



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

RAPORT

MBI VEPRIMTARINË E KOMISIONIT TË MBROJTJES
SË KONSUMATORËVE

Qershor 2017 – Dhjetor 2018



2018

PËRMBAJTJA

I. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

1.1 Misioni, kompetencat, përbërja	3
1.2 Aktivitetet kryesore	3
1.3 Vendimet e Komisionit	4
1.3.1. Mbrojtja e konsumatorëve si mbrojtje e interesit të përgjithshëm publik ..8	
i. Kushtet e padrejta në kontratat standarde	8
ii. Çështjet e trajtuara mbi praktikat e padrejta tregtare në fushën e telekomunikacionit	8
1.3.2. Ankesat individuale të konsumatorëve	9

II. AKTIVITE TË TJERA

10

III. BASHKËPUNIMI NË NIVEL VENDOR

11

IV. NDËRGJEGJËSIMI PUBLIK MBI ÇËSHTJET E KONSUMATORËVE

11

V. PROJEKTE QË MBËSHTESIN MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

12

I. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

1.1 Misioni, kompetencat, përbërja

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK), është struktura kryesore zbatuese e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve. Komisioni është organ vendimmarrës me kompetenca për marrjen e masave administrative, në rast të shkeljes së dispozitave të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit Komisioni ka filluar funksionimin në maj 2009. Sektori i Tregut të Brendshëm në Drejtorinë e politikave të Zhvillimit Ekonomik në Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë (MFE) kryen dhe funksionin sekretariatit teknik të KMK.

❖ **Misioni i Komisionit:** është mbrojtja e interesave ekonomike të konsumatorëve, nëpërmjet shqyrtimit të shkeljeve të legjislacionit 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 MFE, 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 përgjegjësi i Sektorit të Tregut të Brendshëm, si një prej përfaqësuesve të MFE.

1.2 Aktivitetet kryesore

Në kuadër të zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, KMK, si struktura kryesore vendimmarrëse, gjatë periudhës raportuese ka mbajtur tetë mbledhje dhe ka marrë 34 vendime.

Pranë Komisionit janë paraqitur nga konsumatorë dhe tregtare/operatore ekonomike gjithsej 33 ankesave, 26 prej të cilave nga konsumatorët dhe shoqatat e konsumatorëve, kryesisht nëpërmjet

sistemit online të faqes së KMK, por edhe me poste apo drejtpërdrejtë, dhe 7 të tjerat nga tregtarët/operatorët ekonomike. Një paraqitje skematike jepet në vijim:



KMK ka trajtuar gjithsej 30 çështje që lidhen kryesisht me:

- praktikat e padrejta tregtare - mungesa e informacionit në publicitet;
- mospërputhshmëria me kushtet e kontratës në blerjen e mallit dhe garancia e produkteve;
- mungesa e zbatimit të së drejtës së konsumatorit për të hequr dorë nga malli i ofruar në kontratën në largësi;
- mos përputhshmëria e shërbimit që u jepet konsumatorëve me kushtet e kontratës;
- kushte të padrejta në kontrata individuale të konsumatorëve;
- shqyrtimi i kontratave standard të arsimit të lartë privat.

1.3 Vendimet e Komisionit

1. **Vendimi nr. 47, datë 31.08.2017**, lidhur me ankesat e parashtruara nga disa konsumatorëve ndaj Shoqërisë së Ujësjellës Kanalizimeve, Tiranë, mori në shqyrtim praktikën e ndjekur nga (UKT) për sa i takon procedurës të zëvendësimit të matësve të ujit. Ankesat e konsumatorëve konsistonin në mungesën e një njoftimi të plotë e të qartë, nga ana e operatorit, për vendosje të ujëmatësit të ri.

KMK, pas shqyrtimit të ankesës dhe të të gjitha informacioneve të mbledhura nga palët, përfshi këtu dhe zhvillimin e një seance dëgjimore me përfaqësues të UKT, Entin Rregullator të Sektorit të Furnizimit me Ujë, (ERRU) dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Metrologjisë, (DPM), vlerësoi se kjo praktikë krijon paqartësi dhe çorienton konsumatorin, lidhur me detyrimin konkret ligjor që ai duhet të përmbush, dhe krijon premisa për dëmtimin e interesave ekonomik të konsumatorëve, të cilët në kushtet e informacionit të pasaktë ndryshojnë aparatet ujëmatëse, pa qenë ligjërisht të detyruar.

UKT është urdhëruar të ndalojë menjëherë shkeljen dhe të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, duke siguruar për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm në mënyrë individuale me shkrim, në të gjitha njoftimet e konsumatorëve për procedurat e verifikimit të aparateve matës.

2. **Vendimi nr. 48, datë 31.08.2017**, lidhur me ankesën e parashtruar nga e Telekom Albania kundrejt Vodafone Albania sh.a, i cili kishte lançuar në median vizive dhe të shkruar fushatën publicitare “Mbi certifikimin e rrjetit nga ana e shoqërisë P3 Communications”. Gjatë transmetimit publiciteti përmbante disa mesazhe, ndër të tjera dhe mesazhin “6 në 10 lundrojnë në rrjetin Vodafone”. Ndërkohë që, mesazhi zanor gjatë publicitetit theksonte shprehjen “6 në 10 Shqiptare kanë zgjedhur Vodafone”, informacion i cili është çorientues për konsumatorët.

KMK, pas shqyrtimit të ankesës dhe të të gjitha informacioneve të mbledhura nga palët, përfshi këtu të dhënat statistikore zyrtare të publikuar nga AKEP, konstatoi se në publicitetin e transmetuar:

- nuk bëhet referencë te burimi i informacionit ku pretendohet të jenë bazuar të dhënat krahasuese (AKEP);
- të dhënat krahasuese nuk pasqyrohen sipas shifrave reale zyrtare;
- informacioni krahasues nuk është i përditësuar dhe/apo nuk është dhënë periudha përkatëse, që i përkojnë matjes së këtyre të dhënave krahasuese;
- gjithashtu, totali i përdoruesve të akses broadband 3G/4G është barazuar me fjalën “shqiptar”, duke krijuar përshtypjen e përgjithshme se të gjithë shqiptaret janë përdorues të shërbimeve broadband.

KMK vendosi që Vodafone sh.a të Operatori Vodafone Albania sh.a, të ndalojë menjëherë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në formën e tij të deritanishme, në të gjitha mjettet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj). Vendimi gjeti zbatim nga operatori.

3. **Vendimet 49-66, datë 17.11.2017**, kanë të bëjnë me nismën e marrë kryesisht nga ana e KMK për vlerësimin e kontratave të ofrimit të shërbimit të arsimit të lartë jo publik, si kontrata standarde për studentët/konsumatorët, për përmbajtje të kushteve të padrejta ndaj studentëve në këto kontrata.

KMK vlerësoi 18 kontrata për 18 subjekte të arsimit të lartë jo publik. Gjetjet kryesore të kushteve të padrejta në këto kontrata lidhen kryesisht me parashikimin e penaliteteve të larta dhe jo proporcionale, mos parashikimi i të drejtës që ka studenti për t'u informuar dhe ankuar, mos parashikimi i të drejtës së studentit për garanci dhe detyrimi i universitetit (tregtarit) për të siguruar riskun që vjen nga aktiviteti në fushën e arsimit etj., kushte të cilat në tërësinë e tyre devijojnë nga parimet e barazisë dhe paanësisë që duhet të karakterizojë një kontratë standarde, duke shkaktuar pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat e detyrimet e palëve.

KMK në vendimet e marra përcaktoi masat konkrete për 18 subjekte të arsimit të lartë jo publik. Vendimet e komisionit gjetën zbatim, subjektet hartuan kontrata të reja apo bene ndryshime përkatëse duke njoftuar KMK.

4. **Vendimi nr. 68, datë 20.02.2018**, lidhur me ankesën e parashtruar nga "Telekom Albania" kundër "Vodafone Albania" i cili kishte lancuar në median vizive dhe të shkruar, një fushatë publicitare për shërbimin e internetit që ofron, duke përdorur shprehje, me anë të cilave përcaktohet superioriteti i këtij shërbimi. Konkretisht, reklama e Vodafone Albania përmbante shprehjet “Rrjeti absolut në Shqipëri”, si dhe “Vodafone është rrjeti më i shpejtë me 60 % më i lartë se operatorët e tjerë”.

KMK, pas shqyrtimit të ankesës dhe të të gjitha informacioneve të mbledhura nga palët, përfshirë këtu dhe qëndrimin zyrtar të Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), në lidhje me këtë ankesë, e gjeti këtë praktikë si të padrejtë.

Operatori u urdhëruar që menjëherë të ndërpresë shkeljen dhe të ndalojë transmetimin e publicitetit, si dhe të marre masa për të korrigjuar këtë shkelje duke u ofruar konsumatorëve informacion të qartë, të plotë dhe gjithëpërfshirëse mbi të gjitha elementet e fushatës publicitare. Vendimi gjeti zbatim nga operatori.

5. **Vendimi nr. 69, datë 20.02.2018** lidhur me ankesën e parashtruar nga dy turistë polakë kundër agjencisë së udhëtimit "In tours Albania", e cila kishte aplikuar një taksë klimatiko-administrative, me vlerë 10 euro/personi ndaj tyre.

KMK, pas vlerësimit të ankesës dhe informacionit të mbledhur nga palët, përfshirë këtu dhe përgjigjen e Ministrisë së Turizmit dhe Mjedisit (MTM) e cila sqaroi se, në bazë të ligjit nr. 93/2015 "Për turizmin" dhe aktet nënligjore në zbatim të tij, nuk ekziston dhe as aplikohet takse klimatiko-administrative për turistët e huaj, e gjeti këtë praktikë si të padrejtë.

Operatori "IN TOURS ALBANIA", u urdhërua të ndalojë menjëherë shkeljen, të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla dhe të shpërblejë dëmin ndaj dy qytetarëve polakë.

6. **Vendimi nr. 70, datë 24.04.2018**, lidhur me ankesën e parashtruar nga kompania "NeëOOD Company" (ankuesi) kundër "Ital Food Sh.A Producers, Bulgaria" dhe distributorit në Shqipëri "Company E.T.". Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të praktikës të padrejtë tregtare, në publicitetin "Maretti don't miss", si dhe në etiketimin e produkteve "Bruschette Maretti".

KMK pas shqyrtimit të ankesës dhe të të gjitha informacioneve të mbledhura nga palët e gjeti praktikën e publicitetit të padrejtë, ndërsa etiketimi i produkteve ishte në përputhje me aktet ligjore përkatëse. Komisioni urdhëroi operatorin që të ndalojë menjëherë shkeljen, duke e ndaluar transmetimin e publicitetit, në formën e tij të deritanishme, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, shtyp i shkruar, etj.) Vendimi gjeti zbatim nga operatori.

7. **Vendimi nr. 71, datë 24.04.2018**, lidhur me ankesën e shoqërisë "Kantina e Pijeve Gjergj Kastriot Skënderbeu sha, kundrejt subjektit tregtar Adol shpk, për hedhjen në treg të produkteve alkoolike brandy/konjak, në etiketën e të cilës është shënuar: "Gjergj Kastriot Skënderbeu", si dhe "Kantina e Pijeve Alkoolike "Skënderbeu," Tiranë, me anë të së cilës i referohet identitetit të prodhuesit.

KMK pas shqyrtimit të ankesës dhe të gjithë informacioneve të mbledhura nga palët e gjeti praktikën e Adol shpk për mos vendosjen e emrit të prodhuesit, praktike tregtare çorientuese. KMK urdhëroi marrjen e masave nga Adol shpk për ndreqjen e shkeljeve, mos përsëritjen e praktikave të tilla dhe sigurimin për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, mbi identitetin e tregtarit në produktet që vendos në treg.

Vendimi i KMK-së u ankimua nga "Adol shpk" dhe rasti u dërgua në Gjykatë. Vendimi i KMK u shfuqizua nga Gjykata e Shkallës së parë, ndërkohë që pritet gjykimi nga ana e Gjykatës së Apelit.

8. **Vendimi nr. 72, datë 31.07.2018**, lidhur me ankesën e një konsumatori kundër operatorit "Dental Turk". Ankesa konsiston në pretendimin se subjekti tregtar Dental Turk shpk, gjatë ofrimit të shërbimit për vendosje implanti dentar, i ka lëshuar ankueses dokumentin e garancisë kontraktuale pa përcaktuar dhe parashikuar në mënyrë të shprehur afatin e veprimit të garancisë, në përputhje me kërkesat ligjore.

KMK e gjeti këtë praktikë si të padrejtë, pasi përcaktimi i afatit në deklaratën e garancisë përbën detyrim ligjor, sipas nenit 32, pika 2 të ligjit 9902/2208, i ndryshuar “Për mbrojtjen e konsumatorëve”. Operatori "Dental Turk" është urdhëruar të marrë masa për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla si dhe ti japë konsumatorit deklaratën e garancisë, të plotësuar me të gjithë elementët e parashikuar në nenin 32, pika 3 të ligjit 9902/2208, i ndryshuar.

- 9. Vendimet 73-77,** kanë të bëjnë me 5 ankesa individësh kundrejt disa bankave të nivelit të dytë. KMK pasi analizoi këto ankesa konkludoi se ato ishin jashtë fushës së përgjegjësive të tij, dhe vendosi mos marrjen e tyre në shqyrtim.
- 10. Vendimi nr. 78, datë 07.09.2018,** lidhur me ankesën e një konsumatori kundër kompanisë "Wizz Air, Wizz Air Hungaria Ltd", për ushtrim të praktikës të padrejtë tregtare, nga kjo shoqëri, lidhur me çmimin e biletës, *low cost*, mungesë transparence në publikimin e çmimit përfundimtar.

KMK, pas vlerësimit të ankesës dhe të gjithë informacionit të mbledhur nga palët, përfshirë këtu dhe vlerësimin e informacionit që ofrohet për pasagjeret/konsumatorët tek faqja zyrtare e “Wizz Air”, arriti në përfundimin se kjo praktikë nuk është e padrejtë, prandaj vendosi pushimin e procedimit administrative.

- 11. Vendimi nr. 79, datë 07.09.2018,** lidhur me ankesën e Universiteti Katolik “Zoja e Këshillit të Mirë” (UKZKM), kundrejt Universitetit Metropolitan. Ankesa konsistonte në pretendimin për ushtrim të praktikës të padrejtë tregtare, në publikimin e të dhënave të pavërteta nga Universiteti Metropolitan, si i vetmi që arrin të sigurojë Diplomë të dyfishtë, me një universitet partner.

KMK pas shqyrtimit të ankesës dhe të të gjitha informacioneve të mbledhura nga palët, përfshirë këtu përgjigjen zyrtare të Ministrisë së Arsimit, e cila konfirmoi se, Universiteti Metropolitan nuk ofron programe të përbashkëta studimi, në përfundim të të cilave të mundësojë lëshimin e diplomave të përbashkëta, e gjeti këtë praktikë të padrejtë.

Në përfundim vendosi që Universiteti Metropolitan të ndalojë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, shtyp i shkruar, etj.) dhe të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre duke u ofruar konsumatorëve informacion të qartë, të plotë dhe gjithëpërfshirës mbi të gjitha elementet e fushatë reklamuese.

- 12. Vendimi nr. 80, datë 27.12.2018,** lidhur me ankesën e "Qendrës Shqiptare të Konsumatorit", kundrejt operatorit DigitAlbsh.a, lidhur me bllokimin e sinjalit për disa kanale specifike (TVSH, Italia 1) gjatë "Kampionatit Botëror të Futbollit Rusi 2018".

Komisioni pasi vlerësoi të gjithë informacionin e mbledhur, shpjegimet e palëve dhe qëndrimin e sipërpërmendur të AMA, konkludoi se, praktika tregtare e ndjekur nga Operatori DigitAlb sh.a, është objekt i parashikimeve të ligjit të posaçëm, nr. 97/2013, “Për mediat audiovizive në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, që rregullon transmetimin e eventeve të caktuara audiovizive, dhe vendosi pushimin e procedimit administrativ.

- 13. Vendimi nr.81, datë 27.12.2018,** lidhur me ankesën e një konsumatori kundër Iute Credit Albania sh.a, me objekt “*Praktikë e padrejtë tregtare gjatë zbatimit të kushteve të kontratës së huas*”

Komisioni vendosi të pezullojë procedurat administrative, pasi mbas ndërhyrjes së KMK, kërkesat e konsumatorit u plotësuan dhe paraqiti kërkesë për pushimin e procedimit.

1.3.1.Mbrojtja e konsumatorëve si mbrojtje e interesit të përgjithshëm publik

Në mbrojtje të interesit e përgjithshëm të konsumatorëve, komisioni ka marrë 25 vendime kryesisht për kushte të padrejta në kontratat e arsimit të lartë privat, praktika të padrejta tregtare, në transmetimin e publiciteve për produkte apo shërbimet e ofruara konsumatorëve etj. Në marrjen e këtyre vendimeve, komisionit i kanë shërbyer si indicie ankesat e konsumatorëve, të tregtarëve, si dhe ka ndërmarrë shqyrtime me iniciativën e tij. Vendimet e komisionit janë publikuar në faqen e internetit: kmk.ekonomia.gov.al.

i. Kushtet e padrejta në kontratat standarde

Analizimi i kontratave “Kontratës tip/standard të shërbimit të arsimit të lartë jo publik”, të institucioneve të arsimit të lartë jo publik, gjatë periudhës shtator- nëntor 2017, është kryer në kuadër të realizimit të objektivave të parashikuara në 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 konsumatorë/studentë, 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, komisioni ka shqyrtuar kontratat të 18 subjekteve Institucione të Arsimit të Lartë, të cilat operojnë në fushën e arsimit të lartë në Republikën e Shqipërisë. Këto subjektet janë të licensuar nga Ministria përgjegjëse për arsimin dhe janë objekt i kontrollit nga agjencitë dhe strukturat e saj.

Për të vlerësuar kontratat KMK u mbështet kryesisht në ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, por edhe në legjislacionin specifik në fushën e arsimit të lartë. Gjetjet kryesore të kushteve të padrejta në kontratat kishin të bënin kryesisht me penalitete të larta dhe joproporcionale, si dhe kushte në lidhje me mosparashikimin e të drejtës për siguruar, të ankimit, etj., kushte të cilat në tërësinë e tyre devijojnë nga parimet e barazisë dhe paanësisë që duhet të karakterizojë një kontratë standarde, duke shkaktuar pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat e detyrimet e palëve. KMK nëpërmjet Vendimeve nr. 49- 66, datë 17.11.2017, të referuara me sipër në pikën 2.1, dha masa konkrete për secilin nga 18 institucionet e arsimit të lartë privat.

Vlerësimi i kontratave standard për konsumatorët, ka qenë në fokus të punës së komisionit, e ka kryer në vijueshmëri edhe për kontrata të tjera standarde në lidhje me: furnizimin me energji elektrike për klientin e kategorisë familjarë; për shërbimin e internetit ofruar nga operatorët; paketat e udhëtimit; për shërbimin e ujësjellës-kanalizimeve, etj.

ii. Çështjet të trajtuara mbi praktika të padrejta tregtare

Komisioni ka marrë shtatë vendime në lidhje me mbrojtjen e interesit të përgjithshëm të konsumatorëve, të lidhura me praktikat e padrejta tregtare në fushën e publicitetit për shërbim apo produkt, ofrimi të shërbimit të furnizimit me ujë, shërbimit dentar, informacion i mangët në etiketimin e produktit, të referuara në vendimet e KMK nr. 47, 48, 68, 70, 71, 72 dhe 79.

Komisioni në marrjen e vendimeve, mbështetur në Ligjin nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”, ka mbledhur informacion nga palët, struktura, autoritetet apo entet rregullatorë sipas fushës së përgjegjësisë, ka organizuar seanca dëgjimore sipas rastit, etj.

1.3.2. Ankesat individuale të konsumatorëve

Nga konsumatorë janë paraqitur 26 ankesa, prej të cilave 24 nga individë konsumatorë dhe 2 nga shoqata të konsumatorëve, kryesisht nëpërmjet sistemit online të faqes së KMK, si dhe me poste, apo dhe drejtpërdrejtë.

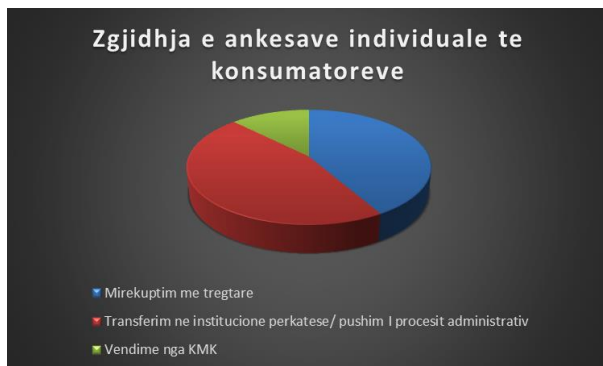
Në trajtimin e ankesave të konsumatorëve, Sekretariati teknik i KMK zbaton procedurat e parashikuara në Udhëzimin nr. 11, datë 2.09.2013 “Për përcaktimin e procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorëve”, për sa i takon proceseve të protokollimit, regjistrimit, shqyrtimit paraprak të ankesës nga ana formale, kërkesës për plotësimin me prova dokumentare, etj.

Komisioni, përveç se i ka trajtuar ankesat në këndvështrimin e mbrojtjes së interesave kolektive të konsumatorëve (pika 2.2. me sipër), u ka dhënë zgjidhje ankesat individuale të tyre. Konkretisht:

- 10 ankesa tyre janë zgjidhur në mirëkuptim me tregtarët;
- 4 ankesa, KMK ka marrë vendime: nr. 47; 69; 72 dhe 81
- 11 ankesa janë transferuar tek institucionet përkatëse për trajtim të mëtejshëm ISHMT – garancia e produkteve të konsumatorëve; ERRU – shërbimi i apo është pushuar procedimi administrativ.

Nëpërmjet këtyre vendimeve është urdhëruar pushimi i shkeljes, marrja e masave për ndreqjen dhe mos përsëritjen, si dhe dëmshpërblimi i konsumatorëve në një rast. Në pjesën më të madhe këto vendime janë zbatuar nga tregtarët.

Një paraqitje skematike mbi zgjidhjen e ankesave individuale jepet me poshtë:



Gjatë kësaj periudhe ka vazhduar përditësimi i përmbajtjes së faqes së internetit të KMK, në shërbim të konsumatorëve nëpërmjet publikimit të materialeve të reja, vendimeve të KMK, zhvillimit të aktiviteteve, etj.

II. AKTIVITE TË TJERA

2.1 Zbatimi i Strategjisë Ndërsektoriale "Për mbrojtjen e konsumatorit dhe mbikëqyrjen e tregut, 2020"

Gjatë vitit 2018 ka vazhduar zbatimi i Strategjisë Ndërsektoriale "Për mbrojtjen e konsumatorit dhe mbikëqyrjen e tregut, 2020", miratuar në shtator të vitit 2015, në përputhje me objektivat, masat ligjore dhe aktivitetet e tjera, të parashikuara në planin përkatës të veprimit.

Për realizimin e procesit të monitorimit, të gjitha institucionet përgatitën pasaportën e treguesve/indikatoreve të strategjisë dhe raportet narrative. Në shtator të vitit 2018 u përgatit drafti i raportit të monitorimit me të gjitha kontributet dhe iu shpërnda institucioneve për komente. Një vend të rëndësishëm në këtë raport pati edhe pasqyrimi i funksionimit të KMK. Procesi i monitorimit u finalizua në nëntor 2018 dhe raporti përfundimtar u publikua në faqen e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit: <http://kmk.ekonomia.gov.al/index.php/te-reja/a/>, si dhe në faqen e MFE: <https://financa.gov.al/wp-content/uploads/2018/12/2018-Raporti-i-Monitorimit-te-SMTMK-Varianti-final-04.12.2018.pdf>. Procesi i monitorimit u mbështet nga Projekti GIZ.

2.2 Hartimi dhe përafrimi i legjislacionit në përputhje me *acquis* në fushën e mbrojtjes së konsumatorit

Gjatë vitit 2018 ka vazhduar përafrimi i legjislacionit shqiptar me *acqui-në* e BE-së në lidhje me çështjet e mbrojtjes së konsumatorit:

- **Ligji nr. 71/2018 "Për disa ndryshime në ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorit", i ndryshuar, u miratua në 18 tetor 2018.** Ky ligj ka siguruar transpozimin e dy direktivave: 2011/83/BE "Për të drejtat e konsumatorit, 2013/11/BE "Për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve".

Ndryshimet e reja që solli ky ligj, kanë për qëllim funksionimin më mirë të tregut nëpërmjet përcaktimit të rregullave për informim të konsumatorëve mbi shitjet dhe shërbimet që ofrohen në treg, për vendosjen e ekuilibrave të drejtë në ekonominë e lirë të tregu. Gjithashtu janë parashikuar struktura për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM), ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, që ofrojnë procedura të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, të paanshme, transparente, efektive dhe të drejta. Në funksion të kësaj zgjidhje, janë përcaktuar strukturat për adresimin e mosmarrëveshjeve, në të gjithë sektorët e tregut të shitjes së mallrave dhe shërbimeve.

Është parashikuar krijimi i një strukture përgjegjëse për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të tjera, nga ato që lidhen me shërbimet me interes publik, pranë ministrisë, mënyra e organizimit dhe funksionimit të kësaj strukture përcaktohet me Vendim të Këshillit të

Ministrave. Deri në ngritjen e kësaj funksionet do të kryhen nga Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Komisionit i Mbrojtjes së Konsumatorëve, nëpërmjet këtyre ndryshimeve legislative, i janë dhënë funksionet e autoritet kompetent, që mbikëqyr funksionimin e strukturave përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve.

U përgatit një komentat përmbledhës për variantin e konsoliduar të ligjit, me asistencën e projektit GIZ.

III. BASHKËPUNIMI NË NIVEL VENDOR

Në kuadër të forcimit të bashkëpunimit midis pushtetit qendror me pushtetin vendor, për shtrirjen e çështjeve të konsumatorëve në të gjithë vendin, MFE organizoi në datat 23-26 tetor 2018, katër aktivitete, me 61 bashkitë e vendit.

Këto aktivitete patën për qëllim njohjen dhe ndërgjegjësimin e stafit të bashkive, lidhur me zbatimin e dispozitave, që ndryshimet e ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve kanë përcaktuar për pushtetin lokal. Këto ndryshime parashikojnë delegimin e disa kompetencave tek pushtetit vendor, kryesisht të lidhura me: informimin, ndërgjegjësimin, procesin e ankimit, në bashkëpunim të ngushtë me strukturën përgjegjëse të mbrojtjes së konsumatorëve në MFE, si dhe për të siguruar një bashkëpunim të vazhdueshëm midis MFE dhe bashkive.

IV. NDËRGJEGJËSIMI PUBLIK MBI ÇËSHTJET E KONSUMATORËVE

Spektori i Tregut të Brendshëm/DPZHE në bashkëpunim me Inspektoratin Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut (ISHMT) organizuan dy fushata ndërgjegjësimi:

- ❖ Në 1 qershor 2018, me prindërit dhe fëmijët në lidhje me zbatimin më të mirë të Ligjit 10480/2011 “Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore dhe VKM nr. 262/2013 “Për sigurinë e lodrave”. Gjate aktivitetit u shpërndanë broshura dhe fletëpalosje dhe janë dhënë informacione lidhur me sigurinë e lodrave. Aktivitetet kishin një karakter zbavitës dhe përfshinin fëmijët dhe prindërit për të kuptuar rëndësinë e të qenit të kujdesshëm me lodrat.
- ❖ Në 15 mars 2018, në kuadër të Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorit, me operatorët ekonomik dhe konsumatorët, mbi zbatimin e disa dispozitave të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, lidhur me etiketimin, treguesin e cmimit, etj. Aktiviteti u fokusua kryesisht në qendrat e mëdha tregtare për shkak të numrit të lartë të bizneseve dhe konsumatorëve që mund të arrihen në to.
- ❖ Në mars dhe maj 2018 stafi i STB ka marrë pjesë në disa media televizive (Top Channel dhe Vizion +) për të drejtat e konsumatorëve sipas ligjeve të mbrojtjes së konsumatorit dhe tregtisë elektronike.

V. **PROJEKTE TË HUAJA QË MBËSHITESIN MBROJTJEN E KONSUMATORËVE**

Forcimi i kapaciteteve të Komisionit dhe Sekretariatit Teknik, gjatë kësaj periudhe është mbështetur nga dy projekte:

1. Projekti GIZ “Harmonizimi i legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së“, me mbështetjen e të cilit u hartua Manuali Udhërrëfyes për anëtarët e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe të Sekretariatit teknik, për trajtimin e ankesave të konsumatorëve. Manuali trajton konceptet e legjislacionit shqiptar të mbrojtjes së konsumatorit të ndërthurura me jurisprudencën e Gjykatës Europiane të Drejtësisë. Kjo do të sigurojë që, legjislacioni shqiptar jo vetëm të jetë i harmonizuar me atë europian, por edhe zbatimi i tij të bëhet në frymën e jurisprudencës së GJED-së. Duke qene se, manuali përbën një dokument pune bazë dhe miratimi dhe përdorimi i tij u formalizuan me Vendimin nr. 67, datë 17.11.2017, të KMK.

Gjithashtu, në muajin dhjetor u organizua dhe një trajnim dy ditor, për anëtarët e KMK dhe sekretariatit në datat 11-12 dhjetor 2017, me qëllim shpjegimin e manualit, nga eksperti i BIZ që mbështeti dhe hartimin e tij.

2. Projekti i Binjakëzimit “Për forcimin e kapaciteteve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe sekretariatit teknik”. Aktiviteti i këtij projekti u shtri në periudhën mars –nëntor 2017 dhe u përqendrua kryesisht në:
 - ❖ Hartimi i një programi për forcimin e kapaciteteve të Sektorit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe KMK;
 - ❖ Zhvillimi i trajnimeve apo seminareve për stafin e ministrisë, anëtarët e KMK, përfaqësues të shoqatave të konsumatorëve, për trajtimin e ankesave të konsumatorëve, edukimi i konsumatorit dhe biznesit dhe rritjen e ndërgjegjësimit; politika e përgjithshme e konsumatorëve të BE-së dhe zbatimi i legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit; direktiva e të drejtave të konsumatorit, dhe direktivat e ADR e ODR për konsumatorët;
 - ❖ Sesione trajnuese (publicitet çorientues dhe krahasues, praktika të padrejta tregtare, kushte të padrejta të kontratës, përputhshmëria kontraktuale), si dhe këshillim të ofruara në lidhje me rastet e trajtuara nga KMK;
 - ❖ Përgatitja e dy raporteve mbi rezultatet e sondazheve, duke reflektuar opinionin e konsumatorëve dhe bizneseve në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit në Shqipëri;
 - ❖ Monitorimi i faqeve të internetit, që tregtojnë produkte apo ofrojnë shërbime për konsumatorë – nëpërmjet kontratat jashtë qendrave të tregtimit dhe në largësi, përfshirë dhe blerjet online (proces i quajtur 'sweeps'), që u shoqërua dhe me analizimin e rezultateve dhe mangësive të identifikuara, në baze të të cilave u përgatiten rekomandimet për bizneset.