

Raport Mbrojtja e Konsumatorit 2024

PËRMBAJTJA

I. SITUATA AKTUALE.....	3
II. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE	5
2.1 Misioni, kompetencat, përbërja	5
2.1.1 Funksionet e Komisionit	6
2.1.2 Çështjet dhe ankesat e ngritura pranë komisionit	6
2.2 Këshilli Bashkërendues	8
2.3 Funksionimi i KMK si strukturë ZAM për ankesat individuale të konsumatorëve.....	9
2.4 Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve me interes publik. Raportimi vjetor për vitin 2024	11
2.5 Bashkëpunimi me palët e interesit dhe edukimit të konsumatorit.....	30
2.6 Bashkëpunimi me Pushtetin Vendor	32
III. AKTIVITETE TË TJERA.....	34
3.1 Ndjekja e zhvillimeve në kuadër të integritetit evropian.....	33
3.2 Realizimi i objektivave të Strategjisë Ndërsektoriale : “Për mbrojtjen e konsumatorit dhe mbikqyrjen e tregut 2024-2030” mbi Çështjet e Konsumatorit të cilat nuk kanë të bëjnë me sigurinë e produktit pjesë e Drejtorisë së Politikave të Tregut të Brendshëm	36

I. SITUATA AKTUALE

Mbrojtja e konsumatorit mbulon mbrojtjen e interesit publik për çështje të mbrojtjes së të drejtave dhe interesave ekonomike të konsumatorëve, përfshirë këtu edhe çështjet e sigurisë së produkteve, për sa i takon aspekteve 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 përafëruar ligjin shqiptar me atë të Bashkimit Evropian buron nga neni 70 i MSA-së dhe Kriteret e Kopenhagës.

Mbrojtja e konsumatorit, për çështje që nuk lidhen me sigurinë e produkteve të konsumatorëve, përfshin kryesisht mbrojtjen e interesave ekonomike, individuale apo kolektive dhe të drejtave të tjera të konsumatorëve, në aspektet e lidhura me politikën, legjislacionin dhe zbatimin e tij.

Në terma më specifike këtu përfshihen çështje të tilla si: të drejtat e konsumatorëve në kontratat e blerjeve të mallrave apo shërbimeve në qendra tregtare, edhe jashtë qendrave apo shitjeve në largësi, praktikat e padrejta tregtare, shitja e mallrave të konsumatorëve të shoqëruara me garancitë, kushtet e padrejta në kontrata, treguesi i çmimit, kreditë konsumatore, publiciteti çorientues dhe krahasues, zgjidhja alternative dhe online e mosmarrëveshjeve me konsumatorët, vendimet për mbrojtjen e konsumatorëve, mjedisi, turizmi, digjitalizimi etj.

Hapat e ndërmarra në vite në lidhje me fushën e mbrojtjes së konsumatorëve kanë mundësuar adoptimin e një kuadri ligjor rregullator efikas për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, të përafëruar me Direktivat e BE-së në këtë fushë. Pra, konsumatorët shqiptarë kanë një kuadër institucional dhe legjislativ, që mundëson nivel të njëjtë mbrojtjeje me konsumatorët e vendeve evropiane edhe në drejtim të mbrojtjes së interesave ekonomike të tyre dhe kjo është materializuar nëpërmjet:

- Plotësimit dhe përmirësimit të bazës ligjore të mbrojtjes së konsumatorëve, duke siguruar fuqizimin e rolit të konsumatorit në treg.

Konkretisht, janë miratuar 1 akt ligjor dhe 4 akte nënligjore, që kanë përcaktuar detyrime mbi subjektet tregtare për informimin më të mirë të konsumatorëve, rritjen e transparencës së informacionit, mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve etj, në fushat e shitjeve drejtpërdrejtë, jashtë qendrave të tregtimit dhe në largësi të produkteve dhe shërbimeve për konsumatorët, shërbimeve financiare në largësi, si dhe për ngritjen e strukturës për trajtimin e ankesave të konsumatorëve.

- Funksionimit efektiv të strukturave administrative të ngarkuara me çështjet e mbrojtjes së konsumatorit si:

Ministria përgjegjëse për ekonominë, në drejtim të hartimit të politikave dhe sigurimit të instrumenteve rregullues për mbrojtjen e konsumatorëve; Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, si struktura kryesore zbatuese e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, i cili në zbatim të dispozitave të reja të legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve ka gjithashtu edhe rolin e autoritetit kompetent për mbikëqyrjen dhe vlerësimin e procedurave të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve nga të gjitha strukturat ZAM. Strukturat e posaçme pranë njësive të vetëqeverisjes vendore, për kryerjen e funksioneve për informimin, njoftimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, si dhe për mbledhjen, seleksionimin e ankesave të konsumatorëve.

Në 29 maj 2024, në mbledhjen e Këshillit të Ministrave është miratuar strategjia ndërsektoriale: “Për mbrojtjen e konsumatorit dhe mbikëqyrjen e tregut 2024-2030”. Dokumenti strategjik ndërsektorial për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut është një qasje holistike që mbulon politika të ndryshme të institucioneve politikëbërëse dhe zbatuese në Republikën e Shqipërisë, të cilat janë me rëndësi të veçantë për konsumatorët. Gjithashtu, ky dokument pasqyron nevojën për të marrë parasysh kërkesat për mbrojtjen e konsumatorit në formulimin dhe zbatimin e politikave dhe aktiviteteve të fushave të tjera.

Shqipëria është në rrugën e integritit evropian dhe, që me nënshkrimin e MSA-së ka marrë përsipër detyrimin për të siguruar për konsumatorin shqiptar, një nivel të njëjtë mbrojtje dhe të drejtash me ato të konsumatorëve të vendeve të BE-së. Kjo nënkupton që Shqipëria duhet të zhvillojë një politikë aktive të mbrojtjes të konsumatorit, në përputhje me legjislacionin dhe praktikën e BE-së.

Ky dokument mbështetet dhe plotëson iniciativat institucionale të palëve të interesit, si dhe është në përputhje me agjendën e BE-së mbi çështjet si:

- 1) Tranzicioni i gjelbër;
- 2) Transformimi digjital;
- 3) Përmirësimi dhe zbatimi i të drejtave të konsumatorëve;
- 4) Bashkëpunimi kombëtar dhe ndërkombëtar.

Në konsultimet për hartimin e strategjisë me Tryezën e Rrumbullakët për Informacionin dhe Konsultimin për kapitullin 28, u rekomandua përfshirja e organizatave të shoqërisë civile në procesin e monitorimit të strategjisë. Ky rekomandim është miratuar dhe reflektuar në strategji ku përveç grupit përfaqësues të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit (MEKI), edhe shoqëritë e mbrojtjes së konsumatorit do të përfshihen në procesin e monitorimit.

Strategjia e re do të ketë një karakter ndërsektorial, duke përcaktuar vizionin, qëllimin, objektivat dhe do të mbulojë një spektër të gjerë çështjesh nëpërmjet tre shtyllave kryesore për një periudhë 7-vjeçare:

- I. Siguria e produkteve: produkteve ushqimore dhe produkteve jo-ushqimore; barnat për përdorim njerëzor; kozmetika; fusha e infrastrukturës së cilësisë; mbikëqyrja e tregut; etj.
- II. Çështje të mbrojtjes së konsumatorëve që nuk lidhen me aspektet e sigurisë (interesat ekonomike): praktikën tregtare; zbatimin e të drejtave të konsumatorëve; zgjidhja alternative dhe online e mosmarrëveshjeve; mjedisi; turizmi; digjitalizimi; etj.
- III. Informimi dhe ndërgjegjësimi i konsumatorëve dhe i subjekteve, si dhe bashkëpunimi ndërinstitutional dhe me të gjithë aktorët e tjerë: organizatat e konsumatorëve, shoqëria civile, biznesi, akademikët, etj.

II. KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

2.1 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. Sektori i Edukimit dhe Mbrojtjes së Konsumatorit në Drejtorinë e Politikave të Tregut të Brendshëm, Drejtoria e Përgjithshme e Politikave të Zhvillimit Ekonomik, Nxitjes së Biznesit dhe Çështjeve të Tregtisë në Ministrinë e Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit (MEKI) kryen dhe funksionon si Sekretariat Teknik i KMK-së.

- ❖ **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 padrejtë dhe krahases, 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 vendosja e gjobave administrative. Komisioni në rastin e shkeljeve të konstatuara mund të vendosë edhe për kompensim apo dëmshpërblim të konsumatorëve.

KMK ka vazhduar gjatë kësaj periudhe raportuese trajtimin e ankesave të 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 për KMK, nga ndryshimet e vitit 2018, të ligjit nr.9902/2008, i ndryshuar është dhe kompetenca e këtij komisioni, 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.

❖ **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” (ndryshuar me Urdhrin nr.81, datë 19.06.2020, Urdhrin nr.60, datë 01.07.2021 dhe Urdhrin nr.198, datë 04.10.2024) dhe ka në përbërje 2 (dy) përfaqësues të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit, 2 (dy) përfaqësues të Ministrisë së Drejtësisë dhe 1 (një) përfaqësues të shoqërisë civile.

2.1.1 Funksionimi i Komisionit

Në funksion të zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, KMK-ja gjatë periudhës raportuese ka zhvilluar 2 mbledhje, respektivisht në datat 13 nëntor dhe 19 dhjetor.

Çështjet e trajtuara janë të lidhura me praktika të padrejta tregtare, mospërputhshmëri e produkteve apo shërbimeve në fushën elektronike, kushte të padrejta në kontratat standarde të konsumatorëve etj. 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.

2.1.2 Çështjet dhe ankesat e ngritura pranë komisionit

Gjatë vitit 2024, janë depozituar 63 ankesa përcjellë nga konsumatorë të ndryshëm në mënyrë individuale, nga shoqata të konsumatorëve apo strukturat e mbrojtjes së konsumatorit pranë pushtetit vendor, të cilat janë marrë në shqyrtim dhe janë trajtuar nga Komisioni dhe Sekretariati teknik.

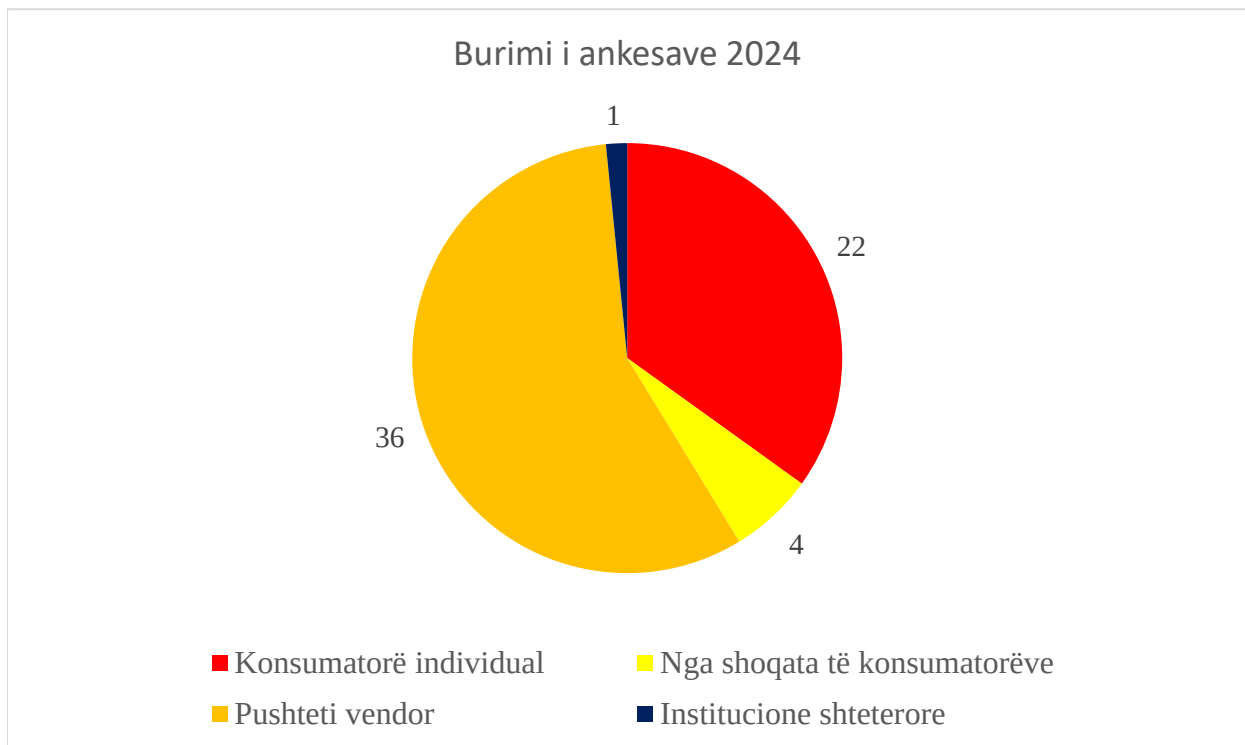
Këto ankesa, në vijim klasifikohen respektivisht sipas burimit të paraqitjes dhe problematikës që paraqesin:

- **Burimi i ankesave për vitin 2024:**

- 22 ankesa nga konsumatorë të dërguara individualisht pranë komisionit nëpërmjet sistemit online të tij, postës, dorazi, etj.;
- 4 ankesa të konsumatorëve të përcjella nga shoqata të konsumatorëve;
- 36 ankesa të përcjella nga strukturat e posaçme të mbrojtjes së konsumatorëve pranë pushtetit vendor, kryesisht nga Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorëve – Tiranë;
- 1 ankesë nga institucion shtetëror.

*Shitësi përgjigjet për mospërputhjet që vërehen brenda
afatit kohor të dy
vjetëve nga çasti i dorëzimit të mallit.*

- **Paraqitje grafike e burimit të ankesave:**



- **Problematikat që paraqesin**

Problematikat që paraqesin ankesat dhe çështjet e ngritura pranë KMK-së, kryesisht janë të lidhura me:

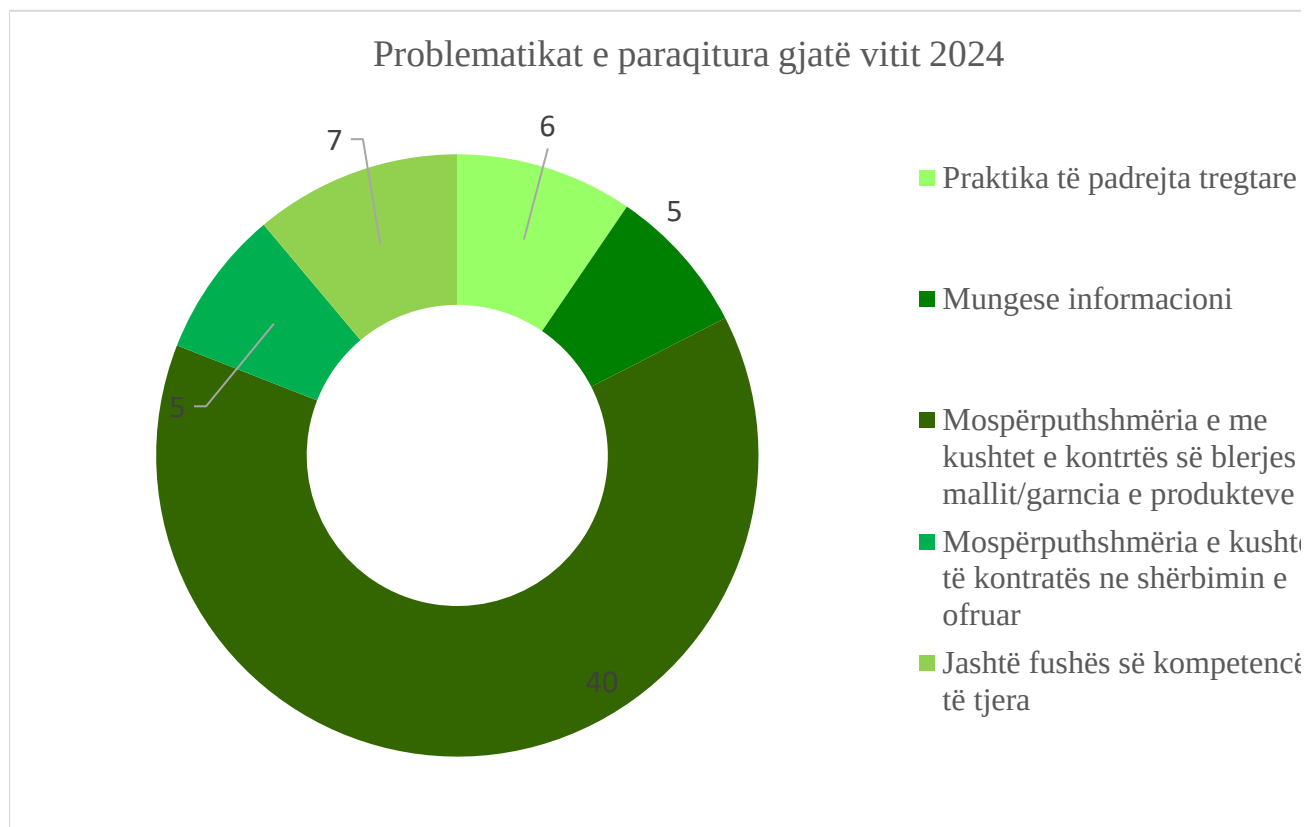
- praktika të padrejta tregtare (mungesë informacionit dhe transparence mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit në blerjen e mallit apo shërbimit, në publicitete apo fushata promovuese, etj.);
- mallra që nuk janë në përputhje me kontratën e shitjes (garancia e produktit);
- subjekte tregtare që nuk respektojnë të drejtat e konsumatorëve në kontratat në distancë/blerjet online;
- mungesa e përputhshmërisë ndërmjet shërbimit të ofruar për konsumatorin dhe kontratës së shërbimit (kryesisht për komunikimet elektronike);

Problematikat e mësipërme e shprehur në numrin e ankesave jepet në vijim

- **Për vitin 2024:**

- Praktika të padrejta tregtare – 6 ankesa;
- Mungesë informacioni - 5 ankesa;
- Mospërputhshmëria me kushtet e kontratës në blerjen e mallit /garancia e produkteve – 40 ankesa;
- Mospërputhshmëria e kushteve të kontratës me shërbimin e ofruar – 5 ankesa;
- Jashtë fushës së kompetencës së KMK-së / të tjera - 7 ankesa.

Për një pasqyrim me të qartë të problematikave që ankesat paraqesin, jepet në vijim paraqitja grafike:



2.2 KËSHILLI BASHKËRENDUES

Në datë 15 Maj 2024 u zhvillua mbledhja e Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorit. Në takim u prezantua “Strategjia Ndërsektoriale e Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe Mbikqyrjes së Tregut për Periudhën 2024 - 2030” dhe temat të cilat u trajtuan gjatë mbledhjes ishin :

- Paraqitja e Strategjisë Ndërsektoriale së Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe mbikqyrjes së tregut për periudhën 2024 - 2030 (prezantimi i vizionit, qëllimit, objektivave dhe aktiviteteve kryesore).
- Diskutime të mundshme mbi propozimet për ndryshimin e rregullores së funksionimit të KBMK-së (propozimet në lidhje me ndryshimet e rregullores së funksionimit të KBMK-së nga antarët e Këshillit).
- Diskutime mbi përmirësimin e bashkëpunimit për të siguruar një zbatim efektiv të kuadrit ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve.

- Temat e ngritura për diskutim në takimin e rradhës:

- Reformat e inspektoriatit (dëshira për unifikimin e disa prej funksioneve të inspektoriatit).
- Propozime për përmirësimin e komunikimit dhe diskutime në kuadër të monitorimit të vazhdueshëm sipas sektorëve.
- Rritja dhe përmirësimi i infrastrukturës së cilësisë.

2.3 FUNKSIONIMI I KMK-SË SI STRUKTURË ZAM-I PËR ANKESAT INDIVIDUALE TË KONSUMATORËVE

Komisioni, në vijim të zbatimit të përcaktimeve të legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve i ka trajtuar ankesat e konsumatorëve në dy aspekte, në këndvështrimin e mbrojtjes së interesave kolektive/të përgjithshme të konsumatorëve, si dhe duke u dhënë zgjidhje ankesave individuale të tyre, duke kryer funksionet e një strukture për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM).

Gjatë vitit 2024 janë paraqitur **63 ankesa gjithsej** (sipas pikës 2.1.2), prej të cilave **22 ankesa** nga konsumatorë individualë, të dërguara pranë komisionit, nëpërmjet sistemit online të tij, platformës së bashkëqeverisjes, postës, drejtpërdrejtë, etj., **4** nga shoqata të konsumatorëve, **36** nga pushteti vendor dhe **1** ankesë nga struktura të tjera.

Në trajtimin e ankesave të konsumatorëve, Sekretariati teknik i KMK-së 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.

Gjatë vitit 2024 KMK-ja ka trajtuar 63 ankesa nëpërmjet:

- Procedurave të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve dhe me ndërmjetësim apo në mirëkuptim nga vetë tregtari janë zgjidhur **6 ankesa**;
- Ka filluar shqyrtim administrativ për praktika të padrejta tregtare për **5 ankesa**.

Pas vlerësimit të ankesave të konsumatorëve janë transferuar tek institucionet përkatëse për trajtim të mëtejshëm, në bazë të fushës së përgjegjësisë, si vijon:

- | | |
|---|------------------|
| - Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut | 35 ankesa |
| - Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare | 6 ankesa |
| - Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare | 1 ankesë |
| - Banka e Shqipërisë | 2 ankesa |
| - Autoriteti i Aviacionit Civil | 5 ankesa |
| - Institucione të tjera | 2 ankesa |

Mbështetur në të dhënat e mësipërme, në vijim jepen respektivisht dy skema, si dhe një tabelë përmbledhëse mbi ankesat:

Trajtimi i ankesave të konsumatorëve nga KMK								
Periudha		Janar- Dhjetor 2024						
Burimi i ankesave		Zgjidhja e ankesave	Me vendim të KMK-së	Me procedurë ZAM	Nga ISHMT	Transferim në institucione të tjera	Jashtë fushës së LMK	Në proces
Numri në total i ankesave	63		5*	6	35	16	1	0
Nga konsumatorë	22							
Nga shoqata të konsumatorëve	4							
Nga pushteti vendor	36							
Nga struktura të tjera	1							

*Marrja në shqyrtim e ankesave ka filluar në vitin 2024 nga ana e KMK-së, por për shkak të procedurë së parashikuar nga LKM, vendimet janë marrë në vitin 2025.

Në rastin e kontratave të lidhura jashtë qendrave të tregtimit, sipas përcaktimit të ligjit, konsumatorit i jepet e drejta të heqë dorë nga kontrata brenda një periudhe prej 14 ditësh kalendarike nga dita pasuese e ditës kur lidhet kontrata

2.4 ZGJIDHJA ALTERNATIVE E MOSMARRËVESHJEVE ME INTERES PUBLIK

Në mbështetje të Nenit 52, pikat 10 dhe 11 të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, nga secila strukturë ZAM-i përgjegjëse, KMK-ja merr raportin vjetor të aktivitetit i cili përfshin informacion për: numrin e mosmarrëveshjeve dhe llojet e ankesave, problemet sistematike, shkallën e mosmarrëveshjeve të refuzuara për t’u trajtuar nga ZAM-i, përqindjen e zgjidhjeve të propozuara të detyrueshme ose miqësore, procedurat e ndërprera, kohëzgjatja mesatare e zgjidhjeve dhe shkalla e pranimit.

Raporti vjetor i aktivitetit të strukturës ZAM bëhet publik në faqen e saj të internetit përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm, sipas kërkesës dhe në çdo mënyrë tjetër që struktura e konsideron të përshtatshme.

Sipas përcaktimit të shkronjës “dh”, të pikës 1, të nenit 56 të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 i ndryshuar, strukturat përgjegjëse ZAM mbi shërbimet me interes publik janë:

1. Enti Rregullator i Energjisë (ERE), 143 ankesa;
2. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF), 248 ankesa;
3. Autoriteti i Aviacionit Civil (AAC) 305 ankesa;
4. Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), 972 ankesa;
5. Banka e Shqipërisë (BSH), 186 ankesa;
6. Enti Rregullator i Ujit (ERRU) 37 ankesa.

1. Enti Rregullator i Energjisë (ERE)

Enti Rregullator i Energjisë (ERE) është person juridik publik, i pavarur nga çdo institucion tjetër publik ose privat dhe është institucion rregullator i sektorit të energjisë elektrike dhe gazit në Shqipëri. ERE në zbatim të ligjit nr.43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike”, i ndryshuar, ushtron aktivitetin e saj në drejtim të marrjes së masave sa më efektive për mbrojtjen e konsumatorëve të energjisë elektrike. Një pjesë e rëndësishme e punës së ERE-s për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve të energjisë ndaj të licencuarve, lidhet me trajtimin e ankesave të regjistruara në ERE për zgjidhje, apo orientimin e ankesave dhe konflikteve direkte që lindin nga marrëdhëniet midis furnizuesit të energjisë elektrike apo gazit natyror dhe konsumatorëve, duke pasur si qëllim mbrojtjen e interesave të konsumatorëve në aspektin individual dhe mbrojtjen e interesave të tyre në tërësi nga abuzimet e aktorëve dominant në tregun e energjisë elektrike dhe gazit natyror.

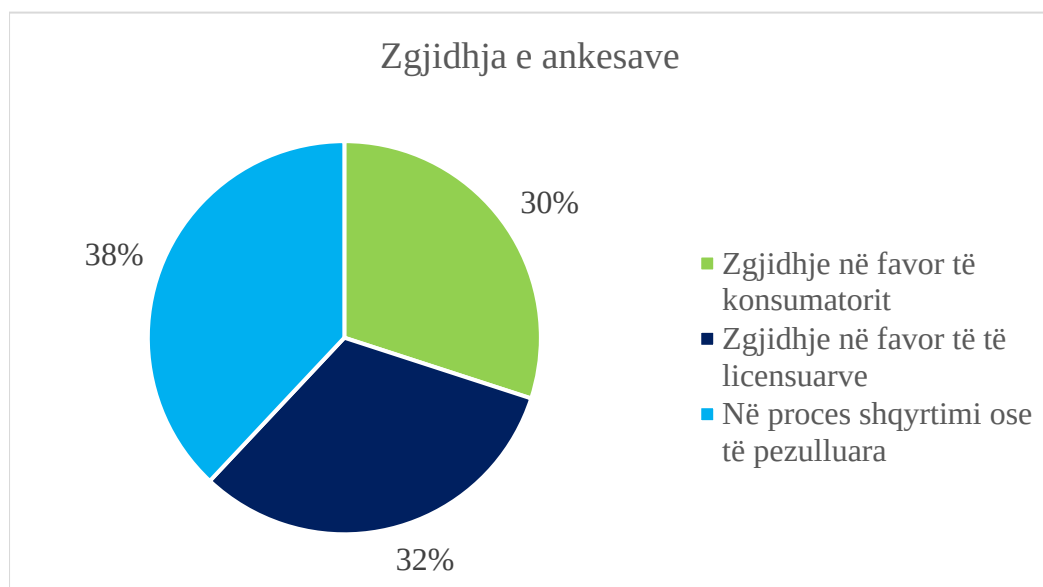
Në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen, pranë ERE-s gjatë vitit 2024 janë paraqitur 143 ankesa, me objekt ankesë për mbifaturim, dëm ekonomik, kontratë fiktive, vlerë referuese, lidhje e re etj. Ndërsa, për sa i përket problemeve sistematike ose të rëndësishme, që çojnë në mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandimet e dhëna në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, peshën me të madhe të ankesave dhe të mosmarrëveshjeve të adresuara në

ERE përgjatë vitit 2024 e zënë ankesat që lidhen me mbifaturimin e energjisë elektrike, dëmin ekonomik, vlera referuese, kontratë fiktive etj.

Në ERE përgjatë vitit 2024 janë paraqitur 143 ankesa dhe, nga këto 101 të identifikuar si kërkesa janë kthyer nga ERE me qëllim saktësimin e objektit të kërkesës, plotësimin e dokumentacionit, ose pasi është verifikuar se janë përcjellë përtej afateve ligjore të goditjes së faturave të energjisë. Në rregulloren e *“Kushteve të përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”* miratuar me vendimin e Bordit të ERE-s nr.15, datë 10.01.2018, në nenin 16.4 të saj parashikohet se: *“Klienti fundor mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga Furnizuesi por jo me vonë se 1 vit nga data e lëshimit të saj, si në rast kur dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes”*.

Përveç sa më sipër, një tjetër aspekt që ka çuar në kthimin e këtyre ankesë/kërkesave lidhet me faktin që ato godasin fatura të vjetra (mbi 5 vjeçare) për të cilat konsumatorët pretendojnë se kanë marre dijeni vetëm së fundmi dhe rezulton e pamundur të dokumentohen aspektet procedurale të lëvrimit të këtyre faturave apo shkaqet ligjore të konstatimit të paligjshmërisë së tyre. Këto problematika vijnë edhe si rrjedhojë e parashikimeve të vetë ligjit nr.43/2015 *“Për Sektorin e Energjisë Elektrike”*, i ndryshuar, i cili në nenin 89 parashikon se: *“Të licencuarit për furnizimin e energjisë elektrike ruajnë të dhëna për kontratat e furnizimit me energji elektrike, për kontratat me operatorët e shitjes me shumicë dhe operatorët e sistemit të transmetimit dhe shpërndarjes, për një periudhë të paktën pesëvjeçare”*.

Nga 143 ankesa të regjistruara në ERE gjatë vitit 2024, rezulton se në favor të konsumatorit janë zgjidhur rreth 30 % e ankesave, ndërsa në favor të të licencuarve janë zgjidhur rreth 32% të ankesave. Pjesa tjetër e ankesave, janë në proces shqyrtimi ose janë pezulluar për shkak të çeljes së hetimit gjyqësor paralelisht.



Në kuptim të ligjit nr.44/2015 Kodi i Procedurave Administrative në nenin 66 pika 1 parashikon se: *“Nëse organi publik që zhvillon procedure përballet me një çështje, zgjidhja e së cilës është para kusht përzgjidhjen e procedures dhe që përbën një çështje ligjore të pavarur, për zgjidhjen e së cilës është kompetent një gjykatë ose organ tjetër (“çështja paraprake”), organi publik që zhvillon procedurën administrative pezullon procedurë deri në marrjen e një vendimi të formës së prerë për çështjen paraprake dhe njofton palën në lidhje me këtë”*. Nisur nga ky parashikim ligjor, ERE ka ndërprerë shqyrtimin në rrugë administrative për 0.2% të ankesave të paraqitura në ERE gjatë vitit 2024, pasi konsumatorët kanë bërë me dije se kane inicuar ndjekjen e ankimit në rrugë gjyqësore.

Rregullorja për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licencuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror, parashikon se ERE, sipas rastit, do të dërgojë për verifikim ankesën pranë subjektit të ankimit brenda 15 ditëve kalendarike. Nga analizimi i praktikave të trajtuara në ERE përgjatë këtij vitit kalendarike, rezulton se koha mesatare e përmbushjes së sa më sipër, është rreth 9 ditë kalendarike.

Për 43 ankesa janë gjetur të drejta ankesat e konsumatorëve.

2. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF)

Mbrojtja e konsumatorëve dhe investitorëve, si dhe trajtimi i ankesave është një nga objektivat e AMF-së. Gjatë vitit 2024, AMF ka miratuar një rregullore të re me vendimin nr.93, datë 31.05.2023 “Për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”. Kjo rregullore parashikon procedurat për shqyrtimin e ankesave edhe në tregjet e tjera, krahas Tregut të Sigurimeve, si Tregu i Kapitaleve, Tregu i Fondeve të Pensioneve Private dhe Tregu i Sipërmarrjeve të Investimeve Kolektive.

Objekt i kësaj rregulloreje është përcaktimi i rregullave për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave të paraqitura pranë AMF-së, nga konsumatori/investitori ose çdo person tjetër i interesuar në lidhje me veprimtaritë që kryejnë subjektet e mbikëqyrura nga Autoriteti, me qëllim mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të tyre.

Shqyrtimi i ankesave të konsumatorit/investitorit ka synuar zgjidhjen në mënyrë profesionale, të paanshme e të shpejtë të ankesave të depozituara. Autoriteti nëpërmjet shqyrtimit të ankesave ka evidentuar problematikat dhe ka ndërhyrë në kohë për të zgjidhur çështje konkrete, si dhe për të marrë masat e duhura për të shmangur përsëritjen e problematikave të njëjta në të ardhmen.

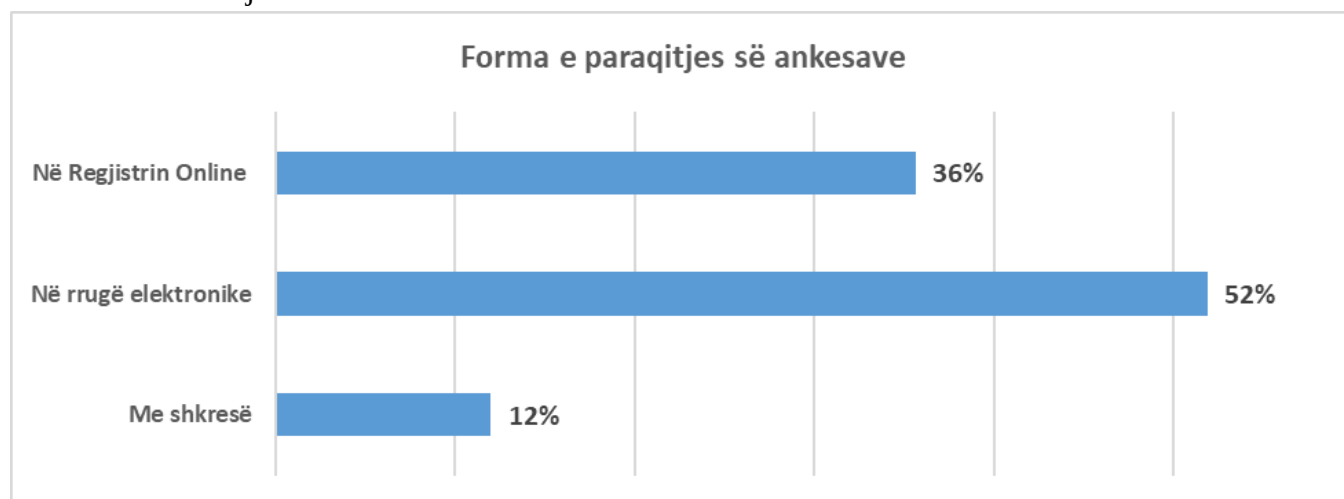
Gjatë vitit 2024, autoriteti ka trajtuar 248 ankesa, kundrejt 160 ankesave të trajtuara në vitin 2023. Rreth 92 % e tyre janë paraqitur në rrugë elektronike, në adresën konsumatori@amf.gov.al ose amf@amf.gov.al, si dhe nëpërmjet Regjistrisë Online të ankesave, i cili gjendet në faqen zyrtare të internetit të Autoritetit. Pas ndërhyrjes së Autoritetit, janë zgjidhur rreth 57% e këtyre ankesave. Bazuar në Rregulloren nr. 93, datë 31.05.2023 “Për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, Autoriteti shqyrton ankesën dhe njofton ankuesin brenda 30 ditëve kalendarike nga data e depozitimit të ankimit të plotë dhe sipas kushteve dhe kriterëve të

përcaktuara në rregullore. Kohëzgjatja mesatare e trajtimit të ankesave është rreth 15 ditë nga data e depozitimit.

Ankesat janë dërguar si vijon:

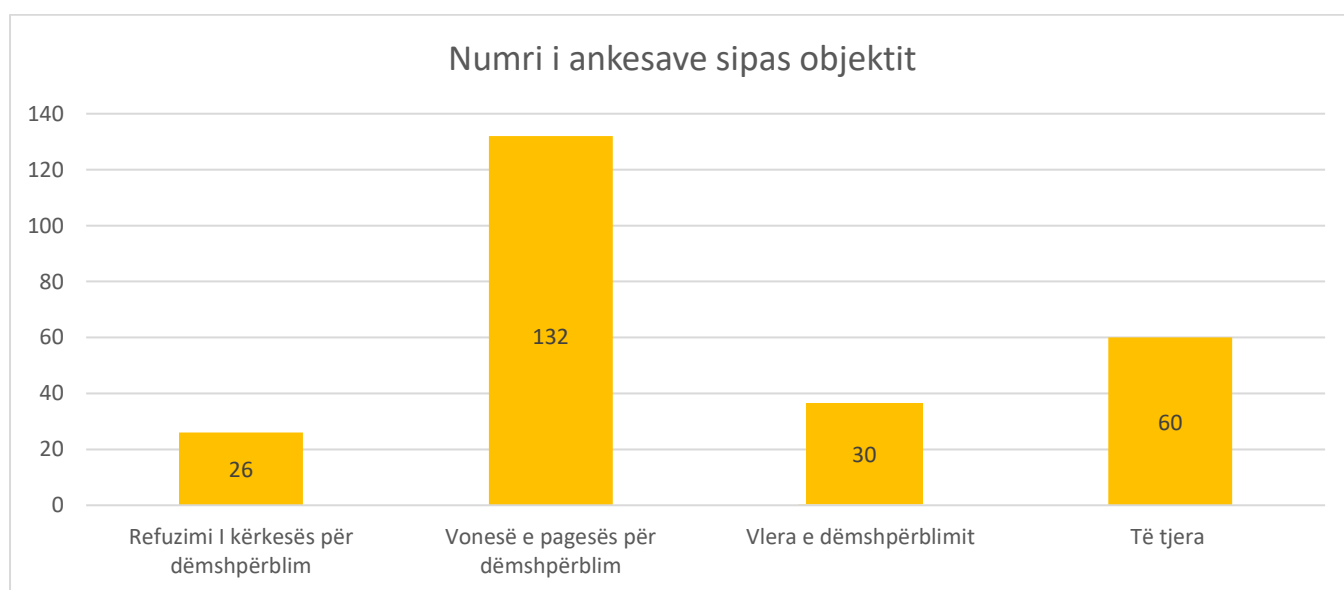
- 12% ankesa me shkrim e depozituar në zyrën e protokollit të Autoritetit ose me postë;
- 52 % ankesa në rrugë elektronike në adresën: konsumatori@amf.gov.al ose amf@amf.gov.al;
- 36 % ankesa në Regjistrin Online të ankesave në faqen zyrtare të Autoritetit.

dhe lidhen me mbifaturimin e energjisë elektrike, dëmin e konomik, faturimin e energjisë elektrike, vlerën referuese etj.



Shkaqet kryesore të ankesave gjatë vitit 2024 krahasur me totalin e ankesave janë si vijon:

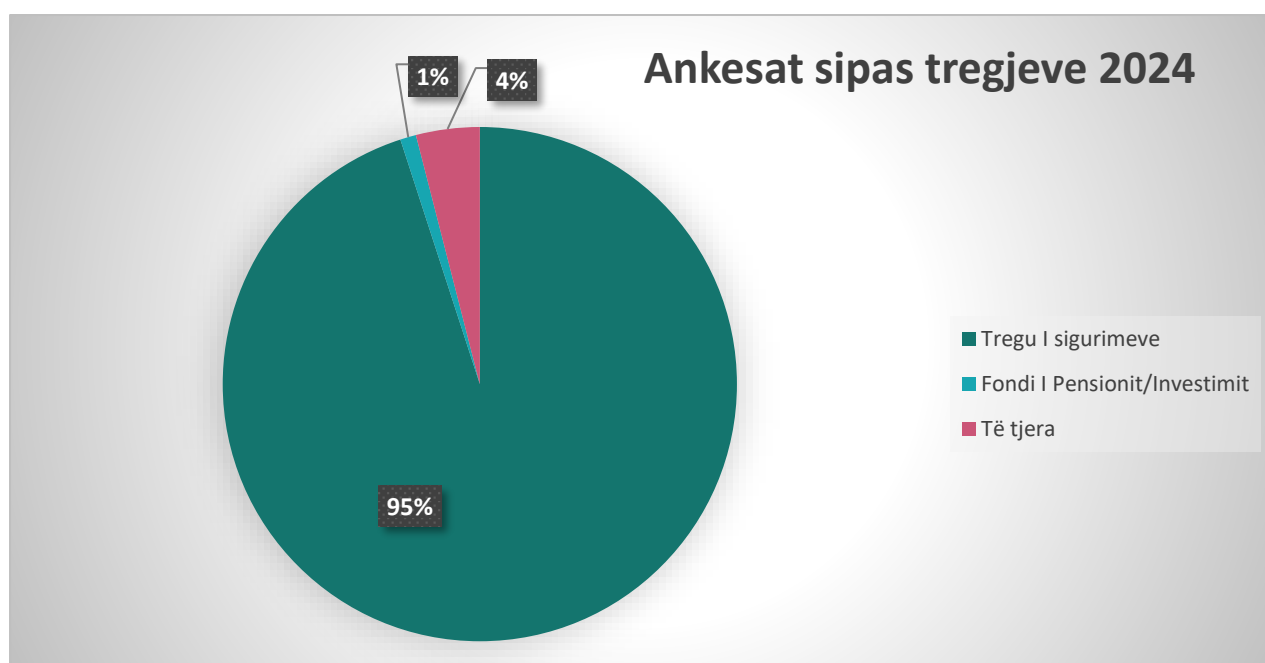
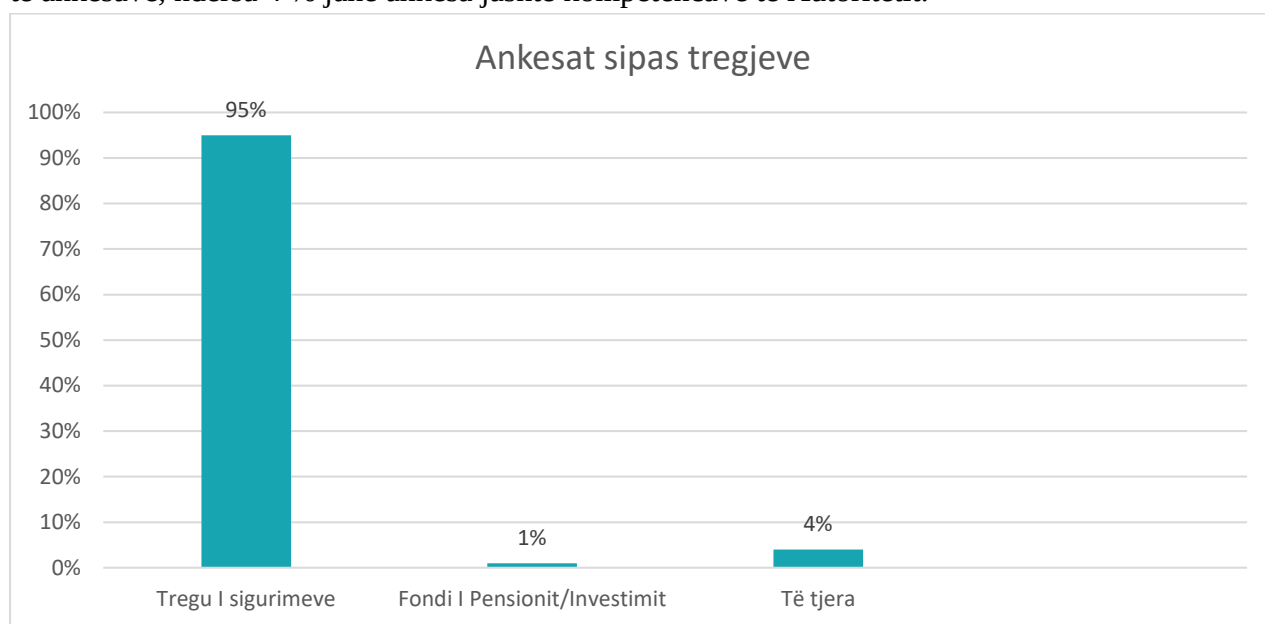
- Refuzimi i kërkesës për dëmshpërblim (me 11% të totalit të ankesave);
- Vonesë e pagesës së dëmshpërblimit (me 53% të totalit të ankesave);
- Pretendimi për vlerën e dëmshpërblimit (me 12% të totalit të ankesave);
- Shkaqe të tjera, përfshirë edhe vonesë e trajtimit të kërkesës për dëmshpërblim (me 24% të totalit të ankesave).



Ankesat me objekt vonesën e pagesës së dëmshpërblimit dominojnë me 53% të numrit total të ankesave, e ndjekur më pas nga shkaqet të tjera përfshirë edhe vonesat e trajtimit të kërkesës për dëmshpërblim me 24% të numrit total të ankesave.

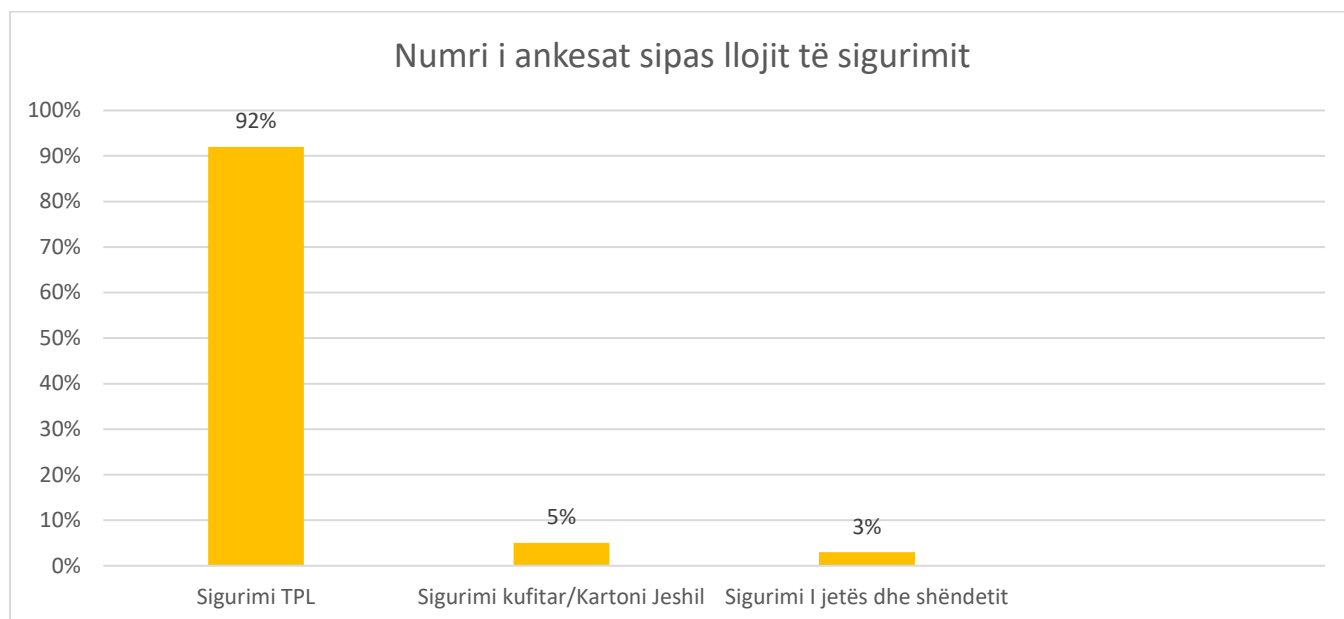
Trendi i ankesave

Tregu i sigurimeve dominon me 95% të numrit të ankesave, tregu i pensioneve/investimeve me 1% të ankesave, ndërsa 4 % janë ankesa jashtë kompetencave të Autoritetit.



Në ankesat e tregut të sigurimeve, sigurimi TPL është segmenti me numrin më të madh të ankesave, me **92 %** të numrit të ankesave. Pas sigurimit TPL, numrin më të madh të ankesave e zë Sigurimi

Kufitar/Kartoni Jeshil, me 5% të numrit të ankesave dhe ndiqet më pas nga ankesat në lidhje me sigurimin e jetës dhe shëndetit me 3 % të numrit të ankesave.



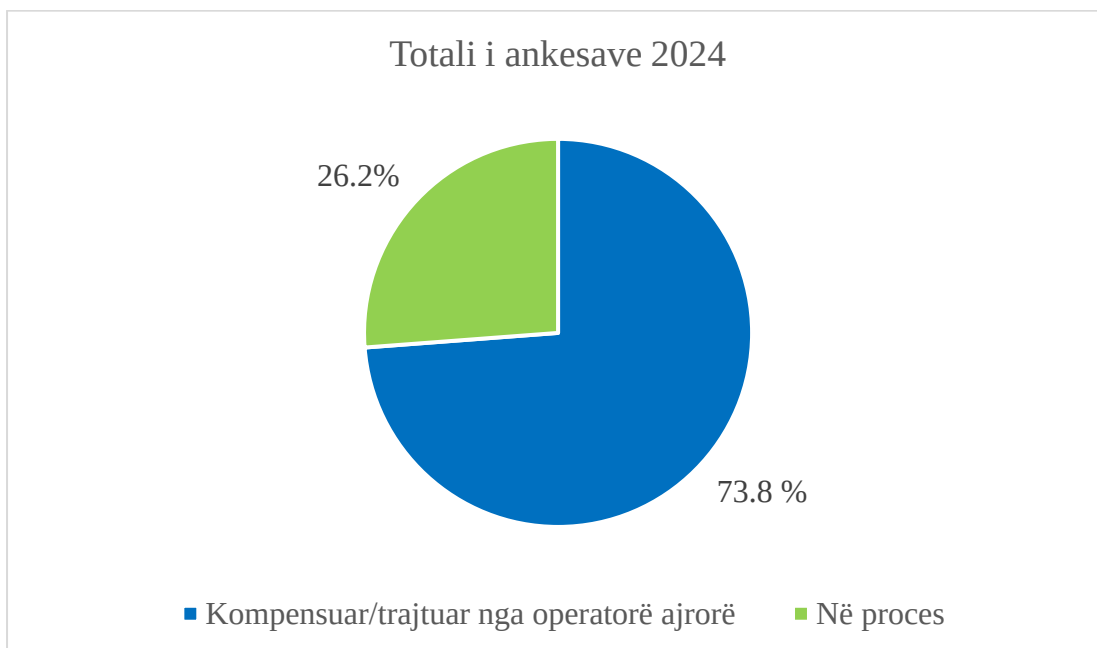
Gjatë vitit 2024, nëpërmjet mjeteve të depozitimit të ankesave, rezultojnë të jenë depozituar 18 ankesa, të cilat janë refuzuar për arsye se objekti i të cilave ka qenë jashtë kompetencave të Autoritetit. Në këto raste është bërë me dije anketuesi për refuzimin duke i sqaruar për fushën dhe tregun të cilat autoriteti ka qenë në mbikëqyrje, si dhe sipas rastit ku duhet të drejtohet (organin kompetent). Mosmarrëveshjet e zgjidhura nëpërmjet një dakordësie miqësore, pas ndërhyrjes së autoritetit rezultojnë të jenë 4 nga totali prej 248.

Për vitin 2024, bazuar në legjislacionin në fuqi janë ndërprerë shqyrtimi dhe trajtimi i 2 ankesave, çështje të cilat kanë rezultuar njëkohësisht në shqyrtim nga Institucionet Gjyqësore dhe 1 ankesë është tërhequr nga vetë ankimuesi.

Koha mesatare e shqyrtimit të ankesave për vitin 2024 rezulton të jetë përafërsisht 15 ditë, duke i llogaritur ato sipas afateve të secilës hallkë procedurale që përbëjnë në tërësi përfundimin e procesit të zgjidhjes së një ankese.

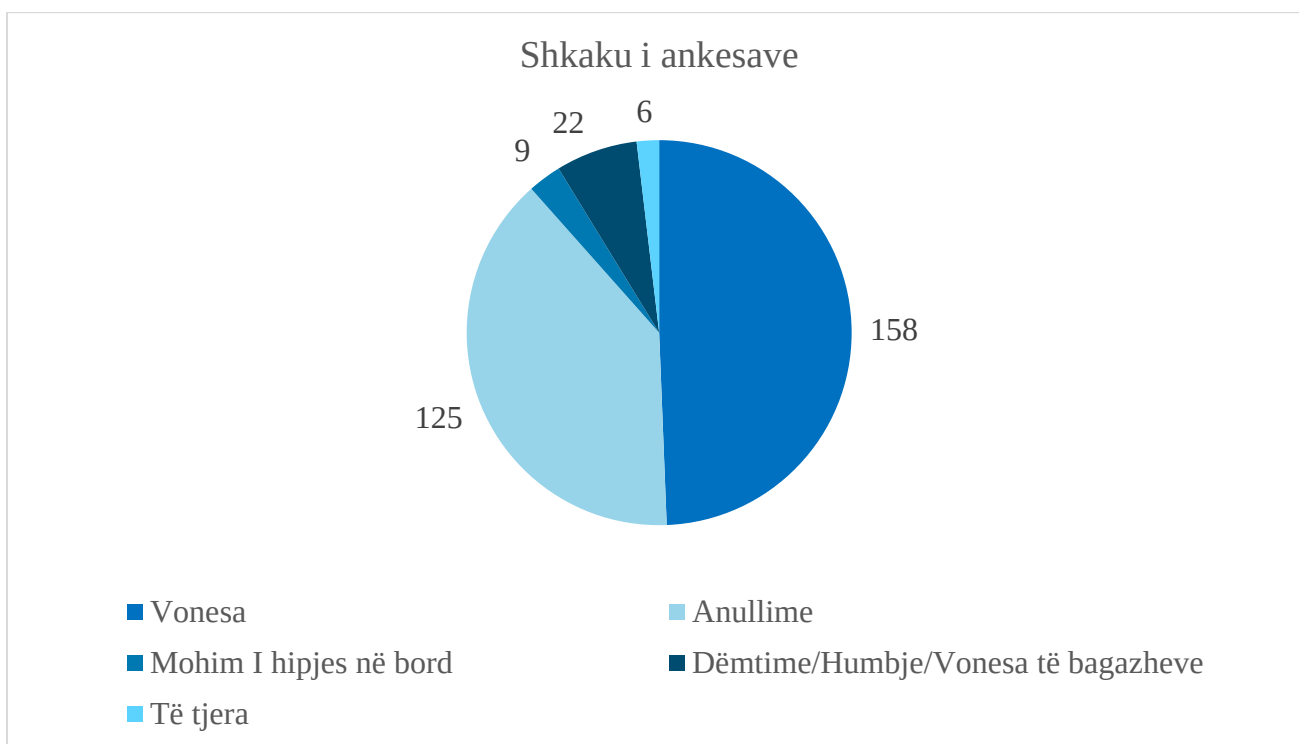
3. Autoriteti i Aviacionit Civil (AAC):

Përgjatë vitit 2024 fluksi i fluturimeve ka qenë në masën 68 290 dhe numri i pasagjerëve arriti shifrën 10, 709,330. Pavarësisht këtij fluksi, pranë Autoritetit të Aviacionit Civil (AAC) për këtë vit u depozituan vetëm 305 ankesa në total, duke përbërë kështu vetëm 0,0028 % të pasagjerëve ankimues. Nga ky total janë kompensuar/trajtuar nga operatorët ajrorë 73.8% dhe 26.2% janë në proces. Theksojmë se, nga 26.2% që janë në proces, 19 % prej tyre i përkasin shoqërisë ajrore Air Albania.



Arsyet e vonesave: 158 prej tyre i përkasin vonesave, 125 anulimeve, 9 mohimit të hipjes në bord, 22 dëmtimit/humbjes/vonesës së bagazheve, si dhe 6 nga arsye të tjera të lidhura kryesisht me rregulla të shteteve për kalimin e kufirit dhe pajisjeve me vizë etj.

Ndërkohë, pas trajtimit paraprak që u është bërë ankesave nga operatorët ajrorë apo aeroportualë, vetëm 17 prej tyre janë evidentuar si mosmarrëveshje që kryesisht kanë qenë për arsye të rrethanave të jashtëzakonshme, masën e vlerës së kompensimit dhe mohimit të hipjes në bord të avionit. Këto ankesa kanë zënë 5.5% të ankesave në total dhe të gjitha janë zgjidhur në favor të pasagjerëve.



Ndër problemet më sistematike, që shpesh janë burime mosmarrëveshjes ndërmjet pasagjerëve dhe operatorëve ajrorë, do të nënvizionim “rrethanat e jashtëzakonshme” ose siç quhen ndryshe në terminologjinë e aviacionit, “extraordinary circumstances”. Këto janë ato raste, kur ankesat e pasagjerëve për vonesa/ anulime nuk janë subjekt kompensimi nga kompanitë ajrore për shkak se arsyet se përse kanë ndodhur, janë si rrjedhojë e faktorëve të jashtëm, të cilët nuk varen nga kompanitë ajrore pavarësisht përpjekjes së tyre për t’i menaxhuar, referuar Udhëzimit të Ministrit nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”, e cila ka transpozuar Rregulloren Evropiane 261/2004. Gjatë trajtimit të këtyre çështjeve, AAC kujdeset të japë shpjegimet përkatëse pasagjerëve në lidhje me interpretimin ligjor të të drejtave të pasagjerëve në kushtet e rrethanave të jashtëzakonshme, si dhe identifikon për çdo rast, nga burime të ndryshme, arsyen reale të vonesës/anulimit për arsye të rrethanave të jashtëzakonshme. Përveç kësaj në faqen zyrtare të AAC-së, ka informacion të publikuar për të drejtat e pasagjerëve në përgjithësi, ku një vend të veçantë zë pikërisht trajtimi i kësaj përkatësisht në link-un <https://www.aac.gov.al/rrethanat-e-jashtezakonshme/>.

Gjithashtu, për të qenë në shërbim të pasagjerëve në çdo kohë, AAC ofron shërbim në kohë reale për rastet urgjente edhe pas orarit zyrtar, nëpërmjet komunikimit me e-mail me ata pasagjerë që përcjellin shqetësimet e tyre.

Informimi i pasagjerëve mbi të drejtat e tyre kur udhëtojnë nëpërmjet ajrit është në vetvete një process për të cilin AAC zhvillon dhe zbaton aktivitete të vazhdueshme gjatë gjithë vitit, duke u fokusuar tek problematikat që përcillen më së shumti nga pasagjerët nëpërmjet ankesave të tyre. Kështu duke qënë, se problematikat kryesisht kanë qenë për mohimin e hipjes në bord, rrethanat e jashtëzakonshme, mungesën e njoftimit paraprak të operatorëve aeroportualë dhe ajrorë nga invalidët dhe personat me aftësi të kufizuara lëvizëse etj, janë përgatitur dhe publikuar 2 video mbi to në media sociale dhe faqen zyrtare të AAC-së. Të gjitha ndryshimet/përmirësimet që kanë pësuar materialet që mbështesin trajtimin e ankesave të pasagjerëve janë vënë në dispozicion të strukturave përgjegjëse të kompanive ajrore dhe aeroporteve, duke standartizuar dhe unifikuar qëndrimet vlerësuese për zgjidhjen e problematikave të pasagjerëve.

Bazuar në të dhënat e administruara nga struktura ZAM në AAC, evidentohet se nuk ka refuzime të trajtimit të çdo ankese apo mosmarrëveshjeje ndërmjet palëve. Edhe për rastet që janë jashtë juridiksionit të AAC-së, ankimuesi informohet dhe udhëzohet se ku duhet të adresojë problematikën e vet.

17 ankesa janë zgjidhur në favor të pasagjerëve, me dakortësinë e operatorëve ajrorë dhe aeroportualë, pas vlerësimeve ligjore të kryera nga AAC.

AAC në bazë të kuadrit ligjor për të drejtat e pasagjerëve kur udhëtojnë nëpërmjet ajrit ndjek ankesat e pasagjerëve (konsumatorëe) në bashkëpunim me operatorët ajrore (tregtarët), duke qenë se është përgjegjësi ligjore e këtyre të fundit t’i trajtojnë/kompensojnë/rimbursojnë ato. Për vitin 2024 janë zgjidhur 73.8% ankesave dhe janë në proces trajtimi 26.2%, nga të cilat 19% i përkasin Air Albania).

Nga të dhënat e administruara konstatohet se nuk ka ndërprerje të procedurave të ZAM. Referuar bazës ligjore për të drejtat e pasagjerëve trajtimi i një ankese të pasagjerit nga ana e operatorit ajror trajtohet minimalisht për një periudhë jo më pak se 6 javë nga momenti që kjo ankese është deleguar pranë tij. Kohëzgjatja mesatare e zgjidhjes së ankesave nga operatorët ajrorë varion nga 9 deri në 10

javë, në varësi të kompleksitetit të ankesës dhe nevojës për informacion të detajuar nga disa faktorë të përfshirë në këtë proces.

Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve , në Drejtorinë e Rregullimit Ekonomik, si zbatuese e funksioneve të strukturës për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, ka bashkëpunuar ndërmjet ndërmjetësimit me operatorët ajrorë/ aeroportualë për zgjidhjen/kompensimin e ankesave të pasagjerëve. Bashkëpunimi është bërë tërësisht i bazuar në kuadër ligjor e veçanërisht në Interpretative Guideline të rregulloreve evropiane 261 dhe 1107 dhe rastevve të trajtuara nga Gjykata Evropiane e Drejtësisë, ku rezultati është pranuar pasi palët e vlerësojnë procesin të drejtë e të paanshëm. Për këto arsye shkalla e pranimit për vitin 2024 është vlerësuar në masën 100 %.

4. Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)

Bazuar në përcaktimet e ligjit nr.9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, ligjit nr.9918/2008, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, si dhe të ligjit nr.46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, AKEP është struktura përgjegjëse për zgjidhjen (alternative) të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve/përdoruesve me ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare në Republikën e Shqipërisë.

Në zbatim të akteve ligjore të sipërcituara, AKEP ka miratuar aktet e mëposhtëme nënligjore në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve/përdoruesve dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me ofruesit e shërbimeve:

- Rregullore nr.49/2021 “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar;
- Rregullore nr.39/2015 “Për procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit postar dhe mosmarrëveshjeve ndërmjet ofruesve të shërbimeve postare”.

Sipas përcaktimeve të Rregullores nr.49/2021 “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, KZAM, është struktura përkatëse në AKEP e ngritur “ad hoc” me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 120/1 të ligjit nr.9918/2008 dhe që kryen dhe funksionet e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) në fushën e komunikimeve elektronike dhe postare, sipas përcaktimeve të Ligjit nr.9902/2008 dhe VKM-së nr.1089, datë 24.12.2020. Aktet ligjore dhe nënligjore të cituara përmbajnë procedurat dhe afatet përkatëse të detajuara për paraqitjen e ankesave me shkrim të konsumatorëve tek ofruesit përkatës të shërbimeve, trajtimin e ankesave të konsumatorëve nga ofruesit e shërbimeve, të drejtën e konsumatorit për të depozituar në AKEP kërkesë për fillimin e procedurës Z(A)M pas ezaurimit të fazës së ankimit tek ofruesi i shërbimit, si dhe për zhvillimin e procedurës nga KZAM.

AKEP ka vendosur në dispozicion të konsumatorëve/përdoruesve një sërë mjetesh për depozitimin e ankesave në rrugë shkresore dhe elektronike me email, përfshirë formularë për pajtimtarët për kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje me ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe ofruesit e shërbimeve postare, të cilët gjenden të publikuar në faqen e internetit të AKEP <https://akep.al/perdorues/e-perdorues/>.

Me qëllim lehtësimin e mëtejshëm të procesit të depozitimit të ankesave të qytetarëve, AKEP gjatë vitit 2023 aktivizoi dhe një modul online e-ankesa, i cili është lehtësisht i aksesueshëm në faqen kryesore (homepage) të internetit të AKEP (<https://akep.al/e-ankesa/>).

Në vitin 2024 në AKEP ka administruar 975 ankesa nga konsumatorët/përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe shërbimeve postare, krahasuar me 2123 ankesa në vitin 2023.

Tabela 1: Numri i ankesave dhe procedurave ZAM 2020-2024

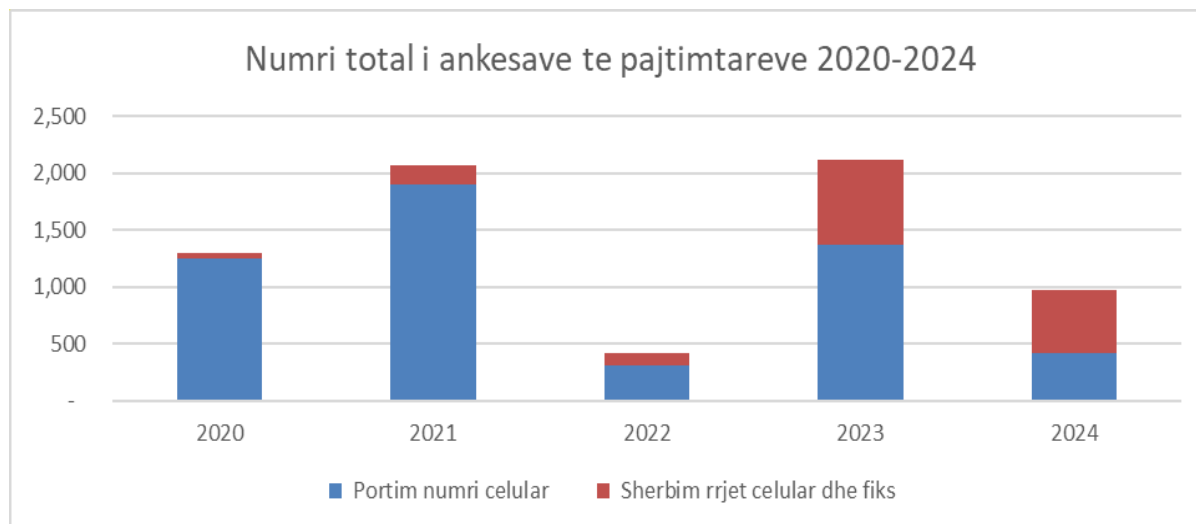
	Numri i ankesave		Numri i procedurave te ZAM
	Rrjete/shërbime komunikimi elektronik publik	Shëbimi postar	
2020	1297	-	2
2021	2066	5	2
2022	415	-	3
2023	2123	-	10
2024	972	3	9

- Ankesat për shërbimet e komunikimeve elektronike

Në vitin 2024 në AKEP u depozituan 972 ankesa nga pajtimtarët e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, prej të cilave 413 ankesa ishin për problematikat për refuzimin e portimit të numrit nga operatori dhënës celular dhe 559 ankesa të lidhura me shërbimin nga rrjete celulare dhe fikse për probleme me faturimin, vonesat për mbylljen e kontratës apo kalimin nga plane tarifore paspagesë në ato me parapagesë, cilësinë e shërbimit etj.

Numri total i ankesave të pajtimtarëve të depozituara në AKEP gjatë vitit 2024 rezultoi me rënie të ndjeshme prej 54% në krahasim me vitin 2023, me rënie më të madhe prej 70% në numrin e ankesave për refuzim të kërkesave për portim të numrit celular, ndërkohë që ankesat për problematika me shërbimin nga rrjete celulare dhe fikse u reduktuan me 26%.

Figura 1: Ecuria vjetore e numrit të ankesave të pajtimtarëve komunikime elektronike 2020-2024

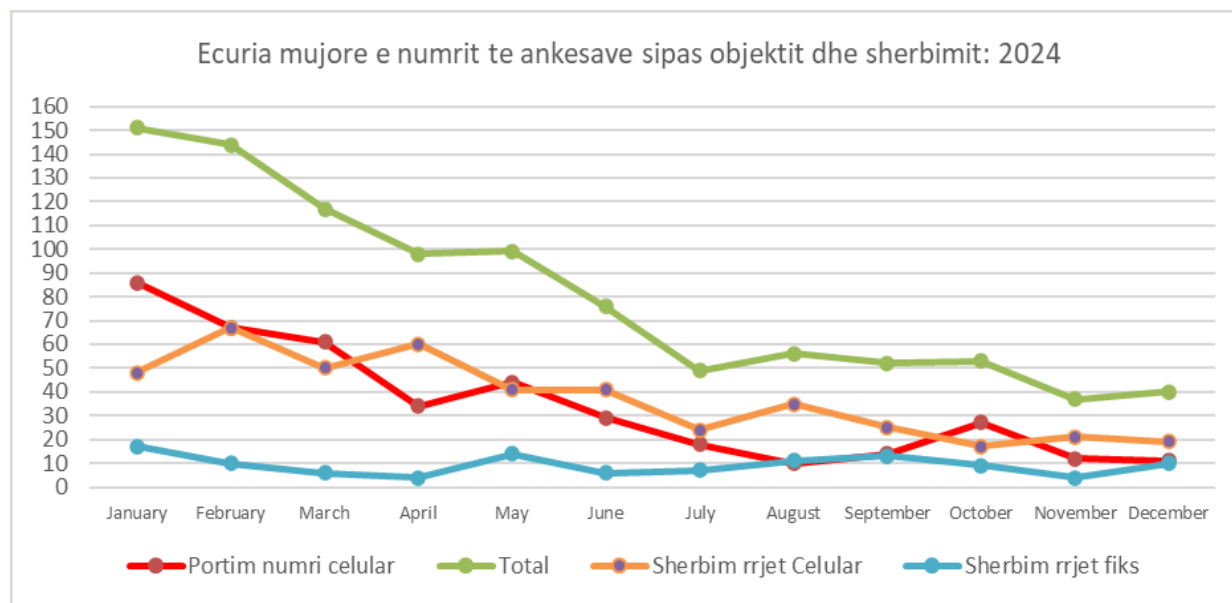


- Ankesat sipas objektit dhe llojit të shëbimit Celular v fiks

Objekti kryesor i ankesave në periudhën 2020 - 2024 ka qenë problematikat e hasura në refuzimin e kërkesave për portimin e numrit celular nga operatori dhënës i numrit, të cilat në vitin 2020 përbënin 96% të numrit total të ankesave, ndërsa në vitet në vijim është reduktuar duke arritur në 42% në vitin 2024. Ndërkohë numri i ankesave të lidhura me shërbimin nga rrjete celulare në vitin 2024 ishte 448 (46% e numrit total të ankesave) dhe 111 ankesa për shërbimin nga rrjete fikse (11% e totalit të ankesave).

Figura e mëposhtme paraqet ecurinë mujore të numrit të ankesave sipas objektit kryesor dhe shërbimeve/rrjeteve celulare dhe fiks në vitin 2024, ku vihet re një rënie e konsiderueshme e numrit total të ankesave nga 151 ankesa në muajin janar në vetëm 40 ankesa në muajin dhjetor. Rënia më e ndjeshme vihet re në numrin e ankesave për operatorët e rrjeteve celulare, si për refuzim të kërkesave për portim dhe për shërbim nga rrjeti celular, ndërsa numri i ankesave për shërbim nga rrjete fikse ka një trend të stabilizuar në mesatarisht rreth 10 ankesa në muaj.

Figura 2: Ecuria mujore e numrit të ankesave të pajtimtarëve komunikime elektronike sipas shëbimeve Celulare v Fiks (2024)



- Ankesat për shërbimin postar

Në vitin 2024 në AKEP u depozituan 3 ankesa nga përdorues të shërbimit postar, prej te cilave 2 ankesa ishin në lidhje me shërbimin postar të ofruar nga United Transport dhe me tregtine elektronike, dhe 1 ankesë ishte në lidhje me humbjen e një objekti postar ndërkombëtar nga Posta Shqiptare. Një ankesë e lidhur me mosdorëzimin e objektit postar/mallit të porositur online u zgjidh miqësisht midis ofruesit të shërbimit dhe ankimuesit nëpërmjet kompensimit/rimbursimit të ankimuesit/palës marrëse

të objektit postar të porositur online pa kaluar në procedurë formale ZAM, ndërsa 2 ankesat e tjera u trajtuan me procedurë zgjidhje mosmarrëveshje nga KZAM e AKEP.

- Mosmarrëveshje të trajtuara me KZAM

Shumica e ankesave të administruara nga AKEP depozitohen në rrugë elektronike me e-mail ose nëpërmjet modulit online e-ankesa, dhe nuk klasifikohen si kërkesa për zgjidhje (alternative) mosmarrëveshje, pasi ankimuesit nuk kanë ezauruar fazën e ankimit me shkrim tek ofruesi përkatës i shërbimit dhe/ose janë jashtë afatit procedural/ligjor 15/30 ditor. Megjithatë, AKEP pranon të gjitha llojet e ankesave, të cilat i përcillen palës së ankimuar për trajtim dhe ofrim zgjidhje, dhe nëse ankimuesi nuk është i kënaqur me sqarimin dhe/ose zgjidhjen e dhënë nga ofruesi i shërbimit në këtë fazë të parë të trajtimit të tyre, ankimuesi mund të kërkojë trajtimin e ankesës nga AKEP me procedurë formale zgjidhje (alternative) të mosmarrëveshjeve. Shumica e ankesave adresohen dhe zgjidhen që në fazën e parë të trajtimit të tyre në sajë të bashkëpunimit të ofruar nga vet operatorët e ankimuar, pa qenë nevoja që ankesat të kalojnë në procedurë formale zgjidhje (alternative) të mosmarrëveshjeve me kërkesë të ankimuesit.

Në vitin 2024, Komisioni i Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (KZAM) ka trajtuar 9 ankesa/kërkesa me procedurë (formale) zgjidhje alternative mosmarrëveshje, prej të cilave:

- 7 mosmarrëveshje për shërbime të komunikimeve elektronike;

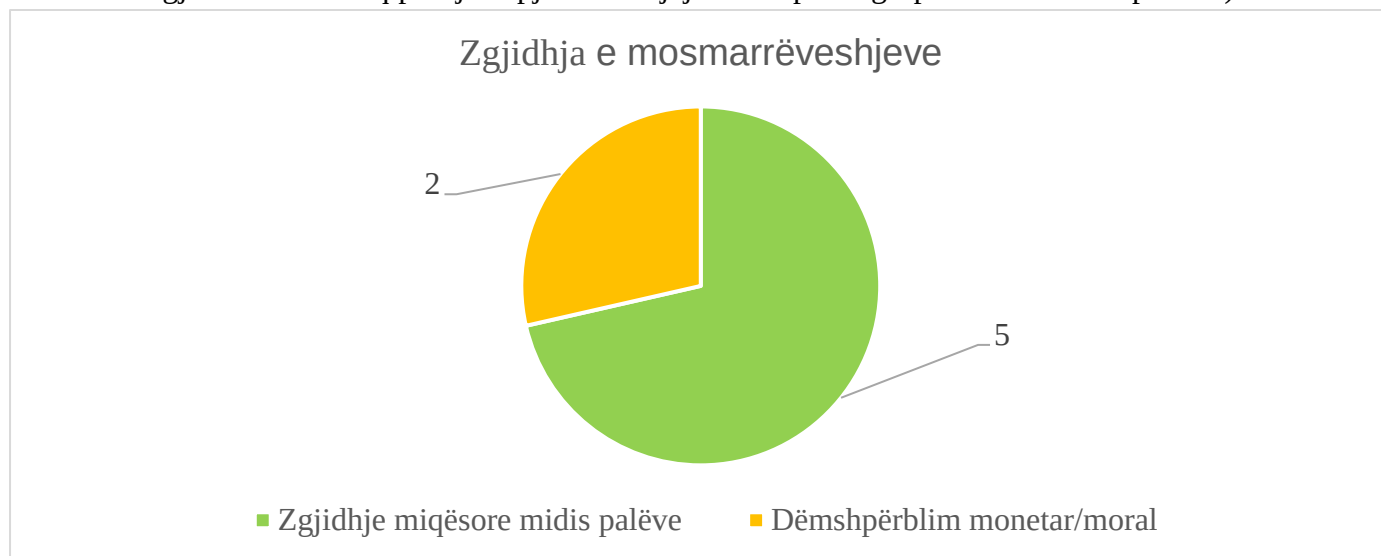
Objekti mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe operatorëve të komunikimeve elektronike kanë qenë problematika në lidhje me tarifimin, mosmbyllje kontrate apo kalim në plan tarifor me parapagim dhe portim numri. Për 5 mosmarrëveshje është arritur zgjidhje miqësore midis palëve në seanca dëgjimore/pajtimi apo nëpërmjet rekomandimeve të KZAM, ndërsa në 2 mosmarrëveshje pavarësisht zgjidhjes së ofruar nga operatori apo rekomandimit të KZAM për zgjidhje në favor të pajtimtarit, pajtimtarët kanë kërkuar kompensim apo zbritje më të madhe se zgjidhja e ofruar ose dëmshpërblim monetar për dëm moral duke ju referuar dhe Kodit Civil, të cilat janë jashtë objektit të KZAM dhe ankimuesit kanë të drejtën të kërkojnë zgjidhjen në rrugë gjyqësore.

- 2 mosmarrëveshje për shërbimin postar

1 mosmarrëveshje ndërmjet përdoruesit dhe ofruesit të shërbimit postar kishte si objekt vlerën e dëmshpërblimit të ofruar nga ofruesi i shërbimit për reklamimin e bërë nga ankimuesi/pala dërguese për mosdërgimin në adresë të palës marrëse të një objekti postar me destinacion ndërkombëtar. KZAM në seancë dëgjimore dhe në vendimin për mosmarrëveshjen sqaroi se nuk mund të vendosë detyrim mbi ofruesin e shërbimit postar për t'i paguar ankimuesit dëmshpërblim mbi vlerat maksimale të dëmshpërblimit të aplikueshme sipas përcaktimeve të ligjit nr.46/2015 dhe akteve të UPU-së (të aplikueshëm në raste të tilla për ofruesin e shërbimit universal postar), apo dëmshpërblim për fitime të munguara apo dëm moral të shkaktuar palës dërguese dhe/ose palës marrëse nga humbja e një objekti postar, siç kërkohet nga ankimuesi.

1 mosmarrëveshje ndërmjet përdoruesit (palë marrëse e objektit postar/malli të porositur online) dhe ofruesit të shërbimit postar konsistonte në refuzimin e ankimuesit për marrjen/pranimin e objektit postar/mallit të blerë online për shkak të detyrimit shumë të lartë doganor duke kërkuar nga ofruesi i shërbimit postar kthimin e objektit postar/mallit tek pala dërguese (shitësi i mallit online

jashtë RSH), ndërsa ofruesi i shërbimit postar kërkonte konfirmimin nga pala dërguese e objektit postar (shitësi jashtë territorit të RSH) për pranimin e kthimit të objektit postar/mallit dhe pagesën e detyrimeve dhe tarifave përkatëse. KZAM i AKEP ka sqaruar ankimesin se pagesa e detyrimeve doganore është e detyrueshme për dorëzimin nga ofruesi i shërbimit të objekteve postare hyrëse ndërkombëtare dhe pretendimet në lidhje me vlerën e detyrimeve doganore për mallrat e porositura/blera online duhet t'i drejtohen autoriteteve doganore, si dhe i ka rekomanduar ankimesit që të komunikojë me palën dërguese të objektit postar (shitësi jashtë RSH) për të konfirmuar/autorizuar ofruesin e shërbimit postar në vendin e origjinës për pranimin e kthimit të objektit postar/mallit sipas sqarimit të ofruesit të shërbimit postar (ofruesit e shërbimit postar në vendin e origjinës dhe në Shqipëri janë pjesë e të njëjtës kompanie/grupi ndërkombëtar postare).

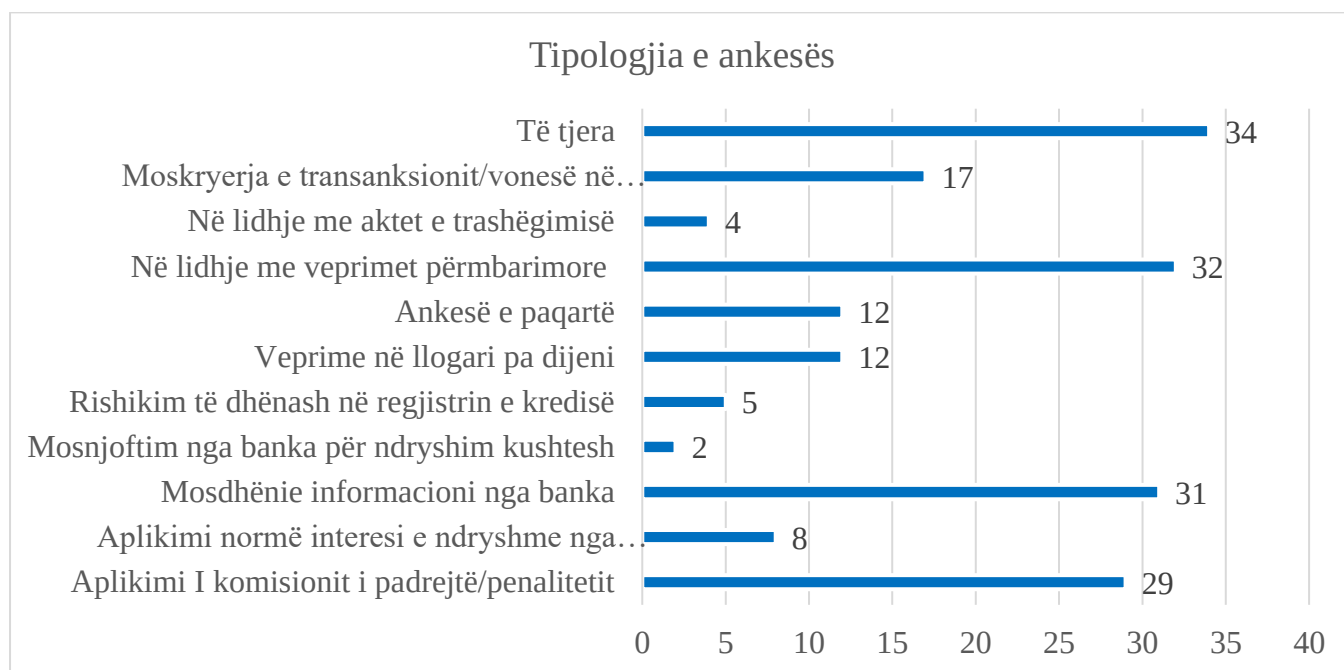


5. Banka e Shqipërisë

Për sa i përket zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve për vitin 2024, i cili duhet të fokusohet kryesisht në çështjet si:

- a) numri i mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen;
 - b) çdo problem sistematik ose i rëndësishëm, i cili shpie në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur;
 - c) shkalla e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindja e llojeve të shkaqeve për këto refuzime;
 - d) përqindja e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet të zgjidhura me anë të një zgjidhje miqësore;
 - e) përqindja e procedurave të ZAM-it, që janë ndërprerë dhe kur dihen, arsyet e ndërprerjes;
 - f) kohëzgjatja mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
 - g) shkalla e pranimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it;
- Në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe lloji ankesave me të cilat ato lidhen, ato paraqiten si vijon:

Tipologjia e ankesës	Nr.
Ankesë e paqartë	12
Aplikim i padrejtë komisioni/penaliteti	29
Aplikim normë interesi ndryshe nga kontrata	8
Moskryerja e transaksionit/vonesë në kryerjen e transaksionit	17
Mosdhënie informacioni/dokumentacioni/përgjigje nga banka	31
Mosnjohim nga banka për ndryshim kushtesh	2
Në lidhje me aktet e trashëgimisë	4
Në lidhje me veprimet përmbarimore	32
Rishikim të dhënash në regjistrin e kredisë	5
Të tjera*	34
Veprime në llogari pa dijeni	12
Total	186



*Peshën më të madhe e zë tipologjia “Të tjera” dhe në këtë tipologji kryesisht përfshihen kërkesat për Bankën e Shqipërisë në lidhje me ndërhyrjen e saj për lehtësimin e kushteve të kredisë dhe kërkesa të ndryshme për informacion. Ndërkohë që pjesën tjetër e zënë ankesat/kërkesat/letrat që lidhen me kundërshtimin e veprimeve përmbarimore, mbi nivelin e komisioneve dhe normave të interesit të publikuara dhe të aplikuara nga bankat dhe institucionet financiare jobankare për produktet dhe shërbimet e aplikuara, etj.

Në lidhje me problemet sistematike ose të rëndësishme, të cilët çojnë në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur, nga ana e institucionit nga

ankesat/rastet e trajtuara nuk janë evidentuar problematika sistematike ose të rëndësishme, të cilat çojnë në mosmarrëveshje.

Në lidhje me shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindja e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, të dhënat janë si vijon:

Arsyeja për të cilën janë refuzuar ankesat	Nr.
Ankuesi është i paqartë për problematikën që ka	12
Total	12

Në lidhje me përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore, vetëm në rreth 22% të ankesave të trajtuara zgjidhja ka qenë në favor të konsumatorëve, ndërsa nuk ka pasur asnjë procedurë të nisur e cila është ndërprerë më pas.

Kohëzgjatja mesatare e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për ankesat e mbëritura është 10 dite pune dhe rreth 80% e ankuesve kanë pranuar rezultatet ose përgjigjen e dhënë nga Banka e Shqipërisë për ankesën e tyre, kjo e matur nga moskryerja e një ankese të dytë për të njëjtën çështje apo për përgjigjen e dhënë.

6. Enti Rregullator i Ujit (ERRU)

Aktiviteti i Strukturës për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (SZAM) për vitin 2024 nga ERRU si një nga mekanizmat kryesor të mbrojtjes së konsumatorit është sigurimi që nëpërmjet trajtimit të ankesave, konsumatorët të trajtohen në mënyrë të drejtë e të barabartë në zgjidhjen e ankesës së tyre. Në përputhje me rregulloren për procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjes midis konsumatorit dhe operatorit ujësjellës kanalizime, nga SZAM janë trajtuar 37 ankesa të ardhura si nga konsumatorë familjarë, publikë dhe privatë apo ankesa të paraqitura për trajtim nga Avokati i Popullit. Përveç ankesave të paraqitura në mënyrë zyrtare (shkresë zyrtare) 25 ankesa, ERRU ka ofruar asistencë për 12 ankesa për zgjidhjen e problemeve të tyre lidhur me shërbimet UK, nëpërmjet konsultimeve verbale pranë zyrave të ERRU-së dhe kanaleve të komunikimit: e-mail, telefon, sistemi online nëpërmjet faqes zyrtare të ERRU-së në rubrikën “Dërgo një ankesë” kryesisht nga konsumatorë familjarë nga rrethet si: Tirana, Durrësi, Elbasani, Fieri, Gjirokastra, Vora etj.

Në vijim të njohjes së konsumatorëve dhe shoqërive UK për rolin ndërmjetësues që ka rregullatori për trajtimin e ankesave, orientimi dhe trajtimi i ankesave gjatë vitit 2024 është kryer me verifikime në terren dhe me zhvillimin e takimeve me shoqëritë UK nëpërmjet strukturës së ngritur pranë ERRU-së për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve.

Natyra e ankesave për këtë vit ka qenë në katër kategori kryesore:

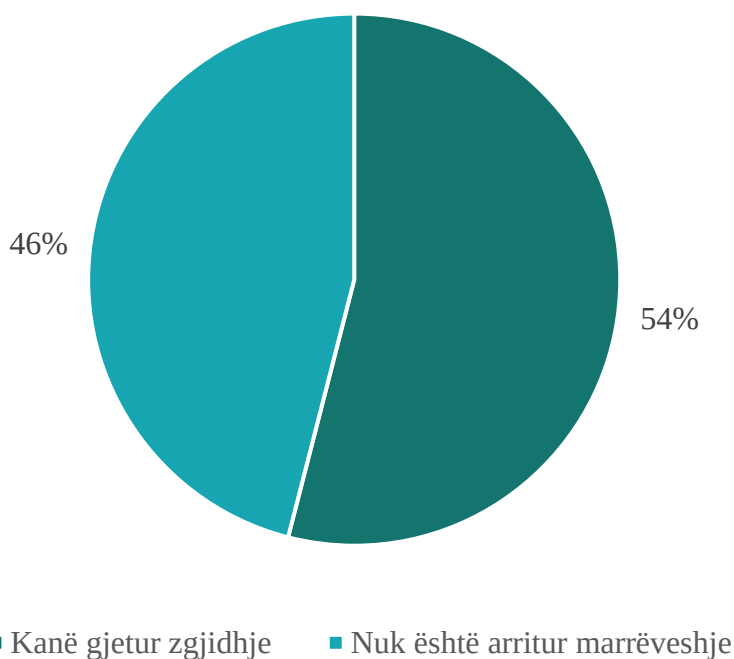
1. Kundërshtimi i faturimit aforfe
2. Mungesa e cilësisë së shërbimit të ofruar nga shoqëritë UK

3. Zbatueshmëria e kushteve të kontratës për shërbime UK
4. Të tjera (lidhur kryesisht me probleme teknike)

Nga 37 ankesa të trajtuara nga kjo strukturë, 54% e tyre kanë gjetur një zgjidhje të kënaqshme për konsumatorët, e cila është pranuar edhe nga shoqëria UK përkatëse. Për 46 % të tyre nuk është arritur një marrëveshje e përbashkët për zgjidhjen e ankesës, ku njëra nga palët (shoqëria UK) nuk ka pranuar zgjidhjen e propozuar nga SZAM. Ankesat që kanë gjetur një zgjidhje me të shpejte në kohë dhe në favor të konsumatorëve i përkasin kategorisë së ankesave: “Mungesa e cilësisë së shërbimit të ofruar nga shoqëritë UK” për të cilat përveç takimeve, janë kryer edhe verifikime në terren në prani të të gjitha palëve.

Nr.	Objekti i ankesës	Nr. ankesave	Nr. ankesave të zgjidhura
1.	Faturimi Afrofe	11	3
2.	Zbatueshmëria e Kushteve të Kontratës	9	5
3.	Cilësia e shërbimit	8	6
4.	Të tjera	9	6
TOTALI		37	20

Ankesa të trajtuara nga konsumatorë familjarë dhe privat



Për të gjitha ankesat e trajtuara janë respektuar afatet procedurale nga struktura, përveç ankesave mbi mungesën e cilësisë së shërbimit për të cilat, bazuar në natyrën sensitive dhe të prekshme për shëndetin e konsumatorit, afati i zgjidhjes së ankesës është realizuar brenda 45 ditëve.

Struktura për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve i ka pranuar të 37 ankesat e depozituara dhe nuk ka refuzuar asnjë prej tyre duke qenë se ato ishin brenda fushës së kompetencës lëndore të institucionit.



2.5 BASHKËPUNIMI ME PALËT E INTERESIT DHE EDUKIMIT TË KONSUMATORIT

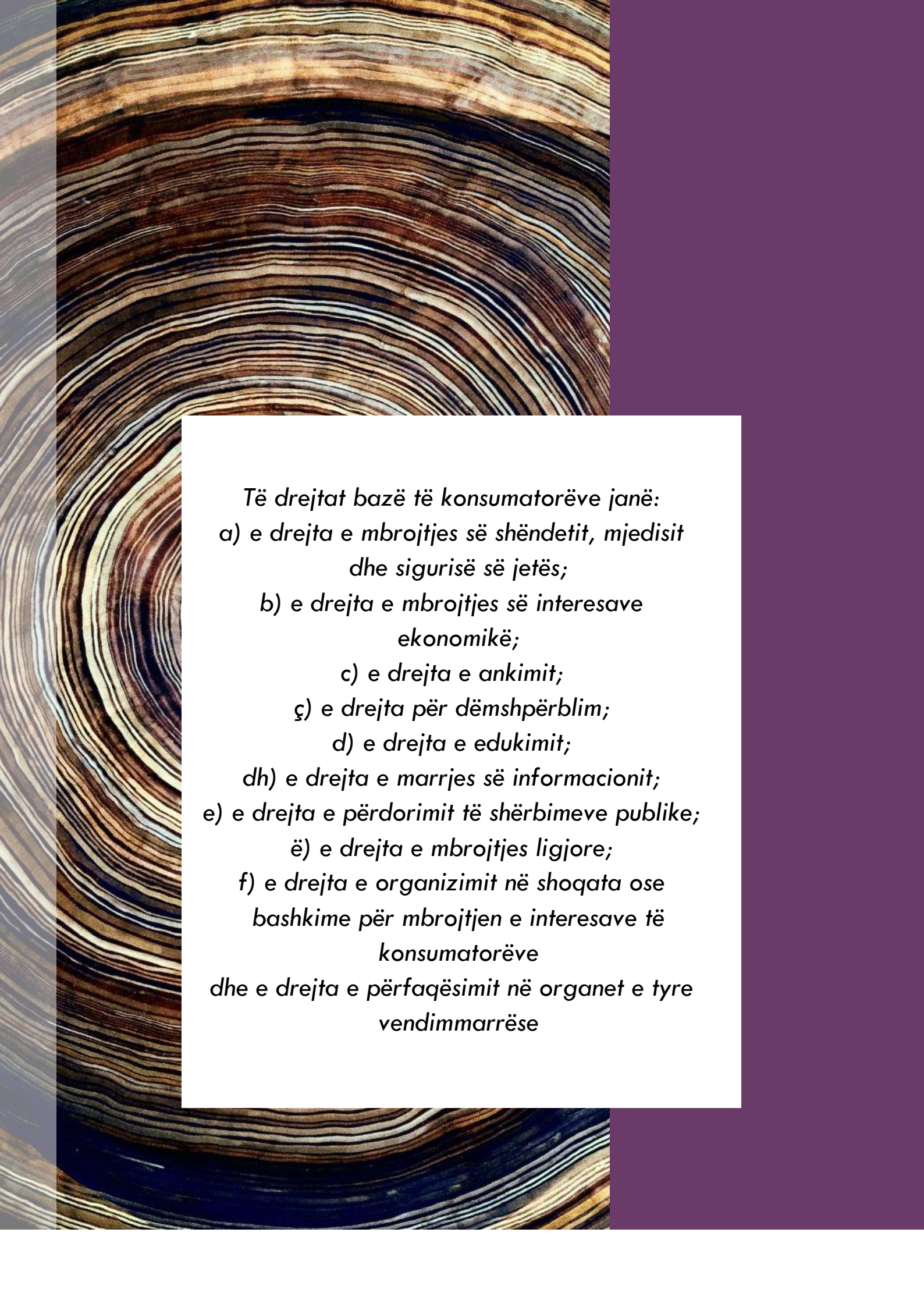
Gjatë kësaj periudhe raportimi, ka vazhduar bashkëpunimi me të gjitha palët e lidhura me mbrojtjen e konsumatorëve, si: entet dhe autoritetet rregullatore, njësitë e pushtetit vendor, shoqatat e konsumatorëve, institucione të tjera shtetërore etj, për përmirësimin e ndërgjegjësimit të konsumatorëve mbi 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 SEMK/MEKI me organizatat apo shoqatat e mbrojtjes së konsumatorëve, duke u angazhuar në mënyrë aktive në procesin e aktiviteteve dhe informimit të ndërgjegjësimit të konsumatorëve, përmes disa intervistave në kanalet mediatike, mbi temat që kanë të bëjnë me trajtimin e ankesave të konsumatorëve dhe procedurat e ndjekura nga strukturat ZAM. Në këtë kuadër, në datën 15 Mars 2024 me rastin e Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorit, u zhvillua një aktivitet sensibilizues me konsumatorët, organet shtetërore, organizatat e biznesit, lidhur me energjinë e ofruar për konsumatorët vulnerabël dhe aspektin gjinor.

Për sa i përket zhvillimit të mëtejshëm në drejtim të edukimit dhe ndërgjegjësimit për të drejtat e konsumatorëve, aktualisht janë planifikuar një sërë aktiviteteve të ndarë në vite, sipas planit të veprimit të strategjisë së re të sipërpërmendur.

Shtylla e tretë e strategjisë i dedikohet çështjeve të informimit dhe ndërgjegjësimit të konsumatorëve, si dhe operatorëve ekonomikë. Kostot e këtyre aktiviteteve janë të përcaktuara në planin e veprimit dhe pjesa kryesore do të mbulohet nga buxheti i shtetit.

1. Më datë 15 mars 2024 me rastin e Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorit, MEKI ka organizuar një shfaqje teatrale në bashkëpunim me qendrën Shqiptare të Konsumatorit dhe studentët e Fakultetit Juridik (Universiteti i Tiranës). Qëllimi i këtij teatri është rritja e ndërgjegjësimit për kreditet, të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve dhe matura që duhet nga ana e konsumatorëve për të ushtruar këto të drejta në mënyrë që të shmangin rriskun financiar.
2. Është organizuar tryeza e rrumbullakët nga Qendra Alert e shoqërisë së konsumatorëve në bashkëpunim me Presidentin e Këshillit Ndërkombëtar të Parlamentit të Intergrimit European, Ministrinë e Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit, Ministrinë e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural, Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Ministrinë e Turizimit dhe Mjedisit, Përfaqësuesit e Delegacionit të EU-së në Shqipëri dhe donatorë të tjerë. Qëllimi i kësaj tryeze të Rrumbullakët është diskutimi rreth sfidave dhe mundësive të Inteligjencës Artificiale, Ekonomisë Digjitale, Marrëveshjes së Gjelbër nga pikëpamja e konsumatorëve.
3. Diskutimi ishte i fokusuar në sfidat e përballjes së konsumatorëve me ndryshimet e reja dhe riskun që sjell Marrëveshja e Gjelbër në periudhën afatgjatë: mbrotja e mjedisit; siguria e ushqimit; siguria e produkteve jo-ushqimore; monitorimi i tregut dhe shëndetit publik. Aktiviteti është transmetuar drejtpërdrejt nga televizionet kombëtare.



Të drejtat bazë të konsumatorëve janë:

- a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;*
- b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë;*
- c) e drejta e ankimit;*
- ç) e drejta për dëmshpërblim;*
- d) e drejta e edukimit;*
- dh) e drejta e marrjes së informacionit;*
- e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;*
- ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;*
- f) e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve*
- dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse*

2.6 BASHKËPUNIMI ME PUSHTETIN VENDOR

Në kuadër dhe zbatim të nenit 56/1 “Mbrojtja e konsumatorëve në nivel vendor”, të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, me qëllim fuqizimin e strukturave përgjegjëse për çështjet e mbrojtjes së konsumatorit në pushtetin vendor, si dhe për realizimin e detyrave dhe angazhimeve në raportimet me Komisionin Europian, Drejtoria e Politikave të Tregut të Brendshëm gjatë vitit 2024 ka zhvilluar takime me përfaqësuesit e bashkive të 4 qarqeve (Qarku Lezhë, Qarku Korçë, Qarku Berat dhe Qarku Gjirokastër) duke synuar fuqizimin e strukturave përgjegjëse për çështjet e mbrojtjes së konsumatorit në pushtetin vendor.

Aktualisht është krijuar databaza e cila përmban 120 përfaqësues të pushtetit vendor të cilët do të angazhohen në zbatimin e ligjit nr.9902, dt.17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, në bashkitë respective dhe janë planifikuar takime rajonale që do të konsistojnë në:

- a) Prezantimin e ligjit nr.9902, dt.17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar dhe detyrimet e pushtetit vendor në zbatimin e ligjit;
- b) Procedurën e ankimimit nga depozitimi i ankesës deri në zgjidhjen e saj;
- c) Paraqitjen e shembujve konkretë mbi zhvillimin e aktiviteteve ndërgjegjëse të konsumatorëve në pushtetin vendor (përfaqësues edhe nga Bashkia Tiranë, AMK);
- d) Vizitë në disa bashki respektive mbi fuqizimin e strukturave për çështjet e konsumatorit.

Takimi i parë u mbaj në datën 23 - 24 maj në Qarkun Korçë me bashkitë Devoll, Pogradec, Pustec, Kolonjë, Korçë, Prrenjas dhe Maliq. Takimet u mbajtën në bashkinë e Maliqit dhe atë të Pogradecit.

Në data 13 - 14 qershor u zhvilluan takimet me Qarkun Lezhë me bashkitë Mirditë, Kurbin dhe Lezhë.

Në datat 16 - 18 tetor 2024 u zhvilluan takimet me Qarkun Berat me bashkitë Berat, Skrapar, Poliçan, Kuçovë, Dimal.

Në data 30, 31 tetor - 1 nëntor u zhvilluan takimet me Qarkun Gjirokastër me bashkitë Gjirokastër, Dropull, Tepelenë, Përmet, Memaliaj, Libohovë, Këlcyrë.

Në takimet e zhvilluara u prezantua ligji i mbrojtjes së konsumatorit për nenet të cilët i përkasin detyrimeve të pushtetit vendor. Gjithashtu u bë një prezantim nga ana e përfaqësuesve të bashkive mbi situatën aktuale të strukturave për mbrojtjen e konsumatorit, si dhe aktivitetet e zhvilluara nga këto struktura.



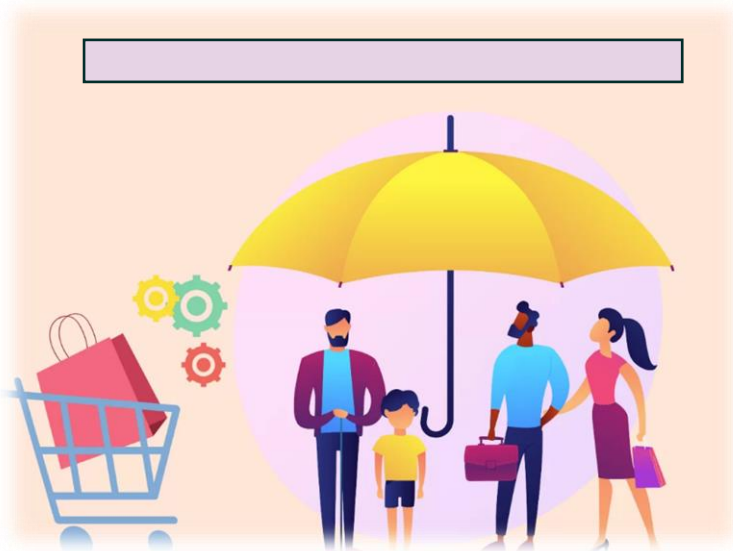
- Më datë 15 Mars Bashkitë e Republikës së Shqipërisë kanë organizuar disa aktivitete në lidhje me: ndërgjegjësimin e konsumatorëve për të drejtat e tyre; aktivitete ndërgjegjëse me nxënësit e shkollave; shpërndarje fletëpalosje qytetarëve dhe tregtarëve për të drejtat e konsumatorit, si dhe mënyrën si mund të mbrohen këto të drejta; hartimi i një plani pune me qëllim sensibilizimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve; si dhe takime me individë në ambientet e tregjeve dhe njësive tregtare.

Në këtë takim u theksua angazhimi më i madh nga stukturat e pushtetit vendor mbi aktivitetet e ndërgjegjësimin, si dhe vendosja në përshkrimet e punës dhe detyrimet e ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar.

Bashkitë e Republikës së Shqipërisë (Bashkia Maliq, Dimal, Mirditë, Skrapar, Lezhë, Memaliaj, Kurbin, Kolonjë, Pustec, Prrenjas, Përmet, Gjirokatër) kanë organizuar gjatë vitit 2024:

- a) aktivitete për ndërgjegjësimin, sensibilizimin dhe informimin e konsumatorëve në institucionet arsimore (shkolla, kopshte, qendra multifunktionale), në subjektet tregtare (supermarket, bar, kafe, fasoneri etj);
- b) zhvillimin e pyetësorëve në lidhje me shkallën e informimit të konsumatorëve;
- c) shpërndarje fletëpalosje në shkollat 9-vjeçare, kopshte, biznese, markete, tregje etj, fletëpalosje për konsumatorët mbi praktikën e padrejta tregtare, si dhe fletëpalosje për subjektet tregtare në lidhje me detyrimet e tyre ndaj konsumatorit.

Tregtarët janë të detyruar, në kufijtë e veprimtarive përkatëse, t'u japin konsumatorëve të dhëna të plota dhe të sakta për mallrat dhe shërbimet e vendosura në treg ose të parashikuara për t'u vendosur në treg.



III. AKTIVITETE TË TJERA

3.1 NDJEKJA E ZHVILLIMEVE NË KUADËR TË INTEGRIMIT EVROPIAN

Në datën 30 Maj është mbajur Nënkomiteti i Tregut të Brendshëm dhe Sektori i Edukimit dhe Mbrojtjes së Konsumatorit ka dhënë kontributin sipas agjendës së përcaktuar nga Komisioni Evropian si:

- Përafrimi legjislativ me acquis të BE-së për mbrojtjen e konsumatorit, duke përfshirë sigurinë e produkteve dhe mbikëqyrjen e tregut për produktet dhe shërbimet e konsumit.
- Zbatimi: numri i inspektimeve/ mundësia e konsumatorëve për të paraqitur ankesa dhe numri i ankesave të parashtruara/ numri i parregullësive të gjetura/ çështjet më të përsëritura/masat e miratuara.
- Kapaciteti i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe sekretariatit.
- Puna e GNPIE Ndërinstitucionale dhe e Grupeve Teknike dhe Konsultative.
- Bashkëpunimi me palët e interesuara dhe edukimi dhe informimi i konsumatorëve.
- Gjithashtu është dhënë dhe kontributi mbi pyetjet shitesë të dërguar nga KE.

Gjatë muajit Mars, është dhënë kontribut mbi zhvillimet e reja nga raportimi i fundit i bërë për Progres Raportin. Materiali ka konsistuar në: “Si organizohet zbatimi i të drejtave të konsumatorëve, duke përfshirë sigurinë e produkteve të konsumit? A ka ndonjë autoritet specifik për mbrojtjen e konsumatorëve dhe cila është kompetenca e këtij autoriteti? A ka ndonjë autoritet tjetër specifik për sektorin përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorëve në sektorë të caktuar të mallrave dhe shërbimeve? A kanë këto organe pavarësi të mjaftueshme në konstituimin e tyre, financim adekuat dhe kapacitet operativ? A kanë burimet e duhura? A prodhojnë këto organe raporte të rregullta për aktivitetet dhe prioritetet e tyre të zbatimit? A lejohen këto organe kompetente të pranojnë dhe të veprojnë sipas ankesave të konsumatorëve dhe shoqatave të konsumatorëve? Çfarë kompetencash hetimore kanë këto autoritete (p.sh., të detyrojnë dëshminë, të detyrojnë informacionin nga biznesi dhe palët e treta, të hyjnë në ambiente, të bllokojnë faqet e internetit, të bëjnë blerje të fshehta etj.)? Çfarë kompetencash zbatuese kanë këto autoritete (p.sh. mundësia për të vendosur dënime civile ose administrative, mundësi për të filluar procedimin, etj.)? A ka ndonjë kornizë për bashkëpunimin e zbatimit midis

kmk@meki.gov.al

autoriteteve dhe organeve të tjera, p.sh. shoqatave të konsumatorëve, organeve të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve jashtë gjykatës, në nivel kombëtar? A investon qeveria në edukimin, informimin dhe ndërgjegjësimin për të drejtat e konsumatorëve dhe si t'i ushtrojë ato? A i mbështet qeveria shoqatat e pavarura të konsumatorëve që ndjekin objektivin e avokimit të konsumatorëve dhe mbrojnë të drejtat e konsumatorëve?”

Konsumatori, kur i shkelen të drejtat, në rast se nuk është parashikuar ndryshe ndërmjet palëve, ka të drejtën e paraqitjes së ankesës te:

- a) struktura administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore;
- b) shoqatat e konsumatorëve;
- c) gjykata e arbitrazhit ose ndërmjetësi i licencuar;
- ç) organet gjyqësore;
- d) çdo stukture ZAM përgjegjëse, e krijuar posaçërisht për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve



3.2 Realizimi i objektivave të Strategjisë Ndërsektoriale: “Për mbrojtjen e konsumatorit dhe mbikqyrjen e tregut 2024-2030” mbi Çështjet e Konsumatorit të cilat nuk kanë të bëjnë me sigurinë e produktit pjesë e Drejtorisë së Politikave të Tregut të Brendshëm

Mbrojtjes së konsumatorit vazhdimisht i është kushtuar vëmendje e veçantë për shkak të natyrës dinamike dhe rëndësisë që kjo fushë paraqet. Të mbrohesh si konsumator nuk është privilegj, por një e drejtë ligjore që e gëzon çdo person me cilësinë e konsumatorit. Me zhvillimin e teknologjisë, politikatat për mbrojtjen e tij janë shtuar në mënyrë të vazhdueshme gjatë viteve të fundit. Në ditët e sotme, mbrojtja e konsumatorit është një çështje e rëndësishme në të gjitha shtetet anëtare të Bashkimit European.

Mbrojtja e konsumatorit në vendin tonë në krahasim me vendet e Bashkimit European si dhe me shtetet e tjera në arenën ndërkombëtare, filloi të realizohej shumë vite më vonë. Hapat e parë të mbrojtjes së konsumatorit në vendin tonë datojnë pas viteve 1990, mbrojtje kjo që vite më vonë pësoi zhvillim duke arritur deri më sot ku niveli i mbrojtjes së konsumatorit është rritur dukshëm. Fillimisht miratimi i ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve u nxit nga nevoja për të krijuar një mjedis ligjor që nxit besimin e konsumatorëve dhe praktikatat e drejta tregtare. Përpara zbatimit të këtij ligji, mbrojtja e konsumatorit në Shqipëri ishte e rregulluar në mënyrë të pamjaftueshme, duke çuar në përhapje të gjerë të praktikave të padrejta tregtare, mungesë transparence në çmime, pamjaftueshmëri të së drejtave kontraktuale të konsumatorëve.

Ligji nr.8192, datë 06.02.1997 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” ka qenë ligji i parë që përcaktonte bazën ligjore për të siguruar mbrojtjen e konsumatorëve dhe për të rregulluar marrëdhëniet e reja të krijuara në ekonominë e tregut ndërmjet prodhuesve, shitësve, furnizuesve dhe konsumatorëve.

Në vitin 2003 u miratua Ligji nr.9135, datë 11.09.2003 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i cili shfuqizoi ligjin e vitit 1997. Me miratimin e këtij ligji u zgjeruan fushat ku konsumatori do të gëzonte mbrojtje.

Pas nënshkrimit të Marrëveshjes së Stabilizim – Asociimit, lindi nevoja e miratimit të një ligji të ri. Në vitin 2008 u miratua ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i cili shënon dhe etapën e tretë të zhvillimit dhe të konsolidimit të legjislacionit shqiptar mbi konsumatorin. Ky ligj

kishte si qëllim të mbronte interesat e konsumatorit, përcaktimin e rregullave që do të zbatoheshin rast pas rasti, si dhe krijimin e mekanizmave mbrojtëse.

Ndër vite, ky ligj ka pësuar ndryshime të rëndësishme për t'u harmonizuar me direktivat kryesore të BE-së. Ndryshimet dhe reformat e vazhdueshme të ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve reflektojnë një angazhim për ruajtjen e standardeve të larta të mbrojtjes së konsumatorit. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit, i ndryshuar deri në 2018 është një legjislacion i rëndësishëm i krijuar për të mbrojtur dhe promovuar të drejtat e konsumatorëve në Shqipëri. Ky ligj u formulua në përgjigje të nevojës në rritje për një kuadër ligjor gjithëpërfshirës që siguron mbrojtjen e konsumatorëve dhe përafron normat juridike kombëtare me standardet e Bashkimit Evropian.

Ndikimi i ligjit kaq qenë i rëndësishëm në promovimin e praktikave të tregtisë së ndershme, rritjen e besimit të konsumatorëve dhe përafrimin e kuadrit ligjor të Shqipërisë me standardet e BE-së. Reformat e vazhdueshme fokusohen në përmirësimin e mëtejshëm të dispozitave ligjore për t'iu përshtatur sfidave të reja në tregun e konsumit, si digjitalizimi dhe tregtia ndërkufitare. Ligji mbetet një instrument dinamik, që evoluon për të përmbushur nevojat e një ekonomie moderne konsumatore dhe për të siguruar mbrojtje të fortë për të gjithë konsumatorët në Shqipëri.

Kuadri aktual i mbrojtjes së konsumatorit në Shqipëri, i rregulluar kryesisht nga ligji nr.9902/2008, i ndryshuar përputhet pjesërisht me standardet e BE-së, por kërkon përditësime të rëndësishme për të mbuluar përmbajtjen digjitale dhe transaksionet ndërkufitare. Përmirësimi i zbatimit të ligjit dhe rritja e ndërgjegjësimit publik janë thelbësore për zbatimin efektiv. Megjithatë i përafruar në shumë fusha, i mungojnë dispozitat specifike të nevojshme për të adresuar kompleksitetin e transaksioneve digjitale dhe ritmin e shpejtë të përparimeve teknologjike. Duke u përafruar me standardet e BE-së, Shqipëria demonstroi angazhimin e saj për të adoptuar praktikën më të mira dhe për të garantuar një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit. Ky përafrim lehtëson gjithashtu integrimin e Shqipërisë në tregun e përbashkët të BE-së, duke rritur marrëdhëniet e saj ekonomike me vendet anëtare të BE-së dhe duke tërhequr investime të huaja.

Qeveria shqiptare po ndërmerr një nismë të rëndësishme për të harmonizuar ligjin për mbrojtjen e konsumatorit me direktivat e Bashkimit Evropian, të cilat synojnë të modernizojnë dhe përmirësojnë mbrojtjen e konsumatorëve, duke adresuar sfidat në zhvillim të paraqitura nga ekonomia digjitale dhe duke promovuar konsum të qëndrueshëm. Përafrimi i ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve me direktivat e BE-së, nëpërmjet harmonizimit të plotë, përfaqëson një lëvizje strategjike për të rritur të drejtat e konsumatorëve për të promovuar konkurrencën e ndershme dhe për të mbështetur integrimin e vendit në Bashkimin Evropian. Me zbatimin e këtyre ndryshimeve gjithëpërfshirëse, Shqipëria mund të sigurojë një regjim elastik dhe efektiv të mbrojtjes së konsumatorit që përmbush sfidat e ekonomisë modern digjitale dhe mjedisore.

Drejtoria e Politikave të Tregut të Brendshëm ka ndërmarrë një nismë gjithëpërfshirëse për të harmonizuar ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve me direktivat kyçe të Bashkimit Evropian. Kjo nismë synon të modernizojë rregulloret për mbrojtjen e konsumatorit, të adresojë sfidat në zhvillim të ekonomisë digjitale, të promovojë konsumin e qëndrueshëm dhe të sigurojë që konsumatorët shqiptarë të përfitojnë nga standardet më të larta të mbrojtjes së krahasueshme me homologët e tyre evropianë.

Ndërhyrjet janë pjesë e përpjekjeve për të përmirësuar mbrojtjen e konsumatorit në Shqipëri dhe për të siguruar përputhshmërinë me standardet evropiane.

Përmbushja e objektivit të përmirësimit të kuadrit ligjor për mbrojtjen e interesave ekonomike të konsumatorëve dhe të drejtave të tjera, si dhe fuqizimi i sistemit institucional dhe eficient në zbatimin e tij do të realizohet me përmbushjen e hartimit të ndryshimeve të kuadrit ligjor për mbrojtjen e interesave ekonomike të konsumatorëve dhe të drejtave të tjera.

Transpozimi i 6 direktivave dhe 1 rregullore të Bashkimit Evropian ;

- Direktiva (BE) 2019/770, e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e datës 20 maj 2019 “Për furnizimin me përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale”.
- Direktiva (BE) 2019/771, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, e datës 20 maj 2019 për disa aspekte në lidhje me kontratat për shitjen e mallrave, që amendon Rregulloren (BE) 2017/2394 dhe Direktivën 2009/22/KE dhe shfuqizon Direktivën 1999/44/KE.
- Direktiva (BE) 2019/2161, të Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, e datës 27 nëntor 2019 që ndryshon Direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe Direktivat 98/6/KE, 2005/29/KE dhe 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit për sa i përket zbatimit dhe modernizimit më të mirë të rregullave të Bashkimit për mbrojtjen e konsumatorëve (Direktiva e Modernizimit).
- Direktiva (BE) 2023/2673, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, e datës 22 nëntor 2023, për ndryshimin e Direktivës 2011/83/BE në lidhje me kontratat për shërbime financiare të lidhura në distancë dhe shfuqizimin e Direktivës 2002/65/KE.
- Direktiva (BE) 2024/825, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, e datës 28 shkurt 2024, që ndryshon Direktivat 2005/29/KE dhe 2011/83/BE në lidhje me fuqizimin e konsumatorëve për tranzicionin ekologjik përmes mbrojtjes më të mirë kundër praktikave të padrejta dhe nëpërmjet informacionit më të mirë (Direktiva e Tranzicionit Ekologjik).
- Direktiva (BE) 2024/1799, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, e datës 13 qershor 2024, mbi rregullat e përbashkëta për promovimin e riparimit të mallrave dhe që ndryshon Rregulloren (BE) 2017/2394 dhe Direktivat (BE) 2019/771 dhe (BE) 2020/1828.
- Rregullore (BE) 2017/2394, e Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, e datës 12 dhjetor 2017 “Mbi bashkëpunimin ndërmjet autoriteteve kombëtare përgjegjëse për zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorëve” dhe shfuqizimin e Rregullores (KE) Nr. 2006/2004, e ndryshuar.

Transpozimi i direktivave të mësipërme do të sjellin në legjislacionin shqiptar:

- Parashikimin e të drejtave dhe detyrimeve që lindin ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit në tregtinë digjitale, duke qenë se të gjitha vendet përfshirë edhe Shqipërinë, kanë avancuar drejt kësaj ekonomie.
- Dhënien e një përgjegjësie më e madhe tregtarit për sa i përket informacionit që i jepet konsumatorit, i cili duhet të jetë përveçse i detajuar duhet të jetë edhe i qartë. Përforcimi i detyrimit të tregtarit për ruajtjen e të dhënave personale të konsumatorëve.
- Përforcimin e sanksioneve (gjobave) kundrejt tregtarit ndaj praktikave të padrejta tregtare dhe praktikave abuzive. Rritjen e transparencës që duhet të mbizotërojë në marrëdhënien ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit dhe në këtë kuadër, parashikimi i afishimit të çmimeve të mëparshme në rastin e uljes së çmimeve etj.

- Parashikimin e mjeteve juridike në rast të mospërputhshmërisë ose të defekteve të ofrimit dhe mënyrat e përdorimit të këtyre mjeteve.
- Parashikimin e terminologjive të reja si: përmbajtja digjitale, shërbimi digjital dhe përfshirja e tyre në përmbajtjen e kontratave ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, si pjesë e mallit objekt i kontratës. Nocioni të ri që lidhet me kontratat e ofrimit të përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale, duke parashikuar edhe mbrojtje të konsumatorëve në nivel të lartë, për të realizuar një treg të vërtetë dhe të vetëm digjital.
- Parashikimin e garancisë nga shitësi përkundrejt konsumatorit për informacion të përditësuar për mallrat që përmbajnë elementë digjitalë, si pjesë e përputhshmërisë së këtyre mallrave etj.

Këto ndryshime përfaqësojnë një hap të rëndësishëm drejt përafrimit të Shqipërisë me standardet e Bashkimit Evropian në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Propozimet janë të ndërtuara mbi një analizë të thelluar ligjore dhe ofrojnë një qasje gjithëpërfshirëse për rritjen e transparencës në treg, mbrojtjen e konsumatorëve dhe integrimin e Shqipërisë në BE.

Praktikat tregtare, që shtrembërojnë sjelljen ekonomike të një grupi konsumatorësh, qartësisht të identifikueshëm, të cilët janë të ndjeshëm ndaj praktikës, mallit ose shërbimit, si pasojë e dobësisë së tyre mendore apo fizike, moshës apo lehtëbesimit, në një mënyrë, të cilën tregtari pritet, në mënyrë të arsyeshme, ta parashikojë, vlerësohen nga këndvështrimi i konsumatorit të nivelit mesatar të këtij grupi.