

RAPORT

MBI VEPRIMTARINË E KOMISIONIT TË MROJTJES SË KONSUMATORËVE

(Janar 2016 – Maj 2017)

Ky botim është mundësuar me mbështetjen e



Implemented by



PËRMBAJTJA

| | |
|---|-----------|
| I. Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve | 4 |
| 1.1 Misioni, kompetencat | |
| 1.2 Aktivitetet kryesore gjatë vitit 2016 - 2017 | |
| 3.3.1 <i>Vendimet e Komisionit</i> | |
| 3.3.2 <i>Mbrojtja e konsumatorëve dhe mbrojtja e interesit të përgjithshëm publik</i> | |
| 3.3.3 <i>Ankesat individuale të konsumatorëve</i> | |
| II. Bashkëpunimi në nivel vendor | 13 |
| VI. Ndërgjegjësimi publik mbi çështjet e konsumatorëve | 14 |
| VII. Projekte të huaja që mbështesin mbrojtjen e konsumatorëve | 16 |

1

KOMISIONI I MBROJTJES
SË KONSUMATORËVE1.1 Misioni, kompetencat,
përbërja

Komisioni është struktura kryesore zbatuese e legjisllacionit për mbrojtjen e konsumatorëve. Komisioni është organ vendimmarrës me kompetenca për marrjen e masave administrative, në rast të shkeljes së dispozitave të legjisllacionit për mbrojtjen e konsumatorit Komisioni ka filluar funksionimin në maj 2009. Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm/MZHETTS kryen funksionin edhe të sekretariatit teknik të KMK.

♦ **Misioni i Komisionit:** është mbrojtja e interesave ekonomike të konsumatorëve, nëpërmjet shqyrtimit të shkeljeve të legjisllacionit të mbrojtjes së konsumatorëve në lidhje me: praktikën e padrejta tregtare; publicitetin çorientues, të padrejta dhe krahasues; kushte të padrejta në kontratën e konsumatorit; kontratat jashtë qendrave të tregtimit; shitjen e mallrave të konsumatorëve të shoqëruar me garanci dhe përputhshmëria kontraktuale; kontratat në largësi; kreditë konsumatore; kontratat e paketave turistike, shërbimeve financiare në

largësi, kontratat me afat të pasurive të paluajtshme, pushimeve afatgjata, rishitjen dhe shkëmbimin e kontratave.

Komisioni shqyrton dhe vendos sipas konstatimeve, kërkesave, ankesave apo informacioneve të tjera të paraqitura në Komision, kur ato përbejnë shkak të mjaftueshëm për procedim të mëtejshëm.

♦ **Kompetencat e Komisionit:** janë nxjerrja e paralajmërimeve për ndreqjen e shkeljeve; dhënia e masave detyruese për ndreqjen e shkeljeve; urdhërimi i ndalimit të shkeljeve, si dhe vendosjen e gjobave administrative; Komisioni në rastin e shkeljeve të konstatuara mund të vendosë edhe për kompensim apo dëmshpërblim të konsumatorëve.

KMK, trajton gjithashtu edhe ankesat e konsumatorëve, duke kryer në këtë mënyrë funksionet e një strukture për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM). Komisioni u jep zgjidhje ankesave individuale të konsumatorëve, por roli i tij kryesor vendimmarrës i takon çështjeve të mbrojtjes së interesit të përgjithshëm apo publik të konsumatorëve.

♦ **Përbërja e Komisionit:** dy përfaqësues të MZHTTES-s, 2 përfaqësues të Ministrisë së Drejtësisë dhe një përfaqësues i shoqërisë civile me përvojë në fushën e çështjeve të mbrojtjes së konsumatorit. Komisioni kryesohet nga Drejtori i Tregut të brendshëm, si një prej përfaqësuesve të MZHETTS.

1.2 Aktivitetet kryesore

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve ka zhvilluar 7 mbledhje, ka marrë 7 vendime dhe ka trajtuar rreth 30 ankesa të konsumatorëve.

1.2.1 Vendimet e komisionit

Gjatë vitit 2016 dhe deri në prill 2017, komisioni ka marrë 7 vendime, përkatësisht:

1. Vendimi Nr. 38, datë 12.07.2016, në lidhje me praktikën e ndjekur nga Albtelecom, sh.a. në ofrimin e "Paketës 690". Konsumatorët në blerjen e kësaj pakete nuk paguanin çmimin e deklaruar, por një çmim prej 700 leke. Me anë të vendimit, Komisioni urdhëroi operatorin ndalimin shkeljes dhe marrjen e masave për mos përsëritjen e tyre. (Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK).
2. Vendim nr. 39, datë 28.07.2016, në lidhje me një praktikë të

padrejtë tregtare çorientuese dhe të mangët, në përmbajtjen me informacion të rremë dhe paraqitjen e publicitetit "Izolimi termik i fasadave - sistemi mantel - izoterm", i shoqërisë Alba Road sh.a. Komisioni urdhëroi operatorin të ndalojë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, , në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj), si dhe marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla. (Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK).

3. Vendimi Nr. 40, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit "Vlerësim paraprak i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtitimit: Kushtet dhe Termet e Përgjithshme" të shoqërisë "Albanian Satellite Communications" sh.p.k [Tring]";
4. Vendimi Nr. 41, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit "Vlerësim paraprak i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor", të operatorit Albanian Broadband Communication sh.p.k (ABCom sh.p.k);
5. Vendimi Nr. 42, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit "Vlerësim i kushteve të përgjithshme të "Kontratës

së Shërbimit», të operatorit «Abissnet»;

6. Vendimi Nr. 43, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit Vlerësim i kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtitimit për kategorinë familjar, të Operatorit të Shërbimit të Telefonisë Publike Fikse dhe Aksesit në Internet Albtelecom sh.a".
7. Vendimi nr. 44, datë 11.04.2016, për praktikën tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë, si dhe informimin e ndërgjegjësimin e konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni urdhëroi operatorët ekonomik që duhet t'u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë vendimin për blerje.
8. Vendimin nr. 45 date 16.05.2017, në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në një banesë nga kompania Blue Filters AL. Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni urdhëroi subjektin për marrjen e masave për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të

tilla, si dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve.

9. Vendimin nr. 46 date 16.05.2017, në lidhje me praktikën tregtare çorientuese të ushtruar nga Shoqëria AZA Electronics, në fushatën publicitare "Festat Nën Kosto". Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni e vlerësoi praktiken të padrejtë dhe u urdhërua subjekti për marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, duke ju siguruar konsumatorëve, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.

1.2.2 Mbrojtja e konsumatorëve dhe mbrojtja e interesit të përgjithshëm publik

Kushtet e padrejta në kontratat standarde

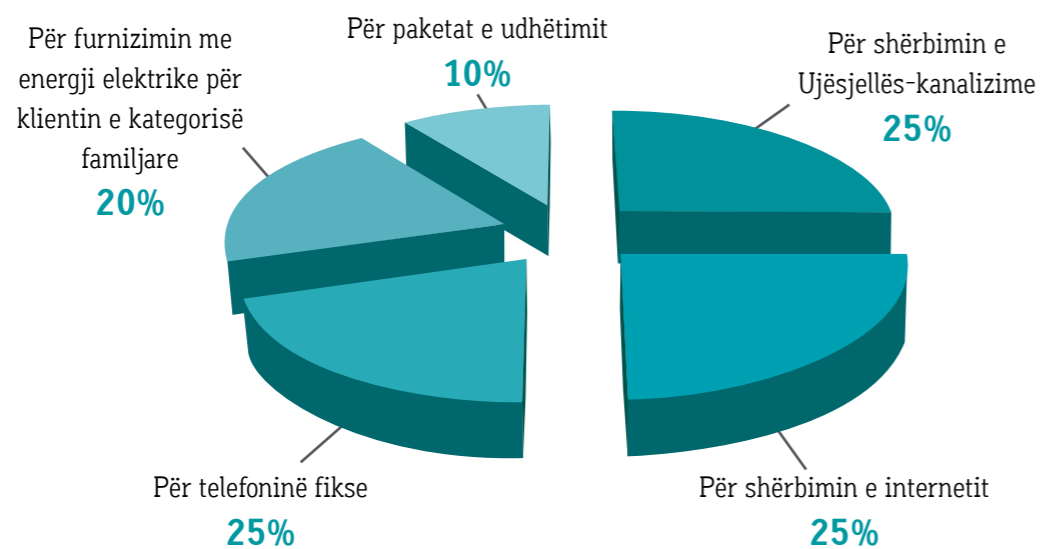
Analizimi i kontratave standarde të operatorëve është kryer në kuadër të realizimit të objektivave afat mesëm të strategjisë ndërsektoriale "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2020". Fuqizimi i efektivitetit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) nëpërmjet shqyrtimit me iniciativën e tij të këtyre lloj kontratash që kanë impakt në interesat kolektivë të konsumatorëve përbën një produkt madhor të strategjisë të sipërpërmendur, dhe njëkohësisht synon:

« Forcimin e pozitës së konsumatorit në treg gjatë nëpërmjet eliminimit të kushteve të padrejta në kontrate standarde për konsumatorët/ klientët familjarë, në procesin e hartimit të të cilës konsumatorët nuk kanë qenë në gjendje të ndikojnë në përmbajtjen e kushteve të kontratës. »

Për këtë qëllim, në mbrojtje të interesit publik të konsumatorëve, gjatë vitit 2016 komisioni ka shqyrtuar kontratat standard të konsumatorëve për shërbimin e internetit ofruar nga operatorët, me synim gjetjen dhe me pas shfuqizimin e kushteve të padrejta. Kjo është një punë që komisioni në vijueshmëri ka kryer edhe për kontrata të tjera standarde në lidhje me: furnizimin me energji elektrike për klientin e kategorisë familjarë; paketat e udhëtimit; për shërbimin e ujësjellës-kanalizimeve.

Paraqitja skematike, ne vijim:

Eliminimi i kushteve të padrejta në kontratat standarde



Kushtet e padrejta me të përgjithshme të gjetura në kontratat

Kushtet e padrejta me të përgjithshme të gjetura në kontratat e sipërpërmendura janë:

1. Rasti kur operatori kërkon të mbajë të drejtën për të ndryshuar kushtet e kontratës, është në kundërshtim me LMK pasi duhet të përcaktojë në mënyrë transparente rastet e ndryshimit të kushteve, arsyet që çojnë në ndryshimin e këtyre kushteve, në mënyrë që konsumatori të jetë në gjendje të parashikojë këto ndryshime dhe të mund të njohë që në kohën e lidhjes së kontratës pasojat dhe ndikimin që do të sjellë kjo kontratë në situatën e tij ekonomike dhe financiare.
2. Mos parashikimi i detyrimit të operatorit për njoftimin me shkrim të konsumatorit për përfundimin e afatit të kontratës, përkundrejt detyrimit të konsumatorëve, për njoftimin me shkrim të operatorit, për mos vazhdimin e kontratës. Kjo mangësi, përbën kufizim të të drejtave të konsumatorëve, në drejtim të marrjes së një informacioni të plotë, si pasojë e mos përmbushjes së detyrimit të vetë operatorit.
3. Parashikimi në kontratë i një afati të gjatë (12 muaj) për kthim të kontratës me afat të pacaktuar, pa njoftim paraprak nga operatori, bën që, konsumatori i kërkohet marrja e një vendimi për anulim të kontratës shumë kohë përpara
4. Parashikimi në kontratë se mosmarrjen e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar. Por, kontrata ka të përcaktuara qartë detyrimet e dy palëve në lidhje me dorëzimin dhe pagesën e faturës. Nuk mund të ngarkohet konsumatori me pasojat që rrjedhin nga mos përmbushja e detyrimit të vetë operatorit.
5. Aplikimi i rritjes së tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, duke mos parashikuar procesin të njoftimit individual me shkrim të pajtimtarit nga operatori. Kjo gjë përbën një mospërmbushje të detyrimit të tregtareve për të informuar me shkrim konsumatorët, e cila sjell si pasojë kufizimin e të drejtave të konsumatorëve për të marrë informacionin e plotë që duhet të shërbejë për një vendimmarrje sa më racionale.
6. Në lidhje me kërkesat e transparencës të parashikuara në nenin 28 të LMK, sipas të cilit përcaktohet që sshkrimi i përdorur në kontratë të jetë "Times New Roman", me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10, vihet re që kontrata është shkruar

(një vit), dhe në rast harrese apo gabim në parashikim, sjell zgjatjen kontratës me afat të pacaktuar dhe si rrjedhojë, zgjatjen e detyrimeve të tyre monetare, ndoshta të padëshiruar, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë ndaj konsumatorit.

me një shkrim me madhësi karakteri më të vogël se ajo e kërkuar, çka paraqet vështirësi në lexim, për rrjedhojë dekurajon konsumatorët nga leximi i saj. Kjo kërkesë e ligjit është një kriter formal për vlerësimin e kushtit si të padrejtë.

Çështjet e trajtuara mbi praktikën e padrejta tregtare në fushën e telekomunikacionit

Konsumatorë individuale, kanë ngritur disa problematika, që i takojnë praktikave tregtare të fushës së telefonisë celulare dhe të ofruara nga operatorët e kësaj fushe. Komisioni ka konstatuar se ato prekin interesat e të gjithë konsumatorëve të komunikimeve elektronike. Këto problematika kanë të bëjnë kryesisht me:

« Mungesa e dhënies së një informacioni të plotë; Mos funksionimi i shërbimit roaming apo përfundimi i këtij shërbimi duke mos respektuar kushtet e ofrimit; Mungesën e njoftimit përfundimtar për konsumimin e plotë të një pakete, mbas njoftimit të konsumimit 80% të saj, si për numrat me kontratë edhe për ato me parapagese, si dhe mosrespektimi i njoftimit për konsumimin e 80% të paketës, për të gjithë; Mbarimin e shpejtë, përpara afatit, të njësisve të ofertës së blerë nga konsumatorët dhe mos njoftim për mbarimin e ofertave; Mospërputhjen e shërbimit të ofruar, me kushtet e ofertës "1 muaj me çmim 1000 lek"; Ndryshimin e kohëzgjatjeve të ofertave mujore të kompanive telefonike. »

Problematika e sipërpërmendur i takon një periudhe gati dy vjeçare (shtator 2015 e në vijim). Gjatë kësaj periudhe, Komisioni konstaton se, ankesat me shqetësimet përkatëse të konsumatorëve, nuk kanë pasur konsideratën e duhur, si nga operatorët ashtu edhe nga AKEP dhe në këtë mënyrë konsumatorët nuk kanë marrë zgjidhje për ankesat e tyre.

Në konkluzion, Komisioni në muajin mars 2017, i është drejtuar AKEP, në cilësinë e organit që mbikëqyr, kontrollon dhe monitoron veprimtaritë e sipërmarrësve të rrjeteve të komunikimeve elektronike dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike, si dhe zgjidh mosmarrëveshjet ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në përputhje me legjislacionin për komunikimet elektronike, duke ju kërkuar marrjen e masave për trajtimin dhe zgjidhjen e kësaj problematike të shërbimeve të sipërpërmendura.

Çështjet e trajtuara mbi praktikën tregtare për vendosjen në treg të marrësve numerikë (dekodera)

Komisioni ka marre në shqyrtim praktikën tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë si dhe informimin e ndërgjegjësimit të konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar"

Komisioni vlerësoi se ky proces përfshin në mënyrë të pashmangshme dhe ndikon direkt te konsumatorët, në cilësinë e përdoruesve përfundimtar. Bazuar në ligjin Nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar, konsumatorët kanë të drejtën të marrin të gjithë informacionin e nevojshëm në lidhje me televizionin dixhital, procesin e kalimit nga transmetimi analog në dixhital, si dhe pajisjen dhe përdorimin me marrësit numerik. Ky proces duhet të zbatohet për të gjitha dekodert që vendosen në treg dhe duhet të zbatohet nga prodhuesit, përfaqësuesit e autorizuar të prodhuesit, subjektet përgjegjëse për vendosjen e pajisjeve në treg dhe operatorët e rrjeteve numerike, nëse ata janë përgjegjës për vendosjen në treg të pajisjeve.

Me qëllim mbrojtjen e interesit publik të konsumatorëve, të drejtën e mbrojtjes së interesave ekonomik dhe realizimit të të drejtës së konsumatorëve për marrjen e informacionit, Komisioni mori Vendimin nr. 44, date 11.04.2016, ndërmjet të cilit urdhëron operatorët ekonomik që duhet t'u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë një vendimin për blerje.

Hartimi i një kodi sjellje ndërmjet operatorëve të fushës së komunikimeve elektronike

Në zbatim të Vendimit nr. 36, datë 18.02.2015 të Komisioni të Mbrojtjes së Konsumatorëve, SMK/MZHETTS në bashkëpunim me Autoritetin e Komunikimeve Elektronike dhe Postare, ndërmorrën nismën për hartimin e një kodi sjelljeje mes operatorëve të fushës së komunikimit të telefonisë. Në zbatim të Ligjit 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.

Kodi i sjelljes u nënshkrua, në muajin tetor 2016, nga katër operatorët: Albtelecom,sh.a, Plus Communication, Telecom Albania, Vodafone Albania.

Kodi i Sjelljes përbën dokumentin, që shpreh marrëveshjen e negociuar dhe të miratuar nga sipërmarrësit/operatorët e komunikimeve elektronike, për fushën e komunikimeve elektronike dhe që nëpërmjet saj, operatorët marrin përsipër të zbatojnë rregullat e përcaktuara në këtë kod në marrëdhëniet me konsumatorët, por edhe midis tyre.

Zbatimi i këtij kodi ka një impakt të drejtpërdrejtë tek qytetarët/konsumatorët, pasi do të sigurojë ofrimin e një shërbimi me të mirë ndaj konsumatorëve, duke respektuar norma etike të sjelljes kundrejt tyre, përmirësimin e transparencës së tregut, për një informim me të mirë të tyre. Gjithashtu, do të sjellë përmirësimin e konkurrencës së

ndershme midis vetë operatorëve, si dhe uljen e ankesave të vetë operatorëve, në organet administrative shtetërore, për praktikën tregtare që ata zbatojnë në treg.

Vlen të theksohet fakti që hartimi i këtij kodi është një praktike e njohur për vendet e BE, por i zbatuar për herë të parë dhe në vendin tonë, përbën një risi. Kodi do të përbëjë një dokument publik që do të vihet në dispozicion të publikut në çdo web apo faqe zyrtare të operatorëve të komunikimit elektronik.

Propozimi për ndryshimin e ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve

SMK/MZHETTS ka ndërmarrë iniciativën për hartimin e projektligjit "Për disa shtesa dhe ndryshime në Ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar".

Objektivi i përgjithshëm që synon projektligji është fuqizimi i konsumatorëve nëpërmjet rregullimit të informimit të tyre mbi shitjet dhe shërbimet që ofrohen në treg, si dhe ka për qëllim të kontribuojnë në arritjen e një mbrojtje më të lartë për ta, duke siguruar që mosmarrëveshjet ndërmjet tyre dhe tregtarëve të trajtohen nga struktura jashtëgjyqësore që ofrojnë procedura të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, të paanshme, transparente, efektive dhe të drejta, pa i kufizuar të drejtën konsumatorëve për t'u drejtuar gjykatës, duke kontribuar kështu

në funksionimin e mirë të tregut të brendshëm.

Ky informim konsiderohet mjaft i rëndësishëm për të fuqizuar konsumatorët në treg dhe për t'i mundësuar atyre vendimmarrjen e informuar dhe të ndërgjegjshme për realizimin sa më të mirë e të plotë të interesave të tyre. Detyrimi për informacion i vendosur nga projektligji mbi tregtarët minimizon asimetrinë e informacionit që rëndom ndeshet ndërmjet dy palëve; asaj të mire informuar mbi shërbimet dhe mallrat që ofron, tregtarëve, dhe palës që nuk ka të njëjtat mundësi, konsumatorëve. Pra ky projektligj, në përgjithësi synon vendosjen e ekuilibrave të drejtë në ekonominë e lirë të tregut dhe shmangien e deformimeve dhe mangësive të tregut të mallrave dhe shërbimeve të ofruara ndaj publikut të gjerë.

Objektivat specifikë të projektligjit lidhen me detyrimin për përafrimin e legjislacionit shqiptar me atë të BE, sipas përcaktimeve të nenit 70 të MSA. Ky projektligj përfaqëson përmirësimin e fazës së parë të përafrimit të legjislacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, pasi kërkohet përafrimi i legjislacionit në fushën e të drejtave të konsumatorëve me legjislacionin më të ri dhe bashkëkohor të BE, më konkretisht, transpozimi i Direktivës 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë 25 tetor 2011 "Për të drejtat e konsumatorit. Ndërsa për sa i takon zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, ky projektligj transponon Direktivën

2013/11/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë 21 maj 2013 "Për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve".

1.2.3. Ankesat individuale të konsumatorëve

Komisionit i Mbrojtjes së Konsumatorëve trajton ankesat e konsumatorëve, të cilat do ti përkufizonim si: deklaratë pakënaqësie e konsumatorit 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.

Ankesat i paraqitet Komisionit apo sekretariatit teknik të tij, në rrugë elektronike apo me shkrim. Ankesa plotësohet në përputhje me formularin standard të ankesës, i cili është i publikuar në faqen zyrtare. Formulari standard mund të shkarkohet, të plotësohet dhe të depozitohet drejtpërdrejt ose në rrugë postare. Të gjitha ankesat që adresohen pranë komisionit regjistrohen nga sekretariati. Në rast se ankesat janë të paplota apo të pashoqëruara me dokumentacionin e nevojshëm i kërkohet konsumatorit plotësimi i tyre.

Komisioni gjatë shqyrtimit të ankesave mund të kërkojë prova dokumentare në varësi të llojit të shkeljes, dëgjon palët apo përfaqësuesit e tyre ligjor,

përcakton llojin e shkeljes, konstaton llojin e kundërvajtjes administrative, si dhe përcakton masën apo gjobën përkatëse. Komisioni mund të bashkëpunojë sipas rastit me Inspektoratin Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut në lidhje me ndonjë ankesë konkrete. Në përfundim të procedurave komisioni merr vendim, i cili është i arsyetuar, regjistrohët, publikohët, si dhe i njoftohët ankesuesit dhe palëve të interesuara.

Problematikat e ankesave të konsumatorëve, të paraqitura pranë komisionit, jepen në vijim:

- ◆ Qendra "Konsumatori Shqiptar", ka paraqitur ankesa nga ndaj disa operatoreve të ofrimit të shërbimit të telefonisë celulare dhe të shërbimit turistik, për mosrespektim të shërbimeve të ofruara me kushtet e kontratave: Në lidhje me ankesa për shërbimin turistik, komisioni vendosi **kalimin për kompetencë tek Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut**. Në lidhje me ankesat për mosrespektim të shërbimeve të ofruara me kushtet e kontratave, komisioni ngarkoi sekretariatit teknik të beje një hetim të përgjithshëm dhe përgatisë një informacion në lidhje me problematikat që janë hasur tek të gjithë operatorët elektronikë për sa i përket ofertave. Me pas, duke marrë shkas nga ankesat e shumta

te konsumatorëve u organizua një seancë dëgjimore me këta operatore, pjesë e të cilës ishin dhe përfaqësuesit e Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare, ku u diskutuan te gjitha problematikat. Në përfundim të seancave dëgjimore dhe shqyrtimit të materialeve, **komisioni i është drejtuar AKEP**, si institucioni kompetent, me një shkresë duke i kërkuar marrjen e masave për trajtimin dhe zgjidhjen e kësaj problematike të shërbimeve të sipërpërmendura.

- ◆ Ankesa nga konsumatorë ndaj një banke për mosrespektim të kushteve të kontratës në ofrimin e një kredie. Komisioni së bashku me sekretariatit janë në vijim të trajtimit të kësaj çështjeje, të mbledhjes së dokumentacionit, për shkak të natyrës së saj komplekse.
- ◆ Ankesat e disa operatoreve të telekomunikacionit, në lidhje me publicitetin për lançimin e internetit 4G, përpara datës 1 shtator 2015, në kundërshtim me vendimin e AKEP. Në lidhje me ankesat e operatoreve elektronikë për publicitetin e lançimit të internetit 4G/LTE në brezin 1800 para datës 1 shtator 2015, komisioni ngarkoi Sekretariatit Teknik të kontrollojë publicitetet e bëra në lidhje me këtë shërbim, për sa i përket informimit të konsumatorit. **Çështja u zgjidh me nënshkrimin e kodit te**

sjelljes nga 4 operatorët elektronikë me date 24 tetor 2016.

- ◆ Ankesa e një kompanie të materialeve të ndërtimit, për praktike të padrejtte tregtare dhe publicitet krahasues të palejuar, në përmbajtjen me informacion të rremë dhe paraqitjen e publicitetit "Izolimi termik i fasadave - sistemi mantel - izoterm" i shoqërisë Alba Road sh.a. Në lidhje me këtë ankesë komisioni doli me **Vendim nr. 39, datë 28.07.2016**, duke urdhëruar operatorin të ndalojë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj), si dhe marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla. (*Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK*).
- ◆ Ankesa e dërguar nga kompania MSA-IP kundrejt shoqërisë Hyseni SHPK për praktike tregtare të padrejtte. Pas njoftimit nga komisioni për fillimin e procedimit administrativ, kompanitë njoftuan me shkresë përkatëse zyrtare se **kishin nënshkruar një marrëveshje mirëkuptimi** dhe çështja u mbyll.
- ◆ Ankesa kundrejt subjektit "PRO EXCHANGE" për praktike tregtare të padrejtte. Komisioni,

pas shqyrtimit të kësaj ankesë, njoftoi me shkresë zyrtare kompaninë për fillim procedimi administrativ dhe gjithashtu i kërkoi informacion në lidhje me te. Aktualisht, aktiviteti i kësaj kompani **është ende çështje në shqyrtim për komisionin** sepse rastet e ankimit ndaj kësaj zyre këmbimi valutë janë të përsëritura.

- ◆ Ankesa për mbi faturime nga OSSHE, UKT. Komisioni iu drejtua **enteve përkatëse rregullatore** si autoritete kompetente për këto çështje.
 - ◆ Ankesa nga kompania Neptun ndaj Shoqërisë AZA Electronics, në lidhje me praktikë tregtare çorientuese të ushtruar nga kjo e fundit. në fushatën publicitare "Festat Nën Kosto". Komisioni e vlerësoi praktiken të padrejtë dhe mori **Vendimin nr. 46 date 16.05.2017**. Subjekti u urdhërua për marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, duke ju siguruar konsumatorëve, informacion të

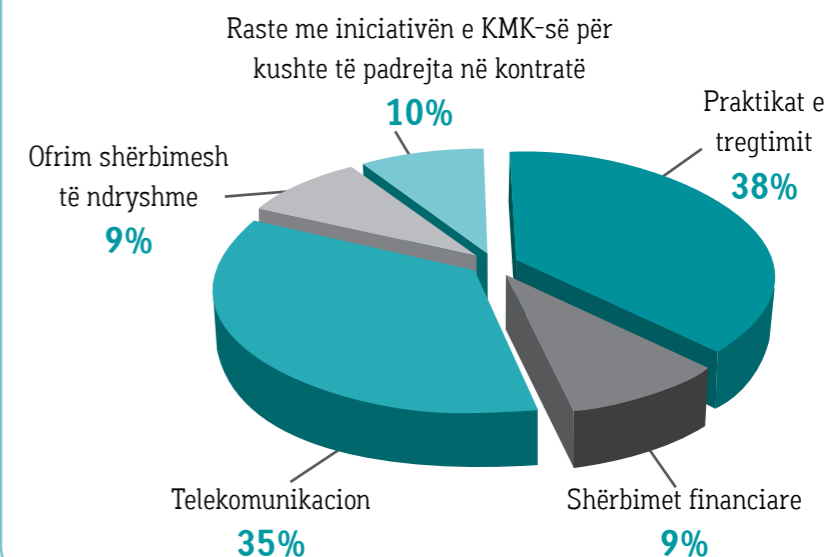
qartë, të plotë, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.

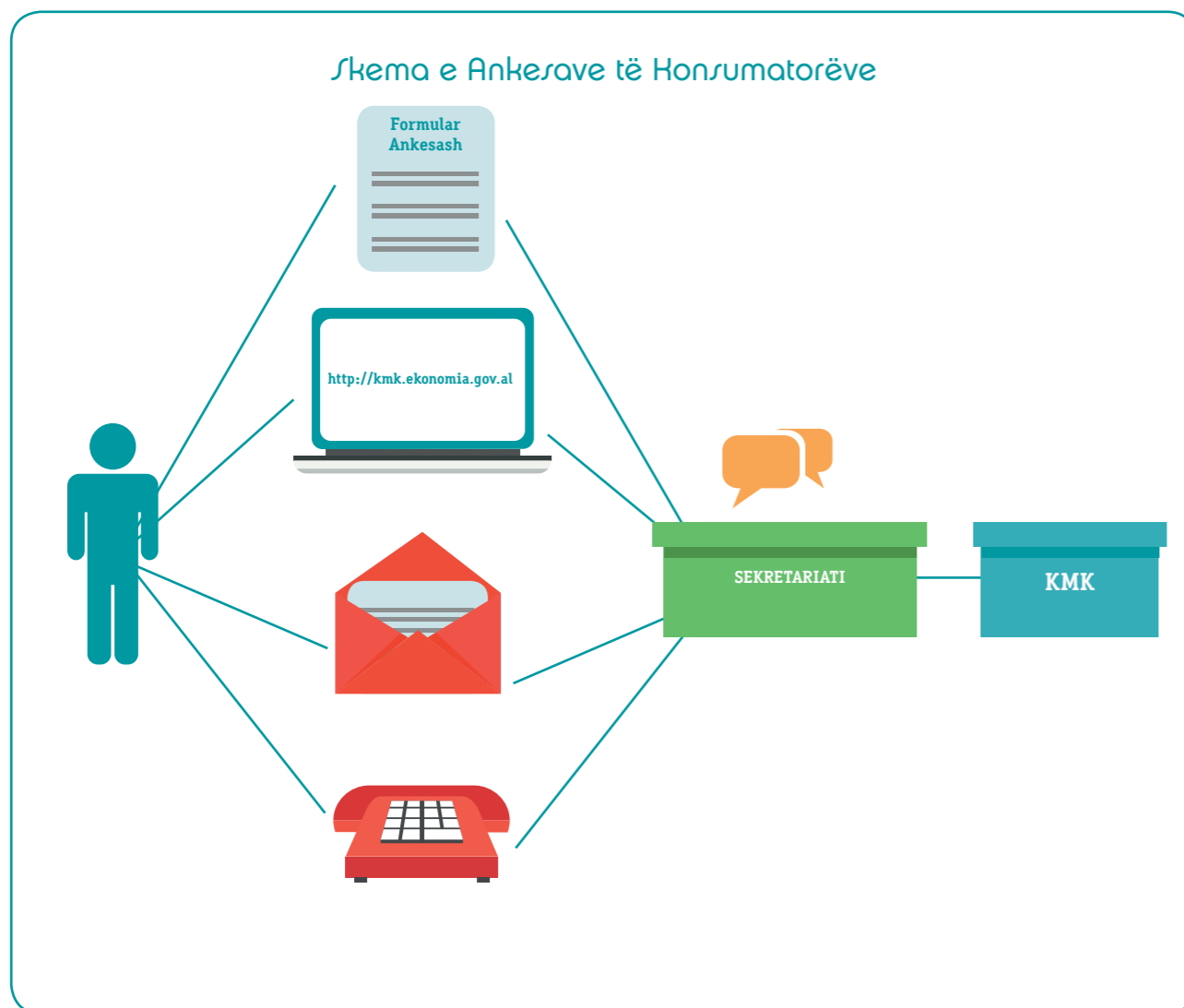
- ◆ Ankesë nga një konsumator në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në banesë nga kompania Blue Filters AL. Komisioni mori **Vendimin nr. 45 date 16.05.2017** ku urdhëroi subjektin për marrjen e masave

për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, si dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve.

- ◆ Ankesa për Shoqërinë Digitalb në lidhje me një praktikë tregtare agresive. Me asistencën e sekretariatit teknik, **çështja u zgjidh me mirëkuptim** mes tregtarit dhe konsumatorit.

Fushat e ankesave të trajtuara nga KMK gjatë viteve 2015-2017





2 BASHKËPUNIMI NË NIVEL VENDOR

Për përmirësimin e nivelit të mbrojtjes së konsumatorëve, zbatimin efektiv të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, marrjen e masave sa më konkrete për mbrojtjen e konsumatorëve, është e nevojshme shtrirja e çështjeve të konsumatorëve në të gjithë vendin, nëpërmjet bashkëpunimit me njësitë e qeverisjes vendore. Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", pika 2 e nenit 49, i jep strukturës përkatëse në MZHETTS, kompetenca në lidhje me bashkëpunimin me organe qendrore e vendore për mbrojtjen e konsumatorëve.

Në kuadër të reformës dhe procesit të riorganizimit të bashkive, MZHETTS me mbështetjen edhe të Agjencisë së Zbatimit të Reformës Territoriale (AZRT), ka vendosur bazat e bashkëpunimit me 61 bashkitë e vendit. Aktualisht, çdo bashki ka punonjësin e ngarkuar me çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve. Këta punonjës do të jenë pjesë e punës së përbashkët, për zbatimin e detyrimeve të parashikuara në legjislacionin e mbrojtjes së konsumatorëve.

Në kuadër të ndërmarrjes së iniciativës nga SMK/MZHETTS "Përfshirja e pushtetit vendor në përmirësimin e zbatimit të legjislacionit dhe rritjen e nivelit të mbrojtjes së konsumatorëve". janë organizuar gjatë muajve maj-korrik 2016, në qytetet e Shkodrës, Korçës, Sarandës dhe Elbasanit, 4 takime rajonale me përfaqësuesit e 61 bashkive, në lidhje me njohjen e punonjësve të bashkisë me legjislacionin e mbrojtjes së konsumatorëve, procedurat që duhet të ndiqen për trajtimin e ankesave të konsumatorëve, dhënien e informacionit të nevojshëm për konsumatorët, si dhe mënyrat e sigurimit të një bashkëpunimi të vazhdueshëm dhe efikas midis MZHETTS dhe bashkive.

Vendosja e kontakteve me bashkitë, përcaktimi i funksioneve dhe kompetencave, që do të kryejnë strukturat e pushtetit vendor; hartimi i një memorandumit bashkëpunimi me tre bashki të përzgjedhura si pilot (Elbasan, Lushnjë, Tepelenë), dhe së fundmi përgatitja e propozimeve të ndryshimeve në legjislacionin

e mbrojtjes së konsumatorëve. Këto ndryshime, do të bëjnë të mundur sanksionimin ligjor të kësaj nisme, kryesisht për delegimin e disa kompetencave në lidhje me: informimin, njoftimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, apo procesin e trajtimit të ankesave të konsumatorëve .

Një tjetër aspekt i rëndësishëm i parashikuar në ndryshimet legjislative është gjithashtu bashkëpunimi dhe ndihmesa e pushtetit vendor ndaj shoqatave të konsumatorëve, për procesin e këshillimit të konsumatorëve, në funksionin e shoqatave për drejtimin e qendrave të këshillimit të konsumatorëve.

3

NDËRGJEGJËSIMI PUBLIK MBI ÇESHTJET E KONSUMATORËVE

Edukimi dhe informimi i konsumatorit

SMK në vijueshmëri në vite ka ndërmarrë disa iniciativa në lidhje me informimin dhe edukimin e konsumatorëve nëpërmjet zhvillimit të fushatave të ndërgjegjësimit. Ky proces ka ndihmuar jo vetëm konsumatorët për të njohur më mirë të drejtat e tyre dhe ti zbatojnë ato, por dhe Sektorin e Mbrojtjes së Konsumatorëve në MZHETTS dhe Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve. Në punën që këto struktura të njohin nëpërmjet konsumatorëve, se ku qëndrojnë shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve, dhe për të marrë masat e nevojshme në zbatim të funksioneve politikëbërëse dhe rregullatore.

Viti 2016 → Në 15 mars 2016, me rastin e Ditës së Konsumatorëve, Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve (MZHETTS), organizoi një sërë aktivitetesh me moton: **Konsumatorë, përdorni të drejtat tuaja!**

Këto aktivitete konsistuan ne:

- ◆ Ngritjen e tendave promociionale në 4 pika kyçe të kryeqytetit. Tendat u vizituan nga rreth 1200 konsumatorë dhe në to u shpërndanë me shume se 2500 materiale informuese: fletëpalosje dhe broshura, me informacion në lidhje me kontratat e shitjes së mallrave, paketat turistike dhe praktikantët e padrejta tregtare, si dhe materiale publicitare, si çanta, bluza, etj. Gjithashtu, në këto qendra konsumatorët paraqiten ankesa të ndryshme dhe morën këshillimin përkatës.
- ◆ Organizimin e një tryeze të përbashkët me pjesëmarrje nga të gjithë aktoret për mbrojtjen e konsumatorëve: ministri të linjës; shoqatat e konsumatorëve dhe organizata të biznesit. Në takim mori pjesë dhe Ministria e MZHETTS, znj. Milva Ekonomi, ku dhe mbajti një fjalim të rëndësishëm. Diskutimet e pjesëmarrjeve u përqendruan në situatën aktuale dhe për hapat e mëtejshëm që do të ndërmerren për të përmirësuar zbatimin e të drejtave të konsumatorëve dhe për të rritur ndërgjegjësimin e konsumatorëve dhe operatorëve.

Në muajin dhjetor 2016, në kuadër të zhvillimit të fushatës ndërgjegjësuëse për konsumatorët "Konsumator, bli me zgjuarsi!", janë printuar rreth 7000 (shtatë mijë) fletëpalosje dhe janë dërguar në 61 bashki të vendit, ku personat e kontaktit përgjegjës për çështjet e konsumatorëve në këto bashki, kanë marrë masat për ekspozimin e tyre pranë zyrës së informacionit, si dhe sigurimin e shpërndarjes së tyre.

Viti 2017 → Në kuadër të 15 – Marsit, Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorëve, Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve/ Drejtoria e Tregut të Brendshëm në MZHETTS, zhvilloi një fushatë ndërgjegjësuëse, në lidhje me përfshirjen e pushtetit vendor në çështjet të mbrojtjes së konsumatorëve, për zbatimin e ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve edhe nga Njësitë e Vetëqeverisjes Vendore. Slogani i këtij viti ish:

"Konsumator: informohu, këshillohu, ankohu".

Me rastin e kësaj dite u zhvilluan aktivitete në Elbasan dhe në Lushnjë, ku u inaugurua dhe hapja e dy Zyrave për mbrojtjen e konsumatorëve, të ngritura pranë dy këtyre bashkive, si dhe u shpërndanë materiale promovuese për mbrojtjen e konsumatorëve si: çanta letre, bluza, byzylyk plastik me sloganin e fushatës.

Gjithashtu, ky proces u parapri nga hartimi dhe nënshkrimi i një memorandumit bashkëpunimi me tre bashki të përzgjedhura si pilot (Elbasan, Lushnjë, Tepelenë) me MZHETTS.

Në lidhje me ankesat e konsumatorëve, konsumatorët mund të paraqesin ankesat e tyre drejtpërdrejtë në bashkitë përkatëse, të cilat mbas një selektimi paraprak të tyre, sipas rastit, do t'i dërgojnë tek Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK).

Ky trajtim i ankesave ka një ka një rol të dyfishtë, së pari, lehtëson konsumatorët për të paraqitur ankesat e tyre, atje ku ata banojnë, pa qenë nevoja të angazhohen deri në strukturën qendrore, MZHETTS apo KMK, dhe së dyti, ndihmon Sektorin e mbrojtjes së konsumatorëve në MZHETTS, në punën e tyre jo vetëm të zgjidhjes së ankesave, por edhe për të njohur se ku qëndrojnë shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve, për të marrë masat e nevojshme në zbatim të funksioneve politikëbërëse dhe rregullatore.

Edukimi online i konsumatorëve

Në dispozicion të konsumatorit është dhe faqja e internetit e KMK (<http://kmk.ekonomia.gov.al>), që nga shtatori 2015. Kjo faqe ka për qëllim të ofrojë informacion më të mirë për konsumatorët, si dhe për paraqitjen online të ankesat të tyre. Vazhdon puna për plotësimin dhe përditësimin e rubrikave përkatëse me të dhëna të reja: miratimi i strategjisë, zhvillimi i dy fushatave ndërgjegjësuëse, vendosja e rezultateve të anketimeve, disponueshmërinë e anketimit në mënyrë që të plotësohet online nga ana e konsumatorëve, botimin e fletëpalosjeve dhe broshurave të tjera, etj.

4

PROJEKTE TË HUAJA QË MBËSHITESIN MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

Në drejtim të forcimit të kapaciteteve të Komisionit të mbrojtjes së Konsumatorëve dhe të Sektorit të mbrojtjes së Konsumatorëve, kanë vepruar dy projekte, përkatësisht:

1. Projekti GIZ "Harmonizimi i legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së"

Ky projekt ka si objektiv të përmirësojë kompetencat e MZHETS në hartimin e legjislacionit, për zbatimin e tij dhe për negocim në kuadër të anëtarësimit në BE.

Aktivitetet kryesore të mbështetura nga ky projekt janë në lidhje me:

Amendimet e ligjit "Për mbrojtjen e konsumatorit"; Vlerësimi i zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit lidhur me "paketat e udhëtimeve", së bashku me rekomandimet dhe përgatitjen e instrumenteve për përmirësimin e situatës; Broshura shpjeguese – komentare, që janë finalizuar, publikuar dhe të aksesueshme në website-in e KMK.

2. Projekti i Binjakëzimit "Për forcimin e kapaciteteve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe sekretariatit teknik"

Në 15 mars 2017, ka filluar zbatimi i Projektit të Binjakëzimit "Për forcimin e kapaciteteve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe sekretariatit teknik".

Përfitues të projektit janë: Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm dhe Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK). Partnerë të projektit janë: Ministria e Drejtësisë dhe Autoriteti Shtetëror i Mbrojtjes së të Drejtave të Konsumatorit të Republikës së Lituaniës. Buxheti për projektin është 250.000 euro dhe parashikohet të ketë një kohëzgjatje 6 mujore.

Aktivitetet kryesore ku do të përqendrohet projekti janë:

- ◆ Hartimi i një programi për forcimin e kapaciteteve të Sektorit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe KMK; zhvillimi i trajnimeve apo seminareve për stafin e MZHETS, anëtarët e KMK dhe Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorëve,
- ◆ Trajnime të veçanta (job training), për raste konkrete të lidhura me zbatimin e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit;
- ◆ Kryerja e studimit të tregut lidhur me monitorimin e zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, etj.