



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

RAPORT

MBI VEPRIMTARINË E KOMISIONIT TË MBROJTJES
SË KONSUMATORËVE

2021

PËRMBAJTJA

I. SITUATA AKTUALE.....	3
II. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE	
2.1. Misioni, kompetencat, përbërja.....	5
2.2. Funksionimi i KMK	6
1.2.1 Ankesat dhe çështjet e trajtuara.....	7
1.2.2 Vendimet e Komisionit.....	6
2.3. Mbrojtja e konsumatorëve si mbrojtje e interesit të përgjithshëm publik.....	8
2.4. Funksionimi si strukturë ZAM për ankesat individuale të konsumatorëve.....	10
III. AKTIVITE TË TJERA	
2.1 Hartimi dhe përafrimi i legjislacionit	12
2.2 Përmirësimi i informimit të konsumatorëve dhe tregtarëve.....	13
2.3 Bashkëpunimi me të gjithë palët e lidhura me mbrojtjen e konsumatorëve.....	14

I. SITUATA AKTUALE

Mbrojtja e konsumatorit, mbulon mbrojtjen e interesit publik për çështje të sigurisë së produkteve të konsumatorëve dhe interesave të tyre ekonomike, për aspekte të lidhura me politikën, legjislacionin dhe zbatimin e tij. Angazhimet e Shqipërisë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit janë në përputhje me detyrimet që rrjedhin nga nenet 70 dhe 76 të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit, si dhe të dispozitave përkatëse të acquis së BE-së. Detyrimi për të përafuar ligjin shqiptar me atë të Bashkimit Evropian buron nga neni 70 i MSA-së dhe Kriteret e Kopenhagës.

Në terma më specifike çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve përfshijnë politikat dhe instrumentet ligjore për mbrojtjen e sigurisë së konsumatorëve dhe interesave të tyre ekonomike, si dhe zbatimin e politikave të konsumatorëve. Aspektet kryesore të kësaj politike kanë të bëjnë me sigurinë e përgjithshme të produkteve jo ushqimorë për konsumatorët, te drejtat e konsumatorëve në kontratat e blerjeve të mallrave apo shërbimeve si: në qendra tregtare, kontratat jashtë qendrave apo ato në largësi, praktikat e padrejta tregtare, shitjes së mallrave të konsumatorëve të shoqëruara me garancitë, kushtet e padrejta në kontrata, treguesin e çmimit, kreditë konsumatore, publicitetin çorientues dhe krahasues, vendimet për mbrojtjen e konsumatorëve, etj.

Për sa i përket zbatimit të politikave dhe legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, referimi behet tek strukturat zbatuese kompetente, çështjet e mbikëqyrjes së tregut, mbrojtja ligjore dhe mekanizmat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jashtë gjyqësorit, etj.

Strategjia Ndërsektoriale “Për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Mbikëqyrjen e Tregut -2020”, në fund të vitit 2020 përfundoi zbatimin e saj. Lidhur me procesin e zbatimit të strategjisë, Ministria e Financave dhe Ekonomisë, në bashkëpunim dhe me kontributin e institucioneve pjesëmarrëse të strategjisë: Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural; Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale; Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë; dhe institucione të tjera shtetërore si Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut; institucionet e infrastrukturës së cilësisë (Drejtoritë e Përgjithshme të Standardizimit, Akreditimit dhe Metrologjisë), Autoriteti Kombëtar i Ushqimit për Ushqimin; Autoriteti Kombëtar i Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore, etj. përgatiti një raport monitorimi. Raporti u fokusua në realizimin e masave dhe aktiviteteve për secilin objektivi të strategjisë, kryesisht ato të lidhura me zhvillimet legjislative dhe institucionale në vite. Raporti i monitorimit është publikuar në faqen e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve: <http://kmk.financa.gov.al/>.

Hapat e ndërmarra në vite në lidhje me fushën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe sigurisë së produkteve, kanë mundësuar adoptimin e një kuadri ligjor rregullator të përafuar me direktivat e BE për këtë fushë, që për konsumatorët do të thotë një legjislacion dhe institucione që mundësojnë nivel të njëjtë mbrojtjeje të sigurisë dhe interesave ekonomike me konsumatorët e vendeve evropiane. Ligji i për mbrojtjen e konsumatorëve i vitit 2008 dhe i amenduar në vitin 2018, së bashku me aktet nënligjore, kanë krijuar një bazë të forte përkundrejt praktikave të padrejta tregtare, kushteve të padrejta në kontrata, të drejtave të konsumatorit në kontratat në largësi, mungesën e transparencës për informim, etj., me të cilat konsumatorët ndeshen vazhdimisht në treg.

1. Baza ligjore

Ligji nr. 9902, datë 11.04. “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar në vitin 2011 dhe së fundmi në vitin 2018, si dhe aktet nënligjore të nxjerra në zbatim të ligjit, përbejnë bazën ligjore të mbrojtjes së konsumatorëve. Ky kuadër ligjor zbatohet mbi të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve e që kane të bëjnë me mallrat apo shërbimet e konsumatorëve.

Pavarësisht nga karakteri horizontal i ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar, zbatimi i këtij ligji nuk cenon zbatimin e dispozitave ligjore që rregullojnë sektorët e veçantë, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi. Në fushat si: siguria ushqimore, shëndeti, posta, komunikimi elektronik, shërbimi bankar, i energjisë, ujit, etj., ekziston legjislacion i posaçëm, i cili lidhet drejtpërdrejt apo ndikon në të drejtat e konsumatorit. Në këto raste, dispozitat e ligjit 9902/2008, i ndryshuar zbatohen vetëm për ato çështje që nuk rregullohen nga ky legjislacioni i posaçëm.

2. Struktura institucionale

❖ **Spektori i Tregut të Brendshëm (STB) në Drejtorinë e Politikave të Zhvillimit Ekonomik (DPZHE).**

STB është struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit në MFE. Ky sektor është përgjegjës për formulimin e politikave dhe hartimin e legjislacionit mbi çështjet e mbrojtjes së konsumatorit, si dhe për sigurimin e instrumentet rregullatorë për të siguruar zbatimin e kësaj politike. Objekti i punës i të cilit është: Krijimi i kushteve për funksionimin i sistemit institucional për mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike dhe te drejtave te tjera te konsumatorëve, nëpërmjet hartimit te politikave dhe sigurimit te instrumenteve rregullues për mbrojtjen e konsumatorëve.

❖ **Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit**

Komisioni është struktura kryesore zbatuese e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit. Ky komision është organ vendimmarrës me kompetenca për marrjen e masave administrative, në rast të shkeljes së dispozitave të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit. Komisioni përbëhet nga dy përfaqësues të MFE, 2 përfaqësues të Ministrisë së Drejtësisë dhe një përfaqësues i shoqërisë civile dhe drejtohet nga përfaqësuesi i MFE. Funksionimi i komisionit rregullohet me VKM nr. 1444, date 22/10/2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtareve te komisionit te mbrojtjes se konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve”. Ky komision ka filluar funksionimin në maj 2009. STB kryen funksionin edhe të sekretariatit teknik të KMK.

❖ **Këshilli Bashkërenduese.**

Qëllimi i këshillit është te nxisë diskutimet, te shkëmbejë mendime dhe te miratoje deklarata, opinione dhe te japë rekomandime ne lidhje me çështje qe kane ndikim ne mbrojtjen e konsumatorit. Këshilli funksionon në bazë të Urdhrit të Kryeministrit nr. 124, date 20.3.2014 “Për miratimin e përbërjes së Këshillit Bashkërendues të Mbrojtjes së Konsumatorëve”. Në këtë këshill bëjnë pjese:

- 8 përfaqësues nga Ministrinë e linjës;
- 5 përfaqësues nga organizatat jo fitimprurëse që mbrojnë interesat e konsumatorëve;
- 4 përfaqësues nga organizatat e biznesit.

❖ **Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut,**

IMT është struktura tjetër zbatuese e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve dhe të sigurisë së përgjithshme për produktet jo ushqimore, i ngarkuar me përgjegjësi për kryerjen e aktiviteteve të mbikëqyrjes së tregut. Në baze të ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve, është përcaktuar se inspektorati bashkëpunon ngushte me SMK dhe i raporton për zbatimin e dispozitave përkatëse të ligjit të konsumatorëve.

Mbikëqyrja e tregut është monitorim dhe kontroll, nëse produkti apo shërbimi i vendosur në treg përputhet me legjislacionin përkatës. Gjithashtu, është ndërmarrja e veprimeve parandaluese dhe korrigjuese kundrejt produkteve apo shërbimeve që nuk janë konform këtij legjislacioni. Kjo përfshin si veprimin reagues (kontrollin e tregut dhe sanksionet për shkeljen e ligjit) ashtu dhe trajtimin parandalues (zhvillimin e mjeteve parandaluese të rrezikut nëpërmjet informimit, këshillimit dhe bashkëpunimit).

Kompetencat e inspektoratit i takojnë dispozitave të ligjit 99002/2008, i ndryshuar në lidhje me: informacionin në etiketimet e produkteve jo ushqimore, treguesit e çmimit të produkteve dhe shërbimeve, detyrimin i përgjithshëm për informim të konsumatorëve; përdorimin e gjuhës shqipe, garancitë në përputhshmërinë e mallit si dhe detyrimet pas shitjes në kontratat e shitjes konsumatore.

❖ **Drejtori e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve**

Ligji i mbrojtjes së konsumatorëve dhe aktet nënligjore përkatëse kanë përcaktuar ngritjen e një strukturë përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve me tregtarët. Kjo strukturë e emërtuar Drejtori e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (DPZAM), do të jetë institucion varësie pranë Ministrisë përgjegjëse për çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve, aktualisht Ministria e Financave dhe Ekonomisë. Kjo strukturë pritet të ngrihet e të jetë funksionale brenda vitit 2022, në ndjekje të procedurave të rekrutimit të nëpunësve të administratës publike.

II. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

a. 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. 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: praktikat e padrejta tregtare; publicitetin çorientues, të padrejta dhe krahasues; kushte të padrejta në kontratën e konsumatorit; të drejtat e konsumatorëve në kontratat e konsumatorëve, kontratat jashtë qendrave të tregtimit dhe kontratat në largësi; informacioni dhe publicitetet në kreditë

konsumatore; shërbimeve financiare në largësi, kontratat me afat të pasurive të paluajtshme, pushimeve afatgjata, rishitjen dhe shkëmbimin e kontratave, etj.

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.

Një funksion i shtuar së fundmi për KMK, nga ndryshimet e vitit 2018, të Ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar është dhe kompetenca e tij, në rolin për mbikëqyrjen dhe vlerësimin e zbatimit të dispozitave të parashikuara në ligjin 9902/2008, për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) të konsumatorëve me tregtarët, nga të gjitha strukturat e ngarkuara me ZAM në fushat e interesit të përgjithshëm.

Në Takimin e 12 të Nën-komitetit BE – Shqipëri “Tregu i brendshëm dhe konkurrenca përfshirë mbrojtjen e konsumatorit dhe shëndetin”, për vitin 2021, nga ana e Komisionit Evropian u vlerësua puna e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit, duke theksuar se ky institucion po lëviz në drejtimin e duhur.

❖ **Përbërja e Komisionit:**

Komisioni përbëhet nga 5 anëtarë, të emëruar me Urdhrin e Kryeministrit Nr. 152, datë 18.11.2019 “Për emërimin e kryetarit dhe të anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve”, i ndryshuar me Urdhrin nr. 81, datë 19.6.2020:

- Znj. Klotilda Neziri, Kryetare, përfaqësuese e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë;
- Znj. Joniada Zaimaj, Anëtare, përfaqësuese e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë;
- Znj. Anairda Arizaj, përfaqësuese e Ministrisë së Drejtësisë;
- Z. Gentjan Thoma, përfaqësues i Ministrisë së Drejtësisë;
- Znj. Blerta Çani (Drenofci), përfaqësuese e shoqërisë civile me eksperiencë në fushën e çështjeve të mbrojtjes së konsumatorit.

b. Funksionimi i Komisionit

Në funksion të zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, KMK gjatë periudhës raportuese, ka zhvilluar 6 mbledhje. Çështjet e trajtuara janë të lidhura me mbrojtjen e interesit të përgjithshëm të konsumatorëve, por njëkohësisht janë shqyrtuar dhe ankesat individuale të konsumatorëve, apo ankesat e përcjella nga shoqata e konsumatorëve, pushteti vendor, etj.

Gjithashtu, pjese e çështjeve të trajtuara janë dhe ankesat e ardhura nga subjekte tregtare, të cilat janë vlerësuar nga Komisioni, dhe kanë gjetur trajtim të mëtejshëm, nëse janë gjykuar nga Komisioni se preknin interesin e përgjithshëm të konsumatorëve.

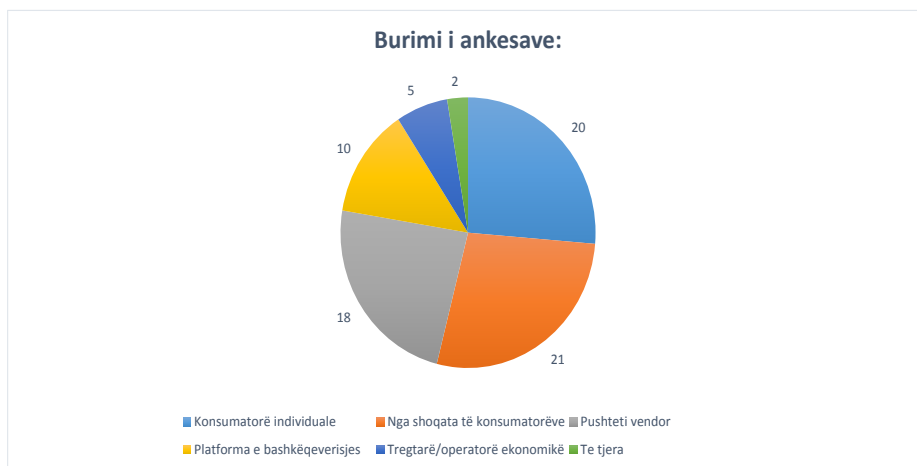
1.2.1. Çështjet dhe ankesat e ngritura pranë Komisionit

Komisioni ka trajtuar dhe shqyrtuar rreth 42 çështje, të ngritura në bazë të 58 ankesave, që janë paraqitur pranë tij. Këto ankesa, në vijim klasifikohen respektivisht sipas burimit të paraqitjes dhe problematikës që paraqesin:

I. Burimi i ankesave:

- 39 ankesa nga konsumatorë individuale, të dërguara pranë komisionit, nëpërmjet sistemit online të tij, platformës së bashkëqeverisjes, postës, drejtpërdrejtë, etj.
- 8 ankesa të konsumatorëve të përcjella nga shoqata të konsumatorëve;
- 4 ankesa të përcjella nga strukturat e posaçme të mbrojtjes së konsumatorëve pranë pushtetit vendor - Agjencia e Mbrojtjes së konsumatorëve - Tiranë;
- 7 ankesa nga tregtare/operatore ekonomike;

Paraqitje skematike e burimit të ankesave:



II. Problematika që paraqesin

- Praktika të padrejta tregtare – 21 ankesa;
- Mosrespektimi i të drejtave të konsumatorit në kontratat e shitjes/blerjet në largësi - 12 ankesa;
- Mospërputhshmëria me kushtet e kontratës në blerjen e mallit dhe shërbimit/garancia e produkteve – 14 ankesa;

- Kushte të padrejta në kontrata standarde – 2 ankesa;
- Të tjera, jashtë fushës së kompetencave të KMK - 9 ankesa

Për një perceptim më të qartë të situatës të paraqitjes së ankesave në Komisionin e mbrojtjes së Konsumatorëve dhe problematikave që paraqesin, në vijim jepen skemat si vijon:

Paraqitje skematike e problematikave të ankesave:



Ankesat e sipërpërmendura, me problematikat shqetësuese për konsumatorët kanë përbërë njëkohësisht edhe çështjet që Komisioni ka shqyrtuar. Numri i përgjithshëm i tyre është 42 çështjes, të lidhura kryesisht me:

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

1.2.2 Vendimet e Komisionit

Komisioni gjatë kësaj periudhe ka marrë 3 vendime, respektivisht:

1. **Vendimi nr. 86, datë 19.04.2021**, në lidhje me një ankesë të një konsumatori ndaj shoqërisë “Globe Albania”. Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktikë të padrejtë tregtare në blerjen online të një produkti, duke mos iu përmbajtur çmimit të ftesës së ofrimit të

mallit, në uljet që ofronte rrjeti i kompanisë si rezultat i promovimit të deklaruar nga subjekti, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, faqes zyrtare të subjektit apo dhe rrjeteve sociale.

Komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga palët, vlerësoi se praktika tregtare e ndjekur nga subjekti përmban informacion të mangët, duke përbërë një praktikë tregtare çorientuese drejtuar të gjithë konsumatorëve shqiptarë dhe si e tillë është e padrejtë.

Nëpërmjet këtij vendimi subjekti u urdhërua të ndalojë shkeljen, të marrë masat për mos përsëritjen e saj, si dhe ndreqjen e shkeljes duke i dhënë konsumatorëve informacion të qartë, të plotë dhe të plotë për të gjithë elementët e fushatës publicitare.

- Vendimi nr. 87, datë 13.07.2021**, në lidhje me një ankesë konsumatore ndaj subjektit “Tirana Bank”. Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktikë të padrejtë tregtare nga subjekti, për mos përmbushje të kushteve të ofertës për cashback/kthimin e parave për blerje mbi 5.000 lekë, të promovuar në fushatën e subjektit “*Cash Back – 10% Rimbursim!*” nëpërmjet mjeteve të informimit publik, faqes zyrtare të subjektit.

Komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga palët vlerësoi se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti është e padrejtë, pasi përmban informacion të mangët e të paqartë, duke përbërë një praktikë tregtare çorientuese drejtuar të gjithë konsumatorëve shqiptarë.

Nëpërmjet vendimit subjekti u urdhërua të ndalojë shkeljen, të marrë masat për mos përsëritjen e saj, si dhe ndreqjen e shkeljes duke siguruar dëmshpërblimin e konsumatorëve e duke i dhënë konsumatorëve informacion të qartë, të plotë për të gjithë elementët e fushatës promovuese.

- Vendimi nr.88, datë 23.09.2021**, në lidhje me ankesën e konsumatorit përkundrejt shoqërisë së transportit “Electro – Dynamic (Top Lines)”. Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktikë të padrejtë tregtare, për mospërputhje të shërbimit të ofruar me kushtet e deklaruara nga vetë subjekti, për sa i takon çmimit të biletës në udhëtimin e transporti ndërkombëtar.

Komisioni pasi shqyrtoi faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga palët vlerësoi se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti është e padrejtë, pasi përmbante informacion të mangët në drejtim të çmimit të biletës së udhëtimit dhe mos respektimit të çmimit të miratuar, duke përbërë në këtë mënyrë një praktikë tregtare çorientuese drejtuar jo vetëm konsumatorit që ka ngritur ankesën por për të gjithë konsumatorët përdorues të kësaj linje.

Nëpërmjet vendimit subjekti u urdhërua të ndalojë shkeljen, të marrë masat për mos përsëritjen e saj, si dhe ndreqjen e shkeljes, duke siguruar dëmshpërblimin e konsumatorit e duke i dhënë konsumatorëve informacion të qartë, të saktë, të plotë e të kuptueshëm mbi shërbimin e transportit, në të gjitha mjetet e komunikimit.

Vendimet e komisionit janë publikuar në faqen e internetit: <http://kmk.financa.gov.al/>. Në lidhje me zbatueshmërinë e vendimeve të sipërpërmendura, subjektet respektivisht kanë njoftuar komisionin për zbatimin e tyre.

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

Në mbrojtje të interesit e përgjithshëm të konsumatorëve, si funksion parësor i KMK, janë trajtuar disa çështje dhe marre vendimet përkatëse:

1. Marrja e vendimeve të përmendura në pikën 1.2.2, respektivisht nr. 86, 87 dhe 88, krahas zgjidhjes së ankesave individuale të konsumatorëve, i ka shërbyer edhe mbrojtjes së interesit e përgjithshëm publik. Vendimet kanë siguruar mbrojtjen e të drejtës për informim plotë e të saktë të konsumatorëve, në lidhje me praktikat tregtare të ushtruara nga subjektet, si në veprimtarinë e tyre të përditshme, por edhe në fushatat e tyre promovuese.
2. Në fushën e komunikimeve elektronike, Komisioni konstatoi se, gjatë dy viteve të fundit ka pasur një rritje të konsiderueshme të ankesave nga operatorët, kundrejt praktikave tregtare përkatëse të njëri tjetrit. Komisioni vlerësoi se, praktikat e ndjekura nga operatorët shprehin mos respektim të angazhimeve, që vetë operatorët në kuadër të Kodit të Sjelljes, të hartuar në zbatim të pikës 2 të Vendimit nr.36, datë 18.02.2015 të KMK, e i nënshkruar më datë 24.10.2016, kanë marrë përsipër të zbatojnë.

Për këtë arsye, ju drejtua të tre operatorëve të kësaj fushe: Vodafone Al, One Telecommunications dhe Albtelecom sh.a., për të ri sjellë në vëmendjen tyre, se nevojitet marrja e masave respektive, në drejtim të zbatimit të angazhimeve të parashikuara në Kodin e Sjelljes, për respektimin e të drejtave dhe interesave ekonomike të konsumatorëve.

1.4. Funksionimi i KMK si strukture ZAM për ankesat individuale të konsumatorëve

Komisioni, përveç se i ka trajtuar ankesat në këndvështrimin e mbrojtjes së interesave kolektive/të përgjithshme të konsumatorëve, u ka dhënë zgjidhje ankesat individuale të tyre, duke kryer në këtë mënyrë funksionet e një strukture për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM), e ngarkuar e në zbatim të dispozitave të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar.

Nga konsumatorë janë paraqitur 58 ankesa (sipas pikës 1.2.1), prej të cilave 20 nga konsumatorë individuale, 51 nga shoqata të konsumatorëve, pushteti vendor, platforma e bashkëqeverisjes, institucione shtetërore dhe 5 nga biznesi.

Në trajtimin e ankesave të konsumatorëve, Sekretariati teknik i KMK ka zbatuar 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.

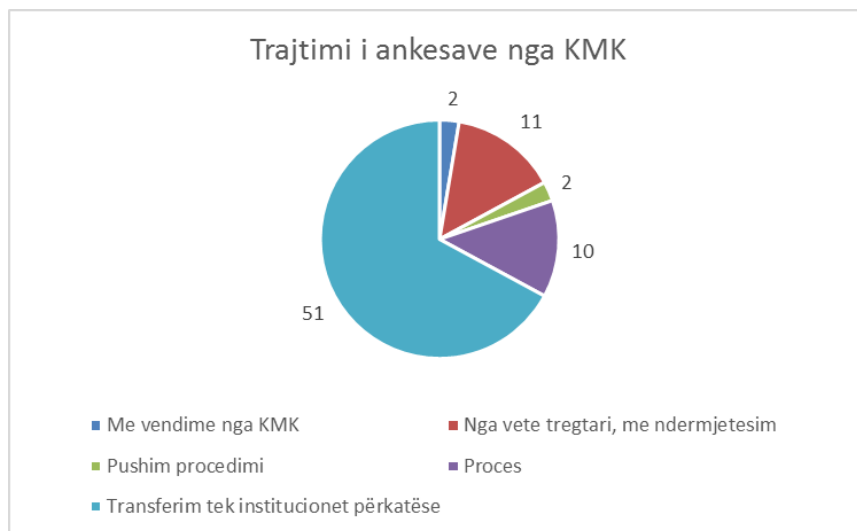
1. KMK ka trajtuar apo i ka dhënë zgjidhje 15 ankesave nëpërmjet:
 - Marrjes së 3 vendimeve;
 - Procedurave të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, me ndërmjetësim, ku mbas ndërhyrjes së KMK, në mirëkuptim nga vete tregtari janë zgjidhur 8 ankesa;
 - Pushimit të procedimit administrativ për 4 ankesa;

2. Vazhdim i procesit të shqyrtimit nga KMK - 3 ankesa.
3. Mbas vlerësimit, janë transferuar tek institucionet përkatëse për trajtim të mëtejshëm, në bazë të fushës së përgjegjësive, gjithsej 30 ankesa, respektivisht në institucionet:
 - Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut (ISHMT) - 11 ankesa;
 - Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) - 9 ankesa;
 - Ministria e Turizmit dhe Mbrojtjes (MTM) dhe Agjencia e Bregdetit - 4 ankesa;
 - Banka e Shqipërisë (ERRU) – 2 ankesa
 - Të tjera – 4 ankesa:
 - Enti Rregullator i Energjisë;
 - Drejtoria e Përgjithshme e Doganave;
 - Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë dhe MEI;
 - Bashkia Vlorë.

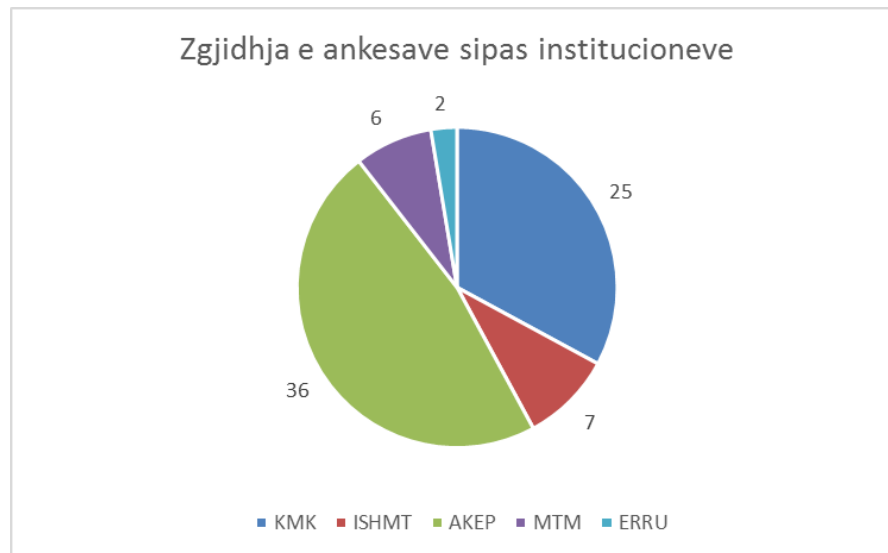
Me të gjitha institucionet e sipërpërmendura janë mbajtur komunikime zyrtare, nëpërmjet të cilave KMK është njoftuar për zgjidhjen që u është dhënë ankesave të konsumatorëve.

Mbështetur në të dhënat e mësipërme, në vijim jepen respektivisht dy skema:.,

I. Skema për trajtimin/zgjidhjen dhe delegimin e ankesave



II. Skema për trajtimi apo zgjidhjen sipas institucioneve përkatëse



III. AKTIVITE TË TJERA

a. Hartimi dhe përafrimi i legjislacionit në përputhje me acquis në fushën e mbrojtjen e konsumatorit dhe puna për zbatimin e tij.

Për të siguruar harmonizimin e mëtejshëm të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit me acquis të BE, janë miratuar vendimet e Këshillit të Ministrave, përkatësisht:

- ▶ VKM nr. 736, datë 3.12.2021 “Për disa shtesa dhe ndryshime në VKM Nr. 615, datë 7.9.2011 “Për tregtimin në largësi të shërbimeve financiare të konsumatorëve”, në lidhje me fushën e tregtimit në distancë të shërbimeve financiare.
Ndryshimet e reja sigurojnë përmirësimin e rregullave për informacionin që duhet t'u jepet konsumatorëve nga tregtarët. Ndryshimet përcaktojnë elementet e informimit të përgjithshëm paraprak, të lidhura kryesisht me shërbimin e pagesave, në aspektin e mbrojtjes së konsumatorëve.
- ▶ Në fushën e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, ka vijuar me tej plotësimi i bazës ligjore, nëpërmjet janë miratuar aktet nënligjore:
 - Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 1089, datë 24.12.2020 “Për krijimin dhe mënyrën e organizimit e funksionimit të Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve, si dhe për përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushin strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve”, si dhe
 - Urdhri i Kryeministrit nr. 64, datë 30.7.2021 “Për miratimin e strukturës dhe të organikës së Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve”.

Ligji i mbrojtjes së konsumatorëve dhe baza ligjore e sipërpërmendur kanë përcaktuar ngritjen e Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (DPZAM), si institucion varësie pranë Ministrisë përgjegjëse për çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve, aktualisht Ministria e Financave dhe Ekonomisë. Misioni i DPZAM do të jetë garantimi i mbrojtjes së interesave të konsumatorëve në treg, përmes zgjidhjeve të mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, që rrjedhin nga kontratat e shitjes apo shërbimit ndërmjet tyre e që janë në fushën e saj të përgjegjësisë. Kjo strukturë pritet të ngrihet e të jetë funksionale brenda vitit 2022, në ndjekje të procedurave të rekrutimit të nëpunësve të administratës publike.

Gjithashtu, përcakton funksionet e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, në rolin e tij për mbikëqyrjen dhe vlerësimin e zbatimit të dispozitave të parashikuara në ligjin 9902/2008, i ndryshuar dhe këtij vendimi nga të gjitha strukturat ZAM. Në këtë kuadër, në mars 2021, në ambientet e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë u zhvillua një takim me përfaqësues të sektorëve të shërbimeve publike ADR (energji, telekomunikacion, ujësjellës, shërbime financiare dhe aviacion civil). Në këtë takim, secili përfaqësues prezantoi raportin e përkatës vjetor për aktivitetin e mosmarrëveshjeve të konsumatorëve, ndërsa diskutimet u fokusuan në zbatimin më të mirë të dispozitave përkatëse të VKM sipërpërmendur dhe të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit.

- ▶ VKM Nr. 550 datë 29.09.2021, miratoi në parim Projektvendimin e Komitetit të Përbashkët të Marrëveshjes së Tregtisë së Lirë të Evropës Qendrore (CEFTA) “Për lehtësimin e tregtisë elektronike”. Për hartimin e tij, gjatë vitit 2021, në kuadër të angazhimit të Shqipërisë në CEFTA, edhe për sa i takon fushës së tregtisë elektronike dhe mbrojtjes së konsumatorëve, janë zhvilluar negociatat midis këtyre vendeve. Impakti i këtij vendimi synon jo vetëm përmirësimin e tregtisë elektronike në tregun e brendshëm, por dhe atë rajonal ndër palësh dhe fuqizon rolin e konsumatorit në treg duke i afruar atij, përmirësimin e legjislacionit nëpërmjet harmonizimit me legjislacionin e BE të tregtisë elektronike/blerjet në largësi; rritje të aksesit në tregjet në largësi, si dhe nivele të njëjtë mbrojtjeje me të gjitha vendet e rajonit. Aktualisht, ky projektvendim mbas miratimit edhe nga palët nënshkruese të CEFTA do të ndjekë procedurat e brendshme për ratifikimin nga Kuvendi i Shqipërisë.

b. Përmirësimi i informimit të konsumatorëve dhe tregtarëve në lidhje me blerjet në largësi.

- ➡ Tregtimi në largësi, përfshirë edhe tregtinë elektronike/online konsiston në blerjen/shitjen e produkteve apo shërbimeve të ndryshme pa praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe të konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi siç janë: interneti, telefoni, televizori, faksi etj. Megjithëse tregu shqiptar është një treg në fillimet e tij për përdorimin e tregtimit në largësi, të dhënat tregojnë se numri i bizneseve dhe si rrjedhim dhe i përdoruesve është në rritje, sidomos gjatë dy viteve të fundit. Gjatë periudhës së pandemisë së COVID-19, dixhitalizimi i ekonomisë shqiptare ka marrë zhvillim, sikurse edhe në vendet e tjera të Rajonit dhe ato evropiane.

Për të siguruar përmirësimin dhe transparencën e informacionit për konsumatorët, në faqen e internetit të KMK (<http://kmk.financa.gov.al/>) dhe të MFE u publikuan rregullat e parashikuara në legjislacionin e mbrojtjes së konsumatorëve për blerjet në largësi, përfshirë ato online. Faqja e internet është në përditësim dhe plotësim të vazhdueshëm të informacionit që përmban, nëpërmjet publikimit të vendimeve të KMK, materialeve të ndryshme informuese, dhe mbi aktivitetet e zhvilluara, publikime të ndryshme ndërgjegjësuese, etj.

- ➔ Gjatë periudhës Qershor – Tetor 2021, Ministria e Financave dhe Ekonomisë në bashkëpunim me studentë të Fakultetit të Ekonomisë, Universiteti Tiranë, ndërmorën iniciativën për të bërë monitorimin e faqeve web të subjekteve që ofrojnë produkte dhe shërbime në largësi, në zbatim të legjislacionit shqiptar për sa i takon kësaj mënyre tregtimi.

Realizimi i monitorimit të website-ve zyrtare apo dhe faqeve të rrjeteve sociale të subjekteve pati për qëllim të shërbejë përmirësimin të transparencës së informacionit, që ju ofrohet konsumatorëve, përpara se ata të marrin vendimin për realizimin e transaksionit të blerjes, duke kontribuar kështu në rritjen e nivelit të mbrojtjes së të drejtave të tyre, veçanërisht të interesave të tyre ekonomike si dhe në funksionimin më të mirë të tregut. Në përfundim të procesit të monitorimit u hartua raporti përkatës me gjetje dhe rekomandimet.

Në muajin shkurt 2022, u zhvillua një takim me subjektet, që operojnë në ofrimin e produkteve dhe shërbimeve në largësi apo online, ku u prezantua raporti, i cili u publikua në website-t e MFE dhe Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

c. Bashkëpunimi me të gjithë palët e lidhura me mbrojtjen e konsumatorëve

Gjatë kësaj periudhe raportimi ka vazhduar bashkëpunimi me të gjitha palët e lidhura me mbrojtjen e konsumatorëve, si: njësitë e pushtetit vendor, shoqatat e konsumatorëve, institucione shtetërore etj., për përmirësimin e ndërgjegjësimin të konsumatorëve mbi të drejtat e tyre, për inkurajimin në drejtim të paraqitjes së ankesave kundrejt tregtarëve pranë KMK, etj.

Një vend të rëndësishëm ka zënë bashkëpunimi i MEF me organizata për çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve, në drejtim të rritja e ndërgjegjësimin të konsumatorëve, e shprehur përmes kanaleve të ndryshme informuese si: media sociale dhe tradicionale, artikuj të botuar, manuale dhe fletëpalosje për të drejtat e konsumatorëve, etj.

Gjithashtu është siguruar edhe përfshirja e shoqërisë civile në kuadrin e parapërgatitjeve së negociatave për integrimin në BE. Me mbështetjen e projektit SANECA u mundësua ngritja dhe funksionimi i Tryezës së Rrumbullakët për Kapitullin 28, MFE-ja zhvilloi metodologjinë për identifikimin e palëve të interesuara në kuadër të Platformës së Partneritetit për Integrimin Evropian (PPEI). MFE shpalli thirrjen për aplikime për Tryezën e Rrumbullakët të Kapitullit 28 të PPEI në Mars 2021 dhe mbajti një sesion informimi për të rritur ndërgjegjësimin tek aktorët jo-shtetërorë dhe për të inkurajuar pjesëmarrjen në Platformë. Tryeza përkatëse e Kapitullit 28 u krijua në maj 2021, është organizuar mbledhja e parë e tij (korrik 2021) dhe janë miratuar rregullat të procedurës për funksionimin e duhur të saj si një platformë konsultimi midis aktorëve shtetërorë dhe jo shtetërorë në procesin e anëtarësimit në kapitullin përkatës.