas fuqisë së ligjit, ndërpritet edhe çfarëdo kontrata dytësore për shkëmbim ose çfarëdo kontrata tjetër dytësore, pa pësuar për këtë konsumatori ndonjë shpenzim.(2) Pa marrë parasysh dispozitat e nenit 15 të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve gjatë kontratave për kredi konsumatore, nëse konsumatori dëshiron të realizojë të drejtën e tij për tërheqje nga kontrata për përdorimin me afat të patundshmërisë, nga kontrata për produkt afatgjatë për pushim, nga kontrata e rishitjes ose kontrata e shkëmbimit, në përputhje me nenet 142, 143 dhe 147 paragrafi (5) i këtij ligji, të gjitha kontratat dytësore pushojnë të jenë të vlefshme menjëherë.(3) Në raport me veprimin e ndërprerjes së kontratave dytësore, do të zbatohen në mënyrë përkatëse dispozitat e Ligjit për marrëdhëniet obligative, por pa detyrimin e konsumatorit që të përgjigjet për çfarëdo shpenzimi ose dëmi të ndërlidhur me ndërprerjen e kontratave dytësore , përveç atyre të parashikuara shprehimisht me dispozitat e këtij neni.**KAPITULLI 6****KONTRATA PËR FURNIZIMIN ME PËRMBAJTJE DIGJITALE DHE SHËRBIME DIGJITALE****Pjesa 1****DISPOZITA TË PËRGJITHSHME****Vëllimi i zbatimit të dispozitave për kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale****Neni 149**(1) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale do të zbatohen për çdo kontratë kur tregtari furnizon ose merr përsipër t'i furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, ndërsa konsumatori paguan ose merr përsipër pagesën e çmimit.(2) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale zbatohen edhe kur tregtari furnizon ose obligohet të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, ndërsa konsumatori siguron ose obligohet t'ia sigurojë tregtarit të dhënat personale, me përjashtim të rasteve kur të dhënat personale të ofruara nga konsumatori janë të përpunuar ekskluzivisht nga tregtari për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në përputhje me këtë ligj ose në mënyrë që t'i mundësohet tregtarit t'i respektojë kërkesat ligjore me të cilat është i detyruar, ndërsa tregtari nuk i përpunon ato të dhëna për çfarëdo qëllimi tjetër.(3) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizimin e përmbajtjeve digjitale dhe shërbimeve digjitale zbatohen edhe kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është siguruar në përputhje me kërkesat e konsumatorit.(4) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizim me përmbajtjee digjitale dhe shërbime digjitale zbatohen edhe në bartës të përhershëm që shërben vetëm si posedues i përmbajtjes digjitale, përveç nëse me këtë ligj nuk është përcaktuar ndryshe.(5) Me dispozitat e këtij neni dhe neneve 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 dhe 169 të këtij ligji nuk preket në mundësinë që tregtarët t'u ofrojnë konsumatorëve hyrje në marrëdhënie kontraktual që nënkuptojnë nivel më të lartë të mbrojtjes sesa ajo që rezulton nga këto dispozita.**Përjashtimet nga zbatimi i dispozitave për kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale****Neni 150**(1) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale nuk zbatohen në përmbajtje digjitale apo shërbime digjitale që janë të përfshira ose të ndërlidhura me mallrat me element digjital dhe që furnizohen me mallra në bazë të kontratës për shitjen e atyre mallrave, pa marrë parasysh nëse kjo përmbajtje digjitale ose shërbimi digjital është furnizuar nga shitësi ose nga ndonjë person i tretë.(2) Në rast të dyshimit nëse furnizimi me përmbajtje digjitale të përfshirë ose të ndërlidhur ose shërbimi digjital të instaluar ose të ndërlidhur është pjesë e kontratës së shitjes, konsiderohet se përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është përfshirë me kontratën e shitjes.(3) Dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohen kontratat për furnizim të përmbajtjeve digjitale dhe shërbimeve digjitale nuk zbatohen në kontrata që kanë të bëjnë me:1) sigurimin e shërbimeve që nuk janë shërbime digjitale, pavarësisht nëse format digjitale ose mjetet digjitale tregtari i shfrytëzon për prodhimin e produktit të shërbimit ose për dërgimin ose bartjen e të njëjtit deri te konsumatori;2) shërbimet e komunikimit elektronik, me përjashtim të shumë shërbimeve të pavarura të komunikimeve elektronike ndërpersonale në përputhje me ligjin;3) shërbimet e mbrojtjes shëndetësore në përputhje me ligjin;4) shërbimet e lojërave të fatit, me fjalë tjera, shërbimet që përfshijnë investimin në hise me vlerë në para në lojërat e fatit, duke përfshirë ato me element të aftësisë, siç janë llotaritë, lojërat e kazinosë, lojërat e pokerit dhe bastet, përmes mjeteve elektronike ose çfarëdo teknologjie tjetër për të lehtësuar komunikimin dhe me kërkesë individuale të pranuesit të shërbimeve të tilla në përputhje me ligjin;5) shërbimet financiare në përputhje me ligjin;6) softueri që e ofron tregtari nën licencën e softuerit të lirë me burim të hapur, ku konsumatori nuk paguan çmim dhe të dhënat personale të siguruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për shkak të përmirësimit të sigurisë, konformitetit ose interoperabilitetit të asaj specifike të softuerit;7) furnizimi me përmbajtje digjitale ku përmbajtja digjitale është e arritshme për opinionin e gjerë, me përjashtim të transmetimit të sinjalit si pjesë e një shfaqjeje ose ngjarjeje, siç janë projeksionet digjitale kinematografike dhe8) përmbajtje digjitale e siguruar nga organet e sektorit publik.(4) Kur në kontratën mes tregtarit të njëjtë dhe konsumatorit të njëjtë janë përfshirë edhe furnizimi me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital dhe furnizimi me mallra dhe shërbime të tjera, të drejtat dhe detyrimet nga kontrata që kanë të bëjnë me përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital zbatohen dispozitat me të cilat rregullohen kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale.**Pjesa 2****FURNIZIM ME PËRMBAJTJE DIGJITALE OSE SHËRBIM DIGJITAL****Detyrimet e tregtarit për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital****Neni 151**(1) Tregtari është i obliguar t'i furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në mënyrën dhe kushtet e përcaktuara me këtë ligj.(2) Nëse palët nuk merren vesh ndryshe, tregtari duhet të furnizojë me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital pa prolongim të panevojshëm pas lidhjes së kontratës.**Kur do të konsiderohet se tregtari ka përmbushur detyrimin për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital****Neni 152**Tregtari do të konsiderohet se ka përmbushur detyrimin për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital nga neni 151 i këtij ligji kur:1) përmbajtja digjitale ose çfarëdo mjeti i përshtatshëm për qasje në përmbajtje digjitale ose shkarkim të përmbajtjes digjitale është vënë në dispozicion të konsumatorit ose i është bërë e arritshme ose objekti fizik ose objekti virtual i zgjedhur nga konsumatori për këtë dedikim; dhe2) shërbimi digjital është bërë i arritshëm për konsumatorin ose në objekt fizik ose në objekt virtual të zgjedhur nga konsumatori për këtë dedikim.**Pjesa 3****KONFORMITETI I PËRMBAJTJES DIGJITALE OSE SHËRBIMIT DIGJITAL****Detyrimi i konformitetit****Neni 153**Tregtari është i detyruar të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital që plotëson kërkesat subjektive dhe objektive për respektimin e kontratës për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjital të përcaktuar në nenet 154 dhe 155 të këtij ligji, nëse është e zbatueshme, kështu që nuk do të jetë në kundërshtim me kërkesat për të drejtat e personave të tretë të përcaktuara në nenin 157 të këtij ligji.**Kërkesat subjektive për konformistet të përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale me kontratën****Neni 154**Përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital janë në përputhje me kontratën, aty ku është e zbatueshme, veçanërisht kur:1) janë me përshkrim, sasi, cilësi dhe funksionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet dhe karakteristika të tjera, siç është parashikuar me kontratën;2) janë të përshtatshme për dedikimin e posaçëm për të cilin konsumatori i furnizon, për çka tregtari ka ditur në momentin e lidhjes së kontratës dhe e ka pranuar të njëjtën;3) janë furnizuar me të gjithë shtesat, udhëzimet, duke përfshirë edhe instalimin dhe mbështetjen e përdoruesit, siç është parashikuar me kontratën dhe4) azhurnohen siç është parashikuar me kontratën.**Kërkesat objektive për përputhshmërinë e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital me kontratën****Neni 155**(1) krahas përmbushjes së të gjitha kërkesave subjektive për përputhshmëri nga neni 154 i këtij ligji, që të konsiderohet se janë të përputhshme me kontratën përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital, duhet të:1) janë të përshtatshme për dedikimin për të cilin zakonisht përdoren përmbajtja digjitale ose shërbimet digjitale të llojit të njëjtë, aty ku është e zbatueshme, në përputhje me rregullat e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe të Bashkimit Evropian, standardet teknike ose në mungesë të standardeve të tilla teknike, kodet e sjelljes në sektorin përkatës;2) janë në sasi të mjaftueshme dhe kanë veti dhe karakteristika të realizimit, duke përfshirë edhe në raport me funksionalitetin, kompatibilitetin, qasjen, vazhdimësinë dhe sigurinë, që janë të zakonshme për përmbajtjen digjitale ose shërbimet digjitale të llojit të njëjtë dhe që konsumatori mund t'i presënë mënyrë të arsyeshme, duke marrë parasysh natyrën e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital dhe duke marrë parasysh të gjitha deklaratat publike të bërë nga ose në emër të tregtarit, ose nga persona të tjerë në fazat paraprake të zinxhirit të njëjtë të kontratave, në veçanti në reklamim ose shënim, përveç nëse tregtari nuk dëshmon se:a) nuk ka ditur dhe nuk mund të kishte ditur në mënyrë të arsyeshme për deklaratat përkatëse;b) deri në momentin e lidhjes së kontratës deklarata publike është korrigjuar në mënyrë të njëjtë ose në mënyrë të krahasueshme me atë të cilës i është dhënë osec) ajo deklaratë publike nuk mund të ndikojë në vendimin e konsumatorit për të blerë përmbajtje digjitale ose shërbim digjital;3) aty ku është e zbatueshme, furnizohet me të gjitha shtesat dhe udhëzimet që konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme t'i marrë; dhe4) janë në përputhje me çdo version provë ose pasqyrë paraprake të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në dispozicion të tregtarit përpara lidhjes së kontratës.(2) Tregtari garanton se konsumatori është i informuar dhe i sigurohen azhurnime, duke përfshirë azhurnimet e sigurisë, të cilat janë të nevojshme për ruajtjen e konformitetit së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, në periudhë të caktuar kohore:1) kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital realizohet në përputhje me kontratën, për kontrata ku është daorduar furnizimi i vazhdueshëm për një periudhë të caktuar kohore ose2) çfarë mund të presë konsumatori në mënyrë të arsyeshme, duke marrë parasysh llojin dhe qëllimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital dhe duke marrë parasysh rrethanat dhe natyrën e kontratës, kur kontrata parashikon furnizim të njëhershëm ose një varg furnizimesh individuale.(3) Nëse konsumatori, një afat të arsyeshëm, nuk i instalon azhurnimet e siguruara nga tregtari në përputhje me paragrafin (2) të këtij neni, tregtari nuk mban përgjegjësi për mospërputhjen që rezulton vetëm nga mosinstalimi i azhurnimit përkatës, me kusht që:1) tregtari ta ketë informuar konsumatorin për arritshmërinë e azhurnimit dhe për pasojat e mungesës së instalimit të azhurnimit; dhe2) konsumatori të mos e ketë instaluar azhurnimin ose instalimi joadekuat i azhurnimit nga konsumatori të mos jenë rezultat i mangësive në udhëzimet për instalim të dhëna nga tregtari.(4) Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital për periudhë të caktuar kohore, përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital do të jenë në përputhje me kontratën për tërë kohëzgjatjen e asaj periudhe.(5) Nuk do të konsiderohet moskonformiteti nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni nëse në momentin e lidhjes së kontratës, konsumatori është njoftuar posaçërisht se një karakteristikë e caktuar e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjitale devijon nga kërkesat objektive për përputhshmëi dhe konsumatori e ka pranuar shprehimisht dhe në mënyrë specifike atë devijim gjatë lidhjes së kontratës.(6) Përveç nëse palët dakordohen ndryshe, përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital do të realizohen në versionin më të ri të arritshëm gjatë lidhjes së kontratës.**Integrimi i parregullt i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 156**Moskonformitet do të konsiderohet edhe çfarëdo mospërputhje që është pasojë e integrimit të parregullt të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në rrethimin digjital të konsumatorit, nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është i integruar nga tregtari ose nën mbikëqyrjen e tij, si dhe kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është dashur t'i integrojë konsumatori dhe atë e ka bërë, ndërsa integrimi i parregullt është pasojë e mangësive në udhëzimet për integrim të lëshuara nga tregtari. **Të drejtat e personave të tretë në raste të furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital****Neni 157**Nëse shfrytëzimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në përputhje me nenet 154 dhe 155 të këtij ligji është pamundësuar ose kufizuar për shkak të shkeljes së cilësdo të drejte të personit të tretë, veçanërisht të drejtat e pronësisë intelektuale, konsumatori ka të drejta në rast të mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të parashikuara në nenet 161, 162, 163 dhe 164 të këtij ligji. **Pjesa 4****PËRGJEGJËSIA E TREGTARIT****Kur përgjigjet tregtari për përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital****Neni 158**(1) Tregtari përgjigjet kur nuk do të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në përputhje me nenet 151 dhe 152 të këtij ligji.(2) Kur kontrata parashikon furnizim të njëtrajtshëm ose një varg furnizimesh individuale, tregtari është përgjegjës për çdo mospërputhje që ka ekzistuar në kohën e furnizimit, pa marrë parasysh nëse tregtari e ka ditur për këtë, respektivisht ka përgjegjësi ligjore për mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital.(3) Tregtari është përgjegjës për mospërputhshmërinë dy vite nga dita e furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjitalpër konsumatorin, pa prekur në të drejtat nga neni 155 paragrafi (2) pika 2) e këtij Ligji.(4) Kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm për periudhë të caktuara kohore, tregtari në përputhje me nenet 154,155 dhe156 të këtij ligjit është përgjegjës për mospërputhshmërinë që do të shfaqet ose do të bëhet evidente në periudhën për të cilën përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital duhet të furnizohet sipas kontratës. **Barra e dëshmimit të furnizimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 159**(1) Barra për dëshmim lidhur me atë nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është furnizuar në përputhje me nenet 1512 dhe 152 të këtij ligji, bie mbi tregtarin.(2) Në rastet kur kontrata parashikon furnizim të njëtrajtshëm ose një varg furnizimesh individuale, barra e dëshmimit lidhur me atë nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital i furnizuar ka qenë i përputhshëm në kohën e furnizimit, bie mbi tregtarin për atë mospërputhshmëri që bëhet evidente në afat prej një viti nga koha kur furnizohet përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital.(3) Në rastet kur kontrata parashikon furnizim të vazhdueshëm, barra e dëshmit nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital ka qenë e përputhshme në kuadër të periudhës për të cilën përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është dashur të furnizohet sipas kontratës, bie mbi tregtarin për mungesë të konformitetit, gjë që bëhet e dukshme gjatë asaj periudhe.(4) Dispozitat nga paragrafët (2) dhe (3) i këtij neni nuk zbatohen nëse tregtari dëshmon se rrethimi digjital i konsumatorit nuk është kompatibil me kërkesat teknike të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital dhe nëse tregtari në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme e ka njoftuar konsumatorin për kërkesat e tilla para lidhjes së kontratës. (5) Konsumatori duhet të bashkëpunojë me tregtarin, për aq sa është kjo e arsyeshme dhe e nevojshme, në mënyrë që të përcaktojë nëse arsyeja për mospërputhje të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në kohën e përcaktuar për furnizim të njëtrajtshëm ose një varg furnizimesh individuale, respektivisht furnizim të vazhdueshëm, ku është e zbatueshme, është në rrethimin digjital të konsumatorit. (6) Detyrimi i konsumatorit për bashkëpunim nga paragrafi (5) i këtij neni do të kufizohet në mjete të arritshme teknike që më së paku e ngarkojnë konsumatorin. (7) Kur konsumatori nuk bashkëpunon dhe kur tregtari e ka njoftuar konsumatorin për kërkesat teknike në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme përpara lidhjes së kontratës, barra e dëshmimit lidhur me atë nëse ka pasur mospërputhje në kohën e përcaktuar në nenin 158 paragrafin (2) ose paragrafin (4) të këtij Ligji, siç është e zbatueshme, bie mbi konsumatorin.**Pjesa 5****PASOJAT LIGJORE NGA MOSFURNIZIMI DHE MOSKONFORMITETI E PËRMBAJTJES DIGJITALE OSE SHËRBIMIT DIGJITAL****Të drejtat e konsumatorit në rast të mosfurnizimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 160**(1) Nëse tregtari nuk e ka furnizuar konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në përputhje me nenet 151 dhe 152 të këtij Ligji, konsumatori duhet të ketë të drejtë t'i kërkojë tregtarit ta furnizojë atë me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital.(2) Nëse tregtari edhe pas kërkesës nga paragrafi (1) i këtij neni nuk e furnizon konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital pa prolongim të panevojshme ose afat plotësuese të dakorduar shprehimisht nga palët, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën.(3) Me përjashtim të paragrafit (1) të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën, kur:1) tregtari deklaroi, ose nga rrethanat është po aq e qartë, se tregtari nuk do ta furnizojë atë me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital dhe2) konsumatori dhe tregtari janë dakorduar ose rrethanat e lidhjes së kontratës është e dukshme, se koha e caktuar për furnizim është thelbësore për konsumatorin, ndërsa tregtari nuk e ka furnizuar atë me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital deri në atë kohë ose në atë kohë.(4) Nëse konsumatori e ndërpret kontratën në përputhje me paragrafët (2) ose (3) të këtij neni, zbatohen nenet 164, 165 dhe 166 të këtij ligji.**Të drejtat e konsumatorit në rast moskonformitetit së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 161**Në rast mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital me kontratën, konsumatori ka të drejtë të:1) kërkojë mënjanimin e mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;2) kërkojë uljen proporcionale të çmimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital ose;3) të ndërpresë kontratën për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjital, sipas kushteve të përcaktuara me këtë ligj.**E drejta për të mënjanuar mospërputhjen e përmbajtjes digjtale ose shërbimit digjital****Neni 162**(1) Konsumatori ka të drejtë të kërkojë mënjanimin falas të mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, përveç nëse kjo është e pamundur ose joadekuate.(2) Kërkesa e konsumatorit për mënjanimin e mospërputhjes konsiderohet joadekuate nëse tregtari tërheqë shpenzime që janë të paarsyeshme në raport me kërkesat tjera eventuale të konsumatorit, e duke marrë parasysh vlerën e mallit nëse nuk ka ekzistuar mospërputhja, rëndësia e mospërputhjes së konsumatorit, si dhe ajo nëse kërkesa tjetër eventuale e konsumatorit do të mund të ishte e plotësuar pa pakëndshmëri të konsiderueshme për konsumatorin.(3) Tregtari ose personi i përcaktuar nga ana e tij është i obliguar të mënjanojë mospërputhjen e përmbajtjeve digjitale ose shërbimit digjital, në përputhje me paragrafin (2) të këtij neni, në afat të arsyeshëm nga koha kur konsumatori e ka informuar tregtarin për mospërputhjen, falas dhe pa pakëndshmëri të konsiderueshme për konsumatorin, duke marrë parasysh natyrën e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital dhe qëllimin për të cilin konsumatori e furnizon përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital. **E drejta e uljes proporcionale të çmimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 163**(1) Konsumatori ka të drejtë për ulje proporcionale të çmimit kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital furnizohet në këmbim të pagesës së çmimit, në rastet vijuese:1) kur mënjanimi i mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital është i pamundur ose disproporcional;2) kur tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk ka hequr mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;3) kur mospërputhja shfaqet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të përcaktuar nga ana e tij për të mënjanuar mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;4) kur moskonformiteti është e një natyre aq serioze saqë mund të justifikojë ulje të menjëhershme të çmimit ose5) tregtari ose personi i përcaktuar nga ana e tij ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se ai nuk do të mënjanojnë mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në afat të arsyeshëm ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.(2) Ulja proporcionale e çmimit bëhet sipas proporcionit mes vlerës së përmbajtjes së përshtatshme digjitale ose shërbimit digjital dhe vlerës së përmbajtjes së papërputhshme digjitale ose shërbimit digjital në kohën e lidhjes së kontratës.(3) Kur kontrata parashikon që përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital të furnizohen për një periudhë të caktuar kohore në këmbim të pagesës së çmimit, ulja proporcionale e çmimit i referohet periudhës gjatë së cilës përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital ka qenë i papërputhshëm.**E drejta për ndërprerjen e kontratës për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital****Neni 164**(1) Konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital, kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital furnizohet në këmbim të pagesës së çmimir, në rastet vijuese:1) kur mënjanimi e mospërputhjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital është i pamundur ose disproporcional;2) kur tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk ka mënjanuar mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;3) kur mospërputhja shfaqet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të caktuar nga ana e tij për të mënjanuar mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;4) kur mospërputhja është e një natyre aq serioze saqë mund të justifikojë ndërprerjen e kontratës ose5) tregtari ose personi i caktuar nga ai ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se ai nuk do të mënjanojë mospërputhjen e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në kohe të arsyeshme ose pa shqetësim të konsiderueshëm për konsumatorin.(2) Kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital furnizohet në këmbim të pagesës së çmimit, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën vetëm nëse mospërputhja nuk është e rëndësisë më të vogël. (3) Barra e dëshmimit lidhur me atë nëse mospërputhja është me rëndësi më të vogël bie mbi tregtarin.(4) Konsumatori realizon të drejtën për të ndërprerë kontratën për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital me deklarate për tregtarin me të ciëën shpreh vendimin për ndërprerjen e kontratës.**Detyrimet e tregtarit në rast ndërprerjeje të kontratës për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital****Neni 165**(1) Në rast të ndërprerjes së kontratës për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbimit digjital, tregtari është i detyruar t'ia kompensojë konsumatorit të gjitha shumat e paguara nga konsumatori sipas kontratës.(2) Me përjashtim të paragrafit (1) të këtij neni, në rastet kur kontrata parashikon furnizimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimi digjital si zëvendësim për pagesën e çmimit dhe për periudhë të caktuar kohore, ndërsa përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital kanë qenë të përputhshme një periudhë të caktuar kohore para ndërprerjes së kontratës, tregtari është i detyruar që konsumatorit t'ia kompensojë vetëm pjesën e përputhshme të çmimit të paguar që përputhet me periudhën në të cilën përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital kanë qenë të papërputhshme, si dhe në çdo pjesë të çmimit të paguar nga konsumatori paraprakisht për cilëndo periudhë të kontratës që do të mbetej nëse kontrata nuk ka qenë e ndërprerë. (3) Në raport me të dhënat personal të konsumatorit, tregtari është i obliguar t'i respektojë obligimet që rezultojnë nga rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale. (4) Tregtari nuk guxon të shfrytëzojë çfarëdo përmbajtje tjetër përveç të dhënave personale, e që konsumatori e ka siguruar ose krijuar gjatë përdorimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të ofruar nga tregtari, përveç kur kjo përmbajtje:1) është e papërdorshme jashtë kontekstit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të siguruar nga tregtari;2) ka të bëjë vetëm me aktivitetin e konsumatorit kur përdoret përmbajtjen digjitale ose shërbimi digjital i dhënë nga tregtari;3) tregtari e ka bashkuar me të dhëna të tjera dhe nuk mund të ndahet ose për një ndarje të tillë do të nevojiteshin përpjekje joproporcionale ose4) është krijuar bashkërisht nga konsumatori dhe persona të tjerë, ndërsa konsumatorë të tjerë janë në gjendje të vazhdojnë të përdorin përmbajtjen.(5) Me përjashtim të paragrafit (4) pikave 1), 2) dhe 3) të këtij neni, tregtari është i detyruar, me kërkesë të konsumatorit, t'ia vendosë në dispozicion çdo përmbajtje që nuk përfshin të dhënat personale, e që konsumatori e ka siguruar ose krijuar gjatë përdorimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të ofruar nga tregtari.(6) Konsumatori ka të drejtë përmbajtjen digjitale nga paragrafi (5) i këtij neni ta marrë pa pagesë, pa kufizime nga tregtari, në afat të arsyeshëm dhe në formatin e zakonshëm dhe të lexueshëm nga pajisjet informatike që përdoren zakonisht.(7) Pa prekur zbatimin e paragrafit (6) të këtij neni, tregtari mund të parandalojë çdo përdorim të mëtejshëm të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital nga konsumatori, veçanërisht në atë mënyrë që do ta pamundësojë konsumatorin të ketë qasje në përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital ose do të pamundësojë llogarinë e përdoruesit të konsumatorit. **Detyrimet e konsumatorit në rast të ndërprerjes së kontratës për furnizimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital****Neni 166**(1) Pas ndërprerjes së kontratës për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjital, konsumatori nuk duhet të përdorë përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital, si dhe t'i vendosë ato në dispozicion të palëve të treta.(2) Në qoftë se përmbajtja digjitale është furnizuar në bartës të përhershëm, konsumatori ka detyrim, me kërkesë dhe në shpenzim të tregtarit, të kthejë bartësin e përhershëm tek tregtari pa vonesë të panevojshme.(3) Kërkesa për kthimin e bartësit të përhershëm nga paragrafi (2) i këtij neni parashtrohet nga tregtari në afat prej 14 ditëve nga dita në të cilën tregtari është njoftuar për vendimin e konsumatorit se dëshiron të ndërpresë kontratën.(4) Konsumatori nuk është i detyruar të paguajë kompensim për çfarëdo përdorimi të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital për kohën para ndrërprerjes së kontratës, e për të cilën kohë përmbajtja digjitale ose shërbimi digjhital kanë qenë të papërputhshme.**Afatet dhe mënyrat e kthimit të asaj që është paguar****Neni 167**(1) Tregtari është i obliguar çdo shumë që ia ka borxh konsumatorit, për shkak të uljes proporcionale të çmimit në përputhje me nenin 163 të këtij ligji ose ndërprerjen e kontratës në përputhje me nenin 164 të këtij ligji, të paguajë pa prolongim të panevojshëm, e më së voni në afat prej 14 ditëve nga dita kur tregtari është njoftuar për vendimin e konsumatorit se kërkon ulje të çmimit ose se dëshiron ta prishë kontratën.(2) Tregtari është i obliguar kthimin e shumave të paguara nga konsumatori ta bëjë me shfrytëzimin e mjeteve të njëjta të pagesës që i ka shfrytëzuar konsumatori gjatë pagesës së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, përveç nëse konsumatori shprehimisht nuk dakordohet ndryshe dhe me kusht që konsumatori të mos duhet të paguajë kurrfarë shpenzimesh plotësuese për kthimin e tillë.(3) Tregtari nuk guxon të arkëtojë kurrfarë shpenzimesh plotësuese gjatë kthimit të shumave të paguara nga konsumatori në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni. **Ndryshimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital****Neni 168**(1) Nëse me kontratën është parashikuar përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital të furnizohet ose të jetë e arritshme për konsumatorin për periudhë të caktuar kohore, tregtari mund ta ndryshojë përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital jashtë të nevojshmes për mirëmbajtjen e konformitetit së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në përputhje me nenet 154 dhe 155 të këtij neni, nëse janë përmbushur kushtet si vijon: 1) kontrata parashikon ndryshimin e tillë dhe në të janë përcaktuar shkaqet e arsyeshme për këtë;2) ndryshimi bëhet pa shpenzime plotësuese për konsumatorin; 3) konsumatori informohet në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për ndryshimin dhe4) në rastet e përmendura në paragrafin (2) të këtij neni, konsumatori në afat të arsyeshëm para ndryshimit dhe në bartës të përhershëm është i informuar për karakteristikat dhe kohën e ndryshimit dhe për të drejtën që të ndërpresë kontratën në përputhje me paragrafin (2) të këtij neni ose për mundësinë e mirëmbajtjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital pa ndryshim të tillë në përputhje me paragrafin (4) të këtij neni. (2) Konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën nëse ndryshimi në rastet e përmendura në paragrafin (1) të këtij neni ndikon negativisht në qasjen e konsumatorit ose përdorimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, përveç në rastet kur kjo ndikon negativisht dhe është e rëndësisë dytësore.(3) Në rastin e paragrafit (2) të këtij neni, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën falas, në afat prej 30 ditëve nga pranimi i informacionit ose nga koha kur përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është ndryshuar nga tregtari, që ka ndodhur më vonë.(4) Nëse konsumatori e ndërpret kontratën në përputhje me paragrafët (2) dhe (3) të këtij neni, zbatohen në përputhje me nenin 164 paragrafi (4) dhe nenet 165, 166 dhe 167 të këtij ligji.(5) Dispozitat nga paragrafët (2), (3) dhe (4) të këtij neni nuk zbatohen nëse tregtari i ka mundësuar konsumatorit ta mbajë atë, pa shpenzime plotësuese, përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital pa ndryshim, ndërsa përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital edhe më tutje janë të përputhshme.**Përgjegjësia kaskade****Neni 169**(1) Kur tregtarit të drejtpërdrejt i konvenon që konsumatorit për arsye se nuk e ka furnizuar me përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital ose për shkak të mospërputhjes që është pasojë e veprimit ose mosveprimit të tregtarit paraprak në zinxhirin e njëjtë të kontratave, tregtari i drejtpërdrejt ka të drejtë të parashtrojë kërkesa në raport me subjektin përgjegjës ose subjektet përgjegjëse në zinxhirin kontraktual.(2) Në rastet nga paragrafi (1) i këtin neni zbatohen në mënyrë përkatëse edhe dispozitat nga Ligji për marrëdhënie obligative për regres. **Pjesa e katërt****MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE****Kreu 1****KORNIZA INSTITUCIONALE PËR MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE****Kapitulli 1****PROGRAMI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE****Miratimi i programit****Neni 170**(1) Për mbrojtjen e konsumatorëve Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut me propozim të ministrit të Ekonomsë miraton Program për mbrojtjen e konsumatorëve për periudhë prej një viti.(2) Punët lidhur me zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve për punët e kryera nga Programi për mbrojtjen e konsumatorëve i ushtron Ministria e Ekonomisë. (3) Mjetet për realizimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve sigurohen nga Buxheti i Republikës së Maqedonisë së Veriut.(4) Ministri i Ekonomisë, një herë në viti dorëzon raport për zbatimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve në Qeverinë e Republikës së Maqedonisë së Veriut, më së voni deri në shkurt të vitit të ardhshëm.**Lënda e Programit****Neni 171**Në Programin për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 170 i këtij ligji rregullohen:1) politika për mbrojtjen e konsumatorit;2) masat dhe aktivitetet për realizimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve;3) këshillimin, edukimin dhe informimin e konsumatorëve dhe4) mjetet për realizimin e Programit.**Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve****Neni 172**(1) Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut, me propozim të ministrit të Ekonomisë, formon Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve (në tekstin e mëtejshëmë: Këshilli).(2) Këshilli përbëhet nga 13 anëtarë nga përfaqësuesit e organeve të administratës shtetërore, kompetencat e të cilëve kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve, shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe odat ekonomike, edhe atë:1) dy përfaqësues nga Ministria e Ekonomisë (kryetari dhe sekretari i Këshillit) dhe2) nga një përfaqësues nga:-Ministria e Financave;-Ministria e Drejtësisë;-Ministria e Punës dhe Politikës Sociale;-Sekretariati për Çështje Evropiane;- Byroja për Zhvillimin e Arsimit;-Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë;-Inspektorati Shtetëror i Tregut;-Inspektorati Shtetëror Sanitar dhe Shëndetësor;- Agjencia për Komunikime Elektronike;- shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe- odat ekonomike.(3) Anëtarët e Këshillit kanë të drejtë kompensimi për pjesëmarrje në punën e Këshillit.(4) Lartësinë e kompensimit nga paragrafi (3) i këtij neni e përcakton Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut në lartësi prej një të tretës së pagës mesatare në Republikën e Maqedonisë së Veriut për pjesëmarrje në seancë të mbajtur në muaj.**Aktivitetet e Këshillit****Neni 173**Këshilli ushtron aktivitetet vijuese:1) kujdeset për mbrojtjen dhe realizimin e të drejtave të konsumatorëve në raport me mbrojtjen e shëndetit, sigurisë, interesave ekonomike dhe për informimin e rregullt të tyre në realizimin e të drejtave të tyre;2) studion rregullat e vlefshme aktuale juridike dhe i propozon Ministrisë së Ekonomisë ndryshimet përkatëse në fushën e mbrojtjes juridike të konsumatorëve;3) i propozon Ministrisë së Ekonomisë ndërmarrjen e masave përkatëse për mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorëve;4) të vlerësojë gjendjen në treg për sa i përket shkallës së mbrojtjes së konsumatorëve dhe5) bën kujdes të veçantë për mbrojtjen e konsumatorëve që janë të mitur, personave të moshuar dhe të lodhur, personave të rrezikuar socialë, analfabetëve, emigrantëve dhe personave, vendbanimet e të cilëve ndodhen në zona vështirë të kalueshme.**Puna e Këshillit****Neni 174**(1) Punën e Këshillit e udhëheqë kryetari i Këshillit.(2) Puna e Këshillit është publike.(3) Këshilli për punën e tij miraton rregullore.(4) Mandati i anëtarëve të Këshillit arrin katër vjet me të drejtë rizgjedhjeje.**Mbrojtja e konsumatorëve në nivel të komunës, respektivisht Qytetit të Shkupit****Neni 175**(1) Mbrojtja e konsumatorëve në nivel të komunës, përkatësisht të Qytetit të Shkupit, sigurohet përmes këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve të komunës, resspektivisht të Qytetit të Shkupit.(2) Këshillat për mbrojtjen e konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni, do të konstituohen si trupa të përhershëm punues të këshillave të komunave, përkatësisht të Qytetit të Shkupit.(3) Anëtarët e këshillave për mbrojtjen e konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni zgjidhen nga radhët e këshilltarëve, shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe nga shoqatat tjera të qytetarëve, odat ekonomike, ndërmarrjet publike me seli në territorin e komunës dhe organet e mbikëqyrjes së tregut që ushtrojnë mbikëqyrje inspektuese në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.(4) Këshillat për mbrojtjen e konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni propozojnë programe njëvjeçare lokale për mbrojtjen e konsumatorëve, në përputhje me Programin për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 170 i këtij ligji, të cilin e miratojnë këshillat e komunave, respektivisht Këshilli i Qytetit të Shkupit.(5) Këshillat për mbrojtjen e konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni realizojnë kontakte dhe bashkëpunim të rregullt me Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve të formuar nga Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut në përputhje me nenin 172 të këtij ligji.(6) Komunat, përkatësisht Qyteti i Shkupit në kuadër të buxheteve të tyre mund të planifikojnë mjete për mbështetje të shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve që veprojnë në nivel lokal.**Kapitulli 2****SHOQATA PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE ODAVE EKONOMIKE****Pjesa 1****Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve****Themelimi i shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve****Neni 176**(1) Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, si bartës të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, i themelojnë konsumatorët me qëllim të avancimit, realizimit dhe mbrojtjes së të drejtave të tyre.(2) Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve themelohen si shoqata, në përputhje me Ligjin për shoqata dhe fondacione.**Aktivitetet e shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve****Neni 177**Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve zbatojnë aktivitetet vijuese:1) inicojnë miratimin e rregullave të reja dhe ndryshimin e rregullave të pavlefshme;2) japin mendime për propozimet e ligjeve dhe aktet tjera nënligjore që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve;3) të inicojë seanca dëgjimore para Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 172 i këtij ligji dhe këshillave për mbrojtjen e konsumatorëve të komunave, përkatësisht Qytetit të Shkupit nga neni 175 i këtij ligji dhe palëve të interesuara për çështjet që kanë të bëjnë me interesat e konsumatorëve;4) bashkëpunojnë dhe shkëmbejnë informacione me organet e mbikëqyrjes së tregut dhe organeve të tjera të administratës shtetërore dhe vetëqeverisjes lokale për çështje që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve;5) i informojnë dhe këshillojnë konsumatorët përmes këshillimit falas;6) punë në parandalimin dhe edukimin e konsumatorëve dhe ngritjen e vetëdijes dhe kulturës konsumatore;7) marrin pjesë në zbatimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 170 i këtij ligji;8) shqyrtojnë ankesa të konsumatorëve drejtpërdrejt ose në bashkëpunim me organet e mbikëqyrjes së tregut dhe organet tjera të administratës shtetërore që kanë kompetenca të lidhura me mbrojtjen e konsumatorëve dhe u ofrojnë ndihmë juridike dhe këshilla konsumatorëve për çështjet e rregullave për mbrojtjen e konsumatorëve;9) ndërmjetësojnë mes konsumatorëve dhe tregtarëve të mallrave dhe ofruesve të shërbimeve me qëllim të zgjidhjes së kontesteve;10) ndihmojnë konsumatorët ose grupin e caktuar të konsumatorëve në ngritjen e padive në gjykatat kompetente për mbrojtjen e të drejtave të tyre dhe mund të përfaqësojë interesat e konsumatorëve në kontestet kolektive para gjykatave kompetente, nëse ata kanë autorizimin e duhur për ta bërë këtë dhe 11) zbatojnë mbrojtje parandaluese të konsumatorëve me njoftim dhe këshillim, gjegjësisht me edukim të konsumatorëve.**Kushtet që duhet t'i plotësojnë trupat e autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 178**(1) Që një shoqatë e caktur, fondacion, instituticion ose organizatë tjetër që është themeluar në përputhje me ligjin dhe që në kuadër të veprimtarisë së saj të regjistruar merret me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, të konsiderohet organ i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, është e nevojshme që krahas kërkesave të përcaktuara në nenin 180 të këtij ligji, kërkohet t'i plotësojë edhe kushte vijuese:1) fusha dhe qëllimi i veprimit është mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve;2) të punojë në mënyrë aktive në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve së paku tri vjet në përputhje me aktivitetet e përcaktuara në nenin 177 të këtij ligji;3) të ketë kapacitete adekuate njerëzore, materiale dhe teknike të nevojshme për ushtrimin e veprimtarive për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe4) shoqata, fondacioni, institucioni ose organizata tjetër ose përfaqësuesit e të njëjtave, të kenë përvojën, ekspertizën dhe aftësitë përkatëse për të ushtruar veprimtari në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar.(2) Është e ndaluar që një shoqata e caktuar, fondacion, institucion ose organizatë tjetër nga paragrafi (1) i këtij neni të paraqitet si organ i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nëse nuk i plotëson kushtet nga paragrafi (1) i këtij neni.**Organi kompetent për dhënien e autorizimit për trupin për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 179**(1) Organi kompetent për autorizimin e trupave për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në Republikën e Maqedonisë së Veriut është Ministria e Ekonomisë.(2) Ministri i Ekonomisë i autorizon trupat për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nëse i plotësojnë kushtet nga neni 178 i këtij ligji.**Kërkesë për autorizim të trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 180**(1) Për marrjen e autorizimit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, parashtruesit, përkatësisht shoqatat, fondacionet, institucionet ose organizatat tjera që janë themeluar në përputhje me ligjin dhe të cilat në kuadër të veprimtarisë së tyre të regjistruar merren me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në përputhje me nenin 177 të këtij ligji dhe i plotësojnë kërkesat nga neni 178 i këtij ligji, parashtrojnë kërkesë në zyrën e Sekretarisë së Ministrisë së Ekonomisë.(2) Kërkesa nga paragrafi (1) i këtij neni me dokumentacionin shoqërues nga paragrafi (3) i këtij neni mund të dorëzohet edhe në formë elektronike duke përdorur mjetin e identifikimit elektronik përmes Portalit kombëtar për shërbime elektronike ose përmes ndërmjetësuesit për shërbimet administrative në mënyrë elektronike në Ministrinë e Ekonomisë, në përputhje me rregullat në fushën e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe në fushën e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(3) Kërkesës nga paragrafi (1) i këtij neni i bashkëngjitet:1) statuti i shoqatës, fondacionit, institucionit ose organizatës tjetër;2) vendimi për regjistrim në Regjistrin e personave të tjerë juridik dhe certifikata për gjendjen rrjedhëse;3) dëshmi se mbrojtja e të drejtave të konsumatorit është veprimtaria kryesore e përcaktuar në statutin e shoqatës, fondacionit, institucionit ose organizatës tjetër dhe në regjistrimin e saj në Regjistrin e personave të tjerë juridikë:4) dëshmi për aktivitetet dhe aftësitë e realizuara në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve;5) dëshmi se shoqata, fondacioni, institucioni ose organizata tjetër është kryesisht aktive në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve së paku tre vjet dhe6) dëshmi se shoqata, fondacioni, institucioni ose organizata tjetër është aktive në nivel ndërkombëtar në fusha që janë pjesë e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve dhe7) dëshmi se shoqata, fondacioni, institucioni ose organizata tjetër ka kapacitete adekuate njerëzore, materiale dhe teknike të nevojshme për ushtrimin e aktiviteteve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.(4) Dëshmia nga paragrafi (3) pika 2) e këtij neni mund te merret nga Ministria e Ekonomisë sipas detyrës zyrtare në formë elektronike përmes Platformës kombëtare për interoperabilitet, në përputhje me rregullat nga fusha e menaxhimit elektronik dhe shërbime elektronike në afat prej tre ditëve nga dita e parashtrimit të kërkesës nga shoqata, fondacioni, institucioni apo organizatë tjetër.(5) Me përjashtim nga paragrafët (2) dhe (4) të këtij neni, e në rast të ndërprerjes teknike të funksionalitetit të Portalit kombëtar për shërbime elektronike ose të Platformës kombëtare të interoperabilitetit, kërkesa nga paragrafi (1) i këtij neni me dokumentacionin përcjellës nga paragrafi (3) i këtij neni dhe dëshmitë nga paragrafi (3) pika 2) e këtij neni të siguruara sipas detyrës zyrtare mund të parashtrohen dhe dorëzohen në formë të dokumentit elektronik përmes dërgesës elektronike të regjistruar të rekomanduar në adresën elektronike në Ministrinë e Ekonomisë, në përputhje me rregullat në fushën e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(6) Formën dhe përmbajtjen e kërkesës për autorizimin e trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni, i përcakton ministri i Ekonomisë.**Procedura për autorizimin e trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 181**(1) Nëse konstatohet se me kërkesën nga neni 180 paragrafi (1) i këtij ligji janë dorëzuar dëshmit nga neni 180 paragrafi (3) i këtij ligji, si dhe kushtet nga neni 178 i këtij ligji, ministri i Ekonomisë në afat prej 15 ditësh nga dita e dorëzimit dhe grumbullimit të dëshmive nga neni 180 paragrafi (3) i këtij ligji, merr vendim për autorizimin e trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve. (2) Nëse kërkesa nga neni 180 paragrafi (1) i këtij ligji nuk përmban dëshmitë nga neni 180 paragrafi (3) pikat 1), 3), 4), 5), 6) dhe 7). të këtij ligji, Ministria e Ekonomisë do të njoftojë parashtruesin, përkatësisht shoqatën, fondacionin, institucionin ose organizatën tjetër për plotësimin e kërkesës dhe/ose sqarimin plotësues e së njëjtës në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të njoftimit për nevojën e plotësimit.Nëse parashtruesi i kërkesësi i mënjanon mangësitë brenda afatit të caktuar, do të konsiderohet se parashtrimi ka qenë mjaft i qartë që në fillim.Nëse parashtruesi i kërkesës nuk përgjigjet brenda afatit të caktuar, kërkesa do të refuzohet në afat prej shtatë ditëve me aktvendim refuzues të miratuar nga ministri i Ekonomisë.(3) Aktvendimi nga paragrafi (1) i këtij neni përmban emrin dhe selinë e trupit të autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorit dhe të dhënat për dëshmitë nga neni 180 paragrafi (3) i këtij ligji.(4) Aktvendimet nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni mund të lëshohen edhe në formë të dokumenteve elektronike të dorëzuara në profilin e shoqatës, fondacionit, institucionit ose organizatës tjetër të Portalit kombëtar për shërbime elektronike, në përputhje me rregullat nga fusha e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(5) Kundër aktvendimit nga paragrafi (2) i këtij neni parashtruesi i kërkesës mund të parashtrojë ankesë në afat prej 15 ditësh nga dita e pranimit të aktvendimit te organi kompetent për vendimmarrje në shkallën e dytë.(6) Ankesa nga paragrafi (5) i këtij neni nuk e shtyn ekzekutimin e aktvendimit.(7) Ankesa nga paragrafi (5) i këtij neni mund të parashtrohet edhe në formë elektronike me anë të mjeteve të identifikimit elektronik përmes Portalit kombëtar për shërbime elektronike ose përmes ndërmjetësuesit për shërbime administrative në mënyrë elektronike në Ministrinë e Ekonomisë në përputhje me rregullat nga fusha e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(8) Me përjashtim nga paragrafët (4) dhe (7) të këtij neni dhe në rast të ndërprerjes teknike të funksionimit të Portalit kombëtar për shërbime elektronike, aktvendimet nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni dhe ankesa nga paragrafi (5) i këtij neni mund të dorëzohet dhe parashtrohet në formë të dokumenteve elektronike përmes dërgimit të rekomanduar elektronik të kualifikuar në adresën elektronike në shoqatë, fondacion, institucion ose organizatë tjetër, gjegjësisht te organi kompetenti vendimmarrës në shkallë të dytë, në përputhje me rregullat në fushën e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.**Kontrolli dhe Lista e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 182**(1) Ministria e Ekonomisë udhëheqë Listën e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.(2) Në listën e truoave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni, përfshihen trupat e autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve që janë të autorizuar në përputhje me nenin 181 të këtij ligji.(3) Ministria e Ekonomisë, listën e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga paragrafi (1) i këtij neni e publikon në ueb faqen e vet dhe e azhurnon rregullisht.(4) Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorëve që janë të autorizuara në përputhje me nenin 181 të këtij ligji janë të obliguara që dëshmitë nga neni 180 paragrafi (3) t'i dorëzojnë së paku një herë në vit në afat prej një viti nga dita e pranimit të aktvendimit për autorizim nga ky ligj në Ministrinë e Ekonomisë për kontroll të plotësimit të kushteve në përputhje me nenin 178 të këtij ligji.(5) Nëse në përputhje me paragrafin (4) të këtij neni konstatohet se organi i autorizuar për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorit ka pushuar t'i plotësojë kushtet nga neni 178 i këtij ligji në përputhje me dëshmitë e parashtruara nga neni 180 paragrafi (3) i këtij ligji, ministri i Ekonomisë në afat prej 15 ditësh nga dita e dorëzimit të dëshmive në përputhje me afatin e përcaktuar në paragrafin (4) të këtij neni me aktvendim do ta marrë autorizimin e dhënë me aktvendim për autorizimin e trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga neni 181 paragrafi (1) i këtij ligji.(6) Aktvendimi nga paragrafi (5) i këtij neni mund të lëshohet në formë të dokumentit elektronik i cili dorëzohet në profilin e shoqatës, fondacionit, institucionit ose organizatës tjetër në Portalin kombëtar për shërbime elektronike, në përputhje me rregullat nga fushën e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(7) Kundër aktvendimit nga paragrafi (5) i këtij neni, shoqata, fondacioni, institucioni ose organizata tjetër të cilës i është hequr autorizimi për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve mund të parashtrojë ankesë në afat prej 15 ditësh nga dita e pranimit të aktvendimit tek organi kompetent vendimmarrës në shkallë të dytë.(8) Ankesa nga paragrafi (7) i këtij neni nuk e shtyn ekzekutimin e aktvendimit.(9) Ankesa nga paragrafi (7) i këtij neni mund të parashtroet edhe në formë elektronike me anë të mjetit elektronik të identifikimit përmes portalit kombëtar për shërbime elektronike ose përmes ndërmjetësit për shërbime administrative në mënyrë elektronike në Ministrinë e Ekonomisë, në përputhje me rregullat nga fusha e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(10) Me përjashtim të paragrafëve (6) dhe (9) të këtij neni, dhe në rast të ndërprerjes teknike të funksionimit të Portalit kombëtar për shërbime elektronike, aktvendimi nga paragrafi (5) i këtij neni dhe ankesa nga paragrafi (7) i këtij neni mund të parashtrohet dhe të dorëzohet në formë të dokumenteve elektronike përmes postës elektronike të rekomanduar në adresë elektronike në shoqatë, fondacion, institucion ose organizatë tjetër, përkatësisht organin kompetent vendimmarrës në shkallën e dytë, në përputhje me rregullat nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimi elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.**Lista e përbashkët e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorëve të Bashkimit Evropian****Neni 183**Ministria e Ekonomisë është e obliguar t'i dorëzojë Komisionit Evropian listën e azhurnuar të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, me qëllim përfshirjen e saj në Listën e përbashkët të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve të Bashkimi Europian.**Detyrimi për dhënie e raporteve të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 184**(1) Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorëve të regjistruara në listën e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga neni 182 i këtij ligji janë të obliguar të dorëzojnë në Ministrinë e Ekonomisë raport vjetor të punës, si dhe raport vjetor financiar, jo më vonë se tre muaj nga përfundimi i vitit përkatës kalendarik.(2) Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve e kanë obligim nga paragrafi (1) i këtij neni vetëm nëse në vitin kalendarik të cilit i referohen raporti vjetor dhe raportit financiar vjetor kanë ushtruar aktivitete të financuara me mjete buxhetore të Republikës së Maqedonisë së Veriut.**Lidhja e shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve****Neni 185**(1) Së paku tri shoqata për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve mund të bashkohen në shoqata për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, me qëllim të avancimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve dhe për realizimin e përbashkët të aktiviteteve të tyre.(2) Lidhja e shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve ushtrojnë punët e njëjta si edhe shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në përputhje me nenin 177 të këtij ligji.**Pjesa 2****ODAT EKONOMIKE****Dispozita të përgjithshme****Neni 186**(1) Odat ekonomike si formë e bashkimit të tregtarëve dhe si bartëse të kodit të mirësjelljes zbatojnë aktivitete për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, me ç'rast bashkëpunojnë me shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe me trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, e me qëllim të avancimit të realizimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.(2) Odat ekonomike në kuadër të kompetencave të tyre të përcaktuara me ligj dhe statutit, zbatojnë veprime për informimin dhe edukimin e tregtarëve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, në përputhje me këtë ligj dhe me rregullat e veçanta. **Kodet e sjelljes****Neni 187**(1) Ministria e Ekonomisë, Odat Ekonomike dhe shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve janë të obliguara që t'i inkurajojnë bartësit e kodeve të mirësjelljes që të mbikëqyrin dhe ndjekin zbatimin, respektimin dhe/ose shkeljen e kodeve përkatëse të sjelljes që ata i kanë nënshkruar mes vete dhe janë qasur drejt tyre, me atë që kontrolli i zbatimit të Kodit të sjelljes është të rregullojë në mënyrë plotësuese mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, e veçanërisht në aspektin e praktikave të padrejta tregtare, kontratat e shitjes dhe kontratat e shërbimeve, kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, kontratën për përdorimin me afat të patundshmërisë, kontratat e produkteve afatgjata për pushim, kontratat e rishitjes ose kontratat e shkëmbimit, si dhe kontratat e furnizimit me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, duke përfshirë edhe mundësinë për kthimin ose ngritjen e procedurës ose kërkesës përkatëse për mbrojtje juridike nga trupat e autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në përputhje me dispozitat e këtij ligji. (2) Ministria e Ekonomisë, odat ekonomike dhe shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve janë të obliguara që t'i nxisin tregtarët dhe bartësit e kodeve të sjelljes që t'i informojnë konsumatorët për ekzistimin dhe përmbajtjen e tyre.**Kapitulli 3****PROCEDURA PËR REALIZIMN E MBROJTJES SË TË DREJTAVE TË KONSUMATORIT****Dispozitat e përbashkëta për procedurën e realizimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit****Neni 188**Konsumatori mund të realizojë mbrojtjen e të drejtave të tij nëpërmjet:1) kundërshtimit konsumator tek tregtarët;2) ngritjes së kontestit konsumator në procedurë gjyqësore dhe3) zgjidhjen jashtëgjyqësore të kontestit konsumator.**Pjesa 1****KUNDËRSHTIMI KONSUMATOR PARA TREGTARËVE****Kundërshtimi konsumator****Neni 189**(1) Tregtari, përkatësisht tregtari i cili ofron shërbim publik, është i detyruar t'i mundësojë konsumatorit parashtrimin e ankesës konsumatore në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorit që i njëjti i ka në bazë të këtij ligji ose kontratës.(2) Tregtari, respektivisht tregtari i cili ofron shërbime publike është i detyruar të veprojë sipas kundërshtimit konsumator, në përputhje me këtë ligj, pa marrë parasysh nëse kundërshtimi konsumator është emërtuar si i tillë.**Detyrimi për njoftim****Neni 190**(1) Tregtari, gjegjësisht tregtari që ofron shërbimin publik, është i detyruar në hapësirat e tij afariste dhe kur kjo është e mundur, në faqen e tij të internetit, në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme, të theksojë se konsumatori është i autorizuar të parashtrojë kundërshtim konsumator, si dhe t'i theksojë mënyrat në dispozicion për parashtrimin e kundërshtimit konsumator.(2) Kur tregtari, përkatësisht tregtari i cili ofron shërbime publike, është pajtuar që të jetë i obliguar me kodin e sjelljes, detyrimin nga paragrafi (1) i këtij neni e ka edhe bartësi përkatës i kodit të sjelljes.(3) Tregtari i cili ofron shërbime publike, përveç detyrimit nga paragrafi (1) i këtij neni, është i obliguar që në llogarinë e dorëzuar në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme të theksojë se konsumatori është i autorizuar të parashtrojë kundërshtim konsumator për shërbime publike, si dhe të theksojë mënyrat në dispozicion për parashtrimin e kundërshtimit konsumator për shërbimet publike në përputhje me këtë ligj.**Mënyrat e parashtrimit të kundërshtimit konsumator****Neni 191**(1) Tregtari është i obliguar që t'i mundësojë konsumatorit të parashtrojë kundërshtimin e tij konsumator gojarisht ose në letër, në hapësirat afariste të tregtarit, me ç'rast është i obliguar që të sigurojë praninë e personit i cili është i autorizuar për pranimin e kundërshtimeve konsumatore gjatë tërë orarit të punës ose të parashtrojë kundërshtim konsumator përmes postës, faksit ose postës elektronike.(2) Tregtari që ofron shërbime publike është i obliguar që t'i mundësojë konsumatorit të parashtrojë kundërshtimin e tij konsumator për shërbime publike edhe përmes linjës telefonike sipas tarifës themelore të thirrjes që, në përputhje me këtë ligj, tregtarët që ofrojnë shërbime publike janë të obliguar t'ua sigurojnë konsumatorëve.(3) Krahas mundësive të përcaktuara në paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni, tregtari përmes faqes së tij të internetit mund t'i vendosë në dispozicion të konsumatorit edhe opsionin e plotësimit elektronik dhe parashtrimit të ankesës konsumatore.(4) Në rastin nga paragrafi (1) i këtij neni, kur është dorëzuar kundërshtim konsumator gojarisht ose në letër në hapësirat afariste të tregtarit, ai është i detyruar t'i lëshojë, në letër, vërtetim për pranimin e kundërshtimit konsumator pa prolongim, gjatë parashtrimit të tij.(5) Në rastin nga paragrafi (3) i këtij neni, tregtari është i detyruar t'i dorëzojë konsumatorit vërtetim për pranimin e kundërshtimit konsumator në bartës të përhershëm.(6) Është e ndaluar që tregtari të bëjë arkëtim për parashtrimin dhe veprimin ndaj kundërshtimit konsumator.**Detyrimi për përgjigje ndaj kundërshtimit konsumator****Neni 192**(1) Tregtari është i detyruar, më së voni në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të kundërshtimit, t'i përgjigjet konsumatorit ndaj kundërshtimit të tij konsumator.(2) Në përgjigjen ndaj kundërshtimit konsumator, tregtari është i detyruar të tregojë:1) nëse e respekton kundërshtimin konsumator;2) arsyetim të shkurtër të vendimit të tij ndaj kundërshtimit konsumator dhe3) aty ku është e zbatueshme, propozim konkret për një afat për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator.(3) Dispozitat nga paragrafët (1) dhe (2) të këtij neni nuk zbatohen në rastet kur konsumatori dhe tregtari e kanë zgjidhur kundërshtimin e drejtpërdrejtë të parashtruar konsumator.**Veprim ndaj kundërshtimit konsumator****Neni 193**(1) Kur tregtari i bën propozim konkret konsumatorit për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator, ai është i detyruar që për këtë të parashikojë afat që nuk mund të jetë më i gjatë se një muaj nga pranimi kundërshtimit konsumator.(2) Tregtari është i obliguar të veprojë në përputhje me propozimin për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni, nëse konsumatori është pajtuar për këtë paraprakisht.(3) Nëse tregtari për shkaqe objektive nuk është në gjendje t'i plotësojë kërkesat e konsumatorit në afatin nga paragrafi (1) i këtij neni, është i obliguar që për këtë ta njoftojë konsumatorin dhe të caktojë afat plotësues që nuk mund të jetë më i gjatë se tetë ditë nga skadimi i afatit nga paragrafi (1) i këtij neni.(4) Përcaktimin e afatit plotësues nga paragrafi (3) i këtij neni tregtari është i obliguar që ta evidentojë në evidencën e kundërshtimeve konsumatore nga neni 195 i këtij ligji.(5) Përcaktimin e afatit shtesë nga paragrafi (3) i këtij neni, tregtari mund ta bëjë vetëm një herë.(6) Tregtari është i obliguar të veprojë në përputhje me propozimin për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator, në përputhje me paragrafin (3) të këtij neni, nëse konsumatori është pajtuar për këtë paraprakisht.**Fakultativiteti i kundërshtimit konsumator****Neni 194**Parashtrimi i kundërshtimit konsumator dhe veprimi ndaj kundërshtimit konsumator nuk mund të konsiderohet si heqje dorë nga masat dhe mjetet që i ka në dispozicion konsumatori për të përmbushur të drejtat e tij ose si parakusht apo supozim i tyre.**Evidenca e kundërshtimeve konsumatore****Neni 195**(1) Tregtari për kundërshtimet konsumatore mban evidencë të kundërshtimeve konsumatore dhe të njëjtën e azhurnon rregullisht.(2) Me kërkesë të organeve të mbikëqyrjes së tregut, tregtari është i obliguar të dorëzojë certifikatë nga evidenca e kundërshtimeve konsumatore nga paragrafi (1) i këtij neni.**Dispozita të veçanta për kundërshtimet konsumatore për shërbimet publike****Neni 196**(1) Tregtarët që ofrojnë shërbime publike në përbërjen e tyre duhet të formojnë njësi për kundërshtime konsumatore për shërbime publike.(2) Tregtarët që ofrojnë shërbime publike janë të obliguar, të dhënat për ekzistimin dhe punën e njësisë për kundërshtime konsumatore për shërbime publike paragrafi (1) i këtij neni t'i publikojnë në ueb-faqet e tyre së paku një herë në gjasht muaj.**Dispozita të tjera të veçanta për kundërshtimin konsumator****Neni 197**(1) Është e ndaluar që tregtari me rregullat e tij të brendshme, kushtet e përgjithshme ose në çfarëdo mënyre tjetër të parashikojë kërkesa plotësuese për parashtrimin e dhe/ose veprimin ndaj kundërshtimeve konsumatore, përveç nëse shprehimisht me këtë ligj është parashikuar ndryshe.(2) Është e ndaluar që tregtari, në mënyrë të pavarur ose me anë të subjekteve të tjera, të shpallë, deklarojë ose në ndonjë mënyrë tjetër të njoftojë se u mundëson konsumatorëve të parashtrojnë dhe/ose të veprojnë ndaj kundërshtimeve konsumatore sipas dispozitave që janë të ndryshme nga dispozitat e përcaktuara me këtë ligj.(3) Është e ndaluar çfarëdo subjekt i tretë që nuk është palë e marrëdhënies konsumatore të shpallë, deklarojë ose në ndonjë mënyrë tjetër të njoftojë se u mundëson konsumatorëve të ndërmjetësojnë në parashtrimin dhe/ose veprimin ndaj kundërshtimeve konsumatore, përveç nëse shprehimisht nuk është parashikuar ndryshe me këtë ligj.**Pjesa 2****KONTESTI KONSUMATOR NË PROCEDURËN KONTESTIMORE****Kontesti konsumator****Neni 198**(1) Kontest konsumator është çdo kontest që shkaktohet në marrëdhëniet konsumatore.(2) Tregtarët janë të detyruar të përpiqen ta zgjidhin kontestin konsumator me kontrata me konsumatorët, në mënyrë paqësore ose në ndonjë nga mënyrat për zgjidhjen jashtëgjyqësore të kontesteve konsumatore.**Juridiksioni për kontestet konsumatore****Neni 199**Për zgjidhjen e kontesteve konsumatore janë kompetente gjykatat me juridiksion real.**Pjesa 3****ZGJIDHJA JASHTËGJYQËSORE E KONTESTIT KONSUMATOR****Vëllimi i zbatimit****Neni200**Zgjidhja jashtëgjyqësore e kontesteve konsumatore nënkupton zgjidhjen e kontestit konsumator në bazë të kundërshtimeve të parashtruara konsumatore, ose kërkesë të parashtruar të konsumatorit ose të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, para mbajtësit të kodit, përmes ndërmjetësimit, arbitrazhit dhe mënyrave t[ tjera të zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontesteve konsumatore në përputhje me rregullat e veçanta.**Kapitulli 4****MBROJTJA E INTERESAVE KOLEKTIVE DHE I TË DREJTAVE KONSUMATORE****Vëllimi i zbatimit****Neni 201**(1) Dispozitat e këtij neni dhe neneve 202, 203, 204, 205, 206, 207 dhe 208 të këtij ligji zbatohen në rast të shkeljes së dispozitave të këtij ligji ose të rregullave të tjera, e lidhur me urdhrat me të cilat tregtarëve u shqiptohen ndalime në konteste konsumatore, si kërkesa të përshtatshme për mbrojtjen juridike në rast të shkeljes së interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.(2) Si shkelje e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në kuptim të këtij ligji, nënkuptohet çdo veprim që bie ndesh me të drejtat e konsumatorëve që rezultojnë nga:1) dispozitat e këtij ligji për kontratat në distancë dhe për kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit;2) dispozitat e këtij ligji për përputhshmërinë e mallrave dhe për garantim tregtar për mallrat;3) dispozitat e këtij ligji për dispozitat e padrejta kontraktual;4) dispozitat e këtij ligji për praktikat e padrejta tregtare;5) dispozitat e këtij ligji për kontratat për përdorimin e ndarë në aspektin kohor të patundshmërisë, për produktin afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim;6) dispozitat e këtij ligji për kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale;7) dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatore, nga rregullat e miratuara në bazë të tij dhe nga rregullat për kredi konsumatore hipotekare;8) dispozitat e Ligjit për shërbime audio dhe audiovizuele mediatike;9) dispozitat për e paket-aranzhimet turistike dhe aranzhimet e ndërlidhura për udhëtim nga Ligji për turizëm dhe Ligji për marrëdhënie obligative;10) dispozitat e Ligjit për tregti elektronike;11) dispozitat e Ligjit për ilaçe dhe mjete mjekësore;12) dispozitat e Ligjit për ofrimin e shërbimeve financiare në distancë;13) dispozitat e Ligjit për shërbime;14) rregullat për zgjidhjen jashtëgjyqësore të kontesteve konsumatore;15) rregullat për zgjidhjen e kontesteve konsumatore në mënyrë elektronike (onlajn);16) rregullat për kontratat për transport të udhëtarëve dhe/ose bagazhit;17) dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e të drejtave të pacientëve;18) dispozitat e Ligjit kundër konkurrencës jolojale, me përjashtim të reklamimit mashtruese dhe19) dispozitat e rregullave të tjera me të cilat janë rregulluar të drejta të veçanta të konsumatorëve.(3) Dispozitat e këtij neni dhe nenet 202, 203, 204, 205, 206, 207 dhe 208 të këtij ligji nuk e përjashtojnë të drejtën e konsumatorëve që të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente për realizimin e të drejtave për kompensimin e dëmit, për pavlefshmërinë e kontratës ose dispozitë të padrejta kontraktual, si dhe parashtrimin e kërkesës për mbrojtjen e të drejtave të tyre në marrëdhëniet konsumatore.(4) Dispozitat e këtij neni dhe nenet 202, 203, 204, 205, 206, 207 dhe 208 të këtij ligji nuk e përjashtojnë të drejtën e konsumatorit që të parashtrojë kërkesë përkatëse për mbrojtje juridike, në kuptim të kërkesës për shqiptimin e ndalimit përkatës për tregtarin, e në rast të shkeljes së të drejtave dhe interesave individuale të tij, me përjashtim të rasteve kur tashmë është duke u zhvilluar procedurë me rastin e kërkesës përkatëse për mbrojtje juridike, në kuptimin e kërkesës për shqiptimin e ndalimit përkatës për tregtarin.(5) Dispozitat e këtij neni dhe nenet 202, 203, 204, 205, 206, 207 dhe 208 të këtij ligji nuk e përjashtojnë zbatimin e rregullave ndërkombëtare që kanë të bëjnë me përcaktimin e së drejtës në fuqi që, sipas rregullës, zbatohet ose të drejtën e shtetit ku ka ndodhur shkelja ose të drejtën e shtetit në të cilin kanë ndodhur pasojat e shkeljes.**Veprimi i trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 202**Nëse ka shkelje të interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, inicimin e procedurës para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut e kryen trupi i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në përputhje me rregulloret e veçanta.**Shkeljet ndërkufitare****Neni 203**(1) Kur shkelja ka ndodhur në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, çdo trup i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga një shtet tjetër anëtar i Bashkimit Evropian mund të iniciojë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut në Republika e Maqedonisë së Veriut, nëse shkelja ka të bëjë me interesat dhe të drejtat kolektive të konsumatorëve që ai trup është i autorizuar t'i mbrojë.(2) Trupat e përmendura në Listën e përbashkët të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve të Bashkimit Evropian, në përputhje me nenin 183 të këtij ligji, autorizohen për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në rastet nga paragrafi (1) i këtij neni.**Kërkesa për mbrojtje juridike në rast të shkeljes së interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve****Neni 204**(1) Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në procedurë para gjykatës kompetente ose para organeve të mbikëqyrjes së tregut, përveç kërkesave të përcaktuara me rregullore të veçanta, mund të parashtrojnë edhe kërkesa vijuese: 1) për ndalimin ose ndërprerjen e menjëhershme, në procedurë urgjente, të çfarëdo shkeljeje;2) për shpallje në mënyrën dhe formën përkatëse të vendimit, tërësisht ose pjesërisht, si dhe kërkesën për reklamimin e korrigjimit dhe/ose kërkim faljeje publike, e me qëllim të mënjanimit të pasojave të mëtejshme nga shkelja; dhe3) për pagesën e gjobave gjyqësore për shkak të mosrespektimit eventual të vendimit.(2) Kërkesat nga paragrafi (1) i këtij neni mund të vendosen në raport me tregtar të caktuar, në raport me disa tregtarë nga veprimtaria e njëjtë afariste, si dhe në raport me bartësin e kodit të sjelljes.(3) Kërkesat nga paragrafi (1) i këtij neni mund të vendosen vetëm si kërkesa kryesore, në mënyrë të pavarur ose pranë kërkesave të tjera në dispozicion.(4) Procedura me rastin e kërkesave përkatëse nga paragrafi (1) i këtij neni është urgjente.**Procedura të veçanta për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në lidhje me praktikat e padrejta tregtare****Neni 205**(1) Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në lidhje me praktikat e padrejta tregtare, në pajtim me dispozitat e këtij ligji, mund të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut dhe me kërkesë për:1) ndalimi i praktikës tashmë ekzistuese, përkatësisht të përdorur të padrejta tregtare;2) ndalimi i praktikës së padrejta tregtare që ende nuk është përdorur, por përdorimi i të cilës është i pashmangshëm dhe3) publikimin në mënyrë dhe formë përkatëse të vendimit që ndalon praktikat e padrejta tregtare, tërësisht ose pjesërisht, si dhe kërkesën për publikimin e korrigjimit dhe/ose faljes publike.(2) Gjatë vlerësimit të bazueshmërisë së kërkesave përkatëse nga paragrafi (1) i këtij neni, merren parasysh interesat e të gjitha subjekteve të interesuara, si dhe interesi publik.(3) Gjatë vlerësimit të bazueshmërisë së kërkesave përkatëse nga paragrafi (1) i këtij neni, nuk është i nevojshme përcaktimi i ekzistimit të dëmit të shkaktuar ose ekzistenca e fajit, në formë të qëllimi ose pakujdesisë, nga tregtari.(4) Disponueshmëria e kërkesave përkatëse nga paragrafi (1) i këtij neni për ekzistimin, përkatësisht përdorimin e praktikës së padrejta tregtare nuk mund të kushtëzohet me vendbanimin ose vendqëndrimin e konsumatorit, gjegjësisht nëse vendbanimi apo vendqëndrimi i konsumatorit. ndodhet në shtetin e selisë së tregtarit ose jo.**Procedura të veçanta për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në lidhje me dispozitat e padrejta kontraktuale****Neni 206**(1) Organet e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në raport me dispozitat e padrejta kontraktuale në përputhje me dispozitat e këtij ligji, mund të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut edhe me kërkesë për:1) përcaktim se një dispozitë e caktuar kontraktual e përdorur në marrëdhëniet konsumatore është e padrejta dhe2) ndalim të përdorimit të dispozitës së padrejtë kontraktuale.(2) Dispozita nga paragrafi (1) i këtij neni zbatohet me rastin e përcaktimit të pandershmërisë dhe ndalimit të përdorimit të dispozitave të padrejta kontraktual të përfshira në kontratën formulare ose tipike (standarde) ose në kushtet e përgjithshme të kontratës.(3) Kërkesat për përcaktimin e pandershmërisë dhe për ndalimin e përdorimit të dispozitave të padrejta kontraktuale mund të vendosen edhe në raport me odat ekonomike që udhëzojnë ose u rekomandojnë anëtarëve të tyre përdorimin e kontratave formulare ose tipike (standarde) ose kushteve të përgjithshme të kontratës.(4) Me dispozitat e këtij ligji nuk përjashtohet mundësia trupat të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve edhe të iniciojnë procedurë përkatëse para organeve përgjegjëse mbikëqyrëse të bartësit të kodit të sjelljes për zbatimin, respektimin dhe/ose shkeljen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, për këto qëllime.**Procedurat e veçanta për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në lidhje me furnizimin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital****Neni 207**Trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve mund të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut me kërkesë për realizimin e të drejtave të konsumatorëve që rezultojnë nga dispozitat e neneve 149, 150, 160, 161, 162, 163, 164. , 165, 166, 167, 168 dhe 169 të këtij ligji.**Procedurat ose veprimet paraprake****Neni 208**(1) Çfarëdo veprime ose procedura paraprake, duke përfshirë ato të mediacionit, ndërmjetësimit, konsultimit, negocimit, harmonizimit, adresimit të organeve përgjegjëse mbikëqyrëse të bartësve të kodit të sjelljes etj., nuk mund të konsiderohen si parakusht ose supozim për nisjen e procedurës për kërkesat përkatëse për shqiptimin e ndalimeve përkatëse për tregtarin.(2) Çdo kontrata në kundërshtim me dispozitat e paragrafit (1) të këtij neni është e pavlefshme.**Pjesa e pestë****MBIKËQYRJA****Kapitulli 1****KOMPETENCA PËR MBIKËQYRJE****Dispozita të përgjithshme****Neni 209**(1) Mbikëqyrjen mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji dhe të rregullave të miratuara në bazë të këtij ligji e bën Ministria e Ekonomisë.(2) Mbikëqyrjen mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji që kanë të bëjnë me veprimet e subjekteve të mbikëqyrjes gjatë përpunimit të të dhënave personale dhe dispozitave për tregin e të dhënave personale e bën Agjencia për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje me autorizimet nga rregullat e veçanta me të cilat rregullohet mbrojtja e të dhënave personale.(3) Mbikëqyrjen inspektuese mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji dhe rregullave të miratuara në bazë të këtij ligji e bën Ministria e Ekonomisë - Inspektorati Shtetëror i Tregut (në tekstin e mëtejmë: Inspektorati Shtetëror i Tregut).(4) Mbikëqyrja inspektuese nga Inspektorati Shtetëror i Tregut dhe mbikëqyrjen e tregut nga organet e mbikëqyrjes së tregut mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji bëhen në përputhje me Ligjin për mbikëqyrjen inspektuese dhe ligjet e veçanta.(5) Inspektori ka të drejtë që gjatë ushtrimit të mbikqyrjes inspektuese të kërkojë të dhëna nga organi shtetëror ose personi juridik që mban regjistër dhe ata janë të obliguar të bashkëpunojnë me inspektorin; të kërkojë praninë e personit të autorizuar zyrtar nga organi i administratës shtetërore kompetent për punët e brendshme, i cili është i obliguar të marrë pjesë në zbatimin e mbikëqyrjes inspektuese, si dhe të kërkojë praninë e personit zyrtar nga organi profesional, njësia përkatëse organizative e komunës, komunës së Qytetin e Shkupit, përkatësisht qytetit të Shkupit, institucioneve tjera profesionale dhe personave juridikë, nëse për vërtetimin e fakteve apo rrethanave të rëndësishme nevojitet mendim i tillë profesional.**Kapitulli 2****MBIKËQYRJA INSPEKTUESE****Autorizimet e inspektorëve****Neni 210**(1) Në ushtrimin e mbikëqyrjes inspektuese, inspektorët kanë të drejtat, detyrimet dhe autorizimet e parashikuara me këtë ligj dhe me kompetencat e veçante ku janë përcaktuar kompetencat e tyre.(2) Gjatë ushtrimit të mbikëqyrjes inspektuese, inspektorët kontrollojnë nëse tregtari:1) respekton obligimet e përgjithshme në marrëdhëniet konsumatore në përputhje me dispozitat e nenit 6 paragrafi (2), nenit 7, nenit 8 paragrafët (4), (5) dhe (7) dhe nenet 9 dhe 10 të këtij ligji;2) shënon çmimet në përputhje me dispozitat e neneve 11, 12, 13, 14, 15, 16 dhe 17 të këtij ligji;3) respekton obligimet në rast të nxitjeve të shitjes në përputhje me dispozitat e neneve 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 dhe 28 të këtij ligji;4) respekton obligimet gjatë ofertave të përbashkëta të mallrave ose shërbimeve në përputhje me dispozitat e neneve 29 dhe 30 të këtij ligji;5) respekton obligime për pagesë në përputhje me dispozitat e neneve 31, 32, 33, 34, 35 dhe 36 të këtij ligji;6) respekton obligimet me rastin e dorëzimit të dokumenteve dhe obligime tjera të ndërlidhura në përputhje me dispozitat e neneve 37, 38 dhe 39 të këtij ligji;7) respekton obligime lidhur me përgjegjësinë për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt në përputhje me dispozitat e neneve 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47 dhe 48 të këtij ligji;8) respekton obligimet e përgjithshme lidhur me informimin e konsumatorëve për shërbimet në përputhje me dispozitat e nenit 50 të këtij ligji;9) respekton obligimet gjatë ofrimit të shërbimeve publike në përputhje me dispozitat e neneve 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 dhe 66 të këtij ligji;10) respekton obligimet lidhur me praktikat e padrejta tregtare në përputhje me dispozitat e neneve 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 dhe 78 të këtij ligji;11) përdor dispozita të padrejta kontraktual në përputhje me dispozitat e neneve 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 dhe 86 të këtij ligji;12) respekton obligimet e përgjithshme lidhur me kontratën e shitjes dhe kontratën për shërbime në përputhje me dispozitat e neneve 87, 88, 89, 90, 91, 92 dhe 93 të këtij ligji;13) respekton obligimet në lidhje me kontratat e shitjes në përputhje me dispozitat e neneve 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 109, 108, , 111 , 112, 113, 114, 115, 116, 117 dhe 118 të këtij ligji;14) respekton obligimet në lidhje me kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit në përputhje me dispozitat e neneve 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 13. 131, 132 dhe 133 të këtij ligji;15) respekton obligime në lidhje me kontratat për përdorimin në pjesë në aspektin kohor të patundshmërive, për produktet afatgjata për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim sipas dispozitave të neneve 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji;16) respekton obligimet në lidhje me kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale në përputhje me dispozitat e neneve 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168 dhe 169 të këtij ligji17) respekton obligimet lidhur me kundërshtimet konsumatore në përputhje me dispozitat e neneve 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196 dhe 197 të këtij ligji.**Paralajmërim dhe aktvendim****Neni 211**(1) Nëse gjatë ushtrimit të mbikëqyrje inspektuese inspektori te subjekti i mbikëqyrjes inspektuese konstaton parregullsi dhe mangësi në përputhje me nenin 210 paragrafi (2) pikat 1), 2), 3), 4) dhe 6) të këtij ligji, për gjendjen e përcaktuar faktike, parregullsitë dhe mangësitë e konstatuara dhe përcaktuara, vërejtjet, deklaratat dhe faktet dhe rrethanat tjera relevante, inspektori përpilon procesverbal me shkrim në vendin e ushtrimit të mbikëqyrjes inspektuese dhe me aktvendim shqipton paralajmërim.(2) Kopja e procesverbalit nga paragrafi (1) i këtij neni i dorëzohet për nënshkrim subjektit të mbikëqyrjes inspektuese mbi të cilin është ushtruar mbikëqyrja inspektuese.Në rast se në afat prej tetë ditëve nga dita e pranimit të procesverbalit, subjekti i mbikëqyrjes inspektuese nuk jep deklaratë lidhur me procesverbalin e dorëzuar ose nuk e kthen të nënshkruar, konsiderohet se është dakord me përmbajtjen e tij.(3) Me aktvendimin nga paragrafi (1) i këtij neni, inspektori përcakton afatin në të cilin subjekti i mbikëqyrjes inspektuese është i obliguar t'i mënjanojë parregullsitë dhe mangësitë e konstatuara, me ç'rast ky afat nuk mund të jetë më i shkurtër se 24 orë, as më i gjatë se 30 ditë.(4) Me përjashtim të paragrafit (1) të këtij neni, në rast se inspektori vlerëson se parregullsitë dhe mangësitë e konstatuara mund të shkaktojnë ose shkaktojnë rrezik të menjëhershëm për jetën dhe shëndetin e njeriut ose dëm financiar ose dëmtim të pasurisë me vlerë më të madhe ose rrezikim të mjedisit jetësor ose rrezikim të interesit publik, me aktvendim shqipton masë tjetër inspektuese, si huamarrje, urdhër, ndalim dhe masë tjetër, nëse është përcaktuar me ligj të posaçëm, me të cilën më së miri do të arrihet qëllimi i mbikëqyrjes inspektuese.(5) Nëse subjekti i mbikëqyrjes inspektuese nuk vepron sipas paralajmërimit në aktvendimin nga paragrafi (1) i këtij neni, në afatin nga paragrafi (3) i këtij neni, inspektori do të shqiptojë masë tjetër inspektuese, siç është huazimi, urdhërimi, ndalimi dhe masat tjera, nëse është përcaktuar me ligj të veçantë, me të cilin më së miri do të arrihet qëllimi i mbikëqyrjes inspektuese.(6) Me aktvendimin nga paragrafi (5) i këtij neni, inspektori përcakton afat në të cilin subjekti i mbikëqyrjes inspektuese është i obliguar t'i mënjanojë parregullsitë dhe mangësitë e konstatuara, me ç'rast ky afat nuk mund të jetë më i shkurtër se 24 orë, as më i gjatë se tetë ditë.(7) Për parregullsitë e konstatuara nga neni 210 paragrafi (2) pikat 5), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13), 14), 15) dhe 16) të këtij ligji, inspektori me aktvendim do të urdhërojë subjektin e mbikëqyrjes inspektuese të bëjë kthimin e shumave të paguara.(8) Aktvendimet nga paragrafët (1), (4), (5) dhe (7) të këtij neni mund të lëshohen edhe në formë të dokumenteve elektronike që dorëzohen në profilin e subjektit të mbikëqyrjes inspektuese në Portalin kombëtar të shërbimeve elektronike, në përputhje me rregullat nga fushën e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(9) Kundër aktvendimeve nga paragrafët (1), (4), (5) dhe (7) të këtij neni, subjekti i mbikëqyrjes inspektuese mund të parashtrojë ankesë në afat prej 15 ditësh nga dita e pranimit të aktvendimit deri te organi kompetent vendimmarrës.në shkallën e dytë.(10) Ankesa nga paragrafi (9) i këtij neni nuk e shtyn ekzekutimin e aktvendimit.(11) Ankesa nga paragrafi (9) i këtij neni mund të parashtrohet edhe në formë elektronike me anë të mjetit elektronik të identifikimit përmes portalit kombëtar për shërbime elektronike ose përmes ndërmjetësit për shërbime administrative në mënyrë elektronike në Ministrinë e Ekonomisë, në përputhje me rregullat nga fusha e menaxhimit elektronik dhe shërbimeve elektronike dhe nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(12) Me përjashtim të paragrafëve (8) dhe (11) të këtij neni, dhe në rast të ndërprerjes teknike të funksionimit të Portalit kombëtar për shërbime elektronike, aktvendimet nga paragrafët (1), (4), (5). ) dhe (7) ) të këtij neni dhe ankesa nga paragrafi (9) i këtij neni mund të dorëzohet dhe parashtrohen në formë të dokumenteve elektronike përmes dërgesës së rekomanduar të kualifikuar elektronike në adresën elektronike të subjektit të mbikëqyrjes inspektuese, në përputhje me rregullat nga fusha e dokumenteve elektronike, identifikimit elektronik dhe shërbimeve konfidenciale.(13) Inspektorati Shtetëror i Tregut mban evidencë për paralajmërimet e shqiptuara nga paragrafi (1) i këtij neni.(14) Formën dhe përmbajtjen e evidencës për paralajmërimet e shqiptuara nga paragrafi (1) i këtij neni, i përcakton ministri i Ekonomisë.**Detyrimi për njoftim****Neni 212**(1) Inspektorati Shtetëror i Tregut është i obliguar të përpilojë raporte gjashtëmujore për punën e tij dhe t'i publikojë në ueb faqen e tij.(2) Inspektorati Shtetëror i Tregut është i obliguar që raportet gjashtëmujore nga paragrafi (1) i këtij neni t'ia dorëzojë rregullisht Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve.**Kapitulli 3****DISPOZITAT PËR KUNDËRVAJTJE****Kompetenca****Neni 213**(1) Për kundërvajtjet e parashikuara nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji, e në lidhje me nenin 215 paragrafët (3), (4), (5), (7), (8) dhe (9) të këtij ligji, procedurën për kundërvajtje udhëheqë dhe sanksione kundërvajtëse shqipton gjykata kompetente, në përputhje me Ligjin për kundërvajtje.(2) Për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji, e në lidhje me nenin 215 paragrafët (2), (6) dhe (10) të këtij ligji, procedurë kundërvajtëse dhe sanksione kundërvajtëse shqipton Ministria e Ekonomisë përmes Komisionit për vendimmarrje ndaj kundërvajtjes.**Kriteret e shqiptimit të gjobës për shkeljen e detyrimeve për mënyrën e shënimit të çmimeve, për përdorimin e praktikave të padrejta tregtare, për përdorimin e dispozitave të padrejta kontraktual dhe për shkeljen e detyrimeve në kontratat në distancë dhe kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit****Neni 214**Gjatë shqiptimit të gjobës për shkelje të detyrimeve për mënyrën e shënimit të çmimeve nga neni 21 i këtij ligji, për përdorimin e praktikave të padrejta tregtare në kundërshtim me dispozitat e neneve 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73. 74, 75, 76, 77 dhe 78 të këtij ligji, për përdorimin e dispozitave të padrejta kontraktuale në kundërshtim me dispozitat e neneve 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 dhe 86 të këtij ligji, si dhe për shkelje të detyrimebe në kontratat në distancë dhe kontratat e lidhura jashtë hapësirave afariste të tregtarit të referuara në nenet 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 të këtij ligji, organi kompetent nga neni 213 i këtij ligji do të mbajë llogari për:1) natyrën, peshën, vëllimin dhe kohëzgjatjen e shkeljes;2) aktivitetet që i ka ndërmarrë tregtari për të ulur ose mënjanuar dëmin që e kanë pësuar konsumatorët;3) shkeljet paraprake të dispozitave të neneve 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 dhe 86 të këtij ligji, që i ka bërë tregtari;4) dobia materiale që e ka përvetësuar ose humbjet që i ka shmangur tregtari për shkak të shkeljes së bërë, nëse për këtë ekzistojnë të dhëna përkatëse;5) gjobat që i janë shqiptuar tregtarit për shkeljen e njëjtë në vend anëtar të Bashkimit Evropian në rastet ndërkufitare kur për këtë ekzistojnë të dhëna përmes mekanizmit për bashkëpunim të organeve kompetente shtetërore për zbatimin e mbrojtjes së konsumatorit dhe6) çfarëdo rrethana tjera lehtësuese ose vështirësuese të zbatueshme për rastin.**Kundërvajtjet dhe gjobat****Neni 215**(1) Gjoba në shumën përkatëse të përcaktuar në në paragrafët (2), (3), (4), (5), (6), (7), (8), (9) dhe (10) të këtij ligji do t'i shqiptohet për kundërvajtje personit juridik nëse:1) nuk i respekton obligimet e përgjithshme në marrëdhëniet konsumatore në përputhje me dispozitat e nenit 6 paragrafi (2), nenit 7, nenit 8 paragrafët (4), (5) dhe (7) dhe nenet 9 dhe 10 të këtij ligji ;2) shënon çmimet në kundërshtim me dispozitat e neneve 11, 12, 13, 14, 15, 16 dhe 17 të këtij ligji;3) nuk i respekton obligimet gjatë nxitjeve së shitjes në përputhje me dispozitat e neneve 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 dhe 28 të këtij ligji; 4) nuk i respekton obligimet në ofertat e përbashkëta të mallrave ose shërbimeve në përputhje me dispozitat e neneve 29 dhe 30 të këtij ligji;5) nuk i përmbush detyrimet gjatë pagesës në përputhje me dispozitat e neneve 31, 32, 33, 34, 35 dhe 36 të këtij ligji;6) nuk i respekton obligimet me rastin e dorëzimit të dokumenteve dhe obligimeve tjera përkatëse në përputhje me dispozitat e neneve 37, 38 dhe 39 të këtij ligji;7) nuk i respekton detyrimet lidhur me përgjegjësinë për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt në përputhje me dispozitat e neneve 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47 dhe 48 të këtij ligji;8) nuk i respekton obligimet e përgjithshme lidhur me obligimet për informimin e konsumatorëve për shërbimet në përputhje me dispozitat e nenit 50 të këtij ligji;9) nuk i respekton obligimet gjatë ofrimit të shërbimeve publike në përputhje me dispozitat e neneve 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 dhe 66 të këtij ligji;10) ushtron veprime të praktikës së padrejta tregtare në kundërshtim me dispozitat e neneve 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 dhe 78 të këtij ligji;11) përdor dispozita të padrejta kontraktual në përputhje me dispozitat e neneve 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 dhe 86 të këtij ligji;12) lidhë kontrata për shitje ose kontrata për shërbime në kundërshtim me dispozitat e neneve 87, 88, 89, 90, 91, 92 dhe 93 të këtij ligji;13) nuk respekton obligimet në lidhje me kontratat e shitjes në përputhje me dispozitat e neneve 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108. , 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 dhe 118 të këtij ligji;14) te kontratat në distancë ose ose kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, vepron në kundërshtim me dispozitat e neneve 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 13130, , 132 dhe 133 të këtij ligji;15) në rastin e kontratave për përdorimin në pjesë në aspektin kohor të patundshmërisë, për produkt afatgjatë për pushim, për rishitje ose shkëmbim, vepron në kundërshtim me dispozitat e neneve 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji;16) në kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale vepron në kundërshtim me dispozitat e neneve 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 161, 161. , 164, 165, 166, 167, 168 dhe 169 të këtij ligji dhe17) nuk i respekton obligimet lidhur me kundërshtimet konsumatore në përputhje me dispozitat e neneve 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196 dhe 197 të këtij ligji.(2) Gjobë në shumë prej 500 deri në 1.000 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit juridik mikrotregtar për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(3) Gjobë në shumë prej 1.000 deri në 2.000 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit juridik tregtar i vogël për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(4) Gjobë në shumë prej 2.000 deri në 5.000 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit juridik tregtar i mesëm për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(5) Gjobë në shumë prej 5.000 deri në 10.000 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit juridik tregtar i madh për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(6) Gjobë në shumë prej 150 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit përgjegjës në personin juridik që është mikrotregtar për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(7) Gjobë në shumë prej 250 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit përgjegjës në personin juridik që është tregtar i vogël për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(8) Gjobë në shumë prej 350 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit përgjegjës në personin juridik që është tregtar i mesëm për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(9) Gjobë në shumë prej 500 euro me kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit përgjegjës në personin juridik që është tregtar i madh për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.(10) Gjobë në shumë prej 50 euro në kundërvlerë në denarë do t'i shqiptohet personit fizik, përkatësisht tregtarit individual për kundërvajtjen nga paragrafi (1) i këtij neni.**Sanksionet dhe masat e veçanta kundërvajtëse****Neni 216**(1) Personat juridik nga neni 215 paragrafët (3), (4) dhe (5) i këtij ligji për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji do t'i shqiptohet edhe sanksion kundërvajtës ndalim i përkohshëm për ushtrimin e veprimtarisë së caktuar në kohëzgjatje prej tre muajve deri në dy vjet, nga gjykata kompetente.(2) Personat juridik nga neni 215 paragrafi (2) i këtij ligji për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji do t'i shqiptohet edhe sanksioni kundërvajtës ndalim i përkohshëm për ushtrimin e veprimtarisë së caktuar në kohëzgjatje prej 15 deri 30 ditë, nga Komisioni për vendimmarrje ndaj kundërvajtjes.(3) Personit përgjegjës në personin juridik nga neni 215 paragrafët (7), (8) dhe (9) të këtij ligji për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji do t'i shqiptohet sanksion kundërvajtës ndalim i ushtrimit të profesionit, veprimtarisë ose detyrës në kohëzgjatje prej tre muajve deri në një vit, nga gjykata kompetente. (4) Personit përgjegjës në personin juridik nga neni 215 paragrafi (6) i këtij ligji dhe personit fizik, përkatësisht tregtarit-individ nga neni 215 paragrafi (10) i këtij ligji për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji do t'i shqiptohet edhe sanksion kundërvajtës ndalim i ushtrimit të profesionit, veprimtarisë ose detyrës në kohëzgjatje prej 15 deri në 30 ditë të Komisionit për vendimmarrje ndaj kundërvajtjes.(5) Për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji, personit juridik, personit fizik, përkatësisht tregtarit-individ do t'i shqiptohet edhe masë e veçantë e konfiskimit të sendeve.**Procedura për lëshimin e fletëpagesës për kundërvajtje****Neni 217**(1) Për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji, inspektori do të zbatojë procedurë për lëshimin e fletëpagesës për kundërvajtje, në përputhje me Ligjin për kundërvajtje.(2) Inspektorati Shtetëror i Tregut mban evidencë për fletëpagesat e lëshuara për kundërvajtje dhe për epilogun e procedurës për lëshimin e fletëpagesës për kundërvajtje, në përputhje me Ligjin për kundërvajtje.(3) Formën dhe përmbajtjen e fletëpagesës për kundërvajtje nga paragrafi (1) i këtij neni, i përcakton ministri i Ekonomisë.**Zbatimi përkatës i Ligjit për kundërvajtje****Neni 218**Në raport me matjen e sanksioneve për kundërvajtje dhe çështjeve tjera që nuk janë përfshirë me dispozitat e këtij ligji, në mënyrë përkatëse zbatohen dispozitat e Ligjit për kundërvajtje.**Pjesa e gjashtë****DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE****Afatet për miratimin e rregullave****Neni 219**(1) Rregullat nënligjore të përcaktuara me këtë ligj duhet të miratohen në afat prej gjashtë muajsh nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji.(2) Deri në ditën e hyrjes në fuqi të rregullave nënligjore nga paragrafi (1) i këtij neni, do të zbatohen rregullat që kanë qenë të vlefshme deri në ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji.**Zbatimi kohor****Neni 220**(1) Dispozitat e këtij ligji nuk do të zbatohen për marrëdhëniet konsumatore që janë krijuar para ditës së hyrjes në fuqi të këtij ligji.(2) Dispozitat e këtij ligji për përgjegjësinë për produktin me defekt nuk do të zbatohen për produktet e vendosura në treg deri në ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji.**Vazhdimi i punës së Këshillit për mbrojtjen e konsumatorit****Neni 221**Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve i formuar në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152 /15 dhe 140/18) do të vazhdojë të punojë në përputhje me dispozitat e këtij ligji deri në skadimin e mandatit të anëtarëve të Këshillit.**Zbatimi i vonuar i dispozitave për menaxhim elektronik, shërbime elektronike, dokumente elektronike, identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale****Neni 222**Dispozitat e nenit 180 paragrafët (2), (4) dhe (5) të këtij ligji, nenit 181 paragrafët (4), (7) dhe (8) të këtij ligji, neni 182 paragrafët (6), (9) dhe (9) dhe (10) të këtij ligji dhe nenit 211, paragrafët (8), (11) dhe (12) të këtij ligji do të fillojnë të zbatohen një vit nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji.**Zbatim i prolonguar i dispozitave për aktivitete shtesë për sigurimin e cilësisë së shërbimeve, për Listën e përbashkët të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve të Bashkimit Evropian dhe për shkeljet ndërkufitare****Neni 223**Dispozitat e nenit 51 paragrafët (3), (4) dhe (5) të këtij ligji, neni 183 i këtij ligji, neni 203 i këtij ligji dhe neni 214 pika 5) i këtij ligji do të fillojnë të zbatohen nga Dita e aderimit të Republikës së Maqedonisë së Veriut në Bashkimin Evropian.**Ndërprerja e dispozitave për menaxhimin elektronik, shërbimet elektronike, dokumentet elektronike, identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale****Neni 224**Dispozitat e nenit 180 paragrafët (2), (4) dhe (5) të këtij ligji, nenit 181 paragrafët (4), (7) dhe (8) të këtij ligji, neni 182 paragrafët (6), (9) dhe (9) dhe (10) të këtij ligji dhe nenit 211, paragrafët (8), (11) dhe (12) të këtij ligji pushojnë të vlejnë me aderimin e Republikës së Maqedonisë së Veriut në Bashkimin Evropian.**Pushimi i vlefshmërisë së Ligjit****Neni 225**Me ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji pushon të vlejë Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 38/04, 77/07, 103/08, 24/11, 164/13, 97/15, 152/15 dhe 140/18).**Hyrja në fuqi****Neni 226**Ky ligj hyn në fuqi në ditën e tetë nga dita e publikimit në "Gazetën Zyrtare të Republikës së Maqedonisë së Veriut".ARSYETIMI I PROPOZIMIT TË LIGJIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE (\*)I. SQARIMI I PËRMBAJTJES SË DISPOZITAVE TË PROPOZIMIT TË LIGJITMe Propozimin e ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve (\*) bëhet harmonizimi i Ligjit me numër më të madh të direktivave dhe rregullativave, dhe njëherësh bëhet harmonizim i dispozitave të Ligjit për kundërvajtje (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut” nr. 96/19) dhe harmonizimin me Ligji për Inspektim (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut” nr. 102/2019) si dhe Ligjit për dokumente elektronike, identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut” nr. 101/ 19 dhe 275/19).Gjithashtu synohet të digjitalizohen shërbimet e ofruara nga institucionet ndaj qytetarëve dhe personave juridikë, e me këtë u lehtësohet jeta dhe puna e përditshme palëve të prekura.Për shkak të zhvillimit të shpejtë teknologjik dhe përditshmërisë dinamike të qytetarëve të Republikës së Maqedonisë, lindi nevoja për vendosjen e Portalit kombëtar për shërbime elektronike, Katalogut të shërbimeve dhe Një pikë të shërbimeve, si dhe përcaktimin e tyre ligjor.Portali kombëtar i shërbimeve dhe katalogu i shërbimeve do të kenë më shumë funksionalitete. Shërbimet elektronike do të jenë të arritshme deri në nivelin më të lartë të sofistikimit, respektivisht nga momenti i parashtrimit të kërkesës për ndonjë shërbim deri në vetë marrjen e aktit.Me Propozimin e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve (\*) bëhet harmonizimi me disa direktiva dhe rregullativa, edhe atë:1) Direktiva e Këshillit 85/374/BEE nga 25 korriku i vitit 1985 për përafrimin e ligjeve dhe rregullave të tjera të shteteve anëtare për përgjegjësinë për produktet me defekt (CELEX nr. 31985L0374);2) Direktiva e Këshillit 93/13/BEE nga 5 prilli i vitit 1993 për dispozitat e padrejta në kontratat konsumatore (CELEX nr. 31993L0013);3) Direktiva 98/6/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 16 shkurti i vitit 1998 për mbrojtjen e konsumatorëve gjatë shënimit të çmimeve të mallrave që u ofrohen konsumatorëve (CELEX nr.31998L0006);4) Direktiva 1999/34/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 10 maji i vitit 1999 për ndryshimin dhe plotësimin e Direktivës së Këshillit 85/374/BEE nga 25 korriku i vitit 1985 për përafrimin e ligjeve dhe rregullave të tjera të shteteve anëtare për përgjegjësinë për produkte me defekt (CELEX nr. 31999L0034);5) Direktiva 2005/29/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 11 maji i vitit 2005 për praktikat e padrejta tregtare të subjekteve afariste ndaj konsumatorëve në tregun e brendshëm (CELEX nr. 32005L0029);6) Direktiva 2006/123/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 12 dhjetori vitit 2006 për shërbimet e tregut të brendshëm (CELEX nr. 32006L0123);7) Direktiva 2008/122/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 14 janari i vitit 2009 për mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me disa aspekte të kontratave që kanë të bëjnë me përdorimin me afat të patundshmërisë, produktit afatgjatë për pushim, rishitje dhe shkëmbim. (CELEX) nr 32008L0122);8) Direktiva 2009/22/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 23 prilli i vitit 2009 për urdhrat për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve (CELEX nr. 32009L0022);9) Direktiva 2011/83/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 25 tetor të vitit 2011 për të drejtat e konsumatorëve me të cilën ndryshohet Direktiva  93/13/BEE e Këshillit dhe Direktiva 1999/44/ BE e Parlamentit Evropian dhe Këshillit dhe shfuqizohet Direktiva e Këshillit  85/57/BEE dhe Direktiva 97/7/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit (CELEX Nr32011L0083);10) Rregullorja (BE) nr. 910/2014 e Parlamentit Evropian dhe Këshillit të 23 korrikut të vitit 2014 për identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm dhe shfuqizimin e Direktivës 1999/93/BE (CELEX nr.32014R0910);11) Direktiva 2015/2302 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 25 nëntori i vitit 2015 për paket-aranzhimet turisitke dhe aranzhimet e ndërlidhura për udhëtim, për ndryshimin e Rregullativës (BE) nr. 2006/2004 dhe Direktivës 2011/83/ BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, dhe për shfuqizimin e Direktivës 90/314/BEE të Këshillit ;12) Direktiva (BE) 2019/770 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit më 20 maj të vitit 2019 për disa aspekte të caktuara që janë të lidhura me furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale (CELEX nr. 32019L0770);13) Direktiva (BE) 2019/771 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 20 maji i vitit 2019 për aspekte të caktuara që kanë të bëjnë me kontratat për shitjen e mallrave për ndryshimin e Direktivës 2009/22/BE dhe shfuqizimin e Direktivës 1999/44/BE (CELEX nr. 32019L0771) dhe14) Direktiva (BE) 2019/2161 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit nga 27 nëntori i vitit 2019 për ndryshimin dhe plotësimin e Direktivës së Këshillit 93/13/BEE dhe direktivave 98/6/BE, 2005/29/BE dhe 2011/83/BE për Parlamenti Evropian dhe të Këshillit lidhur me zbatimin më të mirë, mbrojtjen dhe modernizimin e rregullave për mbrojtjen e konsumatorëve të Bashkimit (CELEX nr. 32019L2161).**Në Pjesën** e parë përcaktohen dispozitat e përgjithshme edhe atë;Në nenin 1 rregullohet lënda e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, me të cilën rregullohen të drejtat, por edhe detyrimet e konsumatorëve dhe tregtarëve në marrëdhëniet konsumatore, mbrojtja e konsumatorëve, e drejta e informimit të konsumatorëve, avancimi i diturisë së konsumatorit, mënyra dhe procedurat e mbrojtjes së tyre, detyrimet e shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve dhe kompetencat e organeve kompetente.Në nenin 2 rregullohen të drejtat themelore të konsumatorëve, edhe atë e drejta për të përmbushur nevojat themelore (arritshmëria e mallrave dhe shërbimeve themelore dhe të domosdoshme), e drejta e sigurisë së konsumatorit, e drejta e informimit, e drejta e përzgjedhjes, e drejta e pjesëmarrjes në miratimin dhe krijimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, e drejta e mbrojtjes juridike, e drejta e edukimit, e drejta e mjedisit të qëndrueshëm dhe të shëndetshëm dhe rregullimin që konsumatori nuk mund të heqë dorë nga të drejtat e tij të përcaktuara në përputhje me këtë ligj.Në nenin 3 janë rregulluar përkufizimet që përdoren në këtë ligj dhe implementohen nga organet kompetente, përkufizimet e dhëna janë plotësisht të harmonizuara me direktivat nga fusha e konsumatorëve dhe rregullat tjera që janë të nevojshme për implementimin e ligjit në fjalë.Në nenin 4 rregullohet zbatimi i dispozitave të këtij ligji që nuk ndikojnë në të drejtat e konsumatorëve që janë rregulluar në bazë të ligjeve të tjera dhe është rregulluar se në rast të dispozitave kontraktual ose kontratat ku të drejtat e konsumatorëve përjashtohen ose zvogëlohen se në përputhje me këtë ligji konsiderohen të pavlefshme.Ligji për marrëdhëniet obligative zbatohet nëse me këtë ligj nuk është rregulluar ndryshe, dhe zbatimi i dispozitave të Ligjit për mbikëqyrje inspektuese nëse në ligjin disa dispozita për mbikëqyrje inspektuese nuk janë përfshirë.Neni 5 rregullohet Zbatimi i rregullave ndërkombëtare edhe atë në kontratat ndërkombëtare dhe kontratat konsumatore në rastet kur japin mbrojtje më të madhe të konsumatorëve nëse janë të ratifikuar nga Republika e Maqedonisë së Veriut.**Pjesa e dytë** ka të bëjë me Veprimin e tregtarëve në marrëdhëniet konsumatoreKreu 1 përcaktohen dispozitat për rregullimin e detyrimeve për informim dhe detyrimeve tjera të tregtarëve në marrëdhëniet konsumatore Kapitulli 1 nga kjo pjesë janë dispozitat për detyrimet e përgjithshme të tregtarëve në marrëdhëniet konsumatore, edhe atë:Në nenin 6 përcakton detyrime të përgjithshme të informimit të konsumatorëve nga tregtarët në aspekt me informacioniet themelore dhe karakteristikat për produktin, për të cilin konsumatori ka shprehur interes për blerje. Edhe atë shenjat, cilësia, mënyra e përdorimit dhe funksionalitetit të mallrave dhe shërbimeve, ndikimin nga aspekti i sigurisë ndaj mjedisit jetësor, shëndetin etj., emri, emërtimi i identifikimit të tregtarit dhe të shkruara në mënyrë të kuptueshme për konsumatori.Në nenin 7 rregullohen detyrimet e përgjithshme të informimit të konsumatorëve nga tregtarët lidhur me informacionet dhe karakteristikat themelore për theksimin e kushteve për shitjen e mallrave dhe për ofrimin e shërbimeve, veçanërisht duhet theksuar kushtet e veçanta për shitje ku konsumatori do të mund të shohë lehtësisht se u referohet vetëm mallrave dhe shërbimeve të caktuara, në të njëjtën kohë kur u referohet grupeve të veçanta të konsumatorëve duhet t'i japë informacionet lehtësisht të arritshme dhe të qarta se i referohet vetëm një grupi të caktuar konsumatorësh.Më shpesh, mënyra e pagesës duhet të theksohet në mënyrë të qartë dhe në vend dukshëm dhe në mënyrë të lexueshme t'i theksojë dhe të identifikohet mënyra e pagesës në dispozicion.Në nenin 8 përmenden detyrimet e tregtarëve në lidhje me ambalazhin e mallrave që i vendosin në treg, e njëjta duhet të jetë përkatëse për formën, madhësinë, vëllimin, sasinë dhe veçoritë e mallrave si dhe mënyrën për të mos krijuar konfuzion tek konsumatorët. Duhet të jetë në ambalazh që nuk është i dëmshëm për jetën dhe shëndetin e njeriut, për mallrat refus tregtari duhet të sigurojë paketimin përkatës dhe ambalazh përkatës, si dhe kushtet për këtë dedikim dhe nuk duhet të arkëtojë për ambalazhin, përveç rasteve kur shprehimisht është theksuar më parë në në mënyrë të qartë dhe të lexueshme.Me nenin 9 të ligjit u është e ndaluar tregtarëve të bëjnë shitje të kushtëzuara të mallrave dhe të ofrojnë shërbime, me furnizimin e çfarëdo malli ose shërbimi, çdo kontrata në kundërshtim me këtë është e pavlefshme. Dispozitat e këtij neni nuk i referohen përcaktimit të numrit maksimal të mallrave të llojit të njëjtë.Neni 10 rregullon zëvendësimin me mall tjetër, gjegjësisht tregtari është i detyruar me kërkesë të konsumatorit të kryejë zëvendësimin me mall tjetër në përputhje me kushtet e parashikuara me nenin 10 të këtij ligji.Në Kapitullin 2 - janë dhënë dispozita për detyrimet e tregtarit gjatë shënimit të çmimeve Një marrëdhënie shumë e rëndësishme konsumatore është shënimi i çmimeve të mallrave dhe shërbimeve nga tregtari me çmimin e shitjes dhe çmimin për njësi, që të shënohen qartë në mënyrë të dukshme dhe të lexueshme në mënyrë që konsumatori të ketë informim më të mirë dhe krahasueshmëri të çmimeve.Në nenin 11 përcaktohen dispozitat e përgjithshme për shënimin e çmimeve - shënimin e çmimeve të shitjes dhe çmimeve për njësi në mënyrë të dukshme, të qartë dhe të lexueshme.Në nenin 12 është përcaktuar valuta e çmimit në RMV, përkatësisht e shënuar në denarë, përveç nëse me ligj tjetër nuk është përcaktuar ndryshe.Në nenin 13 janë përcaktuar mënyrat e shënimit të çmimit, çmimi i shitjes ose i njësisë duhet të shënohet në vetë mallin, respektivisht në ambalazhimin e tij, kur është e mundur, nëse nuk është e mundur të lejohet që çmimi i shitjes, pra çmimi për njësi të shënohet sipër ose pranë pikës së shitjes ku mallrat shfaqen me udhëzim të qartë, të dukshëm dhe të lexueshëm pa krijuar konfuzion për cilin mall bëhet fjalë.Në nenin 14 janë parashikuar mënyrat e shënimit të çmimit me lista të çmimeve dhe lista të tarifave, e nëse kjo nuk është e mundur në vetë mallrat, por gjithashtu shënimi me lista të çmimeve dhe lista të tarifave duhet të jetë gjithashtu të paraqitura në mënyrë johezituese, të dukshme, të lexueshme dhe të jenë të dhëna në dispozicion.Në nenin 15 janë përmendur llojet e shënimit të çmimit, respektivisht kur është e nevojshme të shënohet produkt me çmim të vetëm, edhe atë kur malli shitet si pjesë e produkti të vetëm, gjithashtu nuk është i nevojshëm nëse është i njëjtë me çmimin e shitjes dhe në raport me masën neto dhe masën neto të lëndës së thatë për mallra të caktuara të paketuara paraprakisht, mjafton që të shënohet çmimi individual për masën neto të materies së thatë.Për mallin një gjendje refuse, shënohet vetëm me çmim për njësi.Në nenin 16 përcaktohet zbatimin përkatës i qëllimeve për shpallje në lidhje me shënimin e çmimeve të përcaktuara në nenet 11, 12, 13, 14 dhe 15 nevojitet të përmendet edhe çmimi për njësi i produktit gjatë reklamimit së produktit.Në nenin 17 janë përcaktuar përjashtime kur nuk zbatohen dispozitat për shënimin e çmimeve të përmendura në nenet 11, 12, 13, 14 dhe 15 si detyrime për tregtarët në rastet e shitjes në ankand, gjatë shitjes së veprave artistike dhe antikitete.Në Kapitullin 3 - përcaktohen Detyrimet e tregtarëve gjatë nxitjeve të shitjeve, edhe atë:Në Pjesën 1 përkufizohen dispozitat e përgjithshme për nxitjet e shitjeve, edhe atë:Në nenin 18 janë përcaktuar kushtet për nxitjet e shitjes, të njëjtat duhet të janë me afat vlefshmërie dhe shpeshtësie si dhe sasia e mallrave dhe arritshmëria e të njëjtave.Në nenin 19 janë përcaktuar detyrime për tregtarët aspekt të informimit të konsumatorëve gjatë nxitjeve shitëse dhe për të jepen informacionet vijuese: përcaktimin e llojit dhe mënyrës së nxitjes së përcaktimit të saktë dhe të qartë të mallrave dhe shërbimeve me të cilat kanë të bëjnë, afatin e skadimit duke shënuar datën e fillimit të saj, të gjitha kushtet e veçanta lidhur me nxitjen me realizimin e të drejtave që rezultojnë nga nxitja, siç është krahasimi me çmimin paraprak, etj.Informacione të përmendura në artikullin e dhënë.Në Pjesën 2 të këtij Kapitulli 2 përcaktohen Format e veçanta të vendosjes në treg Në nenin 20 janë dhënë dispozita të përgjithshme për format e veçanta - çmime më të ulta me të cilat shiten çmimet përkatëse.Si forma të veçanta të vendosjes në treg në përputhje me këtë nen janë: shitja totale, shitja aksionale (aksion), shitja promocionale (promocion), ulja sezonale, vendosja në treg të mallrave me mangësi ose gabim dhe vendosja në treg i mallrave të cilave u skadon afati i përdorimit. Tregtari është i obliguar gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg të mallrave ose shërbime format e veçanta t'i shënojë me emrat e përmendur në këtë nen.Në nenin 21 janë përcaktuar mënyrat e shënimit të çmimeve gjatë formave të veçanta të vendosjes në treg të mallrave dhe shërbimeve, respektivisht tregtari krahas çmimit paraprak të shitjes duhet ta shënojë mallin me çmimin e zbritur. Gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg, është e lejuar që zbritja e çmimeve të bëhet vetëm në ndonjë nga mënyrat vijuese: me shënimin e çmimit të ri krahasa asaj të shlyer, por ende të dukshme, çmimin paraprak të shitjes; me shënimin e çmimit të ri dhe paraprak të shitjes me fjalët "çmim i ri" dhe "çmim i vjetër", në mënyrë përkatëse ose me përmendjen e përqindjes së zbritjes së çmimit, e gjatë shënimit të njëkohshëm të çmimit të ri pran çmimit paraprak të shlyer, por ende të dukshëm. Janë përcaktuar mënyra e shënimit të çmimit paraprak dhe njëherësh edhe para fillimit të formave të veçanta se duhet të shënohet dhe kushte të tjera që janë të domosdoshme për konsumatorin dhe për organet e mbikëqyrjes.Në nenin 22 janë dhënë Detyrime në lidhje me mallrat ose shërbimet Gjatë zbatimit të formave të veçanta të vendosjes në treg, tregtari është i detyruar të veçojë mallrat e përfshira me ndonjë nga format e veçanta të vendosjes në treg, përveç në rastet kur tregtari ka bërë shënim të qartë të mallrave të përfshira me ndonjë nga format e veçanta të vendosjes në treg. Tregtari është i obliguar, gjatë formave të veçanta të vendosjes në treg, në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme të theksojë se me cilën formë të veçantë të vendosjes në treg ka të bëjë me përjashtim të moszbatimit kur forma e veçantë e vendosjes në treg ka të bëjë me të gjithë asortimentin e mallrave ose shërbimeve që i ofron tregtari.Në nenin 23 përcaktohet se kur shitja duhet të jetë shitja totale edhe atë me ndërprerje e punës së tregtarit; ndërprerjen e punës së tregtarit në hapësirat e tij të deriatëhershme afariste; ndërprerjen e vendosjes në treg të disa mallrave ose shërbimeve të caktuara nga lënda e punës së tregtarit ose gjatë ushtrimit të intervenimeve komplekse ndërtimore në ose në hapësirat afariste të tregtarit.Në nenin 24 përcaktohen shitja aksionale, si formë e veçantë e vendosjes në treg të numrit të kufizuar të mallrave ose shërbimeve të ofruara nga tregtari, zbatohet në afat kohëzgjatjeje, jo më të gjatë se tetë ditë .Në nenin 25 rregullohet shitja promocionale (promocion), si formë e veçantë e vendosjes në treg të numrit të kufizuar të mallrave ose shërbimeve të reja, në raport me të gjitha mallrat ose shërbimet ekzistuese që i ofron tregtari, zbatohet në afat kohëzgjatjeje jo më të gjatë se tetë ditë.Në nenin 26 rregullohet zbritja sezonale, si formë e veçantë e vendosjes në treg të mallrave ose shërbimeve, që zbatohet pas përfundimit të sezonit përkatës. Përcaktohet zbritja sezonale verore në preriudhën midis 25 gushtit dhe 25 shtatorit në vitin rrjedhës dhe zbritja sezonale dimërore midis 25 dhjetorit të vitit rrjedhës dhe 25 janarit të vitit të ardhshëm.Në nenin 27 rregullohet se kur tregtari vendos mallrat në treg me mangësi ose gabim, është i detyruar të njëjtat t'i veçojë nga mallrat tjera, si dhe t'i shënojë qartë, dukshëm dhe në mënyrë të lexueshme si mallra me mangësi ose gabim.Në nenin 28 - rregullohet se kur tregtari është i detyruar gjatë vendosjes në treg të mallrave që u ka skaduar afati i përdorimit për t'i ndarë fizikisht këto mallra, si dhe për të treguar në mënyrë të qartë, të dukshme dhe lexueshme se të njëjtave u skadon afati i përdorimit, me ç'rast zbatohen rregullat që kanë të bëjnë me shënimin e afateve të përdorimit.Në Kapitullin 4 rregullohen Detyrimet e tregtarëve gjatë ofertave të përbashkëta të mallrave Në nenin 29 rregullohen kushtet e ofertës së përbashkët.Oferta e përbashkët është e lejuar nëse secili nga mallrat ose shërbimet mund të blihet ndaras me çmimin e tyre të rregullt në hapësirat e njëjta afariste të tregtarit dhe njëherësh konsumatori është informuar qartë për mundësinë e furnizimit të veçantë dhe për çmimin e rregullt të secilit nga mallrat ose shërbimet.Në nenin 30 rregullohen ofertat tjera të përbashkëta dhe është e lejuar që falas, së bashku me ndonjë mall ose shërbim tjetër, të ofrohen: mallra ndihmëse, dytësore ose shoqëruese të mallit kryesor, e që janë veçanërisht të përshtatura për këtë mall nga prodhuesi i tij, paketimi, dhurata të imta ose shërbime të vogla, mostra dhe ekzemplarë, vauçerë të ndryshëm, kupona, kartela ose dokument tjetër shitës nga tregtari për uljen e çmimeve ose benefiteve të tjera të çmimit.Në Kapitullin 5 - Detyrime të tregtarit në aspektin e pagesës, llogaria dhe detyrimet tjera gjatë pagesës Informacione të rëndësishme që duhet t'i dijë konsumatori janë detyrimet e tregtarit për t'i informuar ata rreth mënyrës dhe mjeteve të pagesës.Në nenin 31 rregullohet detyra e Tregtarit për të njoftuar konsumatorin, përpara se të bëhet i detyruar ndaj marrëdhënies konsumatore, për mënyrat dhe mjetet e pagesës në dispozicion.Në nenin 32 rregullohen dispozitat e Tregtarit se duhet për produktin e shitur, respektivisht shërbimin e e kryer konsumatorit t'i japë llogari fiskale, respektivisht fletëpagesë ose faturë të dukshme qartë dhe të shkruar në mënyrë të lexueshme, nëse me rregull tjetër nuk është përcaktuar, t'i mundësojë kontroll të saktësisë së shumës së përllogaritur në raport me cilësinë dhe sasinë e produktit të blerë, respektivisht shërbimit të kryer dhe nuk është e lejueshme që të arkëtohet në mënyrë plotësuese. Në nenin 33 - rregullohen dispozitat e veçanta për arkëtimin e riparimit dhe/ose mirëmbajtjen e mallrave dhe pagesat plotësuese edhe atë nëse shërbimi, riparimi dhe/ose mirëmbajtja e mallrave vlera e të cilave është më e lartë se 5.000,00 denarë, tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i dorëzojë ofertë n formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm, me përshkrim të gjërave, materialit dhe pjesëve të nevojshme. Në nenin 34 rregullohen dispozitat për Pagesën me paradhënie edhe atë kur tregtari kërkon dhe shprehimisht i kushtëzon furnizimin e mallrave dhe shërbimeve me avans të pjesshëm ose të plotë, pa marrë parasysh nëse i njëjti është i njëtrajtshëm ose në këste, është i obliguar që t'i dërgojë mallrat ose t'i ushtrojë shërbimet pas pranimit të paradhënies. Kur afati për dërgimin e mallrave ose për ushtrimin e shërbimeve është më i gjatë se 30 ditë, tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i paguajë kamatë të paradhënies sipas normës së kamatës ndëshkuese ligjore të përcaktuar në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative.Në nenin 35 rregullohen dispozitat për Pagesë nëpërmjet banke, postës ose bartësit tjetër të tregit pagesor, tregtari duhet ta njoftojë atë për mënyrën e bërjes së pagesës.Në nenin 36 rregullohen dispozitat për njoftim ose paralajmërim për vonesë gjatë pagesës, tregtarit i është ndaluar të bëjë arkëtimin për çfarëdo njoftimi ose paralajmërimi të konsumatorit për shkak të mospagesës së detyrimeve të tij të mbërritura në para, është e ndaluar që tregtari të autorizojë subjekt tjetër që t'i drejtohet konsumatorit ose anëtarëve të tij nga familja përmes mënyrave të ndryshme të njoftimit në telefon, postë ose mjet tjetër përveç nëse ka pëlqimin nga konsumatori.Në Kapitullin 60 DETYRIME TË TREGTARËVE PËR DORËZIMIN E DOKUMENTEVE DHE DETYRIME TË NDËRLIDHURAMe nenin 37 rregullohen Dispozitat e përgjithshme për transmetimin e dokumenteve të nevojshme dhe të përcaktuara, me atë që Tregtari është i detyruar t'ia dorëzojë konsumatorit dokumentet e nevojshme ose të përcaktuara gjatë dorëzimit të mallit ose ushtrimit të shërbimit, respektivisht dokumentet që i ka përpiluar prodhuesi, importuesi ose shitësi me shumicë për shkak të përdorimit më të lehtë dhe të sigurt të mallrave ose shërbimeve (si, p.sh., deklarata, certifikata, fletë garancie, deklarata e konformitetit, udhëzimet teknike, udhëzimet për bashkim, montimin dhe/ose instalimin, udhëzimet për përdorim, listën e serviseve të autorizuara dhe/ose ndonjë dokument tjetër përkatës).Me nenin 38 rregullohen dispozitat e veçanta për deklaratë, çfarë duhet të përmbajë deklarata në përputhje me këtë ligj, por nëse me ligjet tjera të veçanta janë rregulluar në mënyrë të veçantë, përdoren edhe këto përmbajtje.Me nenin 39 rregullohen nevojat dhe kushtet për servisimin dhe pjesët rezerve, detyra për t'i siguruar atij një shërbim për mallrat që i ka dorëzuar dhe në çfarë mënyra. Këto dispozita nuk vlejnë për mallrat e përdorura.Në Kapitullin 7 të këtij ligji rregullohen dispozitat e përgjegjësisë për dëmin e shkaktuar nga produkt me defekt Në nenin 40 përkufizohet dispozita e përgjithshme dhe detyrimi i prodhuesit për të lëshuar produktin për dëmin e shkaktuar nga defekti i këtij produkti, pavarësisht nga faji i tij.Në nenin 41 rregullohet Vëllimi i zbatimit të dispozitave të këtij kreu, respektivisht për të cilat dëme dhe forma përgjigjet prodhuesi që janë shkaktuar nga produkti me defekt, me vdekje ose lëndim të trupit, me shkatërrim ose dëmtim, etj.Me nenin 42 rregullohen dëshmimet nga produkti me defekt dhe procedura për dëshmim nga i dëmtuari i dëmit të shkaktuar si dhe lidhjen shkakore –pësore.Në nenin 43 përcaktohet se kur është defekt dhe kur nuk e jep sigurinë që pritet në mënyrë të arsyeshme nga produktet e tilla, duke i marrë parasysh të gjitha rrethanat dhe kur produkti është vendosur në treg nuk konsiderohet me defekt nëse më pas është lëshuar në treg i llojit të njëjtë me veçori të përmirësuara. Neni 44 përkufizon prodhuesin në kuptim të dispozitave për përgjegjësi për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt si dhe detyrimet e tij, rrespektivisht subjektin që e ka përpunuar produktin e përfunduar, subjektin që ka prodhuar dhe përpunuar çfarëdo lënde të parë ose çfarëdo pjese përbërëse të instaluar në produktin e përfunduar, si dhe çfarëdo subjekti që, duke e shënuar produktin me emrin, ndërmarrjen, emërtimin, markën e vet tregtare ose çfarëdo shenje tjetër të dallimit të produktit, prezantohet si prodhues.Në nenin 45 rregullohet përgjegjësia në kuptimin e përgjegjësisë solidare për dëmin nga produkti me defekt edhe atë kur dy ose më shumë persona janë përgjegjës për dëmin e shkaktuar nga produkti me defekt, përgjegjësia e tyre ësht solidare, dhe se për raportin regres të borxhlinjve solidarë zbatohet në mënyrë përkatëse Ligji për marrëdhënie obligative. Në nenin 46 rregullohen dispozita për lirim nga përgjegjësia nëse dëshmon se dëmi i shkaktuar nuk është nga produkti në përputhje me më shumë dëshmi të përmendura në këtë nen, kur ulet përgjegjësia për dëmin e prodhuesit me dëshmim, dëme të cilat nuk ka mund t'i parashikojë ose mënjanojë, kur lirohet pjesërisht ose tërësisht dhe kur për shkaktimin e dëmit krahas parregullsisl së produktit ka kontribuar një person i tretë. Në nenin 47 është dhënë ndalesë e përjashtimit kontraktual ose kufizimit të përgjegjësisë. Përgjegjësia e prodhuesit në përputhje me këtë ligji në raport me të dëmtuarin nuk mund të përjashtohet ose të kufizohet paraprakisht në raport me personin e dëmtuar. Çdo kontratë tjetër konsiderohet e pavlefshme.Në Nenin 48 rregullohen Afatet për realizimin e të drejtave dhe kur mund t'i realizojë konsumatori kërkesa e tij për kompensim të dëmit të shkaktuar nga produkti me defekt vjetërsohet në afat prej tre viteve nga dita kur i dëmtuari ka mësuar ose në mënyrë të arsyeshme ka qenë i detyruar të mësojë për dëmin, për parregullsinë e produktit dhe për subjektin që është prodhues, vjetërsim të kërkesës për kompensim të dëmit është deri 10 vite nga dita e vendosjes në treg.Edhe në aspektin e ngecjes së vjetërsimit të afateve zbatohet Ligji për marrëdhënie obligative.Kreu 2 rregullohen detyrime për informim dhe detyrime tjera të tregtarëve gjatë ofrimit të shërbimeveNë Kapitullin 1 të këtij pjesa janë dhënë Dispozita të përgjithshme për shërbimet.Në nenin 49 ndalohet diskriminimi gjatë ofrimit dhe shfrytëzimit të shërbimeve.Konsumatori ka të drejtë si shfrytëzues i shërbimeve pavarësisht nga shtetësia e tij, si dhe vendbanimi ose vendqëndrimi i tij.Po ashtu, kushtet e përgjithshme për qasje deri te shërbimet që tregtari i vendos në dispozicion të opinionit më të gjerë nuk guxojnë të përmbajnë dispozita diskriminuese në raport me shtetësinë, vendbanimin ose vendqëndrimin e konsumatorit, përveç në aspektin e dallimeve në kushtet për qasje, e kur këto janë të arsyetuara drejtpërdrejt nga kritere objektive të rregulluara në përputhje me ligje të veçanta.Në nenin 50 janë dhënë detyrime për tregtarin për informimin e konsumatorëve për shërbime tregtari është i detyruar që konsumatorit t'ia vendosë në dispozicion informacionet e dhëna nga ky nen për sigurimin e cilësisë së shërbimeve edhe atë emrin, emërtimin - respektivisht ndërmarrjen, adresën gjeografik dhe informacione të tjera për veprimtarinë e tij që janë rregulluar me rregullat e veçanta ligjore (leje, licenca, etj.), çmimin e shërbimit, garancisë tregtarem shenjat kryesore të shërbimit, etj. Në nenin 51 Ministria e Ekonomisë ndërmerr aktivitete plotësuese për nxitjen e tregtarëve që ofrojnë shërbime dhe odat/shoqatat e tyre të ndërmarrin në mënyrë plotësuese aktivitete për sigurimin e cilësisë së shërbimeve. Në Kapitullin 2 të këtij pjesa janë përcaktuar detyrimet e tregtarëve që ofrojnë shërbime publike Me nenin 52 rregullohet vëllimi i zbatimit të dispozitave për ofrimin e shërbimeve publike.Me atë që përveç dispozitave të përbashkëta të këtij ligji që kanë të bëjnë me mallrat dhe shërbimet dhe dispozitat e përgjithshme për shërbimet, duke përfshirë dispozitat që kanë të bëjnë me kontratat për shërbime, në shërbimet publike në marrëdhëniet konsumatore zbatohen edhe dispozitat nga ky kapitull.Me nenin 53 obligohet tregtari t'u sigurojë konsumatorëve qasje në shërbimet publike, gjë që u jep atyre, nën kushte jo diskriminuese, të njohura e të pranuara dhe/ose të përshkruara, si dhe detyrën e tyre për bashkëngjitjen e tyre.Me nenin 54 rregullohet detyrimi për ofrimin e sigurt, rregullt, cilësor, të rregullt dhe të pandërprerë të shërbimeve publike.Tregtari është i detyruar shërbimet publike t'i ofrojë në mënyrë të sigurtë, me rregull, cilësore, të rregullt dhe të pandërprerë dhe në përputhje me rregullat dhe standardet e veçanta ligjore dhe me rregullat e profesionit. rolin e organeve kompetente dhe implementimin e ligjit.Me nenin 55 rregullohet leximi i pajisjeve matëse dhe se leximi i tyre nuk arkëtohet për shërbimin e dhënë, përveç kur rregullohet ndryshe me ligj të veçantë.Me nenin 56 rregullohet njoftimi me kushtet dhe rregullat e përgjithshme dhe me kushtet dhe rregullat për përdorimin e shërbimeve publike.Me neni 57 rregullohen shënimet e çmimeve të shërbimit publike, kur, sipas natyrës së shërbimit publik kjo është e mundur, tregtari të jetë i detyruar ta përllogarisë atë sipas konsumit në periudhe të caktuar kohore, e duke aplikuar sistemin përkatës tarifor.Me nenin 58 rregullohen detyrimet e veçanta në aspektin e ndryshimit të çmimeve të shërbimeve publike, kur tregtari është i detyruar të njoftojë konsumatorin për ndryshimin e çmimeve, në cilat mënyra të mundshme e njofton atë dhe në çfarë raste zbatohen.Me nenin 59 rregullohet obligimi i tregtarit për dorëzimin e llogarisë për shërbimin e kryer publik, detyrën e tregtarit për t'i respektuar përllogaritjen e çmimeve të rregulluara në rregullat e veçanta, si dhe mënyrat e dorëzimit të së njëjtës, si dhe njoftime të tjera nëse konsumatori i kërkon ose vetë tregtari i bën të arritshme gjatë informimit.Me nenin 60 rregullohet përmbajtja e llogarisë për shërbime publike në raport me kërkesat e mbërritura të papaguara në para dhe detyrime të tjera të tregtarit. Me nenin 61 rregullohet e drejta e ndërprerjes së kontratës për shërbim publik nga konsumatori nëse nuk është i pajtimit me ndryshimin e çmimit të shërbimit, ndryshimin e metodologjisë së formimit të çmimit ose me çfarëdo dispozite të përgjithshme të përfshirë në kontratën, gjithashtu nëse tregtari nuk e respekton detyrimin për ofrimin e sigurt, të rregullt, cilësor, me kohë dhe të pandërprerë të shërbimeve publike.Edhe detyrimi i konsumatorit për të arkëtuar faturat që janë dorëzuar para ndërprerjes së kontratës.Me nenin 62 rregullohet e drejta e ndryshimit e tregtarit që ofron shërbim publik, për aq sa ai nuk është i kënaqur me shërbimin dhe të drejtën e tij për të zgjedhur tregtar tjetër dhe kushtet si realizohet kjo.Me nenin 63 rregullohen dispozitat e përgjithshme për ndaljen e ofrimit të shërbimit publik dhe/ose përjashtimit nga rrjeti shpërndarës nga ana e tregtarit vetëm nëse konsumatori nuk i përmbush detyrimet e tij të mbërritura ndaj tregtarit në tre muaj nga mbërritja e detyrimit, por parapraisht ka për detyrë të njoftojë konsumatorin duke marrë parasysh afatin e përmendur në këtë nen, është e ndaluar të kërkojë pagesë të kompensimit për rilidhje, ta kushtëzojë lidhjen ose fillimin e vazhdimit për ushtrimin e shërbimeve publike. Për shërbimet për furnizim me ujë, energji elektrike, ngrohje qendrore gjatë sezonit të ngrohjes kur në amvisëri jeton konsumator i rrezikuar.Me nenin 64 rregullohen dispozitat e posaçme për ndërprerjen e shërbimit publik dhe/ose përjashtimin nga rrjeti shpërndarës.Në rastet kur është shkelur procedura gjyqësore ose jashtëgjyqësore për llogari të kontestuar nga tregtari, është e ndaluar që tregtari t'i ndërpresë ofrimin e shërbimit publik ose të përjashtojë gjithçka deri në përfundimin e procedurës gjyqësore nëse konsumatori i ka kryer detyrimet me rregull, janë rregulluar edhe afatet për lidhje derisa nuk përfundon procedura gjyqësore, e njëjta zbatohet edhe kur tregtari ka ngritur procedurë për përmbarim.Me nenin 65 rregullohet rregullimi i kritereve për përvetësimin e statusit të kategorisë së konsumatorëve të rrezikuar si shfrytëzues të shërbimeve publike. Me nenin 66 rregullohen mënyrat e veçanta të kontakteve me tregtarët që ofrojnë shërbime publike, ata janë të obliguar që konsumatorëve në çdo rast t'u sigurojnë ekzistim dhe funksionim të papenguar të linjës telefonike sipas tarifës themelore të thirrjes, e për shkak të mundësimit që konsumatorët të parashtrojnë pyetje, të kërkojnë ndihmë, të denoncojnë problem, ndërprerje, ngecje ose mangësi, si dhe të shprehin ankesën e tyre.Në Kreun 3 janë përcaktuar praktika të padrejta në fushën e së drejtës konsumatore.Në Kapitullin 1 janë dhënë dispozitat e përgjithshme të praktikave të padrejta Neni 67 ndalon praktikat e padrejta tregtare, praktikat e padrejta tregtare janë të ndaluara për tregtarët në marrëdhëniet konsumatore.Neni 68 rregullon vëllimin e zbatimit të dispozitave për praktikat e padrejta tregtare ndaj tregtarëve në marrëdhëniet e tyre konsumatore, edhe atë si para, gjatë dhe pas marrëdhënies konsumatore në raport me produkte të caktuara.Në raport me praktikat e padrejta tregtare në marrëdhënien konsumatore janë edhe rregullat tjera ligjore të përmendura në këtë nen. Neni 69 Rregullohet se çfarë është praktikë e padrejtë tregtare dhe kur ndodhë praktika e padrejta tregtare në marrëdhëniet konsumatore, si praktikë e padrejta tregtare konsiderohet nëse sjellja e tregtarit bie ndesh me kërkesën e vëmendjes së duhur profesionale, materialisht e shkelë ose me siguri e shkelë interesin ekonomik të grupit të definuar qartë të konsumatorëve që janë veçanërisht të rrezikuar dhe sjellje të tjera të përmendura në këtë nen.Me nenin 70 përmenden se cilat janë praktikat veçanërisht të padrejta tregtare dhe cilat raste konsiderohen si mashtruese, respektivisht janë praktika agresive tregtare. Ato janë përmendur dhe rregulluar në nenin 71 dhe 72 të këtij Ligji.Me nenin 71 janë rregulluar praktikat tregtare që gjithmonë konsiderohen të padrejta si praktika mashtruese tregtare edhe atë siç janë pohimet e tregtarit se është nënshkrues i kodit të caktuar të sjelljes, shfrytëzon ose shënon markë kolektive ose të certifikuar ose markë tjetër përkatëse tregtare, shenjë tjetër përkatëse që bën të ditur për besimin, cilësinë ose ngjashëm pa marrë autorizim përkatës, tregtari pohon se ka vërtetim, mbështetje ose leje se janë aprovuar nga trup publik ose trup tjetër, bën thirrje për blerjen e produktit për çmim të caktuar, bën deklaratë të rrejshme, hulumtime të rrejshme, pohim të rrejshëm se nuk vepron për qëllime të veta etj, të përmendura në këtë nen.Neni 72 - janë përmendur praktikat tregtare që gjithmonë konsiderohen të padrejta si praktikat agresive tregtare dhe ato janë të gjitha rrethanat e rastit individual dhe sipas rregullës, si të padrejta do të konsiderohen praktikat vijuese agresve tregtare: tregtari krijon pasqyrë se konsumatori nuk mund t'i braktisë hapësirat deri nuk lidhet kontrata; tregtari bën vizita persona në shtëpinë e konsumatorit përveçse në rrethana të tjera, tregtari ushtron oferta të përhershme dhe të pakërkuara përmes telefonit, pajisjes për faks, postë elektronike ose mjet tjetër për komunikim në distancë, përveçse në rrethanat dhe në masën që janë të arsyeshme, sipas rregullave në fuqi.4) tregtari kërkon nga konsumatori që dëshiron të parashtrojë kërkesë në bazë të policës së sigurimit të sigurojë dokumente qënuk mund të konsiderohen relevante për të vlerësuar nëse kërkesa është e bazuar apo nga ana tjetër nuk i përgjigjet sistematikit korrespondencës së vazhdueshme të konsumatorit me qëllim që ta pengojë nga realizimi i të drejtave të tij kontraktual; dhe shtytje tjera si shpallje, kërkesë për arkëtim urgjent, pasqyrë të rrejshme për fitimin e shpërblimeve dhe veprime të tjera të përcaktuara në këtë nen.  Në Kapitullin 2 janë përcaktuar praktika mashtruese tregtareNeni 73 rregullon rastet e praktikave mashtruese tregtare si praktika mashtruese tregtare konsiderohen veprimet, në kuptimin e veprimeve aktive dhe lëshimeve, në kuptimin e veprimeve pasive.Me nenin 74 rregullohen veprimet mashtruese. Praktika tregtare konsiderohet si mashtruese nëse përmban informacion të rrejshëm dhe për shkak të kësaj është e pavërtetë ose nëse në çfarëdo mënyre, duke përfshirë përshtypjen e përgjithshme që ajo lë, mashtron ose ka gjasa që të mashtrojë konsumatorin mesatar, madje edhe kur informacionet faktikisht janë të sakta, në lidhje me një ose më shumë nga rrethanat nga paragrafi (2) i këtij neni, e në të cilindo nga rastet shkakton ose ka gjasa se do të shkaktojë që konsumatori mesatar të miratojë vendim të tregut, të cilin përndryshe nuk do ta kishte marrë. Me nenin 75 rregullohet lëshimi mashtrues, mosdhënia e të dhënave ose informacioneve, anashkalon informacione të rendësishme që konsumatorin mesatar i nevojiten në rrethana të caktuara të marrë vendim të informuar të tregut dhe në këtë mënyrë konsumatorin mesatar e shtyn ose ka gjasa ta shtyjë të marrë vendim tregu që përndryshe nuk do ta kishte marrë. Në Kapitullin 3 janë praktikat agresive tregtareMe nenin 76 rregullohet se kur praktika tregtare konsiderohet agresive cilat praktika tregtare konsiderohen agresive, respektivisht nëse në gjendjen e dhënë faktike, duke marrë parasysh të gjitha shenjat dhe rrethanat e saj, përmes shqetësimit, detyrimit, duke përfshirë edhe përdorimin e forcës fizike ose ndikimit të tepruar, i rregullon në masë të konsiderueshme ose ka gjasa që t'i prishë lirinë e përzgjedhjes së konsumatorit mesatar ose veprimin e tij lidhur me mallin dhe në këtë mënyrë konsumatorin mesatar e shtynë ose ka gjasa ta shtynë të marrë vendim të tregut që përndryshe nuk do ta kishte marrë. Neni 77 rregullohet - cilat rrethana merren parasysh në përcaktimin se kur ekziston shqetësim, detyrim ose ndikim i tepruar. Kapitulli 4 të drejtat e konsumatorit në rast të praktikave të padrejta tregtare Me nenin 78 rregullohen e drejta e kompensimit të dëmit, ulja e çmimit dhe ndërprerja e kontratës së konsumatorëve të drejtat e të cilëve shkelen me përdorimin e praktikave të padrejta tregtare nga tregtari kanë të drejtë për kompensim të dëmit që e kanë pësuar. të drejtën e kompensimit të dëmeve, uljeve të çmimeve dhe ndërprerjes së një kontrate të konsumatorëve, të drejtat e të cilëve shkelen duke përdorur praktika tregtare të padrejta nga tregtari kanë të drejtë për kompensim për dëmin që kanë pësuar.Pjesa e Tretë Kontratat konsumatoreKreu 1 - Dispozitat e përbashkëta për kontratat konsumatore Kapitulli 1 - Dispozitat e padrejta kontraktuale Pjesa 1 janë definuar dispozitat e përgjithshme për dispozitat e padrejta kontraktuale Me nenin 79 u ndalohet tregtarëve të përdorin dispozita të padrejta kontraktuale në marrëdhëniet konsumatore.Me nenin 80 rregullohet se çfarë konsiderohet dispozitë e padrejta kontraktuale edhe atë si e padrejta konsiderohet dispozita kontraktuale, me të cilën në kundërshtim me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, krijohet një shpërpjestim i dukshëm midis të drejtave dhe detyrimeve kontraktuale të palëve, e në dëm të konsumatorit. Me nenin 81 rregullohet vëllimi i zbatimit të dispozitave të këtij kreu dhe ku nuk zbatohen në kontratat kontraktualse që në kontratën janë përfshirë si pasojë e përmbajtjes së dispozitave të detyrueshme, respektivisht të kontratave përkatëse ndërkombëtare. Me nenin 82 rregulohet se cilat rrethana merren parasysh gjatë vlerësimit nëse ndonjë dispozitë kontraktuale është e padrejtë.Me nenin 83 rregullohet transparenca e dispozitave kontraktuale, kur të gjitha ose vetëm disa nga dispozitat kontraktuale që i vihen në dispozicion konsumatorit janë të shkruara, të njëjtat duhet të jenë të shprehura në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe pa mëdyshje.Me nenin 84 rregullohen interpretimi i dispozitave kontraktuale dhe kur, në rast dyshimi për kuptimin e dispozite të caktuar kontraktuale, e njëjta interpretohet në favor të konsumatorit.Me nenin 85 rregulohen pasojat juridike në rast të dispozitës së padrejtë kontraktuale, respektivisht kur dispozita e padrejtë kontraktuale është e pavlefshme.Me nenin 86 përcaktohet se cilat dispozita kontraktuale konsiderohen të padrejta dhe në cilat rastet janë përcaktuar rreptësisht në këtë nen.Në Kapitullin 2 është për kontratat për shitje dhe për kontratat për shërbime Në pjesan 1 rregullohen dispozitat e përbashkëta për kontratat për shitjes dhe për kontratat për shërbimeve.Në nenin 87 të këtij Ligji rregullohen dispozitat që zbatohen, si të përgjithshme, për kontratat për shitje dhe kontratat për shërbime të lidhura mes konsumatorit dhe tregtarit.Me nenin 88 përcakton përjashtimet dhe ku nuk zbatohen si për shembull për shërbimet sociale, shërbimet e mbrojtjes shëndetësore, për lojërat e fatit dhe bixhozin, për shërbimet financiare për transferimin e patundshmërive për ndërtim dhe ndërtesa, për paket aranzhime dhe për aranzhime të ndërlidhura për udhëtim, etj.Në pjesan 2 rregullohen detyrimet e informimit parakontraktual Në nenin 89 përcaktohet detyrim për tregtarin në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për t'i dhënë konsumatorit përpara se konsumatori të bëhet i detyruar ndaj çdo kontrate të shitjes ose kontrate të shërbimit, respektivisht me çfarëdo ofertë përkatëse, përveç nëse këto informacione dukshën nuk rezultojnë nga rrethanat e rastit.Në Pjesan 3 të drejtat e tjera të konsumatoritMe nenin 90 rregullohen kompensimet për shfrytëzimin e mjeteve të pagesës tregtarëve u është e ndaluar t'u arkëtojnë konsumatorëve kompensime për përdorimin e mjeteve të caktuara për pagesë që tejkalojnë shpenzimin që tregtari është i detyruar t'i përballojë për përdorimin e këtyre mjeteve dhe dispozita e paragrafit (1) të këtij neni zbatohet gjithashtu në përputhje me kontratat për shërbime të transportit të udhëtarëve, si dhe kontratat e paket-aranzhimeve.Me nenin 91 rregullohen tarifat e komunikimit telefonik. Kur një tregtar shfrytëzon linjë telefonike për qëllim të komunikimit me konsumatorin në raport me kontratën e lidhur, konsumatori që ka kontaktuar tregtarin nuk është i detyruar të paguajë më shumë se tarifa themelore e thirrjes. Me nenin 92 rregullohen para se konsumatori të bëhet i detyruar para tregtarit me çfarëdo kontrata, tregtari duhet të kërkojë pëlqimin për pagesat plotësuese nga konsumatori.Me nenin 93 rregullohen shitja inerte respektivisht dërgimi i mallrave që nuk janë kërkuar.Në Kapitullin 3 rregullohen dispozitat e veçanta për kontratën e shitjesPjesa 1 është vëllimi i zbatimit të dispozitave të neneve 95 dhe 96 të këtij Ligji që zbatohen vetëm për kontratat e shitjes.Neni 95 e përkufizon dërgimin e mallrave, nëse palët nuk janë marrë vesh ndryshe në aspektin e kohës së dërgimit, tregtari është i obliguar t'i dërgojë mallrat përmes transmetimit të zotërimit ose kontrollit fizik të mallrave te konsumatori, pa prolongim, e në çdo rast jo më vonë se 30 ditë nga lidhja e kontratës. Me nenin 96 rregullohet transferimi i rrezikut - rrezik për dështim të rastësishëm ose dëmtim të mallrave kalon te konsumatori kur ai ose ndonjë subjekt tjetër i përcaktuar nga ai, me përjashtim të transportuesit, do të përvetësojë zotërimin fizik mbi mallrat. Në Pjesan 2 nga Kapitulli 3 - rregullohen detyrimet e tregtarit për konformitetin e mallrave Në nenin 97 rregullon dispozitat e përgjithshme edhe atë: Tregtari është i obliguar që konsumatorit t'i dorëzojë mall konsumator që i përmbush kërkesat subjektive dhe objektiv për konformitet me kontratën të përcaktuara në nenet 99 dhe 100 të këtij ligji, tregtari i përgjigjet konsumatorit për çdo mospërputhje të mallit që ka ekzistuar në momentin e dorëzimit të tij te konsumatori, pa marrë parasysh nëse tregtari ka ditur për këtë, respektivisht ka ligj për përgjegjësi për konformitet të mallit. Me nenin 98 është përcaktuar vëllimi i zbatimit të dispozitave për konformitet të mallrave në nenin definohet se çfarë është mall konsumator, çfarë është produkt në përputhje me këtë kre. Me nenin 99 rregullohen kërkesat subjektive për konformitet të mallrave, respektivisht kur malli është në përputhje me kontratën dhe që i përmbush dispozitat nga ky nen.Në nenin 100 janë përmendur kërkesat objektive për konformitet të mallit me kontratën. - Krahas përmbushjes së të gjitha kërkesave subjektive për konformitet nga neni 99 i këtij ligji, në mënyrë që të konsiderohet se ato përputhen me kontratën, mallrat konsumatore duhet patjetër: të jenë të përshtatshme për qëllimin për të cilin mallrat e të njëjtit lloj zakonisht përdoren, atje ku është e zbatueshme, të kenë cilësinë dhe të përputhen me përshkrimin e mostrës, atje ku është e zbatueshme, të dorëzohet së bashku me shtesat, duke përfshirë edhe paketimin, udhëzimet, të jenë me sasi dhe ta tregojnë cilësinë dhe karakteristikat tjera, duke përfshirë edhe në raport me qëndrueshmërinë. Me nenin 101 përkufizohen të drejtat e palëve të treta në rastet kur shfrytëzimi i mallit konsumatorë në përputhje me nenet 98, 99 dhe 100 të këtij ligji është pamundësuar ose kufizuar për shkak të shkeljes së cilësdo të drejte të personit të tretë, veçanërisht të drejtat e pronësisë intelektuale, konsumatori ka të drejtë në rast të konformitetit së mallit konsumator të parashikuara me këtë ligj. Me nenin 102 rregullohen të drejtat e konsumatorit në rast të mospërputhjes dhe kërkesat e tij për mënjanim ose kërkesave të tjera të përmendura në këtë nen të kërkojë mënjanim falas, ulje të çmimit, ndërprerje të kontratës, kompensim të dëmit, si dhe mënjanim falas të mospërputhjes.Me nenin 103 rregullohen e drejta e riparimit ose zëvendësimit dhe kërkesat e konsumatorit, si dhe riparimi, zëvendësimi falas, zëvendësimin falas me produkt përkatës, ndryshim i çmimit, etj.Në nenin 104 rregullohen dispozitat e së drejtës për ulje proporcionale të çmimit.Në nenin 105 rregullohen dispozitat për të drejtën e ndërprerjes së kontratës, kur konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën e lidhur me tregtarin.Në nenin 106 rregullohen kushtet për realizimin e të drejtave të konsumatorit në rast të mospërputhjes është e nevojshme që konsumatori të informojë tregtarin ose personin e caktuar prej tij për ekzistimin e mospërputhjes së mallit, pa marrë parasysh nëse mospërputhja është e dukshme apo e fshehur, në afat prej dy muajve duke llogaritur nga dita kur e ka zbuluar mospërputhjen. Në nenin 107 rregullohen dispozita për afatet për realizimin e të drejtave të konsumatorit në rast të mospërputhjes nëse me kontrata nuk është caktuar afat më i gjatë, tregtari i përgjigjet konsumatorit për mospërputhshmërinë e mallit konsumatorë, përkatësisht mallit me element digjital, nëse i njëjti tregohet në afat prej dy vjetësh nga dorëzimi i tij. Me nenin 108 rregullohet përgjegjësia kaskade, respektivisht rregullohen dispozitat e përgjegjësisë në përputhje me pjesëmarrësit në zinxhirin e plasmanit të produktit.Në nenin 109 rregullohet vëllimi i zbatimit të dispozitave në rast të mospërputhjes së mallit konsumatorë i zbatuar në dispozitat e këtij ligji me të cilat rregullohet mospërputhja e mallit konsumator nuk mund të përjashtohet ose kufizohet me çfarëdo dispozitë kontraktual ose kontrata ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit. Pjesa 3 garancia tregtar për mallrat në këtë seksion rregullohen dispozitat e përgjithshme për garancinë tregtare, përmbajtjen dhe formën dhe gjuhën e fletës së garancisë tregtare, afati i garancionit, të drejtat e konsumatorit, si dhe dispozita të tjera që janë me rëndësi për të drejtat e konsumatorit.Me nenin 110 rregullohet dispozitat e përgjithshme për tregtarin ose prodhuesin që të garantojë për funksionimin e rregullt të mallrave konsumatore gjatë kohës së përcaktuar, duke llogaritur nga dorëzimi i tyre te konsumatori, rregullohen edhe përjashtimet nga ky kreu edhe atë përjashtim të mallrave që shiten në procedurë të përmbarimit ose ndryshe sipas autorizimit ligjor, përcaktohet përkufizimi në përputhje me këtë ligj që është garanci tregtare dhe kur zbatohet. Me nenin 111 përkufizohen dispozita për përmbajtjen, formën dhe gjuhën e fletës së garancisëMe nenin 112 përcaktohet kohëzgjatja e afatit të garancisëMe nenin 113 përkufizohen të drejtat e konsumatorit në raport me afatin garantues, konsumatori mundet për shkak të funksionimit të parregullt ose për shkak të mosfunksionimit në periudhën për të cilën është lëshuar garancia tregtare për qëndrueshmëri të kërkojë nga tregtari, respektivisht nga prodhuesi ose personi i përcaktuar nga ana e tyre riparimin e mallit konsumator ose nga ana tjetër nga tregtari, respektivisht nga prodhuesi të kërkojë zëvendësimin të mallit konsumator gjatë afatit të garancisë, pa marrë parasysh atë se kur është shfaqur funksionimi i parregullt respektivisht mosfunksionimi. Me nenin 114 rregullohet vazhdimi i fletës së garancisë tregtare për atë periudhë për të cilën konsumatori ka qenë i privuar nga përdorimi i mallit konsumator. Me nenin 115 rregullohen shpenzimet dhe rreziku që i bartë në këtë rast tregtari ose prodhuesi deri në vendin ku i njëjti duhet të riparohet ose zëvendësohet, si dhe mallin konsumator të riparuar, respektivisht të zëvendësuar t'i kthehet mbrapa konsumatorit.Neni 116 ka të bëjë me humbjen e së drejtës ndaj tregtarit ose prodhuesin në lidhje me fletën e garancisë pas skadimit të një viti.Në nenin 117 i ndalohet tregtarit të keqpërdorë shprehjet "garanci tregtare" ose "fletë garancie", respektivisht e detyron tregtarin të japë të drejta më të mëdha ose të drejta shtesë në lidhje me ato të dhëna që janë dhënë në garancinë tregtare, e në përputhje me këtë ligj ose rregull tjetër.Neni 118 rregullon vëllimin e zbatimit të dispozitave për garanci tregtare për mallrat, me ç'rast zbatimi i dispozitave për garanci tregtare dhe për fletë garancie të këtij ligji nuk mund të përjashtohet ose kufizohet, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose indirekte, me çfarëdo dispozite të kontraktuar ose kontrata mes konsumatorit dhe tregtarit. Kapitulli 4 ka të bëjë me kontrata të veçanta kontraktualePjesa 1 i përcakton kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave tregtare të tregtarit. Në Nënpjesën 1 janë përcaktuar dispozitat e përgjithshme edhe atë: Neni 119-Vëllimi i zbatimit të dispozitave për kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit. Dispozitat me të cilat rregullohen kontratat në distancë dhe kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit zbatohen për kontratat e shitjes ose kontratat e shërbimeve të lidhura midis konsumatorit dhe tregtarit në distancë ose jashtë hapësirave afariste të tregtarit.Në Nënpjesën 2 rregullohet detyrimi për informim parakontraktualMe nenin 120 rregullohet përmbajtja e detyrimit për informim parakontraktual përpara se konsumatori të bëhet i detyruar ndaj çdo kontarate në distancë ose kontratë jashtë hapësirave afariste të tregtarit, respektivisht me çfarëdo oferte përkatëse, tregtari është i detyruar t'i japë konsumatorit në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme informacionin vijues: shenjat kryesore të mallrave ose shërbimeve, në vëllimin përkatës të medias dhe të vetë mallrave ose shërbimeve; identitetin e tregtarit, siç është emri ose emërtimi i tij tregtar, adresa gjeografike ku tregtari është i themeluar në aspektin afarist dhe, ku është e zbatueshme, numri i tij i telefonit dhe adresa e postës elektronike, shpenzimet e përdorimit të mjeteve të komunikimit në distancë për lidhjen e kontratës, mënyrat e pagesës, dërgimit dhe plotësimit, të drejtën e tërheqjes, shpenzimet për kthimin e mallrave, dhe të drejta të tjera të përmendura në këtë nen. Me nenin 121 -Përmbajtja e detyrimit informim parakontraktual për kontrata të lidhura në hapësirën e shitjeve onlajn.Përpara se konsumatorit të bëhet i detyruar me çfarëdo kontrata në distancë për çfarëdo oferte përkatëse në hapësirë të shitjes onlajn ofruesi i hapësirës së shitjes onlajn, pa prekur në dispozitat për praktika të padrejta tregtare, është i detyruar që në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme përkatëse për mjetin e komunikimit në distancë t'ia japë konsumatorit informacionet vijuese: informacione të përgjithshme, nëse pala e tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale është tregtar ose jo, kur personi i tretë i cili ofron mallra, ku është e zbatueshme, cilat janë detyrimet e personit të tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale. Me nenin 122 rregullohet detyrimi për informacione parakontraktuale ku përcaktohet se informacionet e dhëna në nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informacionin parakontraktual paraqesin pjesën përbërëse të kontratës në distancë, respektivisht të kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe nuk mund të ndryshohet nëse palët në shprehimisht nuk bien dakord ndryshe. Në nenin 123 rregullohet gjuha e informimit parakontraktual dhe detyrohet tregtari që t'ia japë informacionet parakontraktual të shkruara në gjuhën maqedonase dhe alfabetin e saj cirilik, si dhe në gjuhën që e flasin së paku 20% e qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe alfabetit të saj, gjë që nuk përjashton mundësinë për përdorimin e njëhershëm edhe të gjuhëve të tjera, si dhe të shenjave dhe piktogrameve që janë lehtësisht të kuptueshme për konsumatorin. Me nenin 124 rregullohen barra e dëshmimit, respektivisht në rast kontesti lidhur me atë nëse, kur dhe si i janë dhënë konsumatorit informacionet parakontraktuale, barra e dëshmimit bie mbi tregtarin.Me nenin 125 përcaktohen dispozitat për kërkesa formale për kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit, edhe atë në aspektin e kontratave jashtë hapësirave afariste të tregtarit, ky i fundit është i detyruar t'i japë konsumatorit informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual në letër ose, nëse konsumatori është dakord, me bartës tjetër të përhershëm. Me nenin 126 rregullohen kërkesat formale për kontratat në distancë kur tregtari është i detyruar t'ia japë ose t'ia bëjë të arritshme konsumatorit informacionet nga nenet 120 dhe 121 të këtij ligji që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual në mënyrën që është përkatëse për mjetin e komunikimit në distancë, si dhe në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme. Në Nënpjesën 3 rregullohet e drejta e tërheqjes nga kontrataMe nenin 127 janë përcaktuar dispozitat e përgjithshme për të drejtën e tërheqjes nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirave afariste, në afat prej 14 ditëve, pa dhënë me këtë rast arsye ose arsyetim për tërheqjen nga kontrata dhe pa detyrimin e tij që të paguajë çfarëdo shpenzime përveç shpenzimeve të parashikuara me dispozitat e kësaj pjese. Afati i tërheqjes skadon pasi të kalojnë 14 ditët , etj.Me nenin 128 janë përcaktuar mënyrat e realizimit të së drejtës për tërheqje edhe atë të drejtën e tërheqjes nga kontrata konsumatori e realizon me dërgimin e formularit për tërheqje nga kontrata e përcaktuar në rregullën nga neni 120 paragrafi (6) i këtij ligji përmes çfarëdo deklarate tjetër të padiskutueshme për vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata, afati për njoftimin e tregtarit për tërheqjen nga kontrata është respektuar nëse njoftimi është dërguar nga konsumatori përpara skadimit të afatit të tërheqjes nga neni 127 i këtij ligji. Në nenin 129 rregullohet veprimi i përgjithshëm i realizimit të së drejtës për tërheqje dhe ndërprerje të kontratës, në përputhje me paragrafin (1) të këtij neni, nënkupton ndërprerjen e detyrimeve të palëve për përmbushjen e kontratës në distancë ose kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit ose ndërprerjen e detyrimeve të palëve për lidhjen e kontratës në distancë ose kontratës jashtë hapësirave afariste të tregtarit, e kur ofertën për lidhjen e tyre e ka dhënë konsumatori. Me nenin 130 rregullohen Detyrimet e tregtarit në rast të tërheqjes nga kontrata.Tregtari është i obliguar t'ia kthejë konsumatorit të gjitha pagesat e kryera nga ana e tij si dhe, ku është e zbatueshme, shpenzimet për dërgesë, pa prolongim, por jo më vonë se 14 ditë në rastet nga neni 127 paragrafi (1) i këtij ligji, respektivisht 30 ditë Tregtari është i detyruar të bëjë kthimin e pagesave me mjetet e njëjtat të pagesës të përdorura nga konsumatori gjatë pagesës së tij fillestare, përveç nëse konsumatori bie dakord shprehimisht ndryshe dhe me kusht që konsumatori të mos jetë i detyruar të përballojë çfarëdo shpenzimesh ose kompensime nga kthim i këtillë.Me nenin 131 rregullohen Detyrimet e konsumatorit në rast të tërheqjes nga kontrata konsumatori është i detyruar t'ia kthejë mallin tregtarit ose t'ia dorëzojë atij ose subjektit të autorizuar nga tregtari për të pranuar mallin pa prolongim, por jo më vonë se 14 ditë përveç nëse tregtari është ofruar vetë për ta marrë mallin.Konsumatori është i detyruar t'i marrë përsipër vetëm shpenzimet e drejtpërdrejta për kthimin e mallrave, përveç nëse tregtari nuk ka pranuar t'i marrë përsipër këto shpenzime ose nëse tregtari nuk e ka njoftuar konsumatorin se është ai që është i detyruar t'i marrë përsipër ato.Me nenin 132 rregullohet Ndërprerja e kontratave dytësore të gjitha kontratat dytësore pushojnë të vlejnë menjëherë përveç atyre të përcaktuara në nenin 130 paragrafi (3) dhe nenin 131 paragrafi (8) të këtij ligji.Në nenin 133 janë përcaktuar rastet e së drejtës së tërheqjes nga kontratat në distancë ose nga kontratat jashtë hapësirave afariste të tregtarit kur i është përjashtuar kjo e drejtë.Kapitulli 5 përcakton kontratat e përdorimit me afat të patundshmërive, për produkt afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim Në Pjesën 1 janë rregulluar dispozitat e përgjithshme edhe atë: Me nenin 134 rregullohet vëllimi i zbatimit të kontratës për përdorim me afat të patundshmërisë, kontratat për produkte afatgjatë për pushim, kontratat për rishitje dhe kontratat për shkëmbim, të lidhura ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit është përcaktuar në nenet 135, 136, 137. 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji.Neni 135 parashikon dispozita lidhur me kontratat nga neni 134 i këtij ligji, të cilat nuk kanë të bëjnë me zbatimin e: dispozitave të përgjithshme të Ligjit për detyrimet lidhur me mjetet juridike, rregulloret për regjistrimin ose shënimin e patundshmërive ose sendeve të tundshme, si dhe si rregullore për bartjen e patundshmërive, rregullat që rregullojnë kushtet për themelimin e shoqërive tregtare, dhënien e autorizimit apo licencave për ushtrimin e veprimtarive që janë rregulluar me rregulla të veçanta;Me nenin 136 është përcaktuar zbatimi i dispozitave të kontratës për përdorim me afat të patundshmërivee, për produktin afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim, zbatimin e dispozitave të neneve 134, 135, 136, 137, 138, 139. , 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 dhe 148 të këtij ligji me të cilat përcaktohen të drejtat e konsumatorit që nuk mund të përjashtohen ose kufizohen me ndonjë dispozitë ose kontratë kontraktuale ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, në rastin kur në kontratën përkatëse janë zbatuar rregullat e vledshme të Republikës së Maqedonisë së Veriut.Në Pjesën 2 rregullon detyrimet për para lidhjes së kontratave, gjegjësisht çfarë detyrimesh ka tregtari. Me nenin 137 përcaktohet obligimi i tregtarit në kuadër të çdo reklamimi t'i referohet mundësisë që konsumatori të marrë informacionet në përputhje me nenin 138 të këtij ligji për informimin parakontraktual, si dhe të tregojë se ku dhe si mund t'i marrë konsumatori. Me nenin 138 rregullohet detyrimi për informim parakontraktual, respektivisht se përpara se konsumatori të detyrohet me ndonjë kontratë apo ofertë, tregtari është i detyruar që në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme t'i japë konsumatorit informacionet e sakta dhe të duhura të përshkruara në nenin.Në Pjesën 3 rregullohen dispozitat e përbashkëta për zbatimin e kontratave të përcaktuara me nenet 139, 140, 141Me nenin 139 përcaktohen dispozitat e caktuara për formën dhe gjuhën e kontratave, gjegjësisht se kontratat nga neni 134 i këtij ligji duhet të lidhen në formë të shkruar, në letër ose në bartës tjetër të përhershëm.Me nenin 140 përcaktohet dispozita për detyrimin për informacionet parakontraktuale që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual nga neni 135 i këtij ligji dhe që përbëjnë pjesë përbërëse të kontratës nga neni 131 i këtij ligji.Neni 141 parashikon që krahas informacioneve që kanë të bëjnë me informimin parakontraktual të përfshirë në nenin 138 të ligjit, duhet të përfshihen edhe informacionet për identitetin dhe selinë, vendbanimin ose vendqëndrimin e secilës palë, si dhe nënshkrimin e secilës prej palëve dhe datën dhe vendin e lidhjes së kontratës. Në Pjesën 4 rregullohet e drejta e tërheqjes së kontratave për përdorim me afat të patundshmërive , për produkte afatgjata për pushim, për rishitje dhe për shkëmbimMe neni 142 rregullohen dispozitat e përgjithshme në lidhje me të drejtën e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontratat për përdorimin në afat të patundshmërive , për produktin afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim.Me nenin 143 rregullohet mënyrat e realizimit të së drejtës për t'u tërhequr nga kontratat për përdorim me afat të patundshmërive, për produktin afatgjatë për pushim, për rishitje dhe për shkëmbim.Me nenin 144 rregullohen efektet e realizimit të së drejtës së tërheqjes nga kontrata e lidhur nga konsumatori, ka efektin e ndërprerjes së kontratës.Me nenin 145 rregullohet ndalimi i paradhënies te kontratat e përdorimit me afat të patundshmërive, kontratat për produktin afatgjatë për pushim dhe kontratat e shkëmbimit është e ndaluar çfarëdo paradhënie, dhënien e garancisë tregtare, rezervimin e parave nga llogaria, njohja e qartë e borxhit ose dhëniae ndonjë kompensimi tjetër nga konsumatori për tregtarin ose palën e tretë, para skadimit të afatit për tërheqje nga kontrata, në përputhje me nenin 142 të këtij ligji. Në Pjesën 5 rregullohen dispozita të veçanta për kontratat për përdorimin me afat të patundshmëriveMe nenin 146 rregullohet kur konsumatori i cili ka përvetësuar të drejtën e përdorimit me afat të patundshmërisë që gjendet në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut ka të drejtë të kërkojë regjistrimin e kësaj të drejte në Kadastrën e patundshmërive.Në Pjesën 6 rregullohen dispozita të veçanta për kontratat për produkt afatgjatë për pushimNë nenin 147 përcaktohen dispozitat për mënyrën e pagesës, çmimin dhe çdo pagesë në bazë të kontratës për produkt afatgjatë për pushim etj.Në Pjesën 7 rregullohet ndërprerja e kontratave dytësoreNeni 148 rregullon të drejtën e realizimit të së drejtës për tërheqje nga kontrata e përdorimit me afat të patundshmërisë ose nga kontrata për produkt afatgjatë për pushim, me fuqinë e ligjit zgjidhet çdo kontratë dytësore ose çdo kontrata tjetër dytësore, pa u përballur konsumatori për këtë me çfarëdo shpenzimi.Në Kapitullin 6 rregullohen kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitalePjesa 1 përcaktohen dispozitat e përgjithshme për kontratat për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbimeve digjitaleMe nenin 149 rregullohet vëllimi i zbatimit të dispozitave të kontratave për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale zbatohen në çfarëdo kontratë ku tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, e konsumatori paguan ose merr përsipër të paguaj çmimin.Në nenin 150 Përjashtimet nga zbatimi i dispozitave për kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, përkatësisht dispozitat e këtij ligji që rregullojnë kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale nuk zbatohen për përmbajtjet digjitale apo shërbimet digjitale që janë të përfshira ose të ndërlidhura me mallra me element digjital dhe që furnizohen me mallra në bazë të një kontrate për shitjen e këtyre mallrave, pavarësisht nëse kjo përmbajtje digjitale ose shërbimi digjital ofrohet nga shitësi ose ndonjë person i tretë. Pjesa 2 përcakton furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjitalMe nenin 151 janë përcaktuar obligimet e tregtarit për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, tregtari është i obliguar të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në mënyrën dhe kushtet e përcaktuara me këtë ligj.Me nenin 152 rregullohet se tregtari do të konsiderohet se e ka përmbushur detyrimin për të ofruar përmbajtje digjitale ose shërbim digjital nga neni 151 i këtij ligji kur: përmbajtja digjitale, shërbimi digjital është bërë i arritshëm për konsumatorin.Pjesa 3 përcakton konformitetin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjitalMe nenin 153 përcaktohet detyrimi për konformitet se tregtari është i detyruar të furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital që plotëson kërkesat subjektive dhe objektive për respektimin e kontratës për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjital të përcaktuar me nenet 154 dhe 157 të këtij ligji, nëse është e zbatueshme, në mënyrë që nuk do të jetë në kundërshtim me kërkesat për të drejtat e personave të tretë të përcaktuara në nenin 157 të këtij ligji.Me nenin 154 rregullohen kërkesat subjektive për konformitet të përmbajtjes digjitale dhe shërbimit digjital me kontratën përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital, janë në përputhje me kontratën, ashtu siç është e zbatueshme.Me nenin 155 rregullohen kërkesat objektive për konformitet të përmbajtjes dhe shërbimit digjital.Me nenin 156 rregullohet integrimi i parregullt i përmbajtjes digjitale ose i shërbimit digjital Çdo mosknformitet që është pasojë e integrimit të parregullt të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital në mjedisin digjital të konsumatorit do të konsiderohet si moskonformitet.Me nenin 157 rregullohen të drejtat e personave të tretë në rast të furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbime digjitale nëse përdorimi i përmbajtjes digjitale ose i shërbimeve digjitale në përputhje me nenet 154 dhe 155 është i pamundshëm ose i kufizuar për shkak të shkeljes së çfarëdo të drejte të personit të tretë.Pjesa 4 rregullohet përgjegjësia e tregtaritMe nenin 158 rregullohet kur tregtari i përgjigjet përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, tregtari përgjigjet kur nuk do ta furnizojë konsumatorin me përmbajtje digjitale, kur kontrata parashikon furnizim të njëtrahtshëm ose një varg furnizimesh individuale, tregtari përgjigjet për çdo jokonformiteti, konformitet që ka ekzistuar në kohën e furnizimit, tregtari përgjigjet për moskonformitetin 2 vjet nga koha e furnizimit të konsumatorit me përmbajtje digjitale dhe shërbim digjital.Me nenin 159 rregullohet barra e dëshmimit të furnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital barra e dëshmimit nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është furnizuar në përputhje me nenet 151 dhe 152 bie mbi tregtarin.Pjesa 5 rregullon pasojat juridike nga mosfurnizimi dhe moskonformiteti i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjitalNë nenin 160 janë rregulluar të drejtat e konsumatorit në rast të mosfurnizimit me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital.Konsumatori ka të drejtë të furnizohet me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital nga tregtari.Nëse tregtari nuk e furnizon konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital pa prolongime të panevojshme ose brenda një periudhe shtesë që duhet dakorduar qartë nga palët, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën.Në nenin 161 janë rregulluar të drejtat e konsumatorit në rast të moskonformitetit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, edhe atë:1) të kërkojë mënjanimin e moskonformitetit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital;2) të kërkojë ulje proporcionale të çmimit ose3) ta ndërpresë kontratën në kushtet e përcaktuara me këtë ligjNë nenin 162 përcaktohet e drejta për mënjanimin e moskonformitetit të përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital.Konsumatori ka të drejtë të kërkojë mënjanimin falas të moskonformitetit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, përveç nëse kjo është e pamundur ose joadekuate.Në nenin 163 është rregulluar e drejta për të ulur çmimin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital, që konsumatori e ka në rastet vijuese:1) kur mënjanimi i moskonformitetit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital është e pamundur ose joproporcionale;2) kur tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk e ka mënjanuar moskonformitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital;3) kur moskonformiteti shfaqet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të caktuar prej tij për të mënjanuar moskonformitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital;4) kur moskonformiteti është i një natyre aq serioze sa mund të justifikojë uljen e drejtpërdrejtë të çmimit; ose5) tregtari ose personi i caktuar prej tij ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se nuk do të mënjanojë moskomforitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital brenda afatit të arsyeshëm ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.Në nenin 164 rregullohet e drejtën e ndërprerjes së kontratës për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, të cilën e ka konsumatori në rastet vijuese:1) kur mënjanimi i moskomforitetit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital është i pamundur ose joproporcional;2) kur tregtari ose personi i caktuar prej tij nuk e ka mënjanuar moskonformitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital;3) kur shfaqet moskomforitet përkundër përpjekjes së tregtarit ose personit të caktuar prej tij për të mënjanuar moskonformitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital;4) kur moskonformitetit është i një natyre aq serioze sa mund të justifikojë ndërprerjen e kontratës; ose5) tregtari ose personi i caktuar prej tij ka deklaruar, ose është e qartë nga rrethanat, se nuk do të mënjanojë moskomforitetin e përmbajtjes digjitale ose të shërbimit digjital brenda afatit të arsyeshme ose pa shqetësime të konsiderueshme për konsumatorin.Në nenin 165 janë përcaktuar detyrimet e tregtarit në rast të ndërprerjes së kontratës për furnizim me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, ku tregtari është i detyruar t'i kompensojë konsumatorit të gjitha shumat e paguara nga konsumatori sipas kontratës.Në nenin 166 janë përcaktuar detyrimet e konsumatorit në rast të ndërprerjes së kontratës për furnizimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, ku konsumatori nuk mund të shfrytëzojë përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital, si dhe t'i vërë ato në dispozicion të personave të tretë.Në nenin 167 janë përcaktuar afatet dhe mënyrën e kthimit të asaj që është paguar, me ç'rast tregtari detyrohet të paguajë çdo shumë që ia ka borxh konsumatorit, për shkak të uljes proporcionale të çmimit ose ndërprerjes së kontratës, pa prolongime të panevojshme, e më së voni në afat prej 14 ditëve nga dita kur tregtari është njoftuar për vendimin e konsumatorit se kërkon ulje të çmimi ose se dëshiron të ndërpresë kontratën. Në nenin 168 rregullohet ndryshimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, nëse janë përmbushur kushte vijuese:1) kontrata parashikon ndryshim të tillë dhe në të janë përcaktuar arsyet e justifikueshme për këtë;2) ndryshimi bëhet pa shpenzime shtesë për konsumatorin;3) konsumatori është i informuar në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për ndryshimin; dhe4) në rastet nga paragrafi (2) i këtij neni, konsumatori në afat të arsyeshëm para ndryshimit dhe në bartës të përhershëm është informuar për karakteristikat dhe kohën e ndryshimit dhe për të drejtën për ndërprerje të kontratës në përputhje me paragrafin (2) e këtij neni ose për mundësinë e mirëmbajtjes së përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital pa ndryshim të tillë në përputhje me paragrafin (4) të këtij neni.Në nenin 169 rregullohet përgjegjësia kaskade.Kur tregtari i drejtpërdrejtë i përgjigjet konsumatorit për shkak se ai nuk ka ofruar përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital ose për shkak të moskonformitetit që rezulton nga tregtari i mëparshëm që ka bërë ose nuk ka bërë të njëjtën gjë në një zinxhir të kontratave, tregtari i drejtpërdrejtë ka të drejtë të parashtrojë kërkesa ndaj subjektit përgjegjës ose subjekteve përgjegjëse në zinxhirin kontraktual.PJESA E KATËRT - MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVENë Kreun 1 rregullohet korniza institucionale për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve Në Kapitullin 1 rregullohet dhe përcaktohet Programi për mbrojtjen e konsumatorëveNë nenin 170 përcaktohet miratimi i Programit për mbrojtjen e konsumatorëve në kohëzgjatje prej një viti me propozim të ministrit të Ekonomisë, nga Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut.Në nenin 171 përcaktohet Lënda e Programit, ku rregullohen:1) politika për mbrojtjen e konsumatorëve;2) masat dhe aktivitetet për realizimin e politikës për mbrojtjen e konsumatorëve;3) këshillimi, edukimi dhe informimi i konsumatorëve dhe4) mjetet për realizimin e Programit.Në nenin 172 rregullohet Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve, i themeluar me propozim të ministrit të Ekonomisë nga Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut.Në nenin 173 rregullohen Aktivitetet e Këshillit edhe atë:1) kujdeset për mbrojtjen dhe realizimin e të drejtave të konsumatorëve në raport me mbrojtjen e shëndetit, sigurisë, interesave ekonomike dhe për informimin e rregullt të tyre në realizimin e të drejtave të tyre;2) shqyrton rregullat e vlefshme juridike dhe i propozon Ministrisë së Ekonomisë ndryshimet e duhura në fushën e mbrojtjes juridike të konsumatorëve.3) i propozon Ministrisë së Ekonomisë të ndëmarrë masa përkatëse për mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorëve;4) vlerëson gjendjen në treg në aspektin e shkallës së mbrojtjes së konsumatorëve.5) i kushton kujdes të veçantë mbrojtjes së konsumatorëve që janë të mitur, personave të moshuar dhe të dobët, personave të rrezikuar social, analfabetëve, emigrantëve dhe personave, vendbanimet e të cilëve ndodhen në zona vështirë të kalueshme.Në nenin 174 rregullohet Puna e Këshillit, gjegjësisht:(1) Punën e Këshillit e udhëheq kryetari i Këshillit.(2) Puna e Këshillit është publike.(3) Këshilli miraton rregullore për punën e tij.(4) Mandati i anëtarëve të Këshillit është katër vjet me të drejtë rizgjedhjeje.Neni 175 ka të bëjë me Mbrojtjen e konsumatorëve në nivel të komunës, përkatësisht Qytetit të Shkupit, e cila sigurohet përmes këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve të komunës, përkatësisht të Qytetit të Shkupit.Në Kapitullin 2 rregullohen Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe Odat ekonomikeNë Pjesën 1 përcaktohen Shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëveNë nenin 176 rregullohet formimi i shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, me qëllim të avancimit, realizimit dhe mbrojtjes së të drejtave të tyre, në përputhje me Ligjin për shoqatat dhe fondacionet.Në nenin 177 rregullohen aktivitetet e shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve të cilat:1) të inicojë miratimin e rregullave të reja dhe ndryshime të rregullave juridike në fuqi;2) japin mendime ndaj propozimeve të ligjeve dhe akteve të tjera nënligjore që janë relevante për mbrojtjen e konsumatorëve;3) iniciojë debate para Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 172 i këtij ligji dhe këshillat për mbrojtjen e konsumatorëve të komunave, përkatësisht Qytetit të Shkupit nga neni 175 i këtij ligji dhe palëve të interesuara për çështjet që kanë të bëjnë me interesat e konsumatorëve;4) bashkëpunojnë dhe shkëmbejnë informacione me organet e mbikëqyrjes së tregut dhe organet tjera të administratës shtetërore dhe të vetëqeverisjes lokale për çështje që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve;5) informojnë dhe këshillojnë konsumatorët përmes këshillimeve falas6) punojnë në parandalimin dhe edukimin e konsumatorëve dhe ngritjen e vetëdijes dhekulturës së konsumatorëve;7) marrin pjesë në implementimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve nga neni 170 i këtij ligji;8) në raport me ankesat e konsumatorëve drejtpërdrejt ose në bashkëpunim me organin e mbikëqyrjes së tregut dhe organet e tjera të administratës shtetërore që kanë kompetenca në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve dhe ofrojnë ndihmë juridike dhe këshilla për konsumatorët për çështjet e rregullave juridike për mbrojtjen e konsumatorëve;9) ndërmjetësojnë ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve të mallrave dhe ofruesve të shërbimeve për zgjidhjen e kontesteve;10) u ndihmojnë konsumatorëve ose grupit të caktuar të konsumatorëve në ngritjen e padive në gjykatat kompetente për mbrojtjen e të drejtave të tyre dhe mund të përfaqësojnë interesat e konsumatorëve në kontestet kolektive para gjykatave kompetente, nëse për atë e kanë autorizimin përkatës dhe 11) zbatojnë mbrojtje parandaluese të konsumatorëve me raportim dhe këshillime, respektivisht me edukimin e konsumatorëve.Në nenin 178 janë përcaktuar kushtet që duhet t'i plotësojnë trupat e autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, ku përveç kushteve të përcaktuara në ligj, është e nevojshme të plotësohen edhe kushtet vijuese:fusha dhe qëllimi i veprimit t'i jetë mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve; të punojë aktivisht në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve për së paku tre vjet në përputhje me aktivitetet e përcaktuara në nenin 177 të këtij ligji; të ketë kapacitete adekuate njerëzore, materiale dhe teknike të nevojshme për ushtrimin e aktiviteteve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve; përfaqësuesit e shoqatës apo shoqata, të kenë përvojën, ekspertizën dhe shkathtësinë përkatëse për të ushtruar veprimtari në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar.Neni 179 ka të bëjë me organin kompetent për autorizimin e trupit për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.Në Republikën e Maqedonisë së Veriut ky është Ministria e Ekonomisë e cila autorizon trupat për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, nëse i plotësojnë kushtet nga neni 178 i këtij ligji.Në nenin 180 rregullohet kërkesa për autorizim për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, formën dhe përmbajtjen e së cilës e përcakton ministri i Ekonomisë.Në nenin 181 rregullohet procedura për autorizimin e trupave për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve. Ministri i Ekonomisë vendos në afatë prej 30 ditëve nga dita e parashtrimit të kërkesës dhe merr vendim për autorizim për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, ose me aktvendim do ta refuzojë kërkesën nëse nuk janë plotësuar kushtet e përcaktuar me këtë ligj, me ç'rast kërkuesi ka të drejtë të parashtrojë ankesë.Në nenin 182 përcaktohet Kontrolli i Listës së trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, ku shënohen trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, të cilat autorizohen në përputhje me nenin 181 të këtij ligji.Në nenin 183 rregullohet lista e përbashkët e trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorëve të Bashkimit Evropian.Ministria e Ekonomisë është e obliguar t'i dorëzojë Komisionit Evropian Listë të azhurnuar të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, me qëllim të përfshirjes së saj në Listën e përbashkët të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve të Bashkimi Evropian.Në nenin 184 rregullohet detyrimi për dhënien e raportit te trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.Trupat e autorizuara janë të detyruara të dorëzojnë raport vjetor të punës në Ministrinë e Ekonomisë, si dhe raport vjetor financiar, më së voni në afat prej tre muajve nga përfundimi i vitit përkatës kalendarik, vetëm nëse në vitin kalendarik me të cilin kanë të bëjë raporti vjetor i punës dhe raporti vjetor financiar kanë realizuar aktivitete të financuara me mjete buxhetore të Republikës së Maqedonisë së Veriut.Në nenin 185 rregullohet Lidhja e shoqatave për mbrojtjen e të trejtave të konsumatorëve me qëllim të avancimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve dhe për zbatimin e përbashkët të aktiviteteve të tyre.Në Pjesën 2 rregullohen Odat ekonomike Në nenin 186 rregullohen dispozitat e përgjithshme të odave ekonomike si formë e bashkimit të tregtarëve dhe si bartës të kodit të sjelljes zbatojnë aktivitete për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve me ç'rast bashkëpunojnë me shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe me trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, e me qëllim të avancimit të realizimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.Odat ekonomike, në kuadër të kompetencave të tyre të përcaktuara me ligj dhe statut, ushtrojnë veprime për informimin dhe edukimin e tregtarëve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në përputhje me këtë ligj dhe rregullat e veçanta.Neni 187 i përcakton kodet e sjelljes, me faktin që kontrolli i zbatimit të kodit të sjelljes është rregullim plotësues i mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, e veçanërisht në aspektin e praktikave të padrejta tregtare, të kontratave të shitjes dhe kontratave tl shërbimit, të kontratat në distancë dhe kontratave jashtë hapësirave afariste të tregtarit dhe kontratat për përdorimin me afat të patundshmërive, kontratat për produktin afatgjatë për pushim, kontratat për rishitje ose kontratat për shkëmbim, kontratat për furnizim me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale, duke përfshirë edhe mundësinë e adresimit ose fillimit të procedurës përkatëse ose kërkesat për mbrojtje juridike nga trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në përputhje me dispozitat e këtij ligji.Në Kapitullin 3 rregullohet Procedura për realizimin e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëveNeni 188 përcakton dispozita të përbashkëta për procedurën për realizimin e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve, nëpërmjet:1) ankesës konsumatore;2) zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontestit konsumator dhe3) në proces kontestimor.Në Pjesën 1 rregullohet kundërshtimi konsumator ndaj tregtarëve Në nenin 189 rregullohen detyrat e tregtarit, përkatësisht ndërmarrjes publike që ofron shërbim publik.Kështu që, tregtari, gjegjësisht ndërmarrja publike që ofron shërbimin publik, është i detyruar t'i mundësojë konsumatorit të parashtroj kundërshtim konsumator në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorit që ky i ka në bazë të këtij ligji ose të kontratës.Njëkohësisht, tregtari, gjegjësisht ndërmarrja publike që ofron shërbim publik, është i obliguar të veprojë ndaj kundërshtimit konsumator, në përputhje me këtë ligj, pa marrë parasysh nëse kundërshtimi konsumator është emërtuar si i tillë.Në nenin 190 rregullohet detyrimi për njoftim, në bazë të të cilit tregtari, gjegjësisht ndërmarrja publike që ofron shërbimin publik, obligohet që në hapësirat e veta afariste dhe kur është përkatëse, në faqen e tij të internetit, në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme, të theksojë se konsumatori është i autorizuar të parashtrojë kundërshtim konsumatori, si dhe t'i theksojë mënyrat në dispozicion për parashtrimin e kundërshtimit konsumator.Në nenin 191 përcaktohen mënyrat e parashtritmit të kundërshtimit konsumator, ku tregtari është i obliguar t'i mundësojë konsumatorit që ta parashtrojë kundërshtimin e tij konsumator gojarisht ose në letër, në hapësirat afariste të tregtarit, me ç'rast është i obliguar të sigurojë edhe praninë e personit që është i autorizuar të pranojë kundërshtimet konsumatore gjatë gjithë orarit të punës ose ta parashtrojë kundërshtimin e ve konsumator me postë, pajisje-faks ose postë elektronike.Në nenin 192 rregullohet detyrimi për t'iu përgjigjur kundërshtimit konsumator.Tregtari është i obliguar, më së voni në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të kundërshtimit, t'i përgjigjet konsumatorit ndaj kundërshtimit të tij konsumator, me atë që do të tregojë:1) nëse e respekton kundërshtimin konsumator;2) arsyetim të shkurtër të vendimit të tij ndaj kundërshtimit konsumator; dhe3) aty ku është përkatëse, propozim konkret për një afat për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator.Në nenin 193 rregullohet veprimi ndaj kundërshtimit konsumator.Kur tregtari i bën propozim konkret konsumatorit për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator, ai është i detyruar të japë afat për këtë që nuk mund të jetë më i gjatë se një muaj nga pranimi i kundërshtimit konsumator.Gjegjësisht, tregtari është i detyruar të veprojë në përputhje me propozimin për zgjidhjen e kundërshtimit konsumator, nëse konsumatori është pajtuar paraprakisht për këtë.Neni 194 ka të bëjë me fakultativitetin e kundërshtimit konsumator, ku parashtrimi i kundërshtimeve konsumatore dhe veprimi ndaj kundërshtimeve konsumatore nuk mund të konsiderohet si heqje dorë nga masat dhe mjetet që i ka në dispozicion konsumatori për të përmbushur të drejtat e tij, assi parakusht ose supozim i tyre.Neni 195 ka të bëjë me evidencën e kundërshtimeve konsumatore që e udhëheq tregtari dhe e njëjta azhurnohet rregullisht, e me kërkesë të organit të mbikëqyrjes së tregut është i detyruar të dorëzojë certifikatë nga evidenca e kundërshtimeve konsumatore.Në nenin 196 rregullohen dispozita e veçanta për kundërshtimet konsumatore për shërbimet publike, ku secili nga tregtarët që ofrojnë shërbime publike në përbërjen e vet duhet të formojë njësi për kundërshtime konsumatore për shërbimet publike, dhe ata janë të detyruar të dhënat për ekzistencën dhe punën e njësive për kundërshtime konsumatore për shërbime publike t'i publikojnë në faqet e tyre të internetit të paktën një herë në gjashtë muaj.Në nenin 197 rregullohen dispozita të tjera të veçanta për kundërshtim konsumator, edhe atë:Ndalohet që tregtari me rregullat e tij të brendshme, kushtet e përgjithshme ose në çfarëdo mënyre tjetër të parashikojë kërkesa shtesë për parashtrimin dhe/ose veprimin ndaj kundërshtimeve konsumatore, përveç në rastet kur shprehimisht parashikohet ndryshe nga ky ligj.Ndalohet që tregtari, në mënyrë të pavarur ose nëpërmjet subjekteve të tjera, të reklamojë, deklarojë ose të njoftojë në mënyrë tjetër se u mundëson konsumatorëve të parashtrojnë dhe/ose të veprojnë ndaj kundërshtimeve konsumatore sipas dispozitave që janë të ndryshme nga dispozitat e përcaktuara me këtë ligj.Ndalohet çfarëdo subjekt i tretë që nuk është palë në marrëdhënien konsumatore të reklamojë, deklarojë ose të njoftojë në mënyrë tjetër se u mundëson konsumatorëve të ndërmjetësojnë në parashtrimin dhe/ose veprimin ndaj kundërshtimeve konsumatore, përveç rasteve kur shprehimisht parashikohet ndryshe me këtë ligj.Në Pjesën 2 rregullohet kontesti konsumator Në nenin 198 përkufizohet kontesti konsumator është çdo kontest që shkaktohet në marrëdhëniet konsumatore që tregtarët janë të detyruar të përpiqen ta zgjidhin me kontrata me konsumatorët, në mënyrë paqësore ose në disa nga mënyrat për zgjidhjen jashtëgjyqësore të kontesteve konsumatore.Në nenin 199 rregullohet kompetenca për kontestet konsumatore nga gjykatat kompetente.Në Pjesën 3 rregullohet zgjidhja jashtëgjyqësore e kontestit konsumatorNë nenin 200 rregullohet vëllimi e zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontestit konsumator, që nënkupton zgjidhjen e kontestit konsumator në bazë të kundërshtimit të parashtruar konsumator ose kërkesës së parashtruar të konsumatorit ose të trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, para bartësit të kodit të sjelljes, me ndërmjetësim, arbitrazh dhe mënyra të tjera të zgjidhjes jashtëgjyqësore të kontesteve konsumatore në përputhje me rregullat e veçanta.Në Kapitullin 4 rregullohet mbrojtja e të drejtave dhe interesave kolektive të konsumatorëve Në nenin 201 rregullohet vëllimi i zbatimit të dispozitave të kësaj pjese në rast të shkeljes së dispozitave të këtij ligji ose rregullave të tjera, si dhe në aspektin e urdhërave me të cilat tregtarëve u shqiptohen ndalesa në kontest konsumator, si kërkesa përkatëse për mbrojtje juridike në rast të shkeljes së interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.Neni 202 rregullohet veprimi i trupave të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.Nëse ka shkelje të interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, inicimin e procedurës para gjykatës kompetente ose organit të mbikëqyrjes së tregut e bën trupi i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve.Në nenin 203 janë rregulluar shkeljet ndërkufitare, gjegjësisht kur shkelja ka ndodhur në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, çdo trup i autorizuar për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve nga një shtet tjetër anëtar i BE-së mund të iniciojë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut në Republikën e Maqedonisë së Veriut, nëse shkelja prek interesat kolektive dhe të drejtat e konsumatorëve që ai trup është i autorizuar t'i mbrojë.Në neni 204 janë rregulluar kërkesat për mbrojtje juridike në rast të shkeljes së interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, ku trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve, në procedurë para gjykatës kompetente ose para organeve të mbikëqyrjes së tregut, krahas kërkesave të përcaktuara në përputhje me rregullat e veçanta, të parashtrojnë edhe këto kërkesa: për ndalimin ose ndërprerjen e menjëhershme, në procedurë urgjente, të çdo shkeljeje; për publikimin në mënyrë dhe formë adekuate të vendimit, tërësisht ose pjesërisht, si dhe kërkesë për publikimin e korrigjimit dhe/ose kërkimit të faljes publike, e për qëllimet e mënjanimit të pasojave të mëtejshme nga shkelja dhe për pagesën e penalizimeve gjyqësore për shkak të mosrespektimit eventual të vendimit.Në nenin 205 janë rregullar procedurat e veçanta për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në raport me praktikat e padrejta tregtare, ku trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në raport me praktikat e padrejta tregtare, në përputhje me dispozitat e këtij ligji, mund të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente ose organeve të mbikëqyrjes së tregut dhe me kërkesë për: ndalimin e praktikës ekzistuese, respektivisht të përdorur të padrejtë tregtare; ndalim tëpraktikës së padrejtë tregtare që ende nuk është përdorur, por përdorimi i së cilës është i pashmangshëm dhe publikimi në mënyrën dhe formën përkatëse të vendimit që ndalon praktikën e padrejtë tregtare, tërësisht ose pjesërisht, si dhe kërkesë për publikimin e korrigjimit dhe/ose kërkimit të faljes publike.Në nenin 206 rregullon procedurat e veçanta për mbrojtjen e interesave kolektive dhe të drejtave të konsumatorëve në raport me dispozitat e padrejta kontraktuale, ku organet e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve mund të iniciojnë procedurë në raport me dispozitat e padrejta kontraktuale në përputhje me dispozitat e këtij ligji të iniciojnë procedurë para gjykatës kompetente ose organit të mbikëqyrjes së tregut me kërkesë që: të përcaktohet se dispozitë e caktuar kontraktuale që është e përdorur në marrëdhëniet konsumatore është e padrejtë dhe ndalim i përdorimit të dispozitës së padrejtë kontraktuale.Në nenin 207 rregullohen procedurat e veçanta për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve në raport me furnizimin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, me të cilat trupat e autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve mund të iniciojnë procedurë para gjykatës ose organit kompetent për mbikëqyrjen e tregut me kërkesë për realizimin e të drejtave të konsumatorëve që rezultojnë nga dispozitat e neneve 149, 150, 160, 161, 162, 163, 165, 166, 167, 168 dhe 169 të këtij ligji.Në nenin 208 janë përcaktuar procedurat ose veprimet paraprake, duke përfshirë edhe ato të mediacionit, ndërmjetësimit, konsultimit, negocimit, harmonizimit, adresimit para trupave përgjegjëse mbikëqyrëse të bartësve të kodit të sjelljes etj., nuk mund të konsiderohen si parakusht apo supozim për nisjen e procedurës për kërkesat përkatëse për shqiptimin e ndalimeve përkatëse.Në Pjesën e pestë rregullohet mbikëqyrja Në kreun 1 të kësaj pjese rregullohet kompetenca për mbikëqyrje Neni 209 rregullon se mbikëqyrjen mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji dhe rregullat e miratuara në bazë të këtij ligji e ushtron Ministria e Ekonomisë.Mbikëqyrjen inspektuese mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji dhe rregullave të miratuara në bazë të këtij ligji i ushtron Inspektorati Shtetëror i Tregut përmes inspektorëve shtetërorë të tregut.Mbikëqyrjen mbi zbatimin e dispozitave të këtij ligji që kanë të bëjnë me veprimet e tregtarëve gjatë përpunimit të të dhënave personale dhe rregullat për tregin e të dhënave personale e ushtron Agjencia për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje me autorizimet nga rregullat e veçanta që rregullojnë mbrojtjen e të dhënave personale.Me dispozitat e këtij ligji nuk përjashtohen mbikëqyrjet e përbashkëta inspektuese të cilat janë të rregulluara në dispozitat e rregullave të veçanta ligjore që kanë të bëjnë me mbikëqyrjen e përbashkët inspektues.Në Kreun 2 të kësaj pjese rregullohet mbikëqyrja inspektuese Në nenin 210 rregullohen autorizimet e organeve të mbikëqyrjes së tregut, ku inspektorët i kanë të drejtat, detyrimet dhe autorizimet e parashikuara nga ky ligj dhe rregullat e veçanta ku përcaktohen kompetencat e tyre.Në nenin 211 rregullohet paralajmërimi dhe aktvendimi i inspektorëve.Inspektorët janë të detyruar t'i tregojnë tregtarit që t'i mënjanojë mangësitë e konstatuara dhe me aktvendim t'i urdhërojnë që t'i mënjanojë të njëjtat.Në nenin 212 rregullohet detyrimi për njoftim.Inspektorati Shtetëror i Tregut është i obliguar të përgatisë raporte gjashtëmujore për punën e tij dhe t'i publikojë në ueb faqen e tij, si dhe të dorëzojë rregullisht raporte gjashtëmujore në Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve.Në Kreun 3 të kësaj pjese rregullohen dispozitat për kundërvajtje Me nenin 213 janë rregulluar kompetencat për të cilat sanksionet për kundërvajtje janë në kompetencë të gjykatës e të cilat për sanksione kundërvajtje i shqipton Ministria e Ekonomisë, përmes Komisionit për vendimmarrje ndajkundërvajtjes.Në nenin 214 përcaktohen Kriteret për shqiptimin e gjobave për shkeljen e detyrimeve për mënyrën e shënimit të çmimeve, për përdorimin e praktikave të padrejta tregtare, për përdorimin e dispozitave të padrejta kontraktuale dhe për shkeljen e detyrimeve te kontratat në distancë dhe kontratat e lidhura jashtë hapësirës afariste të tregtarit.Në nenin 215 përcaktohen në vlerë përkatëse kundërvajtje dhe gjoba për personin juridik i cili është tregtar mikro, për personin juridik i cili është tregtar i mesëm, për personin juridik i cili është tregtar i madh, për personin fizik, gjegjësisht për tregtarin individ si dhe personit përgjegjës në personin juridik i cili është tregtar mikro, personin përgjegjës në personin juridik i cili është tregtar i mesëm, personin përgjegjës në personin juridik i cili është tregtar i madh për personi fizik, gjegjësisht tregtarin individ.Në nenin 216 rregullohen Sanksionet dhe masat e veçanta për kundërvajtje, edhe atë:sanksion për kundërvajtje ndalim i përkohshëm për ushtrimin e veprimtarisë së caktuar në kohëzgjatje prej tre muajsh deri në dy vjet, nga gjykata kompetente, sanksion për kundërvajtje ndalim i përkohshëm për ushtrimin e një veprimtarie të caktuar në kohëzgjatje prej 15 ditëve deri në 30 ditë, nga organi për kundërvajtje, sanksion për kundërvajtje ndalim për ushtrimin e profesionit, veprimtarisë ose detyrës në kohëzgjatje nga tre muaj deri në një vit, nga gjykata kompetente, sanksion për kundërvajtje ndalim për ushtrimin e profesionit, veprimtarisë ose detyrës në kohëzgjatje prej 15 ditë deri në 30 ditë130, nga personi juridik, personit fizik, përkatësisht tregtarit individ, do t'i shqiptohet edhe masë e veçantë e konfiskimit të sendeve.Në nenin 217 përcaktohet procedura për lëshimin e fletëpagesës për kundërvajtje.Për kundërvajtjet nga neni 215 paragrafi (1) i këtij ligji, Inspektori shtetëror i tregut do të zbatojë procedurë për lëshimin e fletëpagesës për kundërvajtje, në përputhje me Ligjin për kundërvajtje.Në nenin 218 rregullohet zbatimi përkatës i Ligjit për kundërvajtje.Në raport me matjen e sanksioneve për kundërvajtje dhe çështjeve tjera që nuk janë përfshirë me dispozitat e këtij ligji, në mënyrë përkatëse zbatohet Ligji për kundërvajtje.Në Pjesën e gjashtë rregullohen dispozitat kalimtare dhe përfundimtare Në nenin 219 përcaktohet afati për miratimin e e akteve nënligjore të përcaktuara me këtë ligj, si dhe ajo se deri në miratimin e rregullave të reja do të zbatohen rregullat që kanë të vlefshme deri në ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji.Me nenin 220 rregullohet zbatimi kohor, përkatësisht dispozitat e këtij ligji nuk do të zbatohen për marrëdhëniet konsumatore që kanë ndodhur deri në ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji dhe dispozitat e këtij ligji përgjegjësia për produktin me defekt nuk do të zbatohen te produktet e vendosura në treg treg deri në ditën e hyrjes në fuqi të këtij ligji.Me nenin 221 rregullohet vazhdimi i punës së Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve.Me neni 222 rregullohet zbatimi i prolonguar i dispozitave për menaxhim elektronik, shërbime elektronike, dokumente elektronike, identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale, përkatësisht dispozitat nga neni 180 paragrafët (2), (4) dhe (5) të këtij ligji, neni 181 paragrafët (4), (7) dhe (8) të këtij ligji, neni 182 paragrafët (6), (9) dhe (10) të këtij ligji dhe neni 211 paragrafët (8), (11) dhe (12) të këtij ligji, që fillon të zbatohet pas një viti nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji.Me neni 223 rregullohet zbatimi i prolonguar i dispozitave për aktivitete shtesë për sigurimin e cilësisë së shërbimeve, për Listën e përbashkët të organeve të autorizuara për mbrojtjen e interesave dhe të drejtave kolektive të konsumatorëve të Bashkimit Evropian dhe për shkeljet ndërkufitare.Me nenin 224 rregullohet pushimi i vlefshmërisë së dispozitave për menaxhim elektronik, shërbime elektronike, dokumente elektronike, identifikim elektronik dhe shërbimet konfidenciale.Me nenin 225 rregullohet pushimi i vlefshmërisë së Ligjit.Me Nenin 225 rregullohet se ky ligj hyn në fuqi në ditën e tetë nga dita e publikimit në "Gazetën Zyrtare të Republikës së Maqedonisë së Veriut".II NDËRLIDHJA E NDËRSJELLË E AKTVENDIMEVE TË PËRFSHIRA NË DISPOZITAT E PROPOZUARANdërlidhja e ndërsjellë e dispozitave të rregulluara në Propozim - Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit (\*) ka të bëjë me transponimin e Direktivave nga fusha e mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe krijimit të kushteve për transponimin e direktivave sektoriale dhe të tjera të BE-së ku i referohen Kapitullit 28 - mbrojtja e konsumatorëve dhe shëndetit publik dhe dispozitat që kanë të bëjnë me nivelin kombëtar dhe është në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Maqedonisë së Veriut për të drejtat e qytetarëve, si dhe me Rregullativën(BE) nr. 910/2014 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit nga 23 korriku i vitit 2014 për identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm dhe shfuqizimin e Direktivës 1999/93/BE.III PASOJAT QË DO TË REZULTOJNË NGA ZGJIDHJET E PROPOZUARAMe hapjen e mundësisë për transponimin e Direktivave nga fusha e mbrojtjes së konsumatorëve dhe me transponimin e tyre do të pushoj vlefshmëria e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve (“Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 38/04, 77/07,103/08, 24 /11 , 164/13,97/15, 152/15 dhe 140/18), si dhe rregullat juridike që janë të lidhura me këtë ligj.Me Propozimin e ri të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit (\*) rregullohen dispozitat me të cilat do të miratohen aktet nënligjore për harmonizimin e mëtejshëm të legjislacionit kombëtar me Direktivat e BE-së. |

1. (\*) Со овој закон се врши усогласување со:

1)Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31985L0374);

2)Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ од 5 април 1993 година за нечесните одредби во потрошувачките договори (CELEX бр. 31993L0013);

3)Директивата 98/6/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 16 февруари 1998 година за заштитата на потрошувачите при означувањето на цените на стоките што им се нудат на потрошувачите (CELEX бр.31998L0006);

4)Директивата 1999/34/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 10 мај 1999 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 85/374/ЕЕЗ од 25 јули 1985 година за приближување на законите и другите прописи на државите-членки за одговорноста за неисправни производи (CELEX бр. 31999L0034);

5) Директивата 2005/29/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 11 мај 2005 година за нечесните трговски практики на деловните субјекти кон потрошувачите на внатрешниот пазар и изменување на Директивата 84/450/EEЗ на Советот, Директивите 97/7/EЗ, 98/27/EЗ и 2002/65/EЗ на Европскиот парламент и на Советот и Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр. 32005L0029);

6)Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 12 декември 2006 година за услугите на внатрешниот пазар (CELEX бр. 32006L0123);

7)Директивата 2008/122/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 14 јануари 2009 година за заштитата на потрошувачите во поглед на одредени аспекти на договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена (CELEX бр. 32008L0122);

8)Директивата 2009/22/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 23 април 2009 година за налозите за заштита на интересите на потрошувачите (CELEX бр.32009L0022);

9)Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 25 октомври 2011 година за правата на потрошувачите со која се менува Директивата 93/13/ЕЕЗ на Советот и Директивата 1999/44/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот и се укинува Директивата на Советот 85/ 577/ЕЕЗ и Директива 97/7/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот (CELEX бр.32011L0083);

10)Регулативата (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директива 1999/93/ЕЗ (CELEX бр.32014R0910);

11)Директивата 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2015 година за патување со пакет аранжмани и поврзани патнички аранжмани, за изменување на Регулативата (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директивата 2011/83/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот и за ставање вон сила на Директивата 90/314/ЕЕЗ на Советот (CELEX бр. 32015L2302);

12)Директивата (EУ) 2019/770 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти поврзани со договори за снабдување на дигитална содржина и дигитални услуги (CELEX бр. 32019L0770);

13)Директивата (ЕУ) 2019/771 на Европскиот парламент и на Советот од 20 мај 2019 година за одредени аспекти кои се однесуваат на договорите за продажба на стоки за изменување на Директивата 2009/22/ЕЗ и за укинување на Директивата 1999/44/ЕЗ (CELEX бр. 32019L0771) и

14)Директивата (ЕУ) 2019/2161 на Европскиот парламент и на Советот од 27 ноември 2019 година за изменување и дополнување на Директивата на Советот 93/13/ЕЕЗ и Директивите 98/6/EЗ, 2005/29/EЗ и 2011/83/EУ на Европскиот парламент и на Советот во врска со подобро спроведување заштита и модернизација на правилата за заштита на потрошувачите на Унијата (CELEX бр. 32019L2161). [↑](#footnote-ref-1)