



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E EKONOMISË, TREGTISË DHE ENERGJITIKËS
MINISTRI

U D H Ë Z I M

Nr. 11, datë 2/09/2013

PËR PËRCAKTIMIN E PROCEDURAVE TË TRAJTIMIT TË ANKESAVE TE
KONSUMATOREVE

Në mbështetje të nenit 102, pika 4 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe nenit 56, pika 1.1 të ligjit Nr. 9902, datë 17/04/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar, Ministri i Ministrisë së Ekonomisë, Tregëtisë dhe Energjitikës,

U D H Ë Z O N:

1. Objekti i këtij Udhëzimi:

është përcaktimi i rregullave për procedurën e trajtimit të ankesave që lidhen me shkeljen e të drejtave të konsumatorëve nga subjektet/tregtarët që ushtrojnë veprimtari në shërbim të publikut, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në ligjin nr.9902, date 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorit", i ndryshuar me ligjet nr. 10444, date 14.07.2011 dhe nr. 15/2013.

2. E drejta e ankimit

- 2.1 Konsumatori/ët mund ta ushtrojnë të drejtën e ankimit në mënyrë individuale ose nëpërmjet çdo shoqate, organizate apo qendre jofitimprurese në mbrojtje të të drejtave të tij/tyre.
- 2.2 Ankesa i paraqitet Strukturës Përgjegjëse të Mbrojtjes së Konsumatorit (me poshtë SPMK) ose Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, në rrugë elektronike ose me shkrim brenda 30 ditëve nga konstatimi apo marrja dijëni për shkeljen e kryer.

3. Kuptimi, forma dhe përmbajtja e ankesës

- 3.1 “Ankesë e konsumatorit” do të quhet një deklaratë pakënaqësie e një konsumatori ndaj një tregtari të veçantë, në lidhje me shitjen, furnizimin apo promovimin e një malli apo shërbimi, përdorimin e një malli apo shërbimi apo kryerjen e shërbimeve pas shitjes.
- 3.2 Ankesa plotësohet në gjuhën shqipe në përputhje me formularin standard të ankesës sipas modelit të shtojcës 1, si dhe në mënyrë elektronike në faqen zyrtare (online).

3.3 Formulari standard i ankesës publikohet në faqen zyrtare. Formulari standard mund të shkarkohet, të plotësohet dhe të depozitohet pranë SPMK, drejtpërdrejtë ose në rrugë postare.

3.4 **Ankesa duhet të përmbajë domosdoshmërisht** elementet e mëposhtme:

- a) të dhënat identifikuese të ankimuesit;
- b) adresën e ankimuesit;
- c) një përshkrim të shkurtër të shkeljes së pretenduar;
- ç) emrin e subjektit tregtar që ka kryer shkeljen e të drejtës së konsumatorit;
- d) adresën e subjektit që ka kryer shkeljen;
- dh) një përshkrim të llojit dhe masës së dëmit që ka përsuar konsumatori nga shkelja e së drejtës së tij;
- e) shpjegime lidhur me veprimet e kryera nga ankimuesi deri në momentin e paraqitjes së kërkesës;
- ë) të dhëna lidhur me gatishmërinë apo tentativat që janë bërë për zgjidhjen gjyqësore apo jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes.

3.5 Ankesa, sipas rastit, mund të shoqërohet edhe me provat dokumentare, të cilat ankimuesi kërkon të shqyrtohen nga Komisioni;

4. Protokollimi dhe Regjistrimi i ankesës

4.1 Çdo ankesë që vjen në zbatim të këtij akti protokollohet nga SPMK.

4.2 Ankesat që i adresohen Komisionit, i dërgohen SPMK, e cila konstaton menjëherë nëse ankesa është e plotë apo jo me të gjithë treguesit e kërkuar. Pas protokollimit, vetëm në rast se ankesa konsiderohet e plotë, regjistrohet menjëherë.

4.2 Në rast se ankesat janë të paplota apo të pashoqëruara me dokumentacionin e nevojshëm, SPMK ka të drejtë t'i kthejë për t'u plotësuar.

4.3 SPMK mban një regjistër të posaçëm për regjistrimin e ankesave, në të cilin regjistrohen të gjitha ankesat që plotësojnë kushtet formale të parashikuara në formularin standard, në aplikimin online dhe në pikën 3.4 të këtij Udhëzimi.

5. Afati për vendimmarrjen

5.1 Komisioni vendos brenda 30 ditëve nga regjistrimi i saj, nëse ankesa përbën objekt të veprimtarisë së tij.

5.2 Komisioni, për arsye të motivuara, mund të zgjasë afatin e mësipërm, por jo më shumë se 20 ditë.

5.3 Komisioni ia njofton zgjatjen e afatit ankuesit/palëve, në formë elektronike ose me shkrim brenda 3 ditëve.

6. Rregulla të përgjithshme procedurale

6.1 SPMK e ngarkuar me funksionet e Sekretariatit Teknik të Komisionit, sipas nenit 52, pika 6 të ligjit 9902/2008, kryen analizimin e elementëve formalë të ankesës;

6.2 **Sekretariati teknik** brenda 7 ditëve nga regjistrimi i ankesës me qëllim shqyrtimin paraprak të ankesës nga ana formale, verifikon:

- a) juridiksionin administrativ dhe kompetencën lëndore të Komisionit;
- b) legjitimitimin e ankuesit;
- c) respektimin e afateve ligjore për ankimin.

6.3 Komisioni, i mbështetur nga Sekretariati Teknik, bashkëpunon sipas rastit me Inspektoratin përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut dhe kërkon raport prej tij lidhur me ankesën konkrete dhe subjektin tregtar të përmendur në ankesë si shkelës i të drejtave të konsumatorit.

6.4 Pas marrjes së një informacioni të plotë lidhur me natyrën e shkeljes, Sekretariati Teknik i kalon Komisionit opinionin e tij me shkrim.

7 **Shqyrtimi në themel i ankesës**

7.1 Nëse ankesa përmbush elementet formale, Komisioni e shqyrton në themel atë. Mbledhja e tij zhvillohet brenda /30 ditëve nga regjistrimi i ankesës, përvec rasteve kur është vendosur shtyrje e afatit të shqyrtimit.

7.2 Komisioni shqyrton ankesën brenda objektit dhe shkaqeve të parashtruara në ankesë. Ai analizon llojin e shkeljes dhe dispozitën/dispozitat përkatëse të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit që është shkelur nga subjekti i përcaktuar në ankesë.

7.3. Komisioni gjatë shqyrtimit në themel merr prova dokumentare në varësi të llojit të shkeljes, dëgjon palët apo përfaqësuesit e tyre ligjor, përcakton llojin e shkeljes, konstaton llojin e kundravajtjes administrative, si dhe përcakton masën apo gjobën përkatëse.

7.4 Gjatë shqyrtimit në themel Komisioni duhet të ndjekë të gjitha hapat e një procesi të rregullt ligjor.

7.5 Të gjitha vendimet duhet të jenë të arsyetuara, të regjistrohen, të publikohen si dhe i njoftohen ankuesit dhe palëve te interesuara.

8. Ky udhëzim hyn në fuqi menjëherë.



FORMULAR ANKESE

1. Plotësoni të dhënat tuaja personale këtu:

Emri / Mbiemri * _____
 Adresa ** _____
 Kodi Postar _____
 Qyteti * _____
 Rrethi * _____
 Shteti * _____
 Numër Telefoni ** _____
 Numër Fax _____
 E-mail *** _____

2. Nga kush e morët produktin ose shërbimin?

Emri i Kompanisë * _____
 Adresa _____
 Kodi Postar _____
 Qyteti * _____
 Rrethi * _____
 Shteti * _____
 Numër Telefoni _____
 Numër Fax _____
 E-mail _____
 Adresa e Faqes ëeb (**) _____

Shënim:

Fushat e shënuara me:

(*) i referohen informacioni që është thelbësor për t'ju asistuar ju dhe për forcimin e ligjit.

(**) një adrese e detajuar ose numër telefoni është e nevojshme.

(***) Te huajt që nuk banojnë në Shqipëri duhet të japin një adrese e-maili të vlefshme

Ju lutem plotësojini me kujdes. Nëse nuk jeni në dijeni mund të shkruani 'Nuk Aplikohet' ose 'NA'.

3. A ia keni parashtruar ankesën tuaj në mënyrë të drejtpërdrejtë ofruesit/shitësit?

1. Po

2. Jo

Nëse 'Po' ju lutem jepni më tepër informacion.

4. A keni bere një ankese për te njëjtin problem kohet e fundit apo më parë?

1. Po

2. Jo

Nëse 'Po' ju lutem jepni më tepër informacion.

5. Përshkruani arsyet e ankesës suaj

6. Si dëshironi që të zgjidhet ankesa juaj?

7. Emërtimi i dokumenteve mbështetëse që i bashkëngjiten këtij formulari, te cilat do te shërbejnë si prova për ankesën tuaj (nëse keni te tilla):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____