



KONSUMATORI

I PAMBROJTUR!

RAPORT MONITORIMI

Korrik 2025



QENDRESA
QYTETARE

NED NATIONAL
ENDOWMENT
FOR
DEMOCRACY
SUPPORTING FREEDOM AROUND THE WORLD

www.qeverisja.qq.com.al

**AUTOR
DHIMITËR ZGURO**

TABELA E PËRMBAJTJES

1.	HYRJE	3
2.	MBROJTJA E KONSUMATORIT DHE ORGANET PËRGJEGJËSE	3
2.1	Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut.....	4
2.2	Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve	5
2.3	Strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve	6
3.	ASPEKTE TË VEPRIMTARISË SË KOMISIONIT TË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE.....	6
3.1	Transparenca në komunikimin me publikun.....	7
3.2	Aksesi i publikut.....	8
3.3	Shqyrtimi administrativ i ankesave dhe qasja e publikut në vendimmarrje	9
4.	GJETJET KRYESORE	12
5.	REKOMANDIME	13
5.	BIBLIOGRAFIA.....	15



1. HYRJE

Çdo ditë, konsumatorët ekspozohen ndaj produkteve dhe shërbimeve të pasigurta, praktikave të padrejta tregtare dhe ndaj marrjes së vendimeve të painformuara. Nga njoftimet e vendosura në hyrje të ambienteve tregtare me përmbajtje “malli i blerë nuk kthehet” te blerjet online ku produkti i blerë nuk është i njëjtë me atë të reklamuar, këto përvoja janë dëshmi e një tregu që injoron të drejtat e konsumatorit, si pasojë edhe e mungesës së mbikëqyrjes nga ana e autoriteteve.

Pavarësisht se kuadri ligjor është i përafëruar pjesërisht me *acquis communautaire*, niveli i zbatueshmërisë së dispozitave ligjore mbetet i ulët. Kjo vjen si pasojë e kapaciteteve institucionale që kanë përgjegjësi në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, duke përfshirë këtu mungesën e burimeve njerëzore dhe atyre financiare, si dhe mungesës së mekanizmave efektive të mbikëqyrjes. Në këtë kontekst, mbrojtja e konsumatorit rrezikon për herë e më shumë të kthehet në një nocion abstrakt sesa në një realitet të prekshëm.

Ky raport synon të ofrojë një analizë gjithëpërfshirëse të kuadrit ligjor dhe institucional për mbrojtjen e konsumatorit në Shqipëri, duke vendosur theksin tek veprimtaria e institucioneve të ngarkuara me përgjegjësi për zbatimin e ligjit. Nëpërmjet një shqyrtimi kritik të legjislacionit dhe funksionimit të institucioneve përgjegjëse, raporti synon të evidentojë boshllëqet ekzistuese dhe të ofrojë rekomandime të qarta dhe të zbatueshme për forcimin e mbrojtjes së konsumatorit dhe rritjen e efektivitetit të mekanizmave mbikëqyrës në Shqipëri.

2. MBROJTJA E KONSUMATORIT DHE ORGANET PËRGJEGJËSE

Pavarësisht mbrojtjes juridike që gëzonin marrëdhëniet tregtare dhe blerësit në këto marrëdhënie,¹ ligji i parë për mbrojtjen e konsumatorëve u miratua në vitin 1997.² Ligji nr. 8192, datë 6.2.1997, “Për mbrojtjen e konsumatorëve” pavarësisht se garantoj disa nga të drejtat bazë të konsumatorëve kishte një fushë mjaft të kufizuar zbatimi, duke patur për qëllim sigurinë e konsumatorëve, mbrojtjen e shëndetit dhe të interesave ekonomike të tyre.

¹ Neni 325 i Kodit Penal të vitit 1928 parashikonte: “Kushdo që n’ushtrimin e tregëtisë së tij, gënjen blerësin tue i dorëzue një send për një tjetër, ose një send i cili origjinën, llojin, cilësinë ose sasiën e ka të ndryshme nga ay që ka deklarue ose paktue, ndeshkohet me burgim të randë deri në gjashtë muej, ose me gjobë të randë nga njëzet deri në tremijë fr. ari. Në qoftë se të gënijemiti bahet në sende të vlyera, ndeshkimi asht burgim i randë nga tre deri në tetëmbëdhjet muej ose gjobë e randë ma tepër se pesëqind fr. ari.”. Po ashtu, neni 351 i Kodit Penal të vitit 1928 parashikonte: “Kushdo që vën në shitje substanca ushqimore ose të tjera gjana jo të kontrafaqueme as të përziën por të rrezikëshme për shëndetin, pa që blerësi t’a dijë këtë rrezik ndeshkohet me burgim, dhe me gjobë të randë nga njëqind deri në tremijë fr. ari.”. Ndërkaq neni 74 i Kodit Penal të Republikës Popullore Socialiste të Shqipërisë parashikonte: “Mashtrimi i blerësve në peshë ose në matje me qëllim fitimi dënohet: me riedukim nëprëmjet punës ose me heqje të lirisë gjer në shtatë vjet.”. Për më shumë shih: Fletoren Zyrtare nr. 1, datë 1.1.1928; Kodi Penal i Republikës Popullore të Shqipërisë, Ministria e Drejtësisë e R.P.SH., Tiranë, 1952; dhe Kodi Penal i Republikës Popullore Socialiste të Shqipërisë, Shtëpia Botuese “8 Nëntori”, Tiranë, 1977.

² Ligji nr. 8192, datë 6.2.1997, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, Fletore Zyrtare nr. 2, datë 7.3.1997.



Miratimi i Ligjit nr. 9134, datë 11.9.2003, "Për mbrojtjen e konsumatorëve" zgjeroi mbrojtjen ndaj konsumatorëve duke rregulluar të drejtat e konsumatorëve, marrëdhëniet ndërmjet tyre dhe prodhuesve, shitësve, ofruesve të shërbimeve dhe organeve përgjegjëse për kontrollin e tregut dhe standardizimin e tij.³

Me nënshkrimin e Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit,⁴ Shqipërisë i lindi detyrimi për të përafruar standardet e mbrojtjes së konsumatorëve me standardet komunitare. Mbrojtja e efektshme e konsumatorit, në referim të nenit 76 të Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit, nevojitet për funksionimin e duhur të ekonomisë së tregut. Në këtë kuadër Kuvendi miratoi Ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit".⁵ Ky ligj ka një qëllim të trefishtë:

- (i) së pari, të mbrojë interesat e konsumatorëve në treg;
- (ii) së dyti, të përcaktojë rregullat që synojnë mbrojtjen e konsumatorëve dhe
- (iii) së treti, të ngrejë institucione të përshtatshme për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.

Duke mbajtur në konsideratë qëllimin e këtij raporti, në vijim do të analizojmë organet publike, të ngarkuara nga ligji me detyra të caktuara që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve.

Si zhvillimi dhe zbatimi i politikave për mbrojtjen e konsumatorëve,⁶ ashtu edhe zbatimi i ligjit për mbrojtjen e konsumatorit është detyrë e institucioneve shtetërore⁷.

2.1 Inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut

Sipas nenit 51 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", inspektorati përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut (këtu e në vijim referuar si "Inspektorati") gëzon kompetencë për zbatimin e dispozitave që lidhen me kërkesat e sigurisë së përgjithshme të produkteve joushqimore, detyrimin e përgjithshëm për informim të konsumatorëve, etiketimin dhe paketimin e mallrave, treguesit e çmimeve, detyrimin e përdorimit të gjuhës shqipe dhe të shpalljes së të dhënave të tregtarit.⁸ Po ashtu, Inspektorati ka përgjegjësi dhe për zbatimin e dispozitave që lidhen me dëmshpërblimin e konsumatorit në kontratat e shitjes, mbi garancitë kontraktore dhe mbi detyrimet pas shitjes në kontratat e shitjes.

Të gjitha këto funksione, në referim të Vendimit nr. 36, datë 20.1.2016 të Këshillit të Ministrave,⁹ kryhen nga Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut. Mbi Inspektoratin rëndon detyrimi për të bashkëpunuar me strukturën përgjegjëse

³ Ligji nr. 9135, datë 11.9.2003, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", Fletore Zyrtare nr. 84, datë 7.10.2003.

⁴ Ligji nr. 9590, datë 27.7.2006, "Për ratifikimin e 'Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit ndërmjet Republikës së Shqipërisë dhe Komuniteteve Europiane e shteteve të tyre anëtare", Fletore Zyrtare nr.87, datë 14.8.2006.

⁵ Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit", Fletore Zyrtare nr. 61, datë 7.5.2008.

⁶ Pjesa VIII, Kreu I i Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit".

⁷ Pjesa VIII, Kreu II i Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit".

⁸ Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit", Fletore Zyrtare nr. 61, datë 7.5.2008.

⁹ Vendimi nr. 36, datë 20.1.2016, të Këshillit të Ministrave, "Për krijimin, organizimin dhe funksionimin e Inspektoratit Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut".



për mbrojtjen e konsumatorit dhe me Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve, me qëllim informimi dhe raportimi. Po ashtu, Inspektorati ndihmon Komisionin për të garantuar zbatimin e legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit me efektivitet.¹⁰

Inspektorati e ushtron veprimtarinë e tij në përputhje me legjislacionin në fuqi për inspektimin. Në çdo rast, sanksionet për shkeljet administrative që janë nën kompetencën e Inspektoratit, në referim të nenit 57 të Ligjit nr. 9002, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit", të ndryshuar, variojnë nga 100 000 Lekë deri në 300 000 Lekë.

2.2 Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (këtu e në vijim referuar si "Komisioni") është organi përgjegjës për hetimin e shkeljeve të mundshme të parashikimeve që lidhen me praktikën tregtare të padrejta, çorientuese apo agresive, publicitetin krahasues, kushtet e padrejta të kontratave, garancinë ligjore dhe tregtare që lidhen me shitjen e mallrave konsumatore, kontratat për shitjen e mallrave konsumatore, kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit, kontratat në largësi, shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit, kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme, kreditë konsumatore dhe kontratat e paketave të udhëtimit.¹¹

Për identifikimin e shkeljeve eventuale në fushën e përgjegjësisë, Komisioni shfrytëzon konstatimet, kërkesat, ankesat dhe çdo lloj tjetër informacioni, që përbëjnë shkak të mjaftueshëm për shqyrtim. Në përfundim të shqyrtimit të çështjes, Komisioni mund të nxjerrë paralajmërime për korrigjimin e shkeljeve, të hartojë masa korrigjuese për shkeljet, të nxjerrë urdhër për ndalimin e praktikave të kundërshtuara me ligjin, të vendosë mbi vlerësimin e dëmeve dhe shpërblimin e tyre sipas rastit, si dhe të vendosë sanksione administrative.¹² Në referim të pikës 2, të nenit 51 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar, masa e sanksioneve administrative që mund të vendosen nga Komisioni varion nga 100 000 Lekë në 500 000 Lekë.

Po ashtu, me Ligjin nr. 71/2018, "Për disa ndryshime dhe shtesa në Ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008, 'Për mbrojtjen e konsumatorëve', të ndryshuar", Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve iu shtuan kompetenca mbikëqyrëse ndaj organeve apo strukturave që zgjidhin mosmarrëveshjet konsumatore, të njohura ndryshe si strukturat ZAM.

¹⁰ Dollani N., *Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve: teksti me shpjegime*, Pegi: Tiranë, 2018, f. 444.

¹¹ Vendimi nr. 1444, datë 22.10.2008, i Këshillit të Ministrave "Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve", Fletore Zyrtare nr. 172, datë 13.11.2008.

¹² Dollani N., *Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve: teksti me shpjegime*, Pegi: Tiranë, 2018, f. 444.



2.3 Strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve

Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes, në referim të pikës 30, të nenit 3 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 "*Për mbrojtjen e konsumatorëve*", të ndryshuar, përfaqëson tërësinë e rregullave dhe procedurave, që shërbejnë për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjes, në lidhje me detyrimet kontraktore që rrjedhin nga kontrata e shitjes ose shërbimit, ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, përmes ndërmjetësimit të një strukture për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, që propozon një zgjidhje ose takon palët me njëra-tjetrën, me qëllim që të mundësojë gjetjen e një zgjidhjeje në përputhje me kushtet ligjore. Për këtë arsye, ligjvënësi ka parashikuar ngritjen e strukturave ZAM.

Në nenin 52 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 "*Për mbrojtjen e konsumatorëve*", të ndryshuar, parashikohen se cilat janë strukturat ZAM për shërbimet me interes publik. Më konkretisht, këto struktura janë si vijon:

- (i) Enti Rregullator i Energjisë kryen funksionin e ZAM për veprimtarinë në fushën e energjisë elektrike dhe gazit natyror;
- (ii) Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare kryen funksionin e ZAM për komunikimet elektronike dhe shërbimeve postare;
- (iii) Enti Rregullator i Ujit kryen funksionin e ZAM për veprimtaritë në fushën e furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura;
- (iv) Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare kryen funksionin e ZAM për veprimtaritë në fushën e sigurimit dhe risigurimit; si dhe
- (v) Autoriteti i Aviacionit Civil kryen funksionin e ZAM për veprimtaritë në fushën e aviacionit civil.

3. ASPEKTE TË VEPRIMTARISË SË KOMISIONIT TË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve është organi publik i ngarkuar me ligj për të shqyrtuar shkeljet dhe marrë masat kundrejt shkelësve të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 "*Për mbrojtjen e konsumatorëve*", të ndryshuar. Ky Komision përbëhet nga 5 (pesë) anëtarë të emëruar nga Kryeministri, nga ku 2 (dy) anëtarë janë përfaqësues të ministrisë përgjegjëse për fushën e tregtisë, 2 (dy) anëtarë janë përfaqësues nga Ministria e Drejtësisë dhe 1 (një) përfaqësues është nga shoqëria civile.

Ndërkaq në referim të pikës 7, të nenit 52 të Ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, "*Për mbrojtjen e konsumatorëve*", të ndryshuar, mënyra e funksionimit të këtij Komisioni rregullohet nëpërmjet Vendimit nr. 1444, datë 22.10.2008, të Këshillit të Ministrave "*Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve*".



3.1 Transparenca në komunikimin me publikun

Pas riorganizimit të qeverisë dhe krijimit të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit (këtu e në vijim referuar si "MEKI"),¹³ mbrojtja e konsumatorit kaloi në kompetencë të kësaj ministrie. Ky zhvillim duhet të kishte sjellë një ristrukturim të komunikimit publik dhe të mekanizmave të informimit për qytetarët, duke e bërë më të qartë rolin e MEKI-t në garantimin dhe mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Megjithatë, analiza e përmbajtjes së faqes zyrtare të MEKI-t tregon një mungesë të plotë të informacionit mbi këtë fushë, duke përbërë një boshllëk serioz në transparencën institucionale.

Aktualisht, në faqen zyrtare të MEKI-t nuk gjendet asnjë seksion, nënfaqe apo referencë që trajton çështjet e mbrojtjes së konsumatorit, politikat përkatëse, procedurat e ankimimit, apo strukturat përgjegjëse për mbikëqyrjen dhe zbatimin e legjislacionit përkatës. Mungesa e informacionit bazë si: "si të paraqesësh një ankesë", "cilat janë të drejtat e konsumatorit", apo "cilat institucione janë përgjegjëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve", e bën të pamundur për qytetarët të ndërveprojnë në mënyrë të ndërgjegjshme dhe efektive me institucionin. Kjo nënvizon jo vetëm një mungesë të vëmendjes institucionale ndaj fushës, por edhe një dështim për të përmbushur funksionin informues që i takon administratës publike.

Për më tepër, Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit, si një organ administrativ me rol të rëndësishëm në trajtimin e praktikave të padrejta tregtare dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, nuk përmendet askund në faqen kryesore të ministrisë. Mosprania e tij në komunikimin institucional përforcon perceptimin se mbrojtja e konsumatorit nuk përbën një fushë prioritare për MEKI-n, pavarësisht kompetencave të përcaktuara në legjislacionin në fuqi. Ky përjashtim nga komunikimi publik i një fushe kaq të rëndësishme merr rëndësi të veçantë kur konsiderohet roli që Komisioni ka në vendimmarrje administrative, dhënien e masave administrative dhe rregullimin e marrëdhënieve ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit apo prodhuesit.

Ndërkohë, faqja zyrtare e Komisionit mund të aksesohet vetëm përmes një "subdomain-i"¹⁴, i cili nuk është i lidhur në mënyrë të dukshme apo të aksesueshme nga faqja qendrore e MEKI-t. Kjo mungesë integrimi digjital e bën thuajse të pamundur për një qytetar të zakonshëm të navigojë dhe të gjejë informacionin e nevojshëm pa pasur dijeni paraprake për ekzistencën e këtij "subdomain-i". Për pasojë, bie niveli i aksesit në të dhënat publike dhe dobësohet aftësia e qytetarëve për të ndërmarrë hapa konkretë në mbrojtjen e interesave të tyre.

Mungesa e një reference të qartë, të dukshme dhe të organizuar në mënyrë funksionale për mbrojtjen e konsumatorit në komunikimin institucional të MEKI-së dëmton jo vetëm transparencën dhe llogaridhënien publike, por ka pasoja konkrete në ushtrimin e të drejtave nga qytetarët. Në praktikë, kjo nënkupton

¹³ Vendim nr. 30, datë 17.1.2024, "Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit".

¹⁴ Për më shumë shih: <https://kmk.meki.gov.al/>.



se qytetarët janë të pambrojtur përballë abuzimeve, pasi nuk kanë informacion të mjaftueshëm mbi mjetet e disponueshme për të kërkuar drejtësi. Mbi të gjitha, krijohet një kontradiktë e dukshme mes dispozitave ligjore, që parashikojnë detyrime të qarta për mbrojtjen e konsumatorëve, dhe realitetit të zbatimit të tyre, i cili është i fragmentarizuar, i paaksesueshëm dhe, në raste të caktuara, inekzistent.

Kjo situatë vendos në pikëpyetje serioze efektivitetin e organeve publike që kanë në kompetencë mbrojtjen e konsumatorit, dhe sugjeron nevojën për një reformim të mënyrës se si institucionet shqiptare e konceptojnë dhe e ndërtojnë komunikimin me qytetarët në fushën e të drejtave konsumatorit.

3.2 Akses i publikut

Një nga elementët thelbësorë të mbrojtjes efektive të të drejtave të konsumatorit është garantimi i aksesit të plotë, të qartë dhe të paanshëm në procedurat e ankimit. Në këtë drejtim, Komisioni ka vendosur një procedurë të strukturuar për paraqitjen e ankesave, e cila përfshin një formular standard, udhëzime të detajuara mbi dokumentacionin që duhet bashkëngjitur dhe kanalet për dorëzimin e ankesës. Kjo strukturë formale ofron një bazë të rëndësishme procedurale që, në teori, i mundëson çdo qytetari të iniciojë një proces ankimor në rast shkeljeje të të drejtave të tij si konsumator.

Sipas përshkrimeve zyrtare, ankesa ndaj një tregtari mund të paraqitet në rrugë elektronike, përmes formularit të publikuar në faqen zyrtare të Komisionit. Gjithashtu, ekziston mundësia që formulari të shkarkohet dhe të dorëzohet fizikisht me postë apo në zyrat e Komisionit. Konsumatori inkurajohet fillimisht të kontaktojë vetë tregtarin dhe vetëm në mungesë të një reagimi të duhur nga ky i fundit, t'i drejtohet Komisionit. Kjo qasje është në përputhje me parimin e proporcionalitetit dhe ofron një rrugë zgjidhjeje më të shpejtë dhe pa ndërhyrje administrative, kur është e mundur.

Megjithatë, ndonëse ekziston një infrastrukturë e thjeshtëzuar për dorëzimin e ankesave, nga një vështrim më i thelluar i formularit konstatohen mangësi serioze në raport me gjithëpërfshirjen dhe lehtësinë e përdorimit. Formulari, ndonëse i detajuar, kërkon një sërë të dhënash të detyrueshme që mund të jenë pengesë për individë me aftësi të kufizuara, veçanërisht ata me aftësi të kufizuara pamore, kognitive apo motorike. Nuk ka asnjë shenjë që tregon se është menduar një version i thjeshtuar, i aksesueshëm për të gjithë qytetarët (p.sh. lexues ekrani, opsione për zmadhimin apo zvogëlimin e shkronjave, kontrastet e ngjyrave në invert etj.).

Pavarësisht ekzistencës së platformës ndërvepruese elektronike që mundëson dorëzimin në mënyrë të drejtpërdrejtë të ankesës, konstatohet mungesa e një mekanizmi gjurmimi mbi statusin e ankesës. Pasi ankesa dërgohet, konsumatori nuk ka asnjë mjet për të kontrolluar progresin e shqyrtimit të ankesës së tij, me përjashtim të rasteve kur konsumatori ftohet të japë shpjegime mbi ankesën e tij. Në vlerësimin e autorit të këtij raporti, mungesa e një mekanizmi gjurmimi mbi progresin e ankesës, krijon një ndjenjë pasigurie tek konsumatorët dhe i dekurajon ata nga ndjekja e rasteve të shkeljeve të pretenduara.



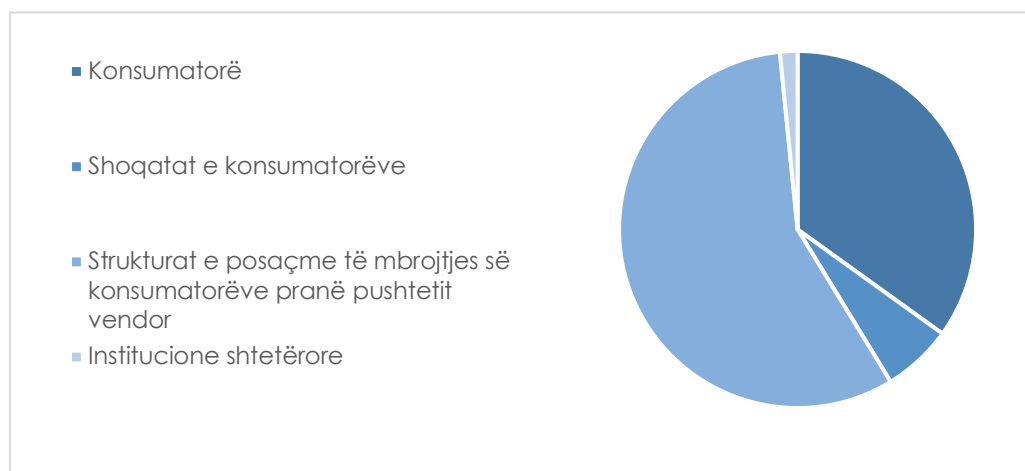
Pra, edhe pse ekziston një strukturë për paraqitjen e ankesave pranë KMK-së, kjo nuk mjafton për të konsideruar se procedurat janë realisht të aksesueshme për të gjithë. Përrjashtimi i tërthorrtë i personave me aftësi të kufizuara dhe mungesa e mjeteve funksionale të komunikimit digjital e bëjnë procesin e ankimit përjashtues në praktikë, duke cënuar vetë qëllimin e legjislatorit.

3.3 Shqyrtimi administrativ i ankesave dhe qasja e publikut në vendimmarrje

Sikundër jemi shprehur dhe më herët, Komisioni, në vlerësimin e shkeljeve të dispozitave ligjore, shfrytëzon konstatimet, kërkesat, ankesat dhe çdo lloj tjetër informacioni, që mund të përbëjë shkak të mjaftueshëm për shqyrtim.

Sipas të dhënave të publikuara në Raportin Vjetor të Mbrojtjes së Konsumatorit për vitin 2024, gjatë këtij viti, janë administruar 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.¹⁵

Tabela. 1 Burimi i ankesave pranë Komisionit përgjatë vitit 2024.



Nga të dhënat e mësipërme rezulton se 22 ankesa janë paraqitur individualisht nga konsumatorët përmes sistemit online, postës ose dorazi, që përbën rreth 35% të totalit. Kjo përqindje relativisht e ulët e ankesave të ardhura nga individë ngre shqetësime të rëndësishme lidhur me aksesueshmërinë, ndërgjegjësimin dhe besimin që konsumatorët kanë ndaj mekanizmave institucionale të ankimit.

Numri i ulët i ankesave të dorëzuara nga konsumatorët individualë sugjeron një mungesë të mundshme të informacionit të qartë dhe të mjaftueshëm mbi të drejtat e tyre si konsumatorë, si dhe mbi mënyrën dhe vendin se si mund të paraqesin ankesa në mënyrë efektive. Nga ana tjetër, ky fakt mund të reflektojë dhe një mungesë besimi të konsumatorëve në efektivitetin e

¹⁵ Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Raporti Vjetor për vitin 2024. <https://kmk.meki.gov.al/wp-content/uploads/2025/06/Raporti-vjetor-2024-KMK-1.pdf>



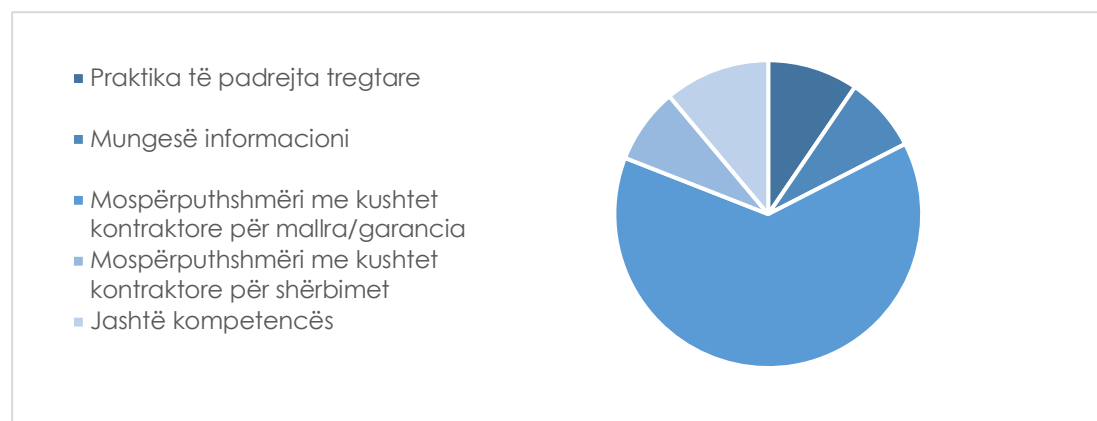
mekanizmit të ankimit, që i dekuron këta të fundit në mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të tyre të ligjshme.

Ndërkohë, rreth 57% e ankesave (36 raste) janë përcjellë nga strukturat vendore të mbrojtjes së konsumatorëve, kryesisht nga Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorëve në Tiranë.¹⁶ Ky dominim i rolit të aktorëve lokalë sugjeron se pushteti vendor është më aktiv në identifikimin dhe adresimin e problematikave, duke mbuluar potencialisht boshllëqet e informimit dhe ndërveprimit të drejtpërdrejtë të qytetarëve me Komisionin.

Vetëm 4 ankesa kanë ardhur nga shoqatat e konsumatorëve dhe vetëm 1 nga një institucion shtetëror.¹⁷ Ndërsa numri i ulët i referimeve ngre pikëpyetje mbi nivelin e bashkëpunimit të Komisionit me aktorët joqeveritarë, përfshirja minimale e institucioneve shtetërore dëshmon se edhe ndërmjet organeve publike ekziston një mungesë bashkëpunimi apo koordinimi, veçanërisht, në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit.

Në raport me problematikat që përmbajnë ankesat e administruara, pjesa më e madhe e tyre, më konkretisht, 40 raste lidhen me mospërputhshmërinë me kushtet e kontratës në blerjen e mallit apo garancinë e produkteve. Ky fakt evidenton një problem thelbësor në cilësinë dhe sigurinë e mallrave të tregtuara, por gjithashtu reflekton edhe mungesën e zbatimit efektiv të standardeve ligjore dhe kontrollit të tregut.

Tabela. 2 Objekti i ankesave të paraqitura pranë Komisionit përgjatë vitit 2024.¹⁸



Numri relativisht i vogël i ankesave të lidhura me praktika të padrejta tregtare dhe mungesën e informacionit duket të jetë një tregues i dyfishtë. Nga njëra anë, mund të interpretohet si diçka pozitive që këto çështje janë në një nivel më të ulët, ndërsa nga ana tjetër, numri i ulët mund të jetë tregues edhe për mungesën e ndërgjegjësimit dhe njohjes së të drejtave nga ana e konsumatorëve, që për pasojë i bën ata më pak të gatshëm të identifikojnë dhe raportojnë praktika të tilla. Kjo problematikë thekson nevojën për fushata më intensive informuese për konsumatorët, në mënyrë që ata të jenë më të aftë të njohin shkeljet e mundshme dhe të kërkojnë mbrojtje.

¹⁶ Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Raporti Vjetor për vitin 2024. <https://kmk.meki.gov.al/wp-content/uploads/2025/06/Raporti-vjetor-2024-KMK-1.pdf>

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.



Ankesat për mospërputhshmërinë e kushteve të kontratës me shërbimin e ofruar, kryesisht në sektorin e komunikimeve elektronike, janë gjithashtu në nivel të ulët. Në këtë drejtim, sfida mbetet edhe qasja e legjislacionit aktual, i cili ndonëse është përafruar me *acquis*, sërisht përmban aspekte të cilat duhet të rishikohen me qëllim përafrimin e plotë dhe përshtatjen edhe me rrethanat e kohës, në të cilën jetojmë.

Një tjetër sfida ngelet edhe mbi kuptueshmërinë e kompetencave që Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve ka dhe se cili është roli i tij. Për këtë arsye, është e nevojshme që si konsumatorët, ashtu edhe organet e tjera publike, të jenë të informuara qartësisht mbi organizimin, funksionimin dhe kompetencat që Komisioni ka.

Në kuadër të shqyrtimit administrativ, 6 raste janë trajtuar përmes procedurave të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve dhe me ndërmjetësim, ose me mirëkuptimin e vetë tregtarit, ndërsa për 5 raste u fillua shqyrtimi administrativ për praktika të padrejta tregtare.¹⁹ Ndërkaq të gjitha ankesat e tjera janë transferuar për trajtim të mëtejshëm pranë strukturave të tjera përkatëse, në bazë të fushën së tyre të përgjegjësisë.

Një aspekt tjetër që meriton vëmendje të veçantë është mënyra sesi zhvillohen mbledhjet e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve. Sipas pikës 25, të Vendimit nr. 1444, datë 22.10.2018, të Këshillit të Ministrave, si rregull, mbledhjet e komisionit janë të mbyllura për publikun.²⁰ Ky parashikim, si dhe praktika e krijuar nga Komisioni, në vlerësimin e autorit të këtij punimi paraqiten problematike për disa arsye.

Së pari, mbledhjet e hapura ndaj publikut janë një parakusht për garantimin e transparencës institucionale. Kur qytetarët nuk kanë mundësi të ndjekin procesin e vendimmarrjes dhe diskutimet që çojnë në marrjen e vendimeve që prekin drejtpërdrejt të drejtat e tyre, ata humbasin besimin te institucionet dhe ndjehen të përjashtuar nga mekanizmat shtetërorë. Për më tepër, mbledhjet e hapura ndihmojnë në krijimin e një kulture llogaridhënieje të institucionit të Komisionit.

Së dyti, transparenca në funksionimin e Komisionit nuk duhet të kufizohet vetëm në aksesin në mbledhje, por edhe në publikimin e materialeve të mbledhjeve, përfshirë procesverbalet dhe vendimet e marra. Kjo është thelbësore për të siguruar që publiku dhe aktorët e interesuar të kenë mundësi të verifikojnë procesin dhe përmbajtjen e vendimeve, të kuptojnë arsyetimin e tyre dhe të ushtrojnë presion pozitiv ndaj organeve publike. Mospublikimi i vendimeve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve jo vetëm që çënon parimin e transparencës, por edhe pengon krijimin e një praktike të qëndrueshme administrative në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit, që është parakusht për parimin e sigurisë juridike dhe shtetit të së drejtës.

¹⁹ Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Raporti Vjetor për vitin 2024. <https://kmk.meki.gov.al/wp-content/uploads/2025/06/Raporti-vjetor-2024-KMK-1.pdf>

²⁰ Vendimi nr. 1444, datë 22.10.2008, i Këshillit të Ministrave "Për mënyrën e funksionimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve", Fletore Zyrtare nr. 172, datë 13.11.2008.



Mungesa e publikimit të vendimeve le hapësira që të krijohen keqkuptime apo spekulime të ndryshme, të cilat minojnë veprimtarinë institucionale të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve. Në mungesë të transparencës, qytetarët nuk kanë mundësi të njohin standardet e zbatimit të ligjit dhe as të monitorojnë efektivitetin e Komisionit.

Për të përmirësuar këtë gjendje, është thelbësore që Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve të ndërmarë hapa konkretë për të hapur mbledhjet për publikun, duke respektuar dhe parimin e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave dhe të publikojë rregullisht procesverbalet dhe vendimet e marra për çështjet e trajtuara. Kjo do të ndihmonte në forcimin e llogaridhënies së Komisionit dhe do të siguronte një transparencë më të madhe ndaj publikut, duke kontribuar në rritjen e besimit të qytetarëve tek institucionet që mbrojnë konsumatorin dhe efikasitetin e mekanizmave të mbrojtjes.

4. GJETJET KRYESORE

Edhe pse kuadri ligjor është i përafëruar me *acquis communautaire*, zbatimi në praktikë mbetet i dobët për shkak të mungesës së kapaciteteve dhe mekanizmave efektivë, duke e lënë mbrojtjen e konsumatorit më shumë në nivel abstrakt sesa praktik. Në këtë kontekst, nga analiza e zhvilluar mbi veprimtarinë e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, janë evidentuar një sërë problematikash që në vlerësimin e autorit të këtij raporti, ndikojnë drejtpërdrejt në efikasitetin e këtij organi.

Së pari, transparenca institucionale rezulton të jetë e pamjaftueshme, veçanërisht në nivelin e komunikimit publik dhe qasjes në informacion. Mungesa e një seksioni të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorit në faqen zyrtare të MEKI-t dhe izolimi digjital i faqes së KMK-së përbëjnë një pengesë serioze për qytetarët që kërkojnë të informohen apo të ushtrojnë të drejtat e tyre. Kjo situatë përforcon perceptimin e një qasjeje të fragmentarizuar dhe jo prioritare nga ana e institucioneve përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve.

Së dyti, megjithëse ekziston një strukturë për paraqitjen e ankesave, faqja zyrtare e Komisionit nuk është ndërtuar mbi parimin e gjithëpërfshirjes dhe aksesueshmërisë universale. Mungesa e elementëve bazë për përdoruesit me aftësi të kufizuara dhe mungesa e një mekanizmi për gjurmimin e ankesave e kthen procesin e ankimimit në një procedurë potencialisht përjashtuese.

Së treti, pjesëmarrja e ulët e qytetarëve individualë në procesin e ankimimit dhe dominimi i strukturave vendore në paraqitjen e ankesave sugjerojnë një nivel të ulët ndërgjegjësimi dhe besimi të publikut ndaj këtij mekanizmi. Po ashtu, niveli i ulët i bashkëpunimit me shoqatat e konsumatorëve dhe institucionet shtetërore ngre shqetësime mbi koordinimin ndërinstitutional dhe fuqizimin e aktorëve joformalë në sistemin e mbrojtjes së konsumatorit.

Së katërti, zhvillimi i mbledhjeve të mbyllura për publikun dhe mospublikimi i vendimeve të KMK-së përbën një pengesë të drejtpërdrejtë për llogaridhënien publike. Këto praktika përjashtojnë qytetarët nga procesi i



vendimmarrjes dhe reduktojnë mundësinë për ndërtimin e një praktike administrative të qëndrueshme dhe të njohur publikisht.

Në përfundim, konstatohet se, pavarësisht kuadrit ligjor ekzistues dhe strukturës organizative të përcaktuar, funksionimi aktual i Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve mbetet larg standardeve të një administrimi transparent, gjithëpërfshirës dhe efikas. Për këtë arsye, nevojitet që krahas përmirësimit të legjislacionit duke adresuar të gjitha mangësitë ligjore dhe përafruar plotësisht legjislacionin shqiptar me atë komunitar, Ministria e Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit, si organi nën përgjegjësinë e të cilit është mbrojtja e konsumatorit, të mbështesë me të gjitha mjetet dhe resurset e nevojshme, përfshi dhe ato financiare, Komisionin për Mbrojtjen e Konsumatorëve.

5. REKOMANDIME

Për të rritur transparencën dhe besueshmërinë e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve, rekomandohet që mbledhjet e Komisionit të jenë të hapura për publikun, duke respektuar për aq sa mundet, mbrojtjen e të dhënave personale. Një praktikë e tillë do t'i shërbente si transparencës institucionale, ashtu edhe forcimit të besimit të publikut tek mekanizmat e ngarkuara nga ligji për zbatimin e ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve. Gjithashtu, është e domosdoshme që Komisioni të publikojë rregullisht procesverbalet dhe vendimet e marra në faqen e tij zyrtare, në mënyrë që publiku dhe aktorët relevant të kenë mundësi monitorimi dhe të kuptojnë arsyet e vendimeve.

Përmirësimi i komunikimit institucional është një tjetër hap i rëndësishëm. Në faqen zyrtare të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit duhet të krijohet një seksion i dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve, ku qytetarët të gjejnë informacion të qartë për të drejtat e tyre, procedurat e ankimimit dhe institucionet përgjegjëse. Në të njëjtën kohë, faqja e Komisionit duhet të jetë e lidhur në mënyrë të dukshme dhe të aksesueshme nga faqja qendrore e ministrisë përgjegjëse për të rritur vizibilitetin dhe aksesin.

Në aspektin teknik, platforma për paraqitjen e ankesave duhet të jetë më aksesueshme dhe e thjeshtë për përdoruesit, duke përfshirë këtu edhe personat me aftësi të kufizuara. Kjo përfshin zhvillimin e një versioni të formularit të ankesës që funksionon me opsione për zmadhimin e shkronjave dhe kontraste të përshtatshme të ngjyrave etj. Gjithashtu, rekomandohet të implementohet një mekanizëm elektronik për gjurmimin e statusit të ankesave, që konsumatorët të mund të ndjekin ecurinë e shqyrtimit të kërkesave të tyre, duke rritur kështu transparencën dhe besimin në sistem.

Për të rritur ndërgjegjësimin e konsumatorëve, janë të nevojshme fushata të vazhdueshme informuese që t'i njohin ata me të drejtat e tyre dhe mënyrat e ushtrimit të këtyre të drejtave. Këto fushata duhet të realizohen përmes kanaleve të ndryshme mediatike, përfshirë platformat online dhe rrjetet sociale, si dhe në bashkëpunim të ngushtë me organizatat e shoqërisë civile dhe strukturat vendore që kanë kontakt të drejtpërdrejtë me komunitetin. Në



këtë drejtim, vlen t'i rekomandohet Komisionit që të rritë prezencën e tij në rrjetet sociale, duke synuar rritjen e ndërgjegjësimit përmes advokimit në rrugë elektronike.

Një aspekt tjetër që kërkon përmirësim është bashkëpunimi ndërinstitucional. Komisioni duhet të forcojë koordinimin dhe komunikimin me strukturat vendore të mbrojtjes së konsumatorëve, shoqatat e konsumatorëve dhe institucionet shtetërore, në mënyrë që ankesat e konsumatorëve të trajtohen dhe adresohen në mënyrë efikase.



5. BIBLIOGRAFIA

- Dollani N., *Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve: teksti me shpjegime*, Pegi: Tiranë, 2018, f. 444.
- Fletorja Zyrtare nr. 1, datë 1.1.1928.
- <https://kmk.meki.gov.al/>.
- Kodi Penal i Republikës Popullore Socialiste të Shqipërisë, Shtëpia Botuese "8 Nëntori", Tiranë, 1977.
- Kodi Penal i Republikës Popullore të Shqipërisë, Ministria e Drejtësisë e R.P.SH., Tiranë, 1952.
- Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Raporti Vjetor për vitin 2024. <https://kmk.meki.gov.al/wp-content/uploads/2025/06/Raporti-vjetor-2024-KMK-1.pdf>
- Ligji nr. 8192, datë 6.2.1997, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", Fletore Zyrtare nr. 2, datë 7.3.1997.
- Ligji nr. 9135, datë 11.9.2003, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", Fletore Zyrtare nr. 84, datë 7.10.2003.
- Ligji nr. 9590, datë 27.7.2006, "Për ratifikimin e 'Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit ndërmjet Republikës së Shqipërisë dhe Komuniteteve Europiane e shteteve të tyre anëtare", Fletore Zyrtare nr.87, datë 14.8.2006.
- Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit", Fletore Zyrtare nr. 61, datë 7.5.2008.
- Vendim nr. 30, datë 17.1.2024, "Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit".
- Vendimi nr. 1444, datë 22.10.2008, i Këshillit të Ministrave "Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve", Fletore Zyrtare nr. 172, datë 13.11.2008.
- Vendimi nr. 36, datë 20.1.2016, të Këshillit të Ministrave, "Për krijimin, organizimin dhe funksionimin e Inspektoratit Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut".



#QËNDRESË/MIRËQEVERISJE

QENDRESA
QYTETARE



NATIONAL
ENDOWMENT
FOR
DEMOCRACY

SUPPORTING FREEDOM AROUND THE WORLD

www.qeverisja.qq.com.al