

KUJT **T'I** DREJTOHEM?  
SI TA ZGJIDH **PROBLEMIN?**...  
A JAM NË TË **DREJTË?**



## 5 HAPA PËR ZGJIDHJEN E PROBLEMEVE TË KONSUMATORËVE!



Организација на потрошувачите  
на Македонија



## **Konsumatorë,**

*besojmë që shpesh ndiheni të mashtruar, inferior ose që për paratë tuaja të fituara me shumë mund nuk e keni fituar atë që keni pritur.*

*Në këtë kohë kur informatat i kemi në dispozicion gjithnjë e më shumë se kur do herë, para se të vendosni të blini dhe të shpenzoni para për produkt ose shpenzim, mirë informohuni! Shumë informata për tregtarët të cilët ofrojnë produkte ose shërbime mund t'i gjeni edhe në internet prej konsumatorëve të pavarur të cilët kanë ndonjë përvojë! Krahasoni çmimet! Dhe më pas blini!*

**Cilat janë hapat tuaj nëse nuk jeni të kënaqur me zgjedhjen nëse keni ndjenjën se jeni të mashtruar ose që janë cenuar të drejtat tuaja si konsumator!**

**HAPI I PARË** - Drejtohuni tregtarit ose dhënësit të shërbimit. Ruani dëshmi se produktin ose shërbimin e keni paguar tek ai tregtar. Drejtohuni tek ai me reklamacion ose ankesë me shkrim ose nëpërmjet internetit dhe ruani dokumentin të cilin ia keni dërguar.

**HAPI I DYTË** - Nëse nuk jeni krejtësisht të sigurt në lidhje me atë se çka duhet të bëni, kur ju është cenuar e drejta si konsumator, në të njëjtën kohë drejtohuni në organizatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Më së miri në qytetin ose vendin ku jetoni, nëse ekziston organizatë ose shoqatë e tillë civile. Ata do t'ju këshillojnë ose në emrin tuaj do t'i drejtohen tregtarit ose inspektoratit kompetent. Sidoqoftë, ata nuk kanë shkop magjik e as fuqinë për të zgjidhur problemin tuaj menjëherë. Këto janë shoqëri qytetare të cilat kanë njohuri për këtë fushë dhe mund të japid këshilla dhe të ndihmojnë, mirëpo nuk kanë autorizime ekzekutive për ta detyruar tregtarin të veproj në mënyrë të drejtë. Mund t'iu udhëzojnë në inspektorat ose t'iu sugjerojnë mënyrat tjera për realizimin e të drejtës suaj.

**HAPI I TRETË** – Nëse përpjekja tek tregtarë është pa sukses, mund edhe vetë të drejtoheni në inspektoratin kompetent, agjenci, avokati i popullit ose ndonjë organ tjetër kompetent.

Kështu, për shembull:

- Në qoftë se blini produkt me mangësi dhe shitësi nuk e



mënjanon mangësinë, keni marrë shërbim jocilësor, jeni ballafaquar me produkt të pasigurt, me praktikë të pandershme afariste, klauzolë të pandershme kontraktuese, mund të drejtoheni në Inspektoratin Shtetëror të Tregut (<http://www.dpi.gov.mk>).

- Nëse keni probleme me shërbime komunale, mund të parashtoni ankesë ose kundërshtim tek dhënësi i shërbimit, ndërkaq nëse nuk jeni të kënaqur nga përgjigja, drejtohuni në njësinë e vetëqeverisjes lokale në të cilën jepet shërbimi.
- Nëse keni probleme me internetin, rrjetin celular dhe fiks, ose cilësia është dobët, në rast se shoqëria e telekomunikimeve paraprakisht nuk e plotëson kërkesën tuaj mund të drejtoheni në Agjencinë për komunikime elektronike (<https://e-agencija.aek.mk>).
- Mund të drejtoheni edhe tek Avokati i Popullit të Republikës së Maqedonisë. Nëse nuk mund ta zgjidhni problemin me cilindo prej dhënësve të shërbimeve publike, mund të drejtoheni ose të dërgoni parashtresë tek Avokati i Popullit të Republikës së Maqedonisë (<http://ombudsman.mk>).
- Nëse dyshoni në sigurinë e ushqimit, mund të drejtoheni te Agjencia për ushqim dhe veterineri në numrin telefonik falas 0800 322 22 ose në e-mailin: <http://www.fva.gov.mk>.
- Nëse vlerësoni se u janë cenuar të drejtat nga fusha e mbrojtjes shëndetësore si pacient, nëse dyshoni në cilësinë e disa lindrave ose produkteve kozmetike ose në raste se vëreni shërbime të dobëta higjjenike në vende të caktuara ku shërbehet ushqim, këtë duhet ta lajmëroni në Inspektoratin Sanitar dhe Shëndetësor të Shtetit në e-mailin: <http://zdravstvo.gov.mk/drzaven-sanitaren-zdravstven-inspektorat>.
- Nëse në kontinuitet ballafaqoheni me mungesë të ndonjë ilaçi ose keni probleme me mjetet ndihmëse teknike ortopedike dhe shëndetësore, ndërkaq tregtarët nuk i mënjanojnë mangësitë, mund të drejtoheni në Agjencinë për ilaçe në e-mailin: <http://zdravstvo.gov.mk/category/organi-vo-sostav/agencija-za-lekovi/>.





**HAPI I KATËRT** – Drejtohuni tek ndonjë ndërmjetësues – kontestet e konsumatorëve mund të zgjidhen me ndërmjetësim. Kjo është shpesh më e shpejtë dhe më e lirë se kontesti gjyqësor.

**HAPI I PESTË** – Nëse nuk është e mundur ta zgjidhni kontestin nëpërmjet disa prej hapave të paraqitur, të drejtën duhet të realizoni tuaj pranë gjyqit. Rekomandohet që në kontestet e këtilla të angazhoni edhe avokat. Nëse nuk keni sukses me kontestin, kini parasysh që shpenzimet gjyqësore mund të jenë të larta.

Për këshillim mund të drejtoheni në Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë, ndërkaq këtë mund ta bëni në formë elektronike në e-mailin [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk).