

## **Konsumatorë keni të drejtë të ndryshoni mendjen dhe të tërhiqeni nga blerja**

### **Informacion mbi të drejtën e tërheqjes nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit**

Në bazë të nenit 127 të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut” nr. 236/22) konsumatori ka të drejtë, pa dhënë ndonjë arsye, të tërhiqet në mënyrë të njëanshme nga kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit.

Afati i tërheqjes skadon pas kalimit të 14 ditëve nga dita kur malli i cili është lëndë e kontratës i dorëzohet konsumatorit ose një pale të tretë të përcaktuar nga konsumatori që nuk është transportuesi (korrieri).

Nëse me një porosi konsumatori ka porositur më shumë mallra që duhet të dorëzohen veçmas, respektivisht nëse bëhet fjalë për një produkt që dorëzohet në disa pjesë ose në dërgesa të shumta, periudha 14-ditore fillon të rrjedhë nga dita kur konsumatori ose një palë e tretë e caktuar nga konsumatori, që nuk është transportuesi (korrieri), e posedon edhe pjesën e fundit ose dërgesën e fundit të mallit.

### **Formulari i tërheqjes nga kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit**

Para skadimit të afatit për tërheqje të njëanshme nga kontrata në distancë ose nga kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit, konsumatori është i detyruar ta njoftojë tregtarin për vendimin e tij, për tërheqjen e kontratës përmes [Formularit për tërheqje nga kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit](#).

Formulari i tërheqjes nga kontrata në distancë ose jashtë hapësirave afariste të tregtarit dorëzohet në formë elektronike në format A-4.

Palët nuk janë të detyruara të përmbushin detyrimet e tyre sipas kontratës, nëse konsumatori ka ushtruar të drejtën e ndërprerjes së kontratës për shitje në mënyrë të njëanshme të lidhur në distancë ose jashtë hapësirave afariste të tregtarit.

Në rast të ndërprerjes së kontratës, secila palë është e detyruar t’ia kthejë tjetrës gjithë atë çfarë ka marrë në të njëjtën vlerë dhe sasi, përveç kostos së dorëzimit të dërgesës të cilat tregtari nuk ia kthen konsumatorit.

## **Detyrimet e konsumatorit në rast të tërheqjes nga kontrata në distancë ose kontrata jashtë hapësirave afariste të tregtarit**

Nëse konsumatori ka ushtruar të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata, do të duhet ta kthejë mallin pa vonesë, më së voni në afat prej 14 ditësh nga dita në të cilën ka njoftuar tregtarin për vendimin e tërheqjes nga kontrata e tregtarit ose subjektit të autorizuar nga tregtari për të pranuar mallrat, d.m.th. transportuesi, edhe ate:

- konsumatori duhet të kthejë produktin e pranuar të padëmtuar,
- në të njëjtën sasi,
- me përjashtim të rastit kur malli / sendi është shkatërruar, dëmtuar, humbur ose i është zvogëluar vlera pa fajin e konsumatorit.

Në rast të tërheqjes nga kontrata, konsumatori do të paguajë koston direkte për të kthyer dërgesën. Konsumatori është përgjegjës për çdo ulje të vlerës së mallit që rrjedh nga trajtimi i mallit.

Nëse produkti rezulton me defekt ose i dëmtuar deri në atë masë që produkti nuk mund të rishitet, kthimi i parave të konsumatorit do të refuzohet dhe shërbimi transportues do t'ia kthejë produktin konsumatorit, kështu që konsumatori do detyrohet të paguaj edhe tarifën shtesë të dërgesës. Afati në të cilin konsumatori jep pëlqimin për marrjen e produktit është 15 ditë nga dita e pranimin të njoftimit, se tërheqja nga kontrata nuk është miratuar. Pas skadimit të periudhës së dhënë, ZEGIN Online nuk mban përgjegjësi për produktin, as që është i detyruar ta ruajë produktin, si dhe nuk detyrohet që t'ia kthejë paratë konsumatorit.

### **Detyrimet e tregtarit në rast të tërheqjes së kontratës**

Tregtari duhet ta kthejë shumën e paguar në përputhje me kontratën e lidhur të shitjes pa e prolonguar, më së voni 14 ditë, pasi që malli i është kthyer atij, duke i përdorur të njëjtat mjete financiare që konsumatori i ka përdorur për pagesë, kështu që tregtari nuk duhet të paguajë ndonjë tarifë shtesë për një kthim të tillë, vetëm nëse konsumatori, ka zgjedhur një metodë dërgese që është e ndryshme nga lloji më i lirë i transportit standard të ofruar nga tregtari.

Tregtari nuk është përgjegjës dhe nuk do t'ia kthejë paratë ose nuk do pranojë kthimin e mallit të dëmtuar, përveç atyre që janë dëmtuar në procesin e përcaktimit të natyrës, karakteristikave dhe funksionalitetit të mallit.

Tregtari i bartë shpenzimet e kthimit të mallit vetëm nëse malli është dorëzuar me defekt ose sende të dëmtuara për shkak të gabimit të tregtarit.

### **Kur konsumatori nuk ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata**

Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve parasheh rastet kur e drejta e konsumatorit të tërhiqet nga kontrata përjashtohet, veçanërisht kur konsumatori nuk ka të drejtë të pendohet dhe të tërhiqet nga blerja edhe atë në rastet:

- kontratat për shërbime kur shërbimi është kryer plotësisht, por nëse nga kontrata për konsumatorin rrjedh detyrimi për pagesë, vetëm nëse ushtrimi ka filluar me pëlqimin paraprak të qartë të konsumatorit dhe me pranimin e tij të qartë që e ai humb të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata, pasi kontrata të jetë realizuar plotësisht nga ana e tregtarit;

- kontratat për furnizimin e mallrave ose shërbimeve, çmimi i të cilave varet nga luhatjet e tregjeve financiare mbi të cilat tregtari nuk ka ndikim dhe që mund të lindin gjatë kohës së afatit të tërheqjes nga kontrata;

- kontratat për furnizimin e mallrave sipas specifikimeve të konsumatorit ose të mallrave që padyshim janë të përshtatura për konsumatorin (produkte posaçërisht të dizajnuara për konsumatorin si shembull janë kremrat ose kozmetika e prodhuar në përputhje me kërkesën e konsumatorit);

- kontratat për furnizim të mallrave që prishen lehtë ose të mallrave me afat të shkurtër të përdormit (p.sh. ushqime dhe pije mallra që prishen lehtë ose mallra që kanë afat të shkurtër të përdormit, produkte me kushte të veçanta për ruajtje në temperatura të caktuara);

- kontratat për furnizimin e mallrave të mbyllura origjinale që nuk janë të përshtatshme për kthim për arsye higjienike ose mbrojtje shëndetësore dhe hapen pas dorëzimit (për shembull, dorëzimi i kozmetikës, parfumeve, aksesoreve të ushqimit, biberonëve për shishe, biberonëve qetësues, furçave të dhëmbëve dhe produkte të ngjashme);

- kontratat për furnizimin e mallrave të cilat për nga natyra e tyre pas dorëzimit janë të pandashme dhe përzihen me artikuj të tjerë;

Kërkesë për tërheqje nga kontrata në distancë ose jashtë hapësirave afariste të tregtarit duhet të dërgohet në mënyrë elektronike në e-mail: [zeginonline@zegin.com.mk](mailto:zeginonline@zegin.com.mk) ose me telefon 072 310 690 me deklaratë me të cilën konsumatori shpreh vullnetin për ndërprerjen e kontratës për të cilën do të marrë udhëzime të hollësishme për veprimet e mëtejshme.

Në rast të ndërprerjes elektronike të kontratës, tregtari është i detyruar ta njoftojë konsumatorin për pranimin e deklaratës për ndërprerje të kontratës.