



SFIDAT E KONSUMATORIT SHQIPTAR NË PROCESIN E INTEGRIMIT EVROPIAN

MANUAL





MANUAL

“Sfidat e konsumatorit shqiptar në proçesin e Integrimit Evropian”

Autore

Prof. as. Dr. Ersida TELITI

Grafika dhe Faqosja

Ergys TEMALI

**Botues:**

Friedrich-Ebert-Stiftung, Office Tirana
Rr. Kajo Karafili, Nd-14, Hyrja 2, Kati 1
P.O. Box 1418 Tirana, Albania

Publikimet e Fondacionit Friedrich Ebert nuk mund të përdoren për arsye komerciale pa miratim me shkrim nga Fondacioni.

Opinionet e shprehura në këtë raport nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Friedrich-Ebert-Stiftung (FES). Analizat e prezantuara në këtë manual reflektojnë vetëm opinionet dhe vlerësimet e autores dhe nuk përbëjnë në asnjë mënyrë një vlerësim përfundimtar mbi çështjet e trajtuara.

Imazhet: freepik.com



PËRMBAJTJA

Hyrje	2
Metodologjia.....	4
Kapitulli I.....	5
Nevoja për politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Bashkimin Evropian dhe Shqipëri	5
1.1 Politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Bashkimin Evropian	5
1.2 Politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Shqipëri	9
1.3 Parimet ku mbështeten politikat në mbrojtje të konsumatorëve	12
Kapitulli II	17
Marrëdhënia juridike konsumatore	17
2.1 Koncepti i konsumatorit	18
2.2 Koncepti i tregtarit	21
2.3 Mallra dhe shërbime	24
2.4 Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve dhe tregtarëve në marrëdhënien juridike konsumatore	27
Kapitulli III	35
Konsumatori dhe produktet ushqimore	35
3.1 Konsumatori dhe siguria ushqimore.....	35
3.2 Etiketimi i produkteve ushqimore.....	41
3.3. Përgjegjësia administrative, civile dhe penale në lidhje me sigurinë ushqimore	45
Kapitulli IV	48
Konsumatori dhe produktet jo-ushqimore.....	48
4.1. Konsumatori dhe mallrat	52
4.2 Konsumatori dhe shërbimet	57
4.3 Të drejtat e pasagjerëve në transportin ajror	59
4. 4 Mbrojtja e konsumatorit dhe konkurrenca.....	62
4.5 Konsumatori dhe qeverisja vendore	63
Kapitulli V	66
Sfidat e konsumatorit shqiptar. Disa reflektime	66
Bibliografia.....	69



HYRJJE

Kohët e fundit është zhvilluar shumë fenomeni konsumizëm, si një term kryesisht me karakter ekonomik. Konsumizmi është i lidhur me evolucionin e prodhimit masiv të mallrave dhe shërbimeve brenda ekonomive të tregut.

Me synimin për të korrigjuar “dështimet” e tregut, ku dallohen qartësisht asimetria në informacion dhe fuqi e pabarabartë negociuese, si dhe pabarazi në një marrëdhënie juridike private (e cila duhet të bazohet në parimin e barazisë së palëve) janë parë të nevojshme ndërhyrje specifike rregullatore (Antoniolli). Efektet e globalizimit në çështjet e konsumatorit janë pozitive dhe negative. Në këndvështrimin pozitiv, tregjet e reja nxisin konkurrencën dhe mundësinë për shumëllojshmëri dhe zgjedhje të konsumatorëve. Në aspektin negativ për shkak të globalizimit, shtetet kanë vështirësi në menaxhimin dhe rregullimin e transaksioneve ndërkombëtare.

Nën efektet e ndërkombëtarizimit, globalizimit, mbrojtja që i ofrohet konsumatorëve nga kuadri ligjor kombëtar është i dobët. Ky proces në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve kërkon një kuadër ligjor të plotë dhe mekanizma efektivë, bashkëpunim ndërmjet shteteve në mënyrë që të garantohet një mbrojtje e përshtatshme.

Kohët e fundit disiplina “E drejtë e konsumatorit” ka marrë një zhvillim të madh. Kjo degë e së drejtës ka një qasje ndërdisiplinore, pasi përfshin aspekte ligjore, sociale, ekonomike dhe politike, por gjithashtu ndërthur rregulla që u përkasin fushave të tjera si: kushtetuese, administrative, e drejtë civile dhe penale.

Një aspekt shumë i rëndësishëm i të drejtës së konsumatorit është përcaktimi i saj si një “e drejtë e butë”, duke iu referuar një grupi të gjerë rregullash, të cilat nuk janë ligjërisht detyruese, si: kodet e sjelljes, udhëzimet, praktikat e mira dhe zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve (ADR).

Nga studiuesit (Antoniolli) është pranuar se konsumizmi si një fenomen kompleks nuk mund të rregullohet vetëm me një kuadër ligjor detyrues, pasi të tilla procedura shpesh kërkojnë kohë dhe janë të kushtueshme, ndërsa “e drejta e butë” është më fleksibël dhe më e përshtatshme. Ndërveprimi i elementeve të ndryshëm, juridik, ekonomik dhe social, sëbashku me përfshirjen e një numri aktorësh ligjorë, institucionesh në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar ka krijuar një shumëllojshmëri strukturash në mbrojtje të konsumatorëve.

Teoritë për mirëqënien e konsumatorit pasjellin zgjidhje të vështira për zbatuesit e së drejtës në mënyrë literale, pasi një zbatim fjalë për fjalë i standardit të mirëqënies së konsumatorit ndonjëherë mund të duket se ka pak kuptim. Në ekonomi, mirëqenia e konsumatorit është ndryshimi midis asaj që konsumatorët janë të gatshëm të paguajnë për një të mirë dhe asaj që në të vërtetë ata duhet të paguajnë. Është “teprica” që



konsumatorët marrin nga blerja e një malli dhe termi "tepricë konsumatore" përdoret shpesh si sinonim për mirëqenien e konsumatorit (Albæk, 2013).

Për ekonomistët, një kandidat alternativ si masë mirëqenieje do të ishte mirëqenia totale ose suficiti total. Dallimi midis mirëqenies totale dhe asaj të konsumatorit është "teprica e prodhuesit" - në thelb fitimet e prodhuesve. Prandaj, mirëqenia totale mund të rritet në një situatë ku mirëqenia e konsumatorit është në rënie, nëse fitimet e prodhuesve rriten më shumë se ulja e mirëqenies së konsumatorit.

Kjo do të thotë se ndarja midis konsumatorëve dhe prodhuesve është e rreme - ose të paktën e paqartë - pasi konsumatorët janë gjithashtu prodhues (nëpërmjet investimeve të tyre) dhe prodhuesit janë gjithashtu konsumatorë (ndoshta në tregje të tjera). Në një skenar të tillë konfuz, argumenti vazhdon, edhe nëse ka arsye të vlefshme për rishpërndarje, duket e vështirë të arrihet ndonjë gjë kuptimplotë përmes kategorive të papërpunuara të 'konsumatorëve' dhe 'prodhuesve' të përdorur në politikën e konkurrencës.

E drejta konsumatore synon të garantojë dhe të mbrojë autonominë e individit, në një treg përfitimi të tregtarëve dhe ndërmarrjeve shtetërore, duke ndikuar në: lirinë e zgjedhjes dhe vendimmarrjes së konsumatorit; mbrojtjen e pritshmërive legjitime të konsumatorëve; mbrojtjen e interesave ligjorë si: shëndeti dhe siguria e mallrave dhe shërbimeve; mbrojtjen gjyqësore dhe aksesin në drejtësi, si dhe mbrojtjen e interesave kolektivë dhe Zgjidhjet Alternative të Mosmarrëveshjeve (Dollani, Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Teksti me shpjegime, 2018).

Manuali "Sfidat e konsumatorit shqiptar në procesin e Integrimit Evropian" synon të ofrojë një panoramë të përgjithshme të mbrojtjes së konsumatorëve në Bashkimin Evropian dhe në Shqipëri. Manuali pasqyron realitetin e konsumatorëve shqiptarë, të drejtat e tyre, detyrimet e tregtarëve, institucionet përgjegjëse dhe kompetencat e tyre.



METODOLOGJIA

Ky manual bazohet kryesisht në metoda cilësore. Në hartimin e tij është bërë një analizë e thelluar e kuadrit ligjor të Bashkimit Evropian dhe atij shqiptar në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve. Analiza është bërë në dy drejtime:

- në drejtimin horizontal, në lidhje me objektin e marrëdhënies juridike konsumatore, mallra dhe shërbime;
- në nivelin vertikal: qeverisje qendrore dhe vendore.

Pjesë e punës hulumtuese është analizimi i Vendimeve të Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian, në çështje që kanë bërë histori apo çështje që janë zhvilluar së fundmi.

Manuali është hartuar në një gjuhë të thjeshtë, ku gjuha ligjore dhe ajo teknike është shoqëruar me shembuj praktikë.

Manuali është lehtësisht i lexueshëm dhe i kuptueshëm për nënpunës së administratës publike, ekspertë, përfaqësues së shoqërisë civile, gazetarë, tregtarë dhe konsumatorë.

Manuali nuk shteron në analizë të gjitha aspektet dhe fushat e mbrojtjes së konsumatorëve, por është përpjekur që nëpërmjet kuadrit ligjor, jurisprudencës apo shembujve të pasqyrojë lloje të ndryshme të marrëdhënieve juridik konsumatore.



KAPITULLI I

Nevoja për politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Bashkimin Evropian dhe Shqipëri

1.1 Politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Bashkimin Evropian

Politikat për mbrojtjen e konsumatorëve në Evropë, zyrtarisht, datojnë më Samitin e Parisit, në vitin 1972, ku, Shtetet Anëtare shfaqën vullnetin e tyre për të zgjeruar ndërhyrjen e Komunitetit përtej çështjeve ekonomike, në sferën shoqërore dhe u dakordësuan për miratimin e një programi për mbrojtjen e konsumatorëve (Teliti).

Programi i parë i plotë për Komunitetin Evropian, për mbrojtjen e konsumatorëve, daton në vitin 1975, i cili parashikoi një plan veprimi dhe afirmoi pesë të drejta themelore për konsumatorin: mbrojtja e shëndetit dhe e sigurisë, mbrojtja e interesit ekonomik, e drejta e informimit dhe e edukimit, e drejta e ankimit dhe e drejta e përfaqësimit (Dollani, Kushtet e padrejta në kontratat konsumatore. Zhvillimet aktuale në BE dhe impakti i mundshëm mbi të drejtën civile shqiptare, 2011). Programi i parë përcaktonte se: *“Konsumatori nuk do të shihet më thjesht si një blerës ose përdorues i mallrave ose shërbimeve për qëllime personale, familjare ose të grupit, por gjithashtu si një person që synon të ndikojë në shoqëri, në sajë të të qenit konsumator në mënyrë direkte ose indirekte.”* Ky program, sëbashku me programet e tjera pasuese, ka shërbyer si fillimi i korpusit në rritje të Direktivave dhe Rregulloreve në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve (Valant, 2015).

Programi i dytë, i miratuar në vitin 1981 (Council E., 1981), zgjeroi fushën e të drejtave të konsumatorëve, duke i afirmuar të drejtën për dëmshpërblim. Ky program u përqëndrua kryesisht në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në lidhje me çmimin dhe cilësinë e produkteve dhe shërbimeve, si dhe në krijimin e një marrëdhënie të qetë dialogu midis konsumatorëve dhe tregtarëve. Programi i tretë u zhvillua me Rezolutën e Këshillit të Komunitetit Evropian me datë 06 maj 1986, e cila u përthith nga Akti Unik Evropian, i vitit 1987. Akti Unik Evropian riafirmoi se sipas ish-nenit 100A të Traktatit të Komunitetit Ekonomik Evropian, Shtetet Anëtare duhet të provojnë se legjislacionet e tyre kombëtare nuk janë diskriminuese ose nuk përmbajnë dispozita kufizuese në lidhje me tregtinë e lirë (Good, 1988). Bashkëpunimi përfshinte çështje të tilla si: shëndeti, siguria, mjedisi dhe mbrojtja e konsumatorit.

Traktati i Maastrichtit është akti i parë në kuadër të legjislacionit komunitar që i kushton një rregullim specifik mbrojtjes së konsumatorëve, duke parashikuar detyrimin



e Komunitetit për të nxitur dhe siguruar një nivel më të lartë të mbrojtjes sociale dhe të kontribuojë në forcimin e mbrojtjes së konsumatorëve.

Traktati i Amsterdami riafirmoi kompetencat e Komisionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, me synimin për të siguruar një nivel më të lartë mbrojtjeje. Neni 129a u ndryshua në nenin 153(2), i cili parashikonte se: “Me qëllim promovimin e interesave të konsumatorëve dhe sigurimin e një niveli më të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve, Komuniteti duhet të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomikë të konsumatorëve, gjithashtu duhet të promovojë të drejtën e tyre për informim, edukim dhe të drejtën për t’u organizuar me qëllim mbrojtjen e interesave të tyre.” (Commission, 1997)

Traktati i Lisbonës parashikoi ndarjen e kompetencave ndërmjet Bashkimit dhe Shteteve Anëtare në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, duke riafirmuar diskrecionin e Shteteve Anëtare në masat dhe mjetet ligjore e administrative (Commission, 2007).

Traktati mbi Funksionimin e Bashkimit Evropian ripohoi parimin e subsidiaritetit dhe proporcionalitetit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve. Sipas këtij Traktati, Bashkimi Evropian kishte detyrimin që në politikat dhe aktivitetet e tij të përfshinte mbrojtjen e konsumatorit, duke ngarkuar Komisionin me detyrën për të kontrolluar përafrimin e ligjeve të Shteteve Anëtare me legjislacionin komunitar në këtë sferë.

Në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, po ashtu tregu i brendshëm, mbrojtja e mjedisit, transporti, energjia, shëndeti publik, përgjegjësia dhe kompetencat janë të ndara midis Bashkimit Evropian dhe Shteteve Anëtare. Neni 12 i Traktatit të Funksionimit të Bashkimit Evropian (ish-neni 153(2) TKE) parashikon se: *“Kërkesat për mbrojtjen e konsumatorit do të merren parasysh në përcaktimin dhe zbatimin e politikave dhe aktiviteteve të tjera të Bashkimit.”* Gjithashtu në dispozita të tjera të këtij Traktati përcaktohet detyrimi i Shteteve Anëtare, si dhe Bashkimit Evropian për të garantuar mbrojtjen e konsumatorëve, sipas fushave, në vendosjen e çmimeve të arsyeshme për mallra apo shërbime, eliminimin e të gjitha formave të diskriminimit, ndalimi i pozitës dominuese etj. Sipas përcaktimeve në Traktat, Komisioni angazhohet të garantojë një nivel të lartë të përfarimit të kuadrit ligjor në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Neni 169 (ish-neni 153 TKE) Mbrojtja e konsumatorit parashikon: *“1. Për të promovuar interesat e konsumatorëve dhe për të siguruar një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit, Bashkimi do të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorëve, si dhe në promovimin e të drejtës së tyre për informim, edukim dhe vetëorganizim për të mbrojtur interesat e tyre.”*

2. Bashkimi do të kontribuojë në arritjen e objektivave të përmendura në paragrafin 1 nëpërmjet:

(a) masave të miratuara në përputhje me nenin 114 në kontekstin e plotësimit të tregut të brendshëm;



(b) masat që mbështesin, plotësojnë dhe monitorojnë politikën e ndjekur nga Shtetet Anëtare.

3. Parlamenti Evropian dhe Këshilli, duke vepruar në përputhje me procedurën e zakonshme legislative dhe pas konsultimit me Komitetin Ekonomik dhe Social, miratojnë masat e përmendura në paragrafin 2 (b).

4. Masat e miratuara në përputhje me paragrafin 3 nuk pengojnë asnjë Shtet Anëtar që të mbajë ose të paraqesë masa më të rrepta mbrojtëse. Masa të tilla duhet të jenë në përputhje me traktatet. Komisioni duhet të njoftohet për to. (Union, The Treaty on the Functioning of the European Union)”

Mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve është ngritur në nivelin e të drejtave dhe lirive themelore sëbashku me të drejtën për kujdes shëndetësor, të drejtën për akses në shërbimet me interes të përgjithshëm dhe mbrojtjen e mjedisit. Karta për të Drejtat Themelore e Bashkimit Evropian parashikon në nenin 38: “Politikat e Bashkimit duhet të sigurojnë/ garantojnë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve.” (Union, Charter of Fundamental Rights of European Union, 2000) Ky parashikim shtron përgjegjësinë e Bashkimit, por dhe Shteteve Anëtare që të luajnë një rol aktiv në mbrojtjen e konsumatorëve, duke ngritur institucione efektive, rritjen e nivelit të informacionit dhe ndërgjegjësimin e konsumatorit, marrjen e masave parandaluese ose korrigjuese, si dhe një kuadër ligjor të hartuar në përputhje me zhvillimet sociale, ekonomike dhe teknologjike.

Në nëntor të vitit 2020, Bashkimi Evropian miratoi Agjendën e re të konsumatorit “Forcimi i qëndrueshmërisë së konsumatorit për rimëkëmbje të qëndrueshme” (Union, New Consumer Agenda, 2020). Ky dokument strategjik paraqet vizionin e Bashkimit për vitet 2020 -2025, me pesë fusha kryesore prioritare:

- 1.** *Tranzicioni i gjelbër;*
- 2.** *Transformimi dixhital;*
- 3.** *Korrigjimi dhe zbatimi i të drejtave të konsumatorëve;*
- 4.** *Nevojat specifike për grupeve të caktuara konsumatorësh; dhe*
- 5.** *Bashkëpunimi ndërkombëtar.*

Duke promovuar një treg të përbashkët më shumë të gjelbër, më shumë digjital dhe të drejtë, ky dokument synon të rrisë nivelin e besueshmërisë tek konsumatorët, të nxisë rritjen ekonomike, si dhe të mbrojë interesat e konsumatorëve, duk mbështetur gjithashtu ndërmarrjet e vogla dhe të mesme.

Pandemia Covid-19 krijoi një krizë shëndetësore, një diferencim të thellë ekonomik dhe shoqëror, ndryshoi modelet e konsumit dhe lëvizshmërisë, si dhe nxorri në pah problematikat me mbrojtjen e konsumatorit, veçanërisht në fusha si: transporti dhe paketat e udhëtimit, mashtrimet ndaj konsumatorëve, mashtrimi i tyre në blerjet online, si dhe vulnerabilitetin e kategorive të caktuara të konsumatorëve.



Agjenda e re e konsumatorit “Forcimi i qëndrueshmërisë së konsumatorit për rimëkëmbje të qëndrueshme” (Union, New Consumer Agenda, 2020) parashikon ndërmarrjen e veprimeve dhe miratimin e akteve të ndryshme në nivel evropian me synim arritjen e objektivave në pesë fushat prioritare.

Një nga fushat prioritare ku Komisioni Evropian po vepron është *Inteligjenca Artificiale*, në mënyrë që përdorimi i saj të mos shkelë të drejtat e konsumatorëve, por të garantojë respektimin dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe të parashikojë lindjen e përgjegjësisë civile për dëmet e shkaktuara nga aplikacionet e Inteligjencës Artificiale njësoj si dëmet e shkaktuara nga produktet apo shërbimet.

Nga çështjet më të ndjeshme në këtë fushë është *mbrojtja e të dhënave personale* të konsumatorëve, lejimi i përdorimit të tyre dhe aksesit i operatorëve të ndryshëm.

Direktiva (BE) 2019/2161 e Parlamentit dhe Këshillit Evropian e datës 27 nëntor 2019 që ndryshon Direktivën e Këshillit 93/13/EEC dhe Direktivat 98/6/EC, 2005/29/KE dhe 2011/83/BE e Parlamenti Evropian dhe të Këshillit “Në lidhje me zbatimin dhe modernizimin më të mirë të rregullave të Bashkimit Evropian për mbrojtjen e konsumatorëve” (Union, Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement) amendon secilën nga Direktivat e mësipërme, duke zgjeruar konceptin e mallrave dhe shërbimeve për konsumatorët, detyrimin për informim, sanksionet dhe penalitetet nga institucionet kombëtare në rastin e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve.

Agjenda e re e konsumatorit i kushton një vëmendje të veçantë konsumatorëve vulnerabël, përkatësisa e të cilëve në këtë grup mund të kushtëzohet nga faktorë si: mosha, gjinia, gjendja shëndetësore, aftësitë digjitale, situatat financiare etj. Mungesa e aksesueshmërisë mund të vendosë të moshuarit ose personat me aftësi të kufizuara në situatë përjashtimi ose të kufizojë ndërveprimet e tyre. Mbi Shtetet Anëtare dhe vetë Bashkimin Evropian rëndon detyrimi për t’i siguruar këtyre konsumatorëve informacion të qartë, jo çorientues dhe të aksesueshëm në internet, apo fizikisht. Një qasje e drejtë dhe jodiskriminuese ndaj transformimit digjital duhet t’u përgjigjet nevojave të konsumatorëve më të vjetër, konsumatorëve me aftësi të kufizuara, të miturve dhe çdo konsumatori tjetër të cilët mund të kenë pak njohuri me mjetet digjitale dhe janë më të prirur për t’u bërë viktimë e mashtrimit online. Në fokus të zhvillimeve të mbrojtjes së konsumatorëve është mbrojtja e interesave ekonomikë të konsumatorëve veçanërisht në lidhje me: kredinë konsumatore, kredinë hipotekore, shërbimet financiare në distancë etj, me synim fuqizimin e tyre për të kuptuar produktet, për të qenë të aftë për të krahasuar ofertat dhe për të bërë zgjedhjen e duhur.

Bashkimi Evropian po bashkëpunon ngushtësisht me vendet e Ballkanit Perëndimor, në fushën e mbrojtjes dhe sigurisë së konsumatorit, jo vetëm në kuadër të përafrimit të



legjislacionit, por në marrjen e masave të përbashkëta, në lidhje me shkëmbimin e informacionit dhe nxjerrjen jashtë tregut të produkteve që nuk plotësojnë kriteret e sigurisë.

1.2 Politikat e mbrojtjes së konsumatorit në Shqipëri

Në përputhje me Traktatin e Funkcionimit të Bashkimit Evropian, në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit kompetencat janë të ndara midis Bashkimit Evropian dhe Shteteve Anëtare. Pas miratimit të *acquis* nëpërmjet një procedure ligjvënëse të zakonshme, Shtetet Anëtare janë përgjegjëse për zbatimin dhe mbrojtjen e këtyre rregullimeve. Kjo nënkupton se proceset e anëtarësimit të Shqipërisë në Bashkimin Evropian, në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, ngarkojnë Shtetin Shqiptar me detyrimin për përafrimin e legjislacionit, por veçanërisht në zbatimin e tij, si dhe marrjen e masave korrigjuese, ose rivendosjen e situatës për konsumatorët, të cilëve u janë cënuar të drejtat e tyre. Në mungesë të plotësisht të këtij detyrimi ligjor, Shqipëria mund të jetë palë në çështje përpara Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian.

Në vitin 1992 nënshkruhet Marrëveshja e Tregtisë dhe Bashkëpunimit midis Shqipëri – Komuniteti Ekonomik Evropian, duke synuar zhvillimin dhe realizimin e një sërë reformash të rëndësishme, si parakushte për integrimin në Bashkimin Evropian. Në kuadër të nënshkrimit të marrëveshjeve të tregtisë, Shteti Shqiptar duhet të njihte dhe të respektonte të drejtat e konsumatorëve, me synim që produktet e ofruara të ishin në cilësinë e kërkuar. Ai kishte si detyrë ngritjen e të gjitha kapaciteteve administrative dhe njerëzore që do të mund të kontrollonin dhe të vlerësonin produktet që importoheshin për konsumatorin shqiptar (Teliti). Ligji i parë specifik “Për mbrojtjen e konsumatorëve” daton në vitin 1997 dhe kishte si synim mbrojtjen e shëndetit dhe interesave ekonomike të konsumatorëve, nëpërmjet vendosjes në treg të produkteve të sigurt.

Mbrojtja e konsumatorit në nivel kushtetues trajtohet brenda kuadrit të Objektivave Socialë. Nën frymën e këtij neni dhe duke përdorur interpretimin e zgjeruar do të pohojmë që Kushtetuta synon të marrë në mbrojtje konsumatorin, duke i ofruar standarte të larta në prodhimin dhe cilësinë e ushqimeve që ai konsumon (Teliti).

Ligji nr. 9135, datë 11.09.2003 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” zgjeron më tej fushën e zbatimit, shton listën e të drejtave bazë të konsumatorëve, parashikon praktikën e padrejta tregtare, kushtet e padrejta dhe përputhshmërinë kontraktuale, si dhe rregullon disa kontrata konsumatore si: shitja dhe ofrimi i shërbimit jashtë qendrave të tregtimit, shitja dhe ofrimi i shërbimit në largësi, shitja e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit, kontratat elektronike dhe kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme.



Nënshkrimi i Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit, në qershor të vitit 2006 solli një epokë dhe frymë të re në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, ku synohej përafrimi në elementët thelbësorë të Acquis të Tregut të Brendshëm. Miratimi i Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit vuri përpara përgjegjësisë shtetin shqiptar për të miratuar ligje të reja apo për të ndryshuar ligjet ekzistuese në përputhje me Acquis-in e Komunitetit.

Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” është ligji në fuqi që synon të mbrojë interesat e konsumatorëve në treg, si dhe të përcaktojë rregullat dhe ngritjen e institucioneve përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Ky ligj është ndryshuar me ligjin nr. 10444, datë 14.07.2011, ligjin nr. 15/2013, datë 14.02.2013 dhe ligjin nr. 71/2018, datë 18.10.2018 “Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”. Qëllimi i këtyre ndryshimeve është përafrimi i legjislacionit kombëtar shqiptar me atë të Bashkimit Evropian në fushën e sigurisë dhe mbrojtjes së konsumatorëve në lidhje me produktet joushqimore.

Akti kryesor që synon mbrojtjen e konsumatorëve në fushën e sigurisë për produktet ushqimore është ligji nr.9863, datë 28.1.2008 “Për ushqimin” (Për ushqimin, 2008), ndryshuar me ligjin nr. 74/2013, datë 14.2.2013, ligjin nr. 8/2019, datë 26.2.2019, ligjin nr. 16/2020, datë 12.2.2020, ligjin nr. 10/2022, datë 27.1.2022. Ligji synon të vendosë bazat për sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së shëndetit të njerëzve dhe interesat e konsumatorit, në prodhimin primar dhe në të gjitha fazat e prodhimit, të përpunimit dhe shpërndarjes së ushqimeve për njerëz dhe të ushqimeve për kafshë.

Fusha e mbrojtjes së konsumatorit (sikurse do të trajtohet në vijim) është shumë e gjerë, për pasojë kuadri ligjor dhe institucional rregullator përbëhet nga shumë akte ligjore dhe nënligjore, si dhe institucione në nivel qendror dhe vendor.

Përgjatë këtyre viteve, legjislacioni shqiptar ka ndryshuar me qëllim përafrimin e tij me acquisin e Bashkimit Evropian. Me 5 shkurt 2020, Komisioni Evropian prezanton në formën e një komunikate metodologjinë e re të zgjerimit për vendet e Ballkanit Perëndimor (Evropian K. , 2020). Sipas kësaj metodologjie, kapitujt e negociatave do të organizohen në grupe tematike. Këto grupe ndjekin tema të gjera si: qeverisja e mirë, tregu i brendshëm, konkurrenca ekonomike etj. Përveçse, anëtarësimi është një proces i bazuar në merita, ai gjithashtu kushtëzohet nga plotësimi i kushteve, të cilat duhet të jenë të qarta që në fillim. Në këtë mënyrë vendet kandidate i dinë standardet kundrejt të cilave do të matet performanca e tyre dhe Shtetet Anëtare kanë një kuptim të qartë të asaj që kërkohet saktësisht nga vendet kandidate. Në grupkapitullin e parë, Themeloret, përveçse janë të parashikuara kapitujt që lidhen me shtetin e së drejtës, sistemin gjyqësor, liritë dhe të drejtat e njeriut, prokurimi publik, statistikën, kontrollin financiar, përfshihen 3 kritere të tjera: funksionimi i institucioneve publike, reforma në administratën publike dhe kriteret ekonomike.

Mbrojtja e konsumatorit mbulohet kryesisht nga GrupKapitulli i II-të, Tregu i Brendshëm, ku përfshihen: Kapitulli 1 – Lëvizja e lirë e mallrave, Kapitulli 2 – Lëvizja e



lirë e punëtorëve, Kapitulli 3 – E drejta e vendosjes dhe ofrimit të shërbimeve, Kapitulli 4 – Lëvizja e lirë e kapitalit, Kapitulli 6 – E drejta e shoqërive tregtare, Kapitulli 7 – E drejta e pronësisë intelektuale, Kapitulli 8 – Politika e konkurrencës, Kapitulli 9 – Shërbimet financiare dhe Kapitulli 28 – Mbrojtja e konsumatorit dhe shëndeti publik.

Koncepti i konsumatorit është gjithëpërfshirës, duke qenë pjesë e një sërë aspekteve të jetës. Mbrojtja e konsumatorëve është gjithashtu pjesë e Grup Kapitullit IV-rt, ku përfshihen: Kapitulli 14 – Transporti, Kapitulli 15 – Energjia, Kapitulli 21 – Rrjetet trans-evropian dhe Kapitulli 27 – Mjedisi dhe ndryshimet klimatike. Mbrojtja e konsumatorit në lidhje me sigurinë për produktet ushqimore është pjesë e Grup Kapitullit V-të, ku përfshihen: Kapitulli 11- Bujqësia dhe Zhvillimi rural, Kapitulli 12 – Siguria ushqimore, Politikat veterinare dhe fitosanitare, Kapitulli 13 – Peshkimi, Kapitulli 22 – Politika rajonale dhe koordinimi i instrumenteve strukturorë, Kapitulli 33 – Dispozitat financiare dhe buxhetore.

Nga pikëpamja e marrëdhënieve Shqipëri – Bashkimi Evropian, me datë 24 mars 2020 , Këshilli Evropian miratoi hapjen e negociatave me Shqipërinë dhe Maqedoninë e Veriut dhe në 19 korrik 2022 u zhvillua Konferenca e Parë Ndërqeveritare.

Në funksion të realizimit të përmbushjes së këtyre kriterëve, por dhe realizimit të procesit të përafrimit të legjislacionit me Bashkimin Evropian, si dhe për të koordinuar proceset negociuese u miratua Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 749, datë 19.12.2019 “Për krijimin, organizimin dhe funksionimin e strukturës shtetërore përgjegjëse për zhvillimin e negociatave dhe lidhjen e traktatit të aderimit të Republikës së Shqipërisë në Bashkimin Evropian (VKM, 2019)”.

Ky proces solli krijimin dhe ngritjen e shumë strukturave, ku Platforma e Partneritetit për Integrimin Evropian krijon mundësinë e pjesëmarrjes së shoqërisë civile, grupeve të interesit, biznesit, sindikatave, botës akademike dhe organeve të njëjësive të vetëqeverisjes vendore në procesin e negociatave për anëtarësim në Bashkimin Evropian për monitorimin e politikave publike gjatë procesit të negocimit. Dhënia e ekspertizës në fusha të ndryshme të acquis të Bashkimit Evropian është e hapur për to, sipas fushës përkatëse të kompetencës.

Në këtë kuadër, ekspertë të ndryshëm, akademikë, grupe interesi apo organizata të shoqërisë civile janë pjesë e kësaj platforme veçanërisht në kapitujt që lidhen drejtpërdrejtë me mbrojtjen e konsumatorit, si kapitulli 1, kapitulli 12, kapitulli 28 etj. Përgjatë këtyre viteve një sërë aktesh në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve janë miratuar, ndryshuar, me qëllim përafrimin me legjislacionin përkatës në Bashkimin Evropian.

Shqipëria ka miratuar 2 Strategji Ndërsektoriale për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe Mbikqyrjen e Tregut, të cilave u ka mbaruar efekti për shkak të periudhës kohore. Aktualisht, Strategjia Ndërsektoriale për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe Mbikqyrjen e Tregut 2023 – 2030 (Financave) është në pritje për tu miratuar, pasi ka mbaruar dhe



koha e konsultimit publik. Strategjitë e mëparshme, por dhe strategjia aktuale në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve janë dokumenta të hartuara në përputhje me programet e Bashkimit Evropian në këtë fushë, duke vendosur pothuajse të njëjtat prioritetë me Bashkimin Evropian.

Raporti i Komisionit Evropian i vitit 2023 për Shqipërinë shprehet se: *“Shqipëria është e përgatitur mesatarisht në shumicën e fushave të tregut të brendshëm, përkatësisht lëvizjen e lirë të mallrave, shërbimeve dhe kapitalit, shërbimet financiare dhe politikën e konkurrencës. E njëjta gjë vlen edhe për të drejtën e shoqërive tregtare dhe të drejtën e pronësisë intelektuale. Është bërë njëfarë progresi në të drejtat e pronësisë intelektuale dhe në lëvizjen e lirë të anëtarëve të familjeve të qytetarëve të BE-së, si dhe në shërbimet financiare. Megjithatë, nuk është bërë përparim në politikën e konkurrencës, ku Komisionit të Ndihmës Shtetërore ende i mungon pavarësia operationale. Përgatitjet janë në një fazë të hershme për mbrojtjen e konsumatorëve dhe shëndetin publik, ku vendi ka bërë përparim të kufizuar. Njëfarë progresi u arrit gjithashtu në lëvizjen e lirë të kapitalit”* (Evropian K. , 2023). Në këtë dokument, ndonëse përmenden arritjet në këtë fushë, kërkohet ende të vijohet me përafrimin e legjislacionit në lidhje me sigurinë e përgjithshme të produkteve, kontratat e paketave të udhëtimit, kontratën e shitjes së mallrave konsumatore, fuqizimin e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve me palë konsumatorin. Ndërkohë, në lidhje me Kapitullin 12, Raporti shprehet se: *“Shqipëria ka një nivel përgatitjeje në fushën e sigurisë ushqimore, politikës veterinarë dhe fitosanitare. Është arritur progres i kufizuar gjatë periudhës raportuese, veçanërisht në përafrimin me acquis për kontrollet zyrtare, shëndetin e kafshëve dhe bimëve. Puna ka nisur, por nevojiten përpjekje të mëtejshme. Shqipëria ka bërë progres në hartimin dhe miratimin e politikës sektoriale kombëtare të sigurisë ushqimore. Rekomandimet e Komisionit nga viti i kaluar nuk janë zbatuar plotësisht dhe mbeten të vlefshme për vitin tjetër.”* Ndër gjetjet e këtij raporti përsa i përket mbrojtjes së konsumatorit vijnë ende të mbeten sfida plotësimi i vendeve vakante të institucioneve me kompetenca në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, fuqizimi i tyre, si dhe menaxhimi i riskut. Pavarësisht zhvillimeve ndër vite, në përgjithësi, shteti shqiptar ka zhvilluar politika në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, kryesisht në nivel qendror, ndërsa në nivel vendor ka ende shumë punë për të bërë (Për më shumë lexo në vijim).

1.3 Parimet ku mbështeten politikat në mbrojtje të konsumatorëve

Mbrojtja e konsumatorëve parashikohet në akte të ndryshme në kuadër të Bashkimit Evropian dhe në nivel ligjesh dhe aktesh nënligjore në Shqipëri.



Në vitet 1990 – 1992, Komisioni Evropian zhvilloi **Parimin e subsidiaritetit**, duke afirmuar se: *“Politikat në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit duhet të menaxhohen në mënyrë efektive nga Shtetet Anëtare mbi bazën e vazhdueshmërisë së menaxhimit dhe kontrollit të sigurisë, informimit dhe dëmshpërblimit, në përputhje me nevojat lokale të çdo strukture.”*

Traktati mbi Funksionimin e Bashkimit Evropian ripohoi **parimin e subsidiaritetit dhe proporcionalitetit** në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

Në përputhje me parimin e subsidiaritetit dhe proporcionalitetit, ndërhyrja e Bashkimit Evropian duhet të konsiderohet e nevojshme, në mënyrë që të sigurojë një nivel të përshtatshëm dhe të njëjtë të mbrojtjes së konsumatorëve (Valant, 2015).

Direktiva është mjeti ligjor më i përhapur me të cilën rregullohen aspekte të ndryshme të mbrojtjes së konsumatorëve. Ky akt nuk mund të aplikohet menjëherë dhe është i nevojshëm të transpozohet nga ligjvënësi kombëtar i Shteteve Anëtare. Në raste të veçanta, duke vlerësuar rëndësinë e fushës, veçanërisht impaktin ekonomik dhe social, Rregullorja, si një instrument juridik direkt i zbatueshëm është përdorur.

Bashkimi Evropian ka adoptuar një set rregullash të përbashkëta në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, të cilat duhet të transpozohen në legjislacionet kombëtare të Shteteve Anëtare. Kjo shpjegon dhe shumë raste të dërguara pranë Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian nga Komisioni kundër Shteteve Anëtare, në mungesë të transpozimit të këtyre parashikimeve.

Pjesa më e madhe e këtyre akteve garantojnë nivelin minimal të harmonizimit. Ky parashikim i lejon Shtete Anëtare të bëjnë parashikime për të siguruar një nivel më të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve.

Një tjetër parim që buron nga Traktati i Funksionimit të Bashkimit Evropian, është **Parimi i Parandalimit**, i parashikuar në nenin 191. Në bazë të këtij parimi, Bashkimi Evropian mund të përgjigjet menjëherë për të përballuar një rrezik të mundshëm ndaj shëndetit të njerëzve, kafshëve, bimëve ose për të mbrojtur mjedisin. Në praktikë, ky parim gjen zbatimin e tij dhe në politikat e mbrojtjes së konsumatorëve.

Sipas Komisionit Evropian, Parimi i Parandalimit mund të zbatohet kur një fenomen, produkt ose proces mund të ketë një efekt të rrezikshëm, të identifikuar nga një vlerësim shkencor dhe objektiv, nëse ky vlerësim nuk lejon përcaktimin e rrezikut me siguri të mjaftueshme. Ky parim kërkon zbatimin e kuadrit të përgjithshëm të analizës së riskut (vlerësimin e riskut, menaxhimin e riskut, komunikimin e riskut), si dhe veçanërisht menaxhimin e riskut në fazën e vendimmarrjes (htt3).

Komisioni thekson se Parimi i Parandalimit mund të përdoret vetëm në rast të një rreziku të mundshëm dhe se ai nuk mund të justifikojë kurrë vendime arbitrare. Ky parim mund të zbatohet vetëm kur plotësohen tre kushtet paraprake kumulative:



- identifikimi i efekteve potencialisht të padëshirueshme;
- vlerësimi i të dhënave shkencore të disponueshme;
- përmasat e pasigurisë shkencore.

Në shumicën e rasteve, konsumatorët evropianë ose shoqatat që i përfaqësojnë ata duhet të tregojnë rrezikun që lidhet me një procedurë ose një produkt të vendosur në treg, me përjashtim të ilaçeve, pesticideve dhe aditivëve ushqimorë.

Në rastin e një veprimi që ndërmerret sipas Parimit të Parandalimit, prodhuesve ose importuesve i bie barra e provës që të provojnë mungesën e rrezikut. Kjo barrë nuk mund të shtrihet në të gjitha produktet e vendosura në treg.

Në Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Mbrojtjen e Konsumatorëve janë parashikuar parime për mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe politika që lidhen me konsumatorët.

Ky dokument i orienton Shtetet Anëtare të vendosin prioritetet e tyre për mbrojtjen e konsumatorëve në përputhje me kushtet ekonomike, sociale, mjedisore dhe nevojat e popullatës. Këto udhëzime i kërkojnë shteteve të sigurojnë:

- të drejtën e konsumatorëve për të disponuar dhe për të pasur akses në shërbime dhe të mira thelbësore;
- mbrojtjen e konsumatorëve vulnerabël dhe të disavantazhuar;
- mbrojtjen e konsumatorëve nga kërcënimet në shëndet dhe siguri;
- promovimi dhe mbrojtja e interesave ekonomikë të konsumatorëve;
- të drejtën e konsumatorëve për të marrë informacionin e nevojshëm që i duhet për të bërë zgjedhjet e duhura në përputhje me dëshirat dhe nevojat e tyre;
- edukimin e konsumatorëve, përfshirë edukimin mjedisor, social dhe ekonomik në lidhje me ndikimin e zgjedhjes së bërë prej tyre;
- hapësirën për konsumatorët për zgjidhje efektive të mosmarrëveshjeve dhe marrjen e masave korrigjuese për ta;
- të drejtën e konsumatorëve për të themeluar organizata ose për t'u bashkuar në grupime të konsumatorëve, si dhe të drejtën e këtyre organizatave për të prezantuar komentet e tyre në vendime që lidhen me ta;
- promovimin e modeleve të konsumit të qëndrueshëm;



- një nivel të caktuar të mbrojtjes së konsumatorëve në kuadër të tregtisë elektronike;
- mbrojtjen e privacisë së konsumatorëve, veçanërisht në kuadër të rrjedhjes së informacionit (Nations, 2016).

Gjithashtu, Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Mbrojtjen e Konsumatorëve parashikojnë një sërë parimesh që nxisin bizneset të respektojnë disa nga to në përputhje me praktikën e mira, në tregtinë e zakonshme dhe tregtinë elektronike.

Respektimi i këtyre parimeve nxit konkurrencën, ofron një konkurrencë të ndershme dhe nivel më të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve. Ndër këto parashikime mund të përmendim:

✚ Trajtim i drejtë dhe i barabartë. Sipas këtij parimi, bizneset duhe të sillen në mënyrë të ndershme dhe të drejtë me konsumatorët në të gjitha fazat e marrëdhënies midis tyre, duke shmangur praktikën e padrejta tregtare që dëmtojnë konsumatorët në tërësi, veçanërisht konsumatorët vulnerabël dhe të disavantazhuar.

✚ Rregullat mbi transparencën. Sipas këtij parimi, bizneset duhet t'i japin informacione të plota, të sakta dhe jo mashtruese në lidhje me mallrat dhe shërbimet, kushtet e kontratës, çmimin dhe kostot përfundimtare konsumatorëve, në mënyrë që të marrin vendimet e duhura.

✚ Edukimi dhe ndërgjegjësimi. Bizneset duhet, sipas rastit, të zhvillojnë programe dhe mënyra për të ndihmuar konsumatorët që të pajisen me aftësitë e nevojshme për të kuptuar rreziqet, duke përfshirë rreziqet financiare, për të marrë vendime të mirëinformuara.

✚ Mbrojtja e privatësisë. Bizneset duhet të mbrojnë privatësinë e konsumatorëve përmes kombinimit të mekanizmave të kontrollit, sigurisë, transparencës dhe pëlqimit në lidhje me mbledhjen dhe përdorimin e të dhënave të tyre personale.

✚ Ankesat dhe mosmarrëveshjet e konsumatorëve. Bizneset duhet të vënë në dispozicion të konsumatorëve mekanizmat e trajtimit të ankesave që u ofrojnë atyre zgjidhje të shpejtë, të drejtë, transparente, të lirë, të aksesueshme, si dhe zgjidhje të shpejtë dhe efektive të mosmarrëveshjeve, pa kosto apo barrë të panevojshme. Bizneset duhet të respektojnë standardet kombëtare dhe ndërkombëtare në lidhje me trajtimin e ankesave të konsumatorëve, shërbimet alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe sistemin e vlerësimit të kënaqësisë. (Nations, 2016)

Një pjesë e këtyre parashikimeve janë pjesë e legjislacionit të brendshëm në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve. Ndonëse Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara vazhdojnë



të jenë ende në fuqi, ka ende punë për të bërë nga shteti dhe tregtarët shqiptarë në plotësimin dhe respektimin e këtyre parimeve.

Me qëllim garantimin e një mbrojtjeje sa më të mirë për konsumatorët, por dhe mbrojtje të interesave kolektivë të tyre, kur shumë konsumatorë kanë pësuar dëm nga e njëjta praktikë në kudër të tregut të përbashkët, ligjvënësi evropian i ka njohur atyre procedurën për mbrojtjen e drejtave kolektive dhe dëmshpërblimin përkatës (collective redress). Sipas kësaj procedure, konsumatorët që kanë të njëjtën ankesë mund të paraqesin sëbashku një padi të vetme në gjykatë, me qëllim shmangien e shumë procedurave individuale, si dhe kostove të larta nëpër gjykata.

Direktiva 2020/1828/EU “Mbi përfaqësimin për mbrojtjen e interesave kolektivë të konsumatorëve” (Council E. P., On representative actions for the protection of the collective interests of consumers, 2020) parashikon në preambulën e saj se: *“Mekanizmat proceduralë për paditë kolektive, si për masat parandaluese ashtu edhe për masat korrigjuese, ndryshojnë sipas Shteteve Anëtare dhe ofrojnë nivele të ndryshme të mbrojtjes për konsumatorët. Për më tepër, disa Shtete Anëtare nuk kanë aktualisht ndonjë mekanizëm procedural për paditë kolektive për marrjen e masave korrigjuese. Kjo situatë zvogëlon besimin e konsumatorëve dhe tregtarëve në tregun e brendshëm. Kjo situatë shtrembëron konkurrencën dhe pengon zbatimin efektiv të akteve në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.”*

Kjo Direktivë i njeh një rol aktiv Organizatave të Konsumatorëve, të cilët duhet të plotësojnë kriteret sipas kuadrit ligjor kombëtar në mënyrë që të paraqesin padi kolektive.

Kjo Direktivë parashikon marrjen e masave urdhëruese, të përkohshme ose përfundimtare, bazuar në shkeljen e bërë nga tregtari, masa që mund të jenë paraprake ose parandaluese. Gjithashtu, autoriteteve kombëtare u njihet e drejta për të marrë masa korrigjuese, ose dëmshpërblim për konsumatorët. Kjo Direktivë synon të garantojë aksesin në drejtësi të konsumatorëve. Direktiva i ka filluar efektet e saj me datë 25 Qershor 2023. Shteti Shqiptar ka detyrimin për të bërë përafrimin e legjislacionit të brendshëm me këtë Direktivë.



KAPITULLI II

Marrëdhënia juridike konsumatore

Marrëdhënia juridike konsumatore është një marrëdhënie shoqërore, e cila rregullohet nga kuadri ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve.

Në jetën e përditshme, por dhe vetë kuadri ligjor rregullator në Shqipëri krijon konfuzion në përcaktimin dhe përkufizimin e konsumatorit.

Marrëdhënie të tilla si: blerja e produkteve elektroshtëpiake, përdorimi i transportit publik urban, përdorimi i telefonisë celulare, lidhja e një kontrate kredie, blerjet online apo përdorimi i transportit ajror janë marrëdhënie juridike që rregullohet në dispozitat e Kodit Civil Shqiptar, sipas kontratave të veçanta. Në këto lloj marrëdhëniesh, karakteristikë është parimi i barazisë së palëve dhe parimi i autonomisë së vullnetit.

Të njëjtat marrëdhënie rregullohen nga ligje specifike, që janë pjesë e së drejtës konsumatore.

Por cili është ndryshimi? Pse duhet të përdorim këtë kuadër ligjor të veçantë, kur kemi rregullimin e përgjithshëm?

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” parashikon se: “Ky ligj përfshin të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve, që kanë të bëjnë me mallrat e konsumatorëve apo shërbime.

Zbatimi i dispozitave të këtij ligji nuk çënon zbatimin e dispozitave ligjore që rregullojnë sektorët e veçantë, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi. Dispozitat e këtij ligji zbatohen dhe për ato çështje që nuk rregullohen nga legjislacioni i posaçëm.

Duke ndjekur frymën e ligjvënësit evropian, ky ligj ofron një mbrojtje më të mirë të konsumatorëve, si pala më e dobët në këtë marrëdhënie juridike, duke synuar që me parashikimet e tij të vendosë ekuilibrin midis konsumatorit dhe tregtarit.

Për këtë arsye është e nevojshme përcaktimi i fushës së zbatimit, cilët janë palët, çfarë konsiderohet mall apo shërbim, si dhe të drejtat e detyrimet e konsumatorëve dhe tregtarëve në këtë marrëdhënie juridike.

Marrëdhëniet juridike konsumatore janë marrëdhëniet midis tregtarëve dhe konsumatorëve, që rregullohen nga normat juridike, që drejtohen mbi mallra dhe shërbime, si dhe përcaktojnë të drejtat civile dhe detyrimet juridike që krijohen midis tregtarëve dhe konsumatorëve.

Të gjitha kontratat konsumatore janë marrëdhënie juridike, që rregullohen mbi bazën e ligjeve të veçanta. Ato specifika të veçanta të marrëdhënieve juridike konsumatore,



që nuk rregullohen nga këto norma juridike, dispihinohen nga Kodi Civil, si një akt me karakter të përgjithshëm që rregullon marrëdhëniet juridike pasurore dhe personale jopasurore ndërmjet subjekteve të së drejtës.

2.1 Koncepti i konsumatorit

Për shumë kohë nuk ka ekzistuar një përkufizimi konsistent dhe i njëjësuar për termin “konsumator” në Bashkimin Evropian. Midis Shteteve Anëtare kanë ekzistuar kundërshtime dhe problematika, të krijuara nga transpozimi i Direktivave respektive në kuadrin ligjor kombëtar. (Valant, 2015)

Në Bashkimin Evropian, çdo akt ligjor jep përkufizimin për termin konsumator në përputhje me qëllimin e tij. Ndonëse ka disa përpjekje për unifikimin e tij, ndryshimet janë prezente. Në shumicën e Shteteve Anëtare, konsumatori perceptohet si një palë e dobët që ka nevojë për rregulla specifike, për tu dhënë atij një mbrojtje të veçantë. Vetë Bashkimi synon ta përcaktojë konsumatorin si një aktor vendimtar për një treg konkurrues për të punuar, duke krijuar konsumatorin aktiv, i cili përgjithësisht nuk kanë nevojë për rregulla mbrojtëse.

Përkufizimi i termi “Konsumator” jepet në shumë Direktiva në fushën e së drejtës kontraktore, po ashtu është pjesë e Rregullores Bruksel I (Council E. P., 2012) dhe Roma I (Council E. P., On the law applicable to contractual obligations (Rome I), 2008), të cilat bëjnë disa rregullime në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve. Nga fryma e këtyre akteve, konsumator konsiderohet vetëm personi fizik, që vepron për qëllime që nuk lidhen me zanatin, tregtinë ose biznesin.

Në vijim të këtyre përkufizimeve, organizatat joftimprurëse nuk konsiderohen konsumatorë, për llogari të këtyre akteve, ndonëse veprimtaria e tyre nuk ka qëllime fitimi. Ky përcaktim është pjesë e një sërë vendimesh të Gjykatës së Drejtësisë.

Përkufizimi i konsumatorit, një person fizik që vepron për qëllime që nuk lidhen me tregtinë, biznesin ose profesionin, imponon nevojën për rregulla, që konsumatori të veprojë në të gjithë tregun e brendshëm. Përkufizimi i konsumatorit është kufizues, për shkak se kufizohet vetëm tek personat fizikë, ashtu edhe sepse i referohet vetëm transaksioneve juridike që nuk lidhen, qoftë edhe indirekt, me veprimtari profesionale (Antonioli).

Për shkak të karakterit të harmonizimit minimal të pjesës më të madhe të legjislacionit të BE-së në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, shumë Shtete Anëtare kanë zgjeruar fushën e zbatimit të këtij kuadri ligjor përtej përcaktimeve të bëra nga Bashkimi.



Në të njëjtën linjë dhe drejtim ka qenë dhe ligjvënësi shqiptar me ndryshimet që i bëri Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, ku hoqi nga përkufizimi i termit konsumator Organizatat Jofitimprurëse.

Duhet thënë që termi konsumator dhe përkufizimi i tij jepet në shumë ligje ose akte nënligjore, të cilat sjellin ngatërresë në lidhje me përcaktimin se kush është konsumator? Kjo për shkak të gjuhës, ku konsumator lidhet me subjektet që konsumojnë.

Ky përcaktim është në kundërshtim me ligjin “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, por dhe Direktivat e Bashkimit Evropian në këtë fushë.

Në Shqipëri, Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përcakton: *“Konsumator është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose ushtrimin e profesionit.”* Në aspektin interpretativ i referohet çdo personi.

Ndërkohë Ligji “Për Ushqimin” përkufizon: *“Konsumator i fundit është konsumatori i fundit i produkteve ushqimore, që nuk e përdor ushqimin si pjesë të biznesit ushqimor”*.

Ligji nr. 43/2015 “Për sektorin e energjisë elektrike” (Për sektorin e energjisë elektrike, 2015), i ndryshuar, jep disa përkufizime si:

“Klient është një klient shumice ose fundor i energjisë elektrike”.

“Klient familjar është një klient që blen energji elektrike vetëm për konsumin e tij familjar, pa përfshirë konsumin për veprimtari tregtare apo profesionale”.

“Klient fundor është një klient që blen energji elektrike vetëm për përdorim vetjak”.

“Klient jofamiljar janë personat fizikë ose juridikë që blejnë energji elektrike, e cila nuk shkon për përdorim familjar, prodhuesit dhe klientët e shumicës.

“Klient i vogël jofamiljar është një person fizik apo juridik, i lidhur në nivel tensioni 0,4 kV, i cili blen energji për përdorim në mjediset ku ai ushtron aktivitetin e tij dhe jo për qëllim rishitjeje”.

“Klient shumice është një person fizik ose juridik që blen energji elektrike, me qëllim rishitje brenda ose jashtë sistemit të vendit ku është regjistruar”.

“Klient në nevojë është një klient familjar, i cili, për shkak të gjendjes sociale, gëzon disa të drejta të veçanta lidhur me furnizimin me energji elektrike, të siguruara në raste përjashtimore, sipas përcaktimeve të këtij ligji”.

Ky është një nga aktet ligjore që sjell konfuzion në lidhje me përcaktimin se kush do të konsiderohet konsumator në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe në marrëdhënien juridike midis tij dhe tregtarit do të kërkojë të drejtat e tij sipas këtij legjislacioni dhe jo kuadrit ligjor të përgjithshëm, pra Kodit Civil apo legjislacionit civil në tërësi.



Konsumator është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit. Në një interpretim literal të këtij parashikimi do të pohonim se konsumator është çdo person, qoftë person fizik apo juridik.

Elementët që do të bëjnë përfshirjen e një subjekti nën kornizën ligjore mbrojtëse të konsumatorit janë:

- 1.** Të qenit person fizik;
- 2.** Qëllimi i përdorimit apo i blerjes së mallrave apo shërbimeve nuk lidhet me veprimtarinë tregtare apo ushtrimin e profesionit;
- 3.** Plotësimi i nevojave vetjake.

Direktiva 2011/83/UE, datë 25.10.2011 “Mbi të drejtat e konsumatorëve” parashikon në mënyrë eksplicite që: *“Konsumator është çdo person fizik, që në kontratat objekt i kësaj Direktive, vepron për qëllime që nuk përfshihen në kuadër të aktivitetit të tij tregtar, industrial, artizanal apo profesional.”* Në këtë mënyrë Direktiva i ka dhënë fund debateve të ndryshme doktrinale në lidhje me mundësinë e personave juridikë për të “përfutur” nga mbrojtja që i ofrohet konsumatorit.

Gjykata Evropiane e Drejtësisë, në çështjet e bashkuara C- 541/99 dhe C- 542/99, datë 22.1.2001, ka pohuar: *“Koncepti i konsumatorit, sipas përkufizimit të dhënë nga Direktiva 93/13/CEE, e datës 05.04.1993 në lidhje me Kushtet e Padrejta në kontratat e lidhura me konsumatorin, duhet të interpretohet në sensin që, i referohet ekskluzivisht personave fizikë.”* Ajo ka synuar të orientojë Shtetet Anëtare në lidhje me konceptin e konsumatorit, si person fizik.

Elementi i dytë shumë i rëndësishëm, që një person fizik të konsiderohet konsumator, është fakti që malli ose shërbimi që ai blen ose përdor është për qëllime që nuk lidhen me ushtrimin e aktivitetit të tij tregtar, industrial, artizanal apo ushtrimin e profesionit. Gjykata Evropiane e Drejtësisë, në çështjen C - 464/01, datë 25.01.2005 në vendimin e saj ka pohuar se: *“Regjimi i veçantë i Konventës së Brukselit në lidhje me sundimin e një juridiskioni më specifik synon të ofrojë një mbrojtje adekuate për konsumatorin, si pala më e dobët kontraktore dhe juridikisht më pak eksperte në raport me palën tjetër. Kjo palë nuk mund të detyrohet për të kundërshtuar veprime përpara gjykatave, në shtetin ku ka selinë tregtare.”* Gjykata ka ritheksuar se një subjekt përfiton nga mbrojtja e veçantë që Konventa e Brukselit parashikon për konsumatorin, vetëm nëse subjekti përfundon një kontratë që nuk ka lidhje dhe është tërësisht jashtë aktivitetit, qëllimit apo natyrës tregtare të veprimtarisë së tij. Për këtë nuk duhet të marrin për bazë situatën subjektive të personit, i cili në disa raste kryen veprime ekonomike me qëllim plotësimin e nevojave personale dhe individuale, duke u konsideruar konsumator dhe në të tjera mund të realizojë veprimtari ekonomike.

Në përfundim të vendimit të saj, Gjykata Evropiane e Drejtësisë është shprehur se: *“Një person i cili ka lidhur një kontratë për një mall, pjesërisht i destinuar për*



përdorim që lidhet me ushtrimin e profesionit dhe pjesërisht për përdorim që nuk përfshihet në ushtrimin e profesionit, nuk mund të përfitojë nga regjimi i veçantë që Konventa e Brukselit ofron për mbrojtjen e konsumatorit, me përjashtim të rastit kur qëllimi për përdorim që lidhen me ushtrimin e profesionit është shumë i vogël dhe në kontekstin e tërë këtij veprimi juridik mbizotëron qëllimi për përdorim jashtë ushtrimit të profesionit. Është gjyqtari kombëtar i cili do të vlerësojë qëllimin kryesor që mbizotëron në kontratë, nëse kontrata është lidhur për të plotësuar nevoja që lidhen me ushtrimin e profesionit apo ky aspekt luan një rol të parëndësishëm dhe nuk është përcaktues.”

Në përfundim të analizës së jurisprudencës së kësaj Gjykate mund të pohojmë që arsyeja për të cilën do të përdoret objekti i kontratës ose lidhja e vetë kontratës është fakti bazë që do të marrin në analizë gjyqtarët kombëtarë për të përcaktuar pozicionin e një subjekti si konsumator ose jo.

Gjykata Evropiane e Drejtësisë, çështja C- 269/95, datë 03.07.1997, Francesco Benincasa kundër Dentalkit Srl është shprehur se: “*Vetëm kontratat e lidhura me synimin për të plotësuar nevojat për konsum privat të një individi përfitojnë nga mbrojtja që i bëhet konsumatorit, si pala më e dobët. Kjo mbrojtje e veçantë nuk zbatohet në ato raste qëllimi kryesor i lidhjes së kontratës është për përdorim që përfshihet brenda ushtrimit të profesionit, pavarësisht karakterit të ardhshëm të tij, pasi elementi i ardhshëm nuk ndikon në natyrën tregtare të këtij aktiviteti. Kështu, në përputhje me frymën dhe hartimin e këtyre dispozitave, regjimi i veçantë i mbrojtjes ofrohet vetëm për ato kontrata që janë plotësisht të lira dhe të pavarura nga aktiviteti tregtar ose ushtrimi i profesionit, i tanishëm apo i ardhshëm.”*

Në analizë të këtyre akteve, por dhe praktikës së Gjykatës Evropiane të Drejtësisë, konsumatorë janë vetëm njerëzit, individët konkret, pasi vetëm ata kanë nevoja personale dhe çdo grupim tjetër shoqëror, bashkim apo krijim i personave juridikë, pavarësisht qëllimit të krijimit, objektit të veprimtarisë apo mungesë së fitimit, nuk gëzojnë cilësitë dhe nuk kualifikohen si konsumatorë.

Qëllimi i kësaj analize është për të përcaktuar qartësisht, se vetëm personat fizikë, individë konkretë që blejnë mallra ose përdorin shërbime, për plotësimin e nevojave vetjake janë konsumatorë. Si rrjedhojë vetëm këto mund të ushtrojnë dhe gëzojnë të drejtat që garantojnë nga kuadri ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve.

Çdo person tjetër që realizon blerje apo përdor shërbime, marrëdhëniet e tij juridike rregullohen nga legjislacioni civil në tërësi, apo Kodi Civil në veçanti.

2.2 Koncepti i tregtarit

Në përcaktimin e marrëdhënieve konsumatore, ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” vendos si subjekt përballë konsumatorit, tregtarin. Ky është një term i përgjithshëm,



sepse në varësi të objektit të marrëdhënies juridike konsumatore, përballë konsumatorit mund të jetë prodhuesi, furnizuesi, transportuesi, shitësi, ofruesi i shërbimit, agjenti, operatori i biznesit ushqimor etj.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përcakton se: *“Tregtar është çdo person fizik ose juridik privat ose publik i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit.”*

Në ndryshim nga përkufizimi i dhënë për konsumatorin, ligjvënësi ka përcaktuar si tregtar, person fizik ose person juridik¹, që ka si qëllim kryesor maksimizimin e fitimit, qarkullimin e mallrave dhe shërbimeve, që janë pjesë e aktivitetit të tij profesional. Tregtari është pala, që hyn në marrëdhëniet juridike konsumatore me pushtetin e informacionit dhe pushtetin e vullnetit, të cilin ia imponon palës më të dobët.

Ky përkufizim është i njëjtë me atë të dhënë nga Direktivat e Bashkimit Evropian. Legjislatori evropian ka pasur si synim dhënien e një nocioni gjithëpërfshirës të palës kontraktore që qëndron përballë konsumatorit, duke iu referuar çdo operatori ekonomik, profesional, ose çdo subjekti që ushtron një aktivitet ekonomik, të çfarëdo forme dhe tipi, privat ose publik, në mënyrë individuale ose kolektive, me ose pa qëllim fitimi (Teliti).

Ligji “Për ushqimin” përcakton se: *“Operator i biznesit ushqimor është çdo person fizik ose juridik, i regjistruar për të kryer veprimtari, që lidhen me biznesin ushqimor, përgjegjës për të siguruar se kërkesat e ligjit të ushqimit janë arritur në biznesin ushqimor të kontrolluar prej tij.”*

Ligji “Për sektorin e energjisë elektrike” shprehet se: *“Tregtar është çdo person juridik, i cili kryen veprimtarinë e tregtimit të energjisë elektrike.”*

Ligji nr. 93/2015 “Për Turizmin” (Për turizmin, 2015), i ndryshuar, jep këto përkufizime: *“Ofruesi i shërbimeve turistike është sipërmarrja turistike e transportit, akomodimit, argëtimit dhe e të gjitha shërbimeve të tjera për kalimin e kohës së lirë”. “Operatori turistik është personi fizik dhe juridik që zhvillon një veprimtari tregtare, e cila ka të bëjë me dizenjimin dhe organizimin e një udhëtimi/pakete të paraplanifikuar e të promovuar me anë të katalogëve, fletëpalosjeve, reklamave në TV etj., duke qenë përgjegjës për atë produkt, si në rastin e shitjes nëpërmjet agjencive të udhëtimit, ashtu edhe në rastin e shitjes së drejtpërdrejtë te klienti. Operatori turistik nënshkruan kontrata drejtpërdrejtë me furnizuesit e shërbimeve turistike, duke i parablerë këto shërbime.”*

Ligji nr.10 480, datë 17.11.2011 “Për Sigurinë e Përgjithshme të Produkteve Joushqimore” (Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore, 2011), i

¹ Ky përcaktim është në përputhje me parashikimet e Kodit Civil për subjektet e së drejtës, që ndahen në persona fizikë dhe persona juridikë, jo në kontekstin e personit fizik, si subjekt tregtar.



ndryshuar, jep përkufizimet për: "Prodhues është: a) fabrikuesi i produktit, kur është i vendosur në Shqipëri, dhe çdo person tjetër që deklarohet si fabrikues, duke vënë në produkt emrin e vet, markën e tregtimit ose marka të tjera dalluese; b) përfaqësuesi në Republikën e Shqipërisë i fabrikuesit, kur fabrikuesi nuk është i vendosur në Shqipëri; c) importuesi i produktit në mungesë të fabrikuesit apo përfaqësuesit të tij në Shqipëri; ç) persona të tjerë, të përfshirë në zinxhirin e shpërndarjes, për sa kohë që veprimtaritë e tyre mund të ndikojnë në sigurinë e një produkti të vendosur në treg.

Fabrikues është çdo person fizik ose juridik, i cili fabrikon/prodhon një produkt ose që ka një produkt të disenjuar ose të prodhuar dhe e tregon këtë produkt nën emrin apo markën e tij tregtare.

Importues është çdo person fizik ose juridik, i vendosur në Shqipëri, i cili vendos në tregun shqiptar një produkt nga një vend tjetër.

Shpërndarës është çdo person fizik ose juridik, i përfshirë në zinxhirin e shpërndarjes, veprimtaria e të cilit nuk ndikon në karakteristikat e sigurisë së produktit".

Është e qartë që në rolin e tregtarit përballë konsumatorit mund të jenë si personat juridikë privatë dhe ato publikë.

Një tjetër aspekt shumë i rëndësishëm i përcaktimit si tregtar është fakti që subjekti ushtron aktivitet ekonomik, me ose pa qëllim fitimi.

Nga përcaktimet e dhëna më sipër del qartë që tregtari është një person me aktivitet të mirëorganizuar, me karakter të vazhdueshëm, që ka të gjithë informacionin e duhur teknik dhe profesional, duke pasur më shumë pushtet informativ. Kjo krijon disekuilibër në treg dhe e vendos konsumatorin në kushte më pak të favorshme.

Pra, në konceptin e tregtarit janë të gjithë subjektet që marrin pjesë në zinxhirin e prodhimit dhe të shpërndarjes, deri tek subjekti i fundit i këtij zinxhiri që shet ose ofron mallin apo shërbimin tek konsumatori.

Gjykata e Drejtësisë së Bashkimit Evropian ën çështjen C-536/20, datë 24 Shkurt 2022 është shprehur se bazuar në praktikën e saj, si dhe konsideratat e përgjithshme, pyetjes nëse tregtar do të konsiderohet vetëm një person fizik ose juridik që vepron për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin në lidhje me kontratat e mbuluara nga Direktiva 2011/83 apo edhe një person fizik ose juridik që vepron si ndërmjetës, në emër ose për llogari të atij personi; dhe ky i fundit është një "tregtar" sipas frymës së kësaj Direktive, meqenëse si ndërmjetësi dhe tregtari kryesor mund të klasifikohen të dy si 'tregtarë' për qëllimet e këtij akti, pa pasur nevojë të vërtetohet ekzistenca e një ofrimi të dyfishtë shërbimesh (2022).

Ky vendim lehtëson marrëdhënien juridike konsumator – tregtar, ku në rast të shkeljes ose cënimit të të drejtave të konsumatorëve, ky i fundit do të kërkojë te drejtat e tij ndaj personit me të cilin është lidhur kontrata, apo po ekzekutohet ajo.



2.3 Mallra dhe shërbime

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përfshin të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve, që kanë të bëjnë me mallrat e konsumatorëve apo shërbime.

Pra, të drejtat dhe detyrimet e palëve të marrëdhënies juridike konsumatore, përkatësisht tregtar – konsumator, ushtrohen mbi mallra ose shërbime.

Blerja e një malli, apo marrja e një shërbimi të caktuar është arsyeja kryesore për krijimin e marrëdhënies konsumator tregtar.

Në parim, çdo mall apo shërbim, kur blihet apo përdoret nga një person fizik, për plotësimin e nevojave vetjake, duhet të sjellë si pasojë lidhjen e një kontrate konsumatore. Kontrata konsumatore është një veprim juridik i dyanshëm, i cili ka dy palë: konsumatorin dhe palën tjetër që qëndron pranë tij tregtari.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përcakton se: *“Mall për konsumatorët është çdo send i luajtshëm, i trupëzuar, me përjashtim të sendeve që janë objekt i shitjes së detyrueshme apo të një forme tjetër të parashikuar me ligj. Uji, gazi dhe energjia do të konsiderohen si mallra, në kuptim të këtij ligji, kur vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo në një sasi të caktuar.”*

Sipas këtij përkufizimi, mall do të jenë vetëm sendet e luajtshme dhe të trupëzuara, përfshirë uji, gazi dhe energjia, kur shiten në vëllim apo sasi të caktuar.

Sendet e paluajtshme i nënshtrohen një regjimi të posaçëm juridik, për shkak të rëndësisë së tyre, ku të gjitha veprimet juridike të disponimit me to bëhen me akt notarial, duke i kushtuar vëmendje formës së tyre.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, nën frymën e ligjvënësit evropian, ndikuar nga praktika e Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian, ka përfshirë brenda mbrojtjes juridike dhe konceptin mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit dhe mallra të rezervuara. Mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit janë mallra të paparafabrikuara, të bëra në bazë të zgjedhjes personale apo vendimit të konsumatorit ndërsa mallra të rezervuara janë mallrat, që veçohen nga të tjerat prej shitësit, për t'i shërbyer një kategorie të përcaktuar personash, për të cilat tregtari ose shitësi është shprehur paraprakisht.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përfshin brenda tij kryesisht produktet jo-ushqimore, si dhe marrëdhëniet e krijuara mbi to, ndërsa në lidhje me produktet ushqimore rregullon disa aspekte të përgjithshme, që lidhen me të drejtat dhe detyrimet e palëve. Ligji “Për ushqimin” përcakton se: *“Ushqim ose produkt ushqimor është çdo substancë ose produkt i përpunuar, pjesërisht i përpunuar ose i papërpunuar, i përcaktuar të jetë ose, për ndonjë arsye, është i konsumueshëm për njerëz. Termi*



“ushqim” përfshin, gjithashtu, pijet, çamçakëzin, aditivët ushqimorë dhe çdo substancë tjetër që, në mënyrë të qëllimshme, bëhet pjesë e ushqimit gjatë përpunimit, përgatitjes ose trajtimit. Termi “ushqim” përfshin edhe ujin: a) të përdorur si ujë të pijshëm për furnizimin publik të popullsisë; b) të përdorur dhe/ose të bashkuar në ushqim gjatë prodhimit, përgatitjes ose trajtimit të tij; c) të pakeluar si ujë tryeze, ujë mineral dhe ujë burimi.

Termi “ushqim” nuk përfshin: a) ushqimin për kafshë; b) kafshët e gjalla, me përjashtim të rasteve kur janë përcaktuar për konsum njerëzor; c) bimët dhe frutat, përpara korrjes ose vjeljes; ç) produktet mjekësore; d) produktet kozmetike; dh) duhanin dhe cigaret; e) substancat narkotike dhe psikotrope; ë) mbetjet, kontaminuesit, si dhe përbërësit natyrorë të bimëve dhe kafshëve, që shkaktojnë efekt të kundërt në shëndetin e njerëzve.”

Në të njëjtin drejtim në lidhje me përcaktimin e termit produkt është dhe Ligji “Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore”, i cili parashikon se: “Produkt është çdo substancë, artikull i fabrikuar ose send joushqimor, që mund të jetë i ri, i përdorur apo i riparuar, i parashikuar për t’u përdorur nga konsumatorët ose që mund të përdoret prej tyre në kushte të arsyeshme e të parashikueshme edhe kur nuk është i parashikuar për ta, dhe që furnizohet ose bëhet i disponueshëm gjatë një veprimtarie tregtare. Këtu përfshihet edhe produkti që i furnizohet apo i bëhet i disponueshëm konsumatorit në kontekstin e ofrimit të një shërbimi nga ofruesit e shërbimit, kur ky produkt përdoret nga konsumatori.”

Por ky ligj nuk është ndryshur më tej, për të qenë në të njëjtat parashikime si Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve”. Përcaktimi i dhënë në këtë kuadër ligjor është shumë i gjerë, duke përfshirë produktet ushqimore dhe jo ushqimore.

Ligji “Për ushqimin” shprehet se termi “ushqim” nuk përfshin, ndër të tjera, produktet mjekësore; produktet kozmetike; duhanin dhe cigaret etj., kjo nuk do të thotë që personat fizikë që blejnë ose përdorin këto produkte për plotësimin e nevojave vetjake nuk janë konsumatorë. Marrëdhënia e konsumatorëve me këto produkte rregullohet nga akte të tjera ligjore, si dhe strukturat përgjegjëse janë të ndryshme. Raporti i Komisionit Evropian për Shqipërinë për vitin 2023, në lidhje me kapitullin 28 “Mbrojtja e konsumatorit dhe shëndeti public” përcakton se: *“Në lidhje me kontrollin e duhanit, legjislacioni kombëtar për produktet e duhanit është hartuar me qëllim përafrimin me acquis-in e Bashkimit Evropian, por Shqipëria ende duhet të aderojë në Protokollin e Konventës Kuadër të Organizatës Botërore të Shëndetësisë për Eliminimin e Tregtisë së Paligjshme të Produkteve të Duhanit dhe të harmonizojë më tej legjislacionin e saj për duhanin me acquisin e BE-së. (Evropian K. , 2023)”*

Ligji nr.26/2017 “Për produktet kozmetike” (Për produktet kozmetike, 2017) përcakton se: *“Produkt kozmetik është çdo substancë ose përzierje, e destinuar për t’u vendosur në kontakt me pjesët e jashtme të trupit të njeriut (epidermë, flokë, thonj, buzë dhe organet e jashtme gjenitale) ose dhëmbë, membranat mukozë të kavitetit oral, me*



qëllim të vetëm ose kryesisht pastrimin e tyre, parfumosjen, ndryshimin e pamjes, mbrojtjen dhe mbajtjen e tyre në kushte të mira ose korrigjimin e erës së trupit.”

Më tej në përcaktimet që jep, ky ligji përkufizon si përdorues të fundit konsumatorin ose profesionistin që përdor produktin kozmetik.

Pra, fusha e mallrave, mbi bazën e së cilës mund të lindë një marrëdhënie juridike konsumatore është shumë e gjerë.

Ndërsa, në lidhje me mallrat apo produktet, kuadri ligjor jep përcaktime ose përkufizime në përputhje me qëllimin e miratimit të tij dhe fushën e zbatimit, situata është e ndryshme në lidhje me shërbimet.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përkaton se: *“Shërbime janë shërbimet e përcaktuara për t’iu ofruar konsumatorëve, sipas çdo mënyre të parashikuar në Kodin Civil.”* Nuk ka një përcaktim ligjor se çfarë konsiderohen shërbime, duke analizuar atë që në terminologjinë ekonomike konsiderohet shërbim.

Direktiva 2011/83/EU “Mbi të drejtat e konsumatorëve” (COUNCIL, 2011) përkufizon: *“kontratë shitjeje nënkupton çdo kontratë sipas së cilës tregtari transferon ose merr përsipër të transferojë pronësinë e mallrave konsumatorit dhe konsumatori paguan ose merr përsipër të paguaj çmimin, duke përfshirë çdo kontratë që ka si objekt të saj si mallra ashtu edhe shërbime”,* si dhe *“kontratë shërbimi nënkupton çdo kontratë tjetër përveç një kontratë shitjeje sipas së cilës tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë një shërbim te konsumatori dhe konsumatori paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin e saj.”* Të njëjtat përkufizime gjenden dhe tek ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve.

Shërbimet që i ofrohen konsumatorëve mund të jenë më natyrë publike ose private, pra mund të ofrohen nga persona juridikë publikë (sipas përcaktimeve të Kodit Civil) ose nga persona juridikë privatë, përfshirë dhe këtu tregtarët, person fizik.

Shërbimet që janë pranë fushës së zbatimit të kuadrit ligjor në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve mund të jenë:

- *Shërbimet bankare dhe shërbime të tjera financiare;*
- *Shërbimet e transportit publik urban;*
- *Shërbimet e transportit ajror, detar, hekurudhor, rrugor, postar;*
- *Shërbimet e telekomunikacionit (telefoni, internet, TV);*
- *Shërbimet që lidhen me policat e sigurimit;*
- *Shërbimet që lidhen me mirëmbajtjen dhe riparimin e produkteve elektroshtëpiake, mjeteve motorike;*
- *Shërbimet shëndetësore;*

- *Shërbime ligjore etj.*

Kjo listë nuk është shteruese. Qëllimi kryesor i renditjes së këtyre shërbimeve është për të rritur nivelin e vetëdijësimit të konsumatorëve, se roli i tyre është thelbësor në tregun e mallrave dhe shërbimeve. Sa më të informuar të jenë konsumatorët në lidhje me të drejtat e tyre, aq më të përgjegjshëm do të jenë tregtarët, për të ofruar shumëllojshmëri të mallrave dhe shërbimeve, cilësi më të lartë dhe çmime më konkurruese.

2.4 Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve dhe tregtarëve në marrëdhënien juridike konsumatore

Marrëdhënia juridike midis konsumatorëve dhe tregtarëve prodhon pasoja për të dy palët e përfshirë në të. Si një marrëdhënie e dyanshme, kjo sjell lindjen e të drejtave dhe detyrimeve midis tyre.

Në këtë kontekst, të drejtave të konsumatorëve u korrespondojnë detyrimet e tregtarëve dhe anasjelltas, të drejtave të tregtarëve u korrespondojnë detyrimet e konsumatorëve.

Ligjvënësi shqiptar është treguar i kujdesshëm të listojë dhe afirmojnë një një nen të gjitha të drejtat e konsumatorëve, të cilat përkthehen në detyrime të tregtarëve.

Neni 4 i Ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve” përcakton se: *“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;*
- d)** *ç) e drejta për dëmshpërblim;*
- e)** *e drejta e edukimit;*
- f)** *dh) e drejta e marrjes së informacionit;*
- g)** *e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;*
- h)** *ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;*
- i)** *e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të*

konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.”

Këto të drejta janë të shprehura si detyrime të tregtarëve në nenet vijues, por dhe në tërësi në kuadrin ligjor për mbrojtjen e konsumatorëve.



Në analizë të këtyre neneve, mbrojtja e konsumatorëve është parashikuar në Objektivat Sociale, neni 59 i Kushtetutës Shqiptare (Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, 1998). Ky nen parashikon: “*Shteti, brenda kompetencave kushtetuese dhe mjeteve që disponon, si dhe në plotësim të nismës dhe të përgjegjësisë private, synon: a) punësimin në kushte të përshtatshme të të gjithë personave të aftë për punë; b) plotësimin e nevojave të shtetasve për strehim; c) standardin më të lartë shëndetësor, fizik e mendor, të mundshëm; ç) arsimimin dhe kualifikimin sipas aftësive të fëmijëve dhe të të rinjve, si dhe të personave të pazënë me punë; d) një mjedis të shëndetshëm dhe ekologjikisht të përshtatshëm për brezat e sotëm dhe të ardhshëm...*” Pra shteti do të ndërhyjë për realizimin e këtyre qëllime dhe të drejtave të qytetarëve.

a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;

Ligjvënësi shqiptar ka miratuar një paketë të tërë ligjore që synon të garantojë dhe të mbrojë jetën dhe shëndetin e konsumatorëve, për të vënë në treg produkte të sigurta, të cilat nuk dëmtojnë gjithashtu dhe mjedisin. Kuadri ligjor që lidhet me produktet ushqimore, produktet kozmetike, produktet jo-ushqimore, mbrojtjen e shëndetit, të drejtat e pacientëve synojnë të mundësojnë një jetë cilësore për konsumatorët. Nën titullin “Siguria e konsumatorit”, neni 5 parashikon: “1. Tregtarët janë të detyruar të vendosin në treg vetëm mallra të sigurta, në përputhje me ligjin nr.9779, datë 16.7.2007 “Për sigurinë e përgjithshme, kërkesat thelbësore dhe vlerësimin e konformitetit të produkteve joushqimore”. 2. Ofruesit e shërbimeve duhet të ofrojnë vetëm shërbime të sigurta, duke marrë parasysh aspektet e mëposhtme: a) karakteristikat e shërbimit; b) efektin e shërbimit mbi mallrat dhe shërbimet e tjera; c) paraqitjen e shërbimeve, paralajmërimet ose informacionin në lidhje me shërbimet; ç) kategoritë e konsumatorëve të rrezikuar, kur përdorin shërbimin, veçanërisht fëmijët dhe të moshuarit; d) rreziqet e mundshme që mund të shkaktojnë shërbimi nëse nuk përdoret siç duhet.”

Kjo dispozitë parashikon detyrimin e tregtarëve për të vendosur në treg vetëm mallra të sigurta, si dhe të informojnë konsumatorët në lidhje me aspekte të veçanta të tyre, duke i kushtuar një vëmendje të veçantë konsumatorëve vulnerabël: të miturit dhe të moshuarit.

b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë;

Në themel të marrëdhënies juridike tregtar konsumator qëndrojnë interesa ekonomike, kundrejt pagimit të çmimit, konsumatori ble ose merr një mall apo shërbim. Interesat ekonomikë të konsumatorëve janë të mbrojtura në tërësi nga parashikimet e ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve” që lidhen me praktikën e padrejta tregtare, kushtet e padrejta në kontrata, në rregullimet për kontrata të veçanta, kredinë konsumatore, kontratat elektronike etj.



Vëmendja e ligjvënësit ndaj interesave ekonomike të konsumatorëve konstatohet në tërësi në legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorëve, ku parashikimet ligjore rregullojnë të gjitha fazat e kësaj marrëdhënie, duke nisur që nga faza e publicitetit, faza parakontraktore, faza kontraktore apo fazën e ekzekutimit të kontratës.

c) e drejta e ankimit;

Konsumatori ka të drejtë të ankohet në çdo rast që tregtari nuk përmbush detyrimet e tij në varësi të objektit të marrëdhënies kontraktore. Korniza ligjore parashikon të drejtën e konsumatorit për t'u ankuar si dhe institucionet ku mund të ankohet.

Ligjvënësi nuk ka përcaktuar radhën e strukturave kur konsumatorit i lind e drejta për t'u ankuar. Megjithatë, në mënyrë informale, fillimisht konsumatorëve u rekomandohet të ankohen drejtpërdrejtë tek tregtari. Neni 48 i Ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve” parashikon se: “Institucionet shtetërore kompetente janë organet kryesore përgjegjëse për zhvillimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, për të mbrojtur të drejtat bazë të konsumatorëve, në mënyrë të veçantë të grupeve të konsumatorëve më të ndjeshëm, si: fëmijët, të moshuarit, të varfrit, invalidët, të sëmurët, si dhe personat me aftësi të kufizuara mendore e fizike.”

Gjithashtu, ky ligj përcakton se konsumatori, kur i shkelen të drejtat, ka të drejtë të paraqesë ankesë te: a) struktura administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore; b) shoqatat e konsumatorëve; ç) gjykata e arbitrazhit ose ndërmjetësi i licencuar; d) organet gjyqësore; dh) çdo stukturë ZAM përgjegjëse, e krijuar posaçërisht për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve.

Parashikimet ligjore përcaktojnë kompetencat dhe llojet e vendimeve që mund të marrë secila nga strukturat përkatëse.

ç) e drejta për dëmshpërblim;

Instituti i dëmshpërblimit është gjerësisht i njohur në legjislacionin civil shqiptar. Parimi i shpërblimit të plotë të dëmit nënkupton shpërblimin për dëmin e shkaktuar dhe fitimin e munguar. Tregtari mban përgjegjësi për dëmet që i shkaktohen konsumatorëve nga dorëzimi i sendit me të meta ose mospërmbushja e detyrimeve të tregtarit në mënyrë, kohë, vend apo cilësi. Kuadri ligjor për shpërblimin e dëmit bazohet në parashikimet e Kodit Civil, ku njihen dëmet me natyrë pasurore dhe jopasurore.



d. e drejta e edukimit;

Edukimi i konsumatorëve është një nga sfidat aktuale të konsumatorëve shqiptarë. Proçeset integruese kërkojnë konsumatorë të edukuar, të informuar dhe të ndërgjegjësuar. Konsumatorë të edukuar ndikojnë në nivelin e përgjegjësisë së tregtarëve, si dhe në efikasitetin e organeve shtetërore përgjegjëse.

Studimet e realizuara nga Qendra “Konsumatori shqiptar” tregojnë se konsumatorët shqiptarë nuk janë të informuar dhe nxjerrin në pah nevojën për edukim të konsumatorëve të të gjitha moshave (shqiptar, a.d.).

Aktualisht, edukimi i konsumatorëve realizohet nëpërmjet edukimit formal dhe informal.

dh) e drejta e marrjes së informacionit;

Në themel të marrëdhënies juridike konsumatore qëndron e drejta e konsumatorit për t’u informuar. Detyrimi kryesor i tregtarëve është dhënia e informacioneve të plota dhe të sakta për mallrat dhe shërbimet e vendosura në treg ose të parashikuara për t’u vendosur në treg. Të dhënat duhet të përmbajnë karakteristika që lidhen me: natyrën, identitetin e prodhuesit, çmimin, cilësinë, sasinë, dobinë, origjinën, afatin e përdorimit, mënyrën e prodhimit dhe të përdorimit, mënyrën e mirëmbajtjes dhe garancinë e mallrave dhe të shërbimeve; rreziqet, që lidhen me mallrat dhe shërbimet, kur këto rreziqe nuk janë të kuptueshme pa paralajmërimin përkatës; kushtet e përgjithshme të kontratave që i ofrohen konsumatorit.

Çdo produkt duhet të përmbajë etiketën në gjuhën shqipe, në mënyrë të dukshme dhe të kuptueshme. Një tjetër detyrim që rëndon mbi tregtarin është dhënia e çmimit, i cili duhet të shprehet vetëm në lekë. Tregtarët janë të detyruar t’i japin konsumatorit kupon tatimor/faturë tatimore për mallin e shitur ose shërbimin e ofruar. Konsumatori është i detyruar të marrë kupon tatimor/faturë tatimore. Të gjitha të dhënat dhe informacionet më të domosdoshme për mallin dhe shërbimin duhet të jenë në gjuhën shqipe.

Detyrimi për informim parashikohet në të gjitha kontratat konsumatore, në të gjitha fazat e kësaj marrëdhënie, si për produktet ushqimore, jo-ushqimore, kozmetike, shërbime të ndryshme etj.

e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;

Ofrimi i shërbimeve publike nga operatorë publikë apo privatë sjell lindjen e marrëdhënieve juridike konsumatore. Ndër shërbimet publike që rregullohen nga kuadri ligjor në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve janë shërbimet në fushën e transportit,



në fushën e telekomunikacionit, në fushën e shërbimeve mjekësore, shërbimet financiare etj. Konsumatorët kanë të drejtë të përdorin shërbimet publike pa asnjë diskriminim.

ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë parashikon se: *“Kushdo, për mbrojtjen e të drejtave, të lirive dhe të interesave të tij kushtetues dhe ligjorë, ose në rastin e akuzave të ngritura kundër tij, ka të drejtën e një gjykimi të drejtë dhe brenda një afati të arsyeshëm nga një gjykatë e pavarur dhe e paanshme e caktuar me ligj.”*

Ligjvënësi shqiptar ka parashikuar të drejtën e konsumatorëve që në rastin e shkeljes së të drejtave, të ankohen si pranë institucioneve publike ashtu dhe në gjykata. Ato kanë të drejtë të përfitojnë nga ndihma juridike falas, parësore ose dytësore. Aktualisht, Qendra “Konsumatori shqiptar” ofron ndihmë juridike falas dhe ka zgjidhur një numër të madh rastesh.

Fryma e legjislacionit evropian, por dhe atij shqiptar është mbrojtja e interesave individualë dhe kolektivë të konsumatorëve.

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.

Konsumatorët kanë të drejtë, në baza vullnetare, të krijojnë shoqata të pavarura konsumatorësh, në mbrojtje të interesave të tyre, sipas ligjit në fuqi, organizata të pavarura nga tregtarët.

Ligji parashikon se: *“Shoqatat e konsumatorëve kanë të drejtë:*

- a)** të edukojnë, të informojnë dhe të sensibilizojnë vazhdimisht konsumatorët për të drejtat e tyre;
- b)** të organizojnë dhe të drejtojnë qendrat për këshillimin e konsumatorëve, sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e vetëqeverisjes vendore, në përputhje me kriteret e përcaktuara nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë;
- c)** të ndjekin dhe të trajtojnë ankesat e konsumatorëve;
- d)** ç) të shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;
- e)** të organizojnë teste të pavarura për cilësinë dhe sigurinë e mallrave dhe të shërbimeve në treg dhe t’i bëjnë publike rezultatet e këtyre testeve;



f) dh) të ndërmarrin veprime ligjore në gjykatë ndaj tregtarëve, në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve.”

Me qëllim mbrojtjen e të drejtave të tyre, konsumatorët kanë të drejtë të organizohen në bashkime për mbrojtjen e interesave të tyre. Këto organizata, në themeluara në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi për Organizatat Jofitimprurëse, kanë një sërë funksionesh, që ndikojnë në fuqizimin e konsumatorëve.

Një nga çështjet më interesante në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve nga një organizatë jofitimprurëse është çështja pranë Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian C-319/20, e njohur si çështja Meta Platforms Ireland Limited, formerly Facebook Ireland Limited v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Meta Platforms Ireland Limited, formerly Facebook Ireland Limited v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., 2022). Gjykata vendosi që një shoqatë e mbrojtjes së konsumatorëve, siç është Unioni Federal, përfshihet në objektin e termit të një “organi që ka të drejtë të nisë procedime” sipas kuptimit të nenit 80 të Rregullores e Përgjithshme “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, duke ndjekur një objektiv në interes publik, i cili konsiston në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Gjykata vuri në dukje se një interpretim i tillë është në përputhje me objektivin e ndjekur nga Rregullorja “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së të dhënave personale.

Gjykata në vendimin e saj u shpreh: “Neni 80(2) i Rregullores (BE) 2016/679 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit të 27 prillit 2016 për mbrojtjen e personave fizikë në lidhje me përpunimin e të dhënave personale dhe për lëvizjen e lirë të të dhënave të tilla, si dhe shfuqizimi i Direktivës 95/46/KE duhet të interpretohet se nuk përjashton legjislacionin kombëtar që lejon një shoqatë për mbrojtjen e konsumatorit të nisë një procedim ligjore, në mungesë të një mandati që i është dhënë për këtë qëllim dhe pavarësisht nga shkelja e kushteve specifike, të drejtat e subjekteve të të dhënave, kundër personit që pretendohet se është përgjegjës për shkeljen e ligjeve që mbrojnë të dhënat personale, në bazë të cënimit të parashikimeve të praktikave të padrejta tregtare, shkeljes së ligjit për mbrojtjen e konsumatorit ose ndalimit të përdorimit të të dhënave në lidhje me kushtet e përgjithshme, kur përpunimi i të dhënave në fjalë mund të ndikojë në të drejtat që personat fizikë të identifikuar ose të identifikueshëm rrjedhin nga ajo rregullore.”

Ky vendim i datës 28 prill 2022, Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian afirmoi më tej aksesin dhe të drejtën e shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve për të ndërmarrë veprime përfaqësuese kundër shkeljeve të ligjeve që mbrojnë të dhënat personale. Mbrojtja e interesave kolektivë të konsumatorëve përforcon ndërmarrjen e akteve të tilla, ku interesi është kolektiv.

Vendimi i Gjykatës mund të ketë një ndikim të veçantë në kompanitë që operojnë në sektorin tregtar-konsumator, pasi pajtueshmëria e tyre me Rregulloren e Përgjithshme



për Mbrojtjen e të Dhënave mund të monitorohet nga shoqatat e mbrojtjes së konsumatorëve. Vendimi mendohet se do të ketë pasoja edhe për shtetet e tjera anëtare të BE-së, në masën që rregulloret e tyre të brendshme lejojnë shoqatat e mbrojtjes së konsumatorëve të ndërmarrin veprime ligjore.

Mbrojtja e të dhënave personale përfshihet brenda të drejtave të konsumatorëve, duke zgjeruar më tej fushën e mbrojtjes, veçanërisht në platformat online, ku konsumatorët janë vulnerabël.

Përtej të drejtave të listuara në Ligjin “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, një nga të drejtat bazë të konsumatorëve është e **drejta e tyre për të hequr dorë nga kontrata**. Kjo e drejtë gjen shprehjen e saj në të gjitha kontratat konsumatore.

Heqja dorë nga kontrata i njeh të drejtën çdo konsumatori për të deklaruar se nuk dëshiron të jetë më i lidhur me një kontratë, pa pasur nevojë të japë ndonjë arsye për këtë. Kuadri ligjor evropian dhe ai kombëtar parashikon që afati për të hequr dorë nga kontrata pa dhënë asnjë shpjegim është 14 ditë kalendarike. Arsyeja e këtij parashikimi është për të vendosur “drejtësinë” kur konsumatori ka lidhur një kontratë konsumatore nën ndikimin e praktikave të padrejta tregtare, nën ndikimin e presionit ose kur konsumatori është nxituar në marrjen e një vendimi.

Ekzistenca e një të drejte të tillë mendohet se bie në kundërshtim me një parim themelor të së drejtës kontraktore: parimi *pacta sunt servanda*, sipas së cilit një kontratë, pasi është lidhur, nuk mund të anulohet nëse palët nuk kanë qenë nën ndikimin e një kërcënimi ose ka pasur një ves në procesin e formimit të kontratës, i cili ka çenuar dhënien e pëlqimit të njërës nga palët.

Kjo e drejtë që i njihet konsumatorëve, në kontratat konsumatore të paracaktura nga rregullimet ligjore përkatëse, synon të rivendosë ekuilibrin e pushtetit dhe barazinë midis palëve, konsumator – tregtar (Geraint Howells, 2018).

Pasoja kryesore e ushtrimit të kësaj të drejte është rikthimi i palëve në gjendjen e mëparshme, pra çdo gjë që palët i kanë dhënë njëri-tjetrit merret dhe kthehet mbrapsht. Sipas parashikimeve të kuadrit ligjor të Bashkimit Evropian, por dhe atij shqiptar, si rregull, mbi konsumatorin nuk duhet të rëndojë asnjë kosto tjetër, përfshirë dhe kur konsumatori e ka përdorur sendin, me kusht që mos ta ketë dëmtuar atë.

Është shumë interesante mënyra e parashikimit të kësaj të drejte për konsumatorin, ku mbi tregtarin rëndon detyrimi për të njoftuar konsumatorin për të drejtën e tij për të hequr dorë nga kontrata brenda 14 ditëve kalendarike. Kjo periudhë nuk fillon të ecë deri sa konsumatori të marrë informacion për këtë të drejtë. Mungesa e dhënies së këtij informacioni nga tregtari krijon pasiguri në qarkullimin civil, duke nënkuptuar një periudhë kohore të pakufizuar në ushtrimin e kësaj të drejte. Gjykata e Drejtësisë së Bashkimit Evropian është shprehur në vendimet e saj se ligji kombëtar nuk mund të vendosë një kufizim kohor të ushtrimit të së drejtës për heqje dorë nga kontrata p.sh.



një vit nga data e lidhjes së kontratës për ushtrimin e së drejtës për të hequr dorë nga ajo.

Kjo e drejtë u njohet dhe konsumatorëve shqiptarë, si në kuadër të parashikimeve të Kodit Civil, po ashtu dhe ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”.



KAPITULLI III

Konsumatori dhe produktet ushqimore

3.1 Konsumatori dhe siguria ushqimore

Studimet dhe pyetësorët e zhvilluar në kuadër të të drejtave të konsumatorëve rendisin në vend të parë shqetësimet dhe interesin e konsumatorëve shqiptarë në lidhje me produktet ushqimore që ato konsumojmë. Siguria ushqimore është fusha kryesore ku konsumatorët kërkojnë informacion, por dhe ankohen kryesisht, në lidhje me sigurinë e produkteve ushqimore që ato konsumojnë, cilësinë e tyre, vlerat ushqyese, kushtet higjieno-sanitare në të cilat tregtohen, periudhën e jetëgjatësisë së tyre etj.

Kodi Civil Shqiptar është akti i parë dhe kryesor që ka parashikuar lindjen e përgjegjësisë civile në rastin e sendeve me të meta (Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë, 1994).

Nën institutin e shpërblimit të dëmit jashtëkontraktor, në nenet 628 - 634, ligjvënësi ka rregulluar përgjegjësinë e prodhuesit. Sipas këtyre parashikimeve: *“Prodhuesi është përgjegjës për dëmin e shkaktuar nga të metat e produkteve të tij, përveç kur: a) prodhuesi nuk ka vënë në qarkullim produktet; b) sipas rrethanave të vërtetuara, vlerësohet se të metat që kanë shkaktuar dëmin nuk ekzistojnë në kohën e vënies në qarkullim të produktit, ose ato kanë lindur më vonë; c) produkti nuk ka qenë prodhuar për shitje ose ndonjë formë tjetër shpërndarje, me qëllim të caktuar ekonomik të prodhuesit, as edhe i prodhuar ose i shpërndarë në kuadrin e një ndërmarrjeje ose veprimtarie profesionale; d) të metat janë rrjedhim i faktit se produkti ka qenë në përputhje me rregullat e vëna nga organet publike; e) njohuritë shkencore e teknike nuk kanë mundur të zbulojnë të metat në kohën e vënies në qarkullim të produktit; ë) është fjala për prodhimin e një lënde të parë ose fabrikimin e një pjese përbërëse të produktit, të cilat në formimin e produktit rezultojnë me të meta, ose si rrjedhojë e udhëzimeve të gabuara të dhëna nga prodhuesi i produktit.”*

Këto parashikime njohin përgjegjësinë solidare, kur dëmi i është shkaktuar konsumatorëve nga disa persona sëbashku.

Ligji “Për Ushqimin” synon të vendosë bazat për sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së shëndetit të njerëzve dhe interesat e konsumatorit, duke përcaktuar:

- a) kërkesat dhe parimet e përgjithshme për higjienën dhe sigurinë e ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë;
- b) detyrimet e operatorëve të biznesit të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë, për higjienën dhe sigurinë e këtyre ushqimeve;



- c) kërkesat e përgjithshme për cilësinë e ushqimeve;
 - ç) kërkesat e përgjithshme për regjistrimin e treguesve gjeografikë dhe emërtimin e origjinës së kontrolluar;
 - d) kërkesat e përgjithshme për mënyrën e etiketimit të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë;
 - dh) kërkesat e përgjithshme të nxjerrjes në treg të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë;
 - e) kërkesat e përgjithshme të nxjerrjes në treg të ushqimeve të reja dhe të ushqimeve të reja për kafshë;
 - ë) sistemin e kontrollit zyrtar të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë;
 - f) sistemin e laboratorëve të autorizuar për analiza dhe të laboratorëve të referencës;
 - g) menaxhimin e krizës dhe të emergjencave;
 - gj) krijimin e institucionit përgjegjës për kontrollin zyrtar të ushqimit dhe ushqimit për kafshë;
 - h) përgjegjësitë e institucionit përgjegjës për kontrollin zyrtar të ushqimit dhe ushqimit për kafshë për ushqimin dhe ushqimin për kafshë, të prodhuara në Republikën e Shqipërisë ose të importuara dhe të nxjerra në treg në Republikën e Shqipërisë.
- Në këtë mënyrë, ky akt synon të rrisë nivelin e ndërgjegjësimit të konsumatorëve dhe të informimit të tyre në lidhje me produktet ushqimore, mbrojtjen e bimëve dhe të kafshëve.

Me termin “ushqim” ose “produkt ushqimor” kuptohet çdo substancë ose produkt i përpunuar, pjesërisht i përpunuar ose i papërpunuar, i përcaktuar të jetë ose, për ndonjë arsye, është i konsumueshëm për njerëz. Termi “ushqim” përfshin, gjithashtu, pijet, çamçakëzin, aditivët ushqimorë dhe çdo substancë tjetër që, në mënyrë të qëllimshme, bëhet pjesë e ushqimit gjatë përpunimit, përgatitjes ose trajtimit.

Akualisht, konsumatorët e thjeshtë nuk bëjnë dallimin midis konceptit siguri ushqimore ose ushqime të sigurta me ushqime cilësore.

Siguri ushqimore është garancia se ushqimi nuk shkakton efekte të dëmshme në shëndetin e njerëzve, nëse është përgatitur dhe konsumuar, sipas kushteve të përdorimit. Pra, koncepti i ushqimeve të sigurta është ngushtësisht i lidhur me ndikimin që ka ushqimi në shëndetin e konsumatorëve.

Cilësi e ushqimeve janë karakteristikat e veçanta të ushqimit, të cilat kënaqin kërkesat e konsumatorit të fundit. Pra, ushqime cilësore lidhen me vlerat ushqyese dhe karakteristikat e ushqimit, si dhe plotësojnë kërkesat e konsumatorëve.

Sipas nenit 10: “1. Ushqimi është i sigurt kur nuk shkakton veprim të dëmshëm në shëndetin e njerëzve, kur prodhohet, përgatitet dhe konsumohet, sipas përdorimit të parashikuar. 2. Ushqimi quhet i pasigurt kur është: a) i dëmshëm për shëndetin; b) i papërshtatshëm për konsum njerëzor. 3. Ushqimi nuk nxirret në treg nëse është i pasigurt.”

Ligjvënësi e ka formuluar në mënyrë negative përcaktimin për ushqimin e sigurt.



Pra, ushqimi është i sigurt kur ai: nuk është i dëmshëm për shëndetin e njerëzve ose është i përshtatshëm për konsum njerëzor.

Ushqimi është i dëmshëm për shëndetin e njerëzve nëse ai përmban:

- a)** mikroorganizma ose parazitë të dëmshëm për shëndetin e njerëzve, toksina bakteriale, mykotoksina, substanca histaminike ose të ngjashme me to dhe mikroorganizma apo parazitë në sasi më të mëdha se ato të lejuara nga standardet e miratuara;
- b)** toksina ose substanca natyrore toksike në sasi më të mëdha nga ato të lejuara;
- c)** mbetje të pesticideve, medikamenteve veterinarë, metale dhe substanca të tjera, të dëmshme për shëndetin e njerëzve, në sasi më të mëdha se ato të lejuara;
- ç)** aditivë ushqimorë, të cilët nuk mund të përdoren në disa kategori ushqimesh ose kur sasia e aditivëve të pranishëm në ushqim është më e madhe se ajo e lejuar;
- d)** elemente radioaktive mbi normat e lejuara;
- dh)** materiale paketuuese, që përmbajnë mikroorganizma ose substanca të tjera, që mund të ndikojnë në rritjen e përmbajtjes së substancave të dëmshme për shëndetin e njerëzve.

Një ushqim është i papërshtatshëm për konsum njerëzor nëse:

- a)** karakteristikat e tij ndryshohen për shkak të trajtimit fizik, kimik apo mikrobiologjik;
- b)** përmban substanca ose lëndë të para, të cilat nuk janë verifikuar dhe vlerësuar nga ana toksikologjike dhe nuk janë të sigurta për konsum publik;
- c)** përmban papastërti dhe përzierje, të cilat mund të jenë të dëmshme për shëndetin e njerëzve.

Konsumatorët mesatarë, të ndërgjegjësuar dhe të informuar mund të vlerësojnë sigurinë e produkteve ushqimore bazuar në pamjen e jashtme, në etiketën e produktit ushqimor ose në kushtet higjieno sanitare në të cilat këto produkte tregtohen.

Karakteristikat e produktit, që lidhen me cilësitë e tij të brendshme, me mikroorganizma ose parazitë të dëmshëm, toksina bakteriale, mykotoksina, substanca histaminike; toksina ose substanca natyrore toksike; mbetje të pesticideve, medikamenteve veterinarë, metale dhe substanca të tjera; aditivë ushqimorë; elementë radioaktivë, konsumatori nuk është në gjendje t'i vlerësojë me sy të lirë.

Ligjvënësi shqiptar ka krijuar një strukturë shumë të rëndësishme për mbrojtjen e konsumatorëve në fushën e sigurisë së produkteve ushqimore, që është Autoriteti Kombëtar i Ushqimit. Me ndryshimet që ka pësuar ligji “Për ushqimin”, ai parashikon se në varësi të ministrit përgjegjës për ushqimin krijohet institucioni përgjegjës për kontrollin zyrtar të ushqimit dhe ushqimit për kafshë, i cili është person juridik, publik, me seli në Tiranë dhe drejtori rajonale në qarqe.



Aktualisht, Autoriteti Kombëtar i Ushqimit ka selinë e tij në Tiranë, Drejtoria e Përgjithshme, si dhe ka 12 Drejtori Rajonale në të gjithë qarqet e vendit.

Detyra kryesore e këtyre institucioneve është realizimi i kontrollit zyrtar të ushqimit. Ky kontroll realizohet rregullisht dhe në përputhje me përparësitë e përcaktuara në skemën e vlerësimit të riskut.

Gjithashtu ky kontroll, sipas përcaktimeve ligjore, realizohet kur ka arsye për të besuar se kërkesat e këtij ligji nuk janë plotësuar. Konsumatorët ose organizatat që mbrojnë konsumatorët legjitimohen të bëjnë ankesa pranë Autoritetit Kombëtar të Ushqimit duke nisur kështu një procedurë kontrolli nga kjo structure për operatorët e biznesit ushqimor.

Kontrolli zyrtar mbulon të gjitha fazat e prodhimit, të përpunimit, të shpërndarjes dhe si rregull, ai kryhet pa paralajmërim.

Ligji “Për ushqimin” ka përcaktuar në mënyrë eksplisitë objektin e kontrollit zyrtar të ushqimeve, i cili përfshin:

- Vendndodhjen, kushtet dhe gjendjen e stabilimentit, planimetrinë e prodhimit, zyrat, mjedisin, mjetet e transportit, të përdorura në biznesin ushqimor.
- Inspektimin e gjendjes shëndetësore të personelit dhe të higjienës së objekteve, që janë në kontakt të drejtpërdrejtë me ushqimin.
- Lëndët e para, ujin, përbërësit, aditivët, shtesat teknologjike dhe substancat e tjera, të përdorura për përgatitjen dhe prodhimin e ushqimit.
- Ushqimet gjysmë të gatshme.
- Ushqimet e gatshme.
- Pastrimin, substancat pastruese dhe të mirëmbajtjes që përdoren në proceset e prodhimit.
- Proceset e përdorura për prodhimin ose përpunimin e ushqimeve.
- Mënyrën e paketimit, materialet paketuese dhe ato në kontakt me ushqimin.
- Etiketimin dhe dokumentet shoqëruese të ushqimeve.
- Përcaktimin e origjinës, të treguesve gjeografikë të mbrojtur dhe treguesin “Produkt ushqimor tradicional”.
- Proceset teknologjike që zbatohen në prodhimin dhe përgatitjen e ushqimeve.
- Aditivët ushqimorë, materialet në kontakt me ushqimin, kontaminuesit ushqimorë, si dhe substancat pastruese përcaktohen me udhëzim të ministrit përgjegjës për ushqimin.



Për të gjithë këto shkaqe, struktura përgjegjëse në Shqipëri, konkretisht, Autoriteti Kombëtar i Ushqimit, mund të vihet në lëvizje *ex officio*, pra kryesisht, mbi bazën e informacioneve të marra nga RASFF², mbi ankesën e konsumatorëve ose të organizatave në mbrojtje të konsumatorëve.

Një ndër detyrat kryesore të Autoritetit Kombëtar të Ushqimit, si struktura kryesore përgjegjëse për garantimin e sigurisë ushqimore është analizimi dhe menaxhimi i riskut për ushqimin dhe ushqimin për kafshë. Analizimi i riskut është një proces që ka lidhje me tre komponentë të ndërthurur me njëri-tjetrin, që janë: vlerësimi i riskut³, menaxhimi i riskut⁴ dhe komunikimi i riskut⁵. Studime të ndryshme, por dhe media ka nxjerrë në pah, që shpeshherë, Autoriteti Kombëtar i Ushqimit ka dështuar në menaxhimin e krizave, për shkak të mungesës së kombinimit të këtyre elementëve të analizimit të riskut, veçanërisht të komunikimit të tij. Vetë kuadri ligjor përcakton se një situatë e tillë duhet të mbështetet në parimet parandaluese, parimin e transparencës dhe mbrojtjes së interesave të konsumatorit.

Cilat janë masat që mund të merren në të tilla raste në mënyrë që të mbrohet jeta dhe shëndeti i konsumatorëve?

Sipas ligjit “Për ushqimin”, nëse ushqimi është prodhuar në vend, merren këto masa:

- a)** ndalimi i përkohshëm i hedhjes në treg ose i përdorimit të ushqimit;
- b)** përcaktimi i kushteve të veçanta për ushqime specifike;
- c)** eliminimi i ushqimeve, pa shkaktuar dëme;
- ç)** masa të tjera të përkohshme dhe të përshtatshme.

Nëse ushqimi është i importuar, merren këto masa:

- a)** ndalimi i përkohshëm i importit të ushqimit nga vendet eksportuese ose nga pjesë të vendit eksportues ose të vendeve tranzit;
- b)** përcaktimi i masave të veçanta për ushqime specifike nga vendet eksportuese, pjesë të vendeve eksportuese ose nga vendet tranzit;
- c)** eliminimi i ushqimeve pa shkaktuar dëme;

² RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) është Sistemi i Njoftimit të Shpejtë për Ushqimin dhe Ushqimin për kafshë. Ky sistem shërben për të shpërndarë në mënyrë të shpejtë, në kohë dhe efikase njoftime që lidhen me sigurinë ushqimore midis Shteteve Anëtare të Bashkimit Evropian, Komisionit, EFSA (Autoritetit Evropian për Siguri Ushqimore), Norvegji, Lihtenshtejn, Islanda, Zvicra, si dhe vendeve të Ballkanit Perëndimor.

³ Vlerësimi i riskut është një proces i bazuar shkencërisht, me katër etapa: identifikimi i dëmtuesit, karakterizimi i dëmtuesit, vlerësimi i ekspozimit dhe karakterizimi i riskut.

⁴ Menaxhim i riskut është procesi, i ndarë nga vlerësimi i riskut, i vlerësimit të politikave alternative në këshillim me subjektet e interesuara, duke pasur parasysh vlerësimin e riskut dhe faktorët e tjerë të pranueshëm. Nëse është e nevojshme, duhet të konsiderohen dhe mundësitë e përshtatshme parandaluese dhe ato të kontrollit.

⁵ Komunikimi i riskut janë shkëmbimet e ndërsjella të informacionit dhe të mendimeve gjatë procesit të analizimit të riskut për dëmtuesit dhe risqet, faktorët e lidhur me riskun dhe perceptimin e tij. Kjo bëhet nëpërmjet vlerësuesve të riskut, menaxherëve të riskut, konsumatorëve, biznesit të ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë, komunitetit akademik dhe aktorëve të tjerë të interesuar, duke shpjeguar vlerësimin e riskut të gjetur dhe bazën e vendimeve të menaxhimit të riskut.



ç) masa të tjera të përkohshme dhe të përshtatshme.

Sikurse vërehet më lart, masat që struktura përgjegjëse mund të marrë janë të natyrës parandaluese, korrigjuese ose masa ndaluese.

Në çdo rast, për vetë rëndësinë dhe impaktin që kanë produktet ushqimore në jetën dhe shëndetin e konsumatorëve, si për produktet e prodhuara në vend, ashtu dhe për produktet e importuara, kur ka dyshime të arsyeshme, masat parandaluese si: ndalimi i përkohshëm i hedhjes në treg ose i përdorimit të ushqimit janë masat kryesore, në mënyrë që këto ushqime të mos jenë në kontakt me konsumatorët.

Raporti i Komisionit Evropian për Shqipërisë, 2023, në lidhje me kapitullin 12 shprehet: *“Shqipëria ka një nivel të caktuar përgatitjeje në fushën e sigurisë ushqimore, politikës veterinare dhe fitosanitare. Është arritur progres i kufizuar gjatë periudhës raportuese, veçanërisht në përafrimin me acquis për kontrollet zyrtare, shëndetin e kafshëve dhe bimëve. Puna ka nisur por nevojiten përpjekje të rëndësishme të mëtejshme. Shqipëria ka bërë progres në hartimin dhe miratimin e politikës sektoriale kombëtare të sigurisë ushqimore...*

Në tërësi është vlerësuar si një progres i kufizuar në zbatimin e acquis për sigurinë e përgjithshme ushqimore. Autoriteti Kombëtar i Ushqimit ka rigjallëruar sistemin AKU-net në lidhje me statistikën e inspektimit, menaxhimin e të dhënave dhe transparencën. Ka ende shumë punë që lidhen me reduktimin e barrës administrative për planifikimin dhe raportimin mbi kontrollet zyrtare të bazuara në rrisht, si dhe për të siguruar që të dhënat kombëtare të jenë transparente. Ndonëse janë ngritur Panelet Shkencore në qershor 2022 dhe shkurt 2023, rezultatet e punës së tyre nuk janë bërë ende publike. (Evropian K. , 2023)”

Raporti i Komisionit Evropian për Shqipërisë, 2023, në lidhje me kapitullin 12 vijon më tej: *“Për sa i përket rregullave të sigurisë ushqimore, Shqipëria vazhdon të përafrojë acquis për aditivët ushqimorë dhe identifikimin e niveleve maksimale për disa ndotës në ushqime. Testimi i qumështit të papërpunuar u përfshi në planin zyrtar të kontrollit të vitit 2023, por nevojitet më shumë përpunim në zhvillimin e një udhërrëfyesi për të përmirësuar cilësinë e qumështit.*

Progresi në politikën fitosanitare mbetet i kufizuar. Shqipëria miratoi një plan veprimi për përdorimin e qëndrueshëm të produkteve për mbrojtjen e bimëve, por ligji për shëndetin e bimëve mbetet për t'u miratuar. Shqipëria vazhdon të përditësojë listën e substancave aktive në produktet e mbrojtjes së bimëve, në përputhje me acquis.

Nuk është bërë përpunim në lidhje me ushqimin ose organizmat e modifikuar gjenetikisht dhe legjislacioni ende nuk është miratuar.”

Sipas ligjit “Për ushqimin”, organizëm i modifikuar gjenetikisht është çdo organizëm i gjallë, që zotëron një kombinim të ri të materialit gjenetik, që përftohet nëpërmjet përdorimit të bioteknologjisë moderne.



3.2 Etiketimi i produkteve ushqimore

Skandali i etiketimit të mishit në Evropë (guardian, 2013) në vitin 2013 zbuloi vulnerabilitetin e sektorit dhe uli besimin e konsumatorëve në industrinë ushqimore. Parandalimi i mashtrimit me produktet ushqimore, ekzistenca e një etikete të qartë dhe të besueshme të produkteve ushqimore (p.sh. dhënia e informacionit për origjinën e produkteve ushqimore, produktet organike, prania e organizmave të modifikuar gjenetikisht, prania e alergjeneve etj.), zbatimi i standardeve dhe kontrolleve strikte të higjienës ushqimore në tregun e përbashkët janë kthyer në fokus të kohëve të politikëbërjes në këtë fushë, në Bashkimin Evropian (Valant, 2015).

Për këtë arsye ligjvënësi evropian miratoi një kuadër të tërë ligjor që synonte rregullimin e detajuar të kësaj fushe, ku përmendim: Rregullorja (BE) nr. 1169/2011 “Për dhënien e informacionit ushqimor për konsumatorët”, e ndryshuar; Rregullorja (KE) nr. 1924/2006 “Mbi ankesat në lidhje me ushqimin dhe impaktin në shëndet”, e ndryshuar; Rregullorja (BE) nr. 609/2013 “Për ushqimin e destinuar për foshnjat dhe fëmijët e vegjël, ushqimin për qëllime të veçanta mjekësore dhe dietës për kontrollin e peshës”, e ndryshuar; Rregullorja (BE) 2018/848 “Për produktet organike dhe etiketimin e produkteve organike”; Rregullorja (KE) nr. 1830/2003 “Në lidhje me gjurmueshmërinë dhe etiketimin e organizmave të modifikuar gjenetikisht dhe gjurmueshmërinë e produkteve ushqimore për njerëz dhe kafshë të prodhuara nga organizma të modifikuar gjenetikisht”; Rregullorja (KE) nr. 2023/2006 “Mbi praktikën e mira të prodhimit për materialet dhe artikujt e destinuar në kontakt me ushqimin”; Direktiva 2002/46/KE “Për përafrimin e ligjeve të Shteteve Anëtare në lidhje me suplementet ushqimore”, e ndryshuar etj.

Dhënia e informacionit ushqimor ndikon në një nivel më të lartë të mbrojtjes së shëndetit dhe të interesave të konsumatorëve, duke i nxitur konsumatorët që të bëjnë zgjedhje të informuara, të përdorin produktin ushqimor në mënyrën e duhur, si dhe t'i kushtojnë vëmendje të veçantë anës shëndetësore, ekonomike, mjedisore, sociale dhe etike. Nga ana tjetër, ekzistenca e një kuadri ligjor të plotë në lidhje me sigurinë ushqimore, detyrimi për informim nxit lëvizjen e lirë të produkteve ushqimore, nxit prodhuesit në plotësimin e standardeve si dhe nxjerrjen në treg të produkteve ushqimore të sigurt dhe cilësore.

Ligjvënësi shqiptar në detyrimet që ka ndërmarrë përsipër është përafrimi i kuadrit ligjor në lidhje me sigurinë ushqimore në përputhje me atë të Bashkimit Evropian. Kapitulli 12 “Siguria ushqimore, veterinarja dhe rregullat fitosanitare” është një nga sfidat e procesit të integritetit, për standardet që kërkohen, por dhe për numrin e lartë të akteve që duhet të transpozohen.

Ligji “Për ushqimin” parashikon në nenin 36: “1. *Ushqimi, që nxirret në treg, pajiset me etiketën, ku shënohen:*



- a)** emri i produktit;
- b)** lista e përbërësve;
- c)** sasia e përbërësve të veçantë ose e kategorive të përbërësve;
- ç)** sasia neto, në rastin e ushqimeve të paraambalazhuara;
- d)** data e jetëgjatësisë minimale ose, në rastin e ushqimeve që nga pikëpamja mikrobiologjike paraqesin rrezik, shënohet “të përdoret deri më...”;
- dh)** çdo kusht i veçantë i ruajtjes dhe/ose i përdorimit;
- e)** emri apo emërtimi i biznesit dhe adresa e prodhuesit, ambalazhuesit dhe/ose e tregtarit;
- ë)** vendi i origjinës;
- f)** udhëzimet e përdorimit, kur ushqimi nuk mund të përdoret pa të;
- g)** grada alkoolike për vëllim për pijet, që përmbajnë më shumë se 1,2 për qind të vëllimit alkool;
- gj)** përmbajtja ose përbërja e OMGJ-ve, si dhe OMGJ-të që përmban.”

Të gjithë këto informacione, bazuar në kuadrin ligjor në përgjithësi duhet të jenë të shkruara në një etiketë në gjuhën shqipe, e cila duhet të jetë lehtësisht e lexueshme, dallueshme dhe kuptueshme. Është e qartë që ligjvënësi referon kryesisht në parashikimet e tij tek konsumatori mesatar, i cili është përgjegjshëm për veprimet e tij dhe pasojat përkatëse, ka një nivel të caktuar edukimi, është në gjendje të lexojë dhe të kuptojë mesazhin e dhënë.

Në përputhje me këtë akt, por dhe detyrimet që burojnë nga procesi i anëtarësimit në Bashkimin Evropian, Këshilli i Ministrave miratoi Vendimin nr. 434, datë 11.7.2018 “Për etiketimin e ushqimeve dhe informimin e konsumatorit” (Ministrave, 2018). Qëllimi i këtij vendimi është të vendosë bazën për sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së konsumatorit nëpërmjet informacionit për ushqimin, duke marrë parasysh dallimet në perceptimin e konsumatorëve dhe nevojat e tyre për informacion, si dhe duke siguruar funksionimin normal të tregut. Ky vendim ka një fushë të gjerë zbatimi dhe i shtrin efektet e tij mbi:

- a)** Operatorët e biznesit ushqimor, në të gjitha fazat e zinxhirit ushqimor ku aktiviteti i tyre ka të bëjë me dhënien e informacionit për ushqimin për konsumatorët;
- b)** Të gjitha ushqimet e destinuara për konsumatorin e fundit, duke përfshirë edhe ushqimet e ofruara nga furnizues masivë ushqimesh dhe ushqime të destinuara për furnizim për shërbimin catering;
- c)** Shërbimet e catering-ut të ofruara nga ndërmarrjet e transportit.

Çfarë është etiketimi? Çfarë është etiketa?

Në kuptim të vendimit të mësipërm, *etiketimi* përfshin fjalët, veçoritë, markat tregtare, shenjat dalluese, imazhi ose simboli që lidhet me produktin ushqimor, të



vendosura në ambalazhe, dokumente, shënime, etiketa, unaza ose shirita që shoqërojnë ose që i referohen një produkti ushqimor të caktuar.

Etiketë nënkupton çdo qafore e shkruar, e printuar, e shtypur, e shënuar, e stampuar, e fiksuar ose e ngjitur në ambalazhin ose enën e produktit ushqimor.

Etiketa është momenti i parë me anë të së cilës konsumatori merr informacionin që i duhet në lidhje me produktin ushqimor. Etiketimi nënkupton më shumë informacion, duke përfshirë brenda tij dhe etiketën. Të dy këto elementë duhet të jenë të dukshëm, të qartë dhe pjesë e produktit ushqimor, të fiksuara në ambalazh ose në enën përkatëse.

Informacioni ushqimor i detyrueshëm duhet të jetë në gjuhën shqipe, pavarësisht faktit nëse produktet ushqimore janë të importuara apo të prodhuara në vend, në një gjuhë lehtësisht të kuptueshme nga konsumatorët, në etiketën origjinale ose në kundëretiketë. Ai duhet të orientojë në mënyrë të drejtë konsumatorin, të jetë i qartë dhe nuk duhet të ketë dy kuptime për konsumatorin.

Ligjvënësi ka përcaktuar në mënyrë të plotë informacionin me të cilin duhet të pajisen konsumatorët, duke vendosur informacionin e detyrueshëm për çdo operator të biznesit ushqimor dhe informacionin vullnetar për këto të fundit.

Vendimi i Këshillit të Ministrave përcakton mënyra të ndryshme sesi informacioni për një produkt ushqimor mund t'i jepet konsumatorit, si: etiketë, materiale shoqëruese të produktit ushqimor ose elemente të tjera, përfshirë mjetet bashkëkohore të teknologjisë ose komunikimin verbal.

Informacioni ushqimor i detyrueshëm përmban:

- a)** *informacion për identitetin dhe përbërjen, veçoritë dhe karakteristikat e tjera të produktit ushqimor;*
- b)** *informacion për mbrojtjen e shëndetit të konsumatorëve dhe për përdorimin e duhur të produktit ushqimor, duke përfshirë, në veçanti, informacion për:*
 - i. veçoritë në përbërje, që mund të jenë të dëmshme për shëndetin e një grupi të caktuar konsumatorësh;*
 - ii. jetëgjatësinë, ruajtjen dhe përdorimin e duhur;*
 - iii. ndikimin në shëndet, përfshirë rreziqet dhe pasojat që lidhen me konsumin e dëmshëm e të rrezikshëm të një produkti ushqimor;*
- c)** *Informacion për karakteristikat e vlerave ushqyese, përfshirë ato me kërkesa të veçanta dietike, për t'u mundësuar konsumatorëve të bëjnë zgjedhje të informuara.*

Përtej të drejtës së konsumatorit për t'u pajisur me informacion për produktet ushqimore ekziton dhe mundësia e dhënies së informacioneve në një masë shumë të madhe, duke i shkaktuar konsumatorit çorientim dhe pamundësi për të vlerësuar informacionin e duhur.



Informacioni për produktin ushqimor është një kusht thelbësor për fuqizimin e konsumatorëve, përcaktimin dhe bërjen e zgjedhjeve të arsyeshme për to, nxit konkurrencën në treg dhe rrit nivelin e përgjegjësisë së operatorëve të biznesit ushqimor për të vendosur në treg produkte të sigurta dhe cilësore.

Në marrëdhëniet juridike konsumatore me objekt produktet ushqimore, ligjvënësi shqiptar i ka kushtuar vëmendje të veçantë jo vetëm marrëdhënies kontraktore, por dhe fazës së publicitetit dhe reklamës në lidhje me produktet ushqimore.

Në kuptim të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 434, datë 11.7.2018 “Për etiketimin e ushqimeve dhe informimin e konsumatorit”, me *publicitet* kuptohet paraqitja në çdo formë e një tregtie, biznesi, zanati apo profesioni, me qëllimin për të promovuar furnizimin e mallrave apo të shërbimeve, duke përfshirë pasurinë e patundshme, të drejtat dhe detyrimet. Përcaktimi i dhënë në këtë akt nënligjor është në përputhje me legjislacionin në tërësi në fuqi për mbrojtjen e konsumatorëve. Është përcaktuar që në këtë rast, reklama e ushqimit ose e ushqimit për kafshë të bëhet vetëm pasi institucioni përgjegjës për kontrollin zyrtar të ushqimit dhe ushqimit për kafshë jep të drejtën e prodhimit dhe të tregtimit të tyre. Informacioni i dhënë në reklamë duhet të jetë në përputhje me informacionin e detyrueshëm të vendosur në etiketë për konsumatorin, si dhe ky publicitet nuk duhet të jetë krahasues ose çorientues, i tillë që ndikon në sjelljen ekonomike të konsumatorëve, dëmton ose ka mundësi të dëmtojë konkurrentët, si dhe të ndikojë në vendimmarrjen e konsumatorëve.

Pandemia Covid, lufta Ukrainë-Rusi, si dhe faktorë të tjerë politikë kanë ndikuar në rritjen e çmimeve të produkteve ushqimore ose uljen e peshës neto të produkteve. Konsumatorët mesatarë dhe të vëmendshëm janë përballur me produkte që nuk kanë pësuar ndryshime në çmim, por vetëm ulje të peshës neto. Në një llogari të thjeshtë matematikore, sërish çmimi është rritur.

Një nga elementët kryesorë që duhet të informohet konsumatori është pesha neto, e cila mund të shprehet në litra, centilitra, mililitra, kilogramë ose gramë. Nëse tregtari i ka deklaruar këto ndryshime në etiketë, ai nuk është në shkelje të kuadrit ligjor në fuqi.

Një tjetër element thelbësor, lehtësisht i lexueshëm nga konsumatori është data e jetëgjatësisë minimale. Vendimi përcakton se në rastet e produkteve ushqimore, që nga pikëpamja mikrobiologjike kanë shkallë të lartë të prishjes dhe, si rrjedhojë, pas një periudhe të shkurtër kohe paraqesin një rrezik të menjëhershëm për shëndetin e konsumatorit, data e jetëgjatësisë minimale do të zëvendësohet me fjalët “të përdoret përpara datës” ose “të përdoret deri më”. Pas datës së vendosur pranë këtyre përcaktimeve një produkt ushqimor konsiderohet i pasigurt. Në të tilla raste konsumatorët nuk duhet të përdorin ose konsumojnë këtë produkt ushqimor dhe rasti duhet të raportohet ke institucionet përgjegjëse, pra Autoriteti Kombëtar i Ushqimit.



Përpos detyrimeve për operatorët e biznesit ushqimor, vetë konsumatorët duhet të tregojnë kujdesin e duhur në lidhje me ruajtjen dhe përdorimin e produkteve ushqimore. Për të mundësuar ruajtjen ose përdorimin e duhur të produktit ushqimor pas hapjes së paketimit, etiketa duhet të përmbajë kushtet e ruajtjes dhe/ose afati kohor për konsum. Udhëzimet e përdorimit të një produkti ushqimor duhet paraqiten në mënyrë të tillë që të mundësohet përdorimi i duhur i tij.

Në të gjitha rastet, kur këto detyrime nuk janë përmbushur, konsumatorët vetë drejtpërsëdrejti ose nëpërmjet organizatave për mbrojtjen e konsumatorëve, legjitimohen të ankohen pranë institucionit përgjegjës, Autoritetit Kombëtar të Ushqimit, me qëllim fillimin e inspektimeve përkatëse.

Ndonëse mendohet që etiketa është thjesht një aspekt formal, Bashkimi Evropian raporton shumë raste në mungesë konformiteti, duke i detyruar operatorët e biznesit ushqimor të pajisin me të gjithë informacionin ushqimor të detyrueshëm dhe të nevojshëm për konsumatorët.

Gjykata e Drejtësisë së Bashkimit Evropian në çështjet e saj C-533/20, datë 24 Mars 2022 (Somogy Megyei Kormányhivatal, 2022), si dhe në çështjen C-881/19, datë 13 Janar 2022 (Tesco Stores ČR a.s., 2022) ka përcaktuar se në përputhje me Rregulloren (BE) nr. 1169/2011 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit të datës 25 tetor 2011 “Mbi ofrimin e informacionit ushqimor për konsumatorët”, si dhe aktet e tjera në fuqi, asnjë operator nuk shmanget nga dhënia e informacionit të detyrueshëm në gjuhën përkatëse të shteteve anëtare, specifikisht në rastin kur një vitaminë i është shtuar një ushqimi, lista e përbërësve të atij duhet të përfshijë emrin e asaj vitamine, ose një operator ekonomik mund përjashtohet nga kërkesa për të renditur të gjithë përbërësit që përbëjnë një përbërës të përbërë, sipas kuptimit të nenit 2(2)(h) të asaj rregulloreje, vetëm nëse ai përbërës i përbërë përcaktohet nga një emër shitje sipas pjesës A të Aneksit I të Direktivës 2000/36/KE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit të 23 qershorit 2000 si dhe mund të përdoret emri i shitjes në versionin gjuhësor të Shtetit Anëtar në fjalë.

3.3. Përgjegjësia administrative, civile dhe penale në lidhje me sigurinë ushqimore

Ligji “Për ushqimin” parashikon lindjen e përgjegjësisë administrative për operatorët e biznesit ushqimor kur shkelin dispozitat e këtij ligji, në formën e dënimeve kryesore dhe plotësuese. Dënimi kryesor është gjoba, e cila varion nga 50 000 deri në 500 000 lekë, në varësi të objektit të veprimtarisë në kundërshtim me ligjin. Si dënim plotësues është heqja e licencës së operatorit të biznesit ushqimor, kur është hedhur në treg një



ushqim, i cili është vërtetuar se ka shkaktuar dëm në shëndetin e njeriut, apo kur mund të përbëjë rrezik potencial për jetën e tij, sipas dispozitave të këtij ligji.

Cënimi i jetës apo shëndetit të njeriut, përpos kësaj përgjegjësie sjell lindjen e përgjegjësisë civile dhe penale.

Përgjegjësia civile lind kur nga konsumi i produkteve ushqimore të pasigurta dëmtohet jeta ose shëndeti i konsumatorëve. Në këtë rast në përputhje me nenet 608 e vijues të Kodit Civil, konsumatorët kanë të drejtë të kërkojnë dëmin e shkaktuar, veçanërisht dëmin jopasurur, që përfshin dëmin biologjik, moral dhe ekzistencial.

Aktualisht, në Shqipëri nuk ka raste suksesi të konsumatorëve që kanë pësuar dëm në shëndet si pasojë e konsumit të produkteve të pasgurta. Kjo sjellje lidhet me disa faktorë, të cilët janë:

- Mungesa e informacionit të konsumatorëve,
- Mungesa e besimit te organet e sistemit të drejtësisë,
- Fillimi i procedimeve penale etj.

Dëmtimi i jetës ose i shëndetit të konsumatorëve, veçanërisht kur ata janë më shumë se dy, krijon hapësira ligjore për mbrojtjen e interesave kolektivë të tyre dhe thyerjen e tabuve në lidhje me të drejtën për t'u dëmshpërblyer nga konsumi i produkteve ushqimore të pasigurta.

Ligji “Për Ushqimin” parashikon lindjen e përgjegjësisë administrative, kur shkeljet nuk përbëjnë vepër penale.

Kodi Penal, i ndryshuar (Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë, 1995) synon të fuqizojë shtetin e së drejtës dhe mbrojtjen e shëndetit dhe jetës së konsumatorëve, me qëllim vendosjen në treg të produkteve të sigurta.

Kodi Penal në nenin 288 parashikon: *“Prodhimi, importimi, ruajtja dhe shitja e ushqimeve, pijeve dhe lëndëve të tjera, e barnave të rrezikshme ose të dëmshme për jetën e shëndetin, si dhe futja në prodhim e kimikateve, materialeve dhe lëndëve shtesë në prodhimin e përpunimin e artikujve ushqimorë e të pijeve, kur nga këto vepra ka ardhur vdekja ose dëmtimi i rëndë i shëndetit të personit, dënohen me gjobë ose me burgim gjer në dhjetë vjet.*

Kur nga vepra është shkaktuar vdekja ose dëmtimi i rëndë i shëndetit të disa personave, dënohet me burgim jo më pak se pesë vjet.

Neni 288/a parashikon: *“Prodhimi i kundërligjshëm i artikujve dhe mallrave industrialë dhe ushqimorë përbën kundërvajtje penale dhe dënohet me gjobë ose me burgim gjer në dy vjet.*

Po kjo vepër, kur kryhet në bashkëpunim, më shumë se një herë ose ka sjellë pasoja të rënda, dënohet me burgim nga tre gjer në dhjetë vjet.”



Në këtë mënyrë, ligjvënësi ka ngritur në nivelin e veprave penale ndërhyrjet në produktet ushqimore apo prodhimin e tyre në kundërshtim me ligjin.

Pavarsisht këtyre parashikimeve, shteti shqiptar ka ende shumë punë në drejtim të zbatimit dhe respektimit të legjislacionit ushqimor.



KAPITULLI IV

Konsumatori dhe produktet jo-ushqimore

Siguria e produkteve jo-ushqimore qëndron në themel të marrëdhënieve konsumatore.

Eksptertët shprehen se dëmi që u shkaktohet konsumatorëve nga prania e produkteve jo-ushqimore të pasigurta është shumë më i madh se dëmi që u shkaktohet nga prania e produkteve ushqimore të pasigurta. Kur konsumatori konsumon një produkt ushqimor të pasigurt, trupi reagon menjëherë, ndërsa në rastin e produkteve jo-ushqimore të pasigurta, prania e kimikateve të ndaluara, që jetojnë bashkë me njeriun, depozitohen në trupin e tij dhe shkaktajnë dëme shumë të rënda në shëndet, që shfaqen pas shumë kohësh, ose në mënyrë të vazhdueshme.

Kuadri ligjor për produktet jo-ushqimore është shumë i gjerë, ku rregullimi përfshin marrëdhëniet kontraktore, fazën e publicitetit ose fazën parakontraktore, si dhe detyrimet e tregtarëve përgjatë ekzekutimit të kontratës.

Rregullimi ligjor, në të gjitha fazat e marrëdhënies juridike konsumatore synon të vendosë në ekulibiër pushtetin midis tregtarëve dhe konsumatorëve, të orientojë zgjedhje të zgjuara dhe të arsyeshme të konsumatorëve, të mbrojë jetën dhe shëndetin e tyre, si dhe interesat ekonomike të konsumatorëve përballë pushtetit dhe fuqisë informative të tregtarëve.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” rregullon nga neni 13- 18 praktikën tregtare, duke përcaktuar praktikën tregtare të paligshme janë të ndaluara.

Praktikë tregtare është çdo veprim, përjashtim, mënyrë sjelljeje ose përfaqësim, komunikim tregtar, përfshirë këtu publicitetin dhe tregtimin nga tregtari, që lidhet drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e një malli apo shërbimi të konsumatorët. Pra, praktika tregtare i përket fazës, ku konsumatori është duke menduar dhe vlerësuar sjelljen e tij për blerjen e mallit apo marrjen e një shërbimi të caktuar, është faza ku konsumatori po shqyrton ofertat që janë në treg nga tregtarët dhe do të vendosë. Informacioni që i jepet konsumatorit në këtë rast nga tregtari përcakton kryerjen e veprimit juridik nga konsumatori dhe lidhjen e kontratës konsumatore.

Një praktikë tregtare është e padrejtë nëse ajo cënon interesat ekonomike të konsumatorit, për shkak të zgjedhjes së vesuar që ai ka bërë, bazuar në kritere të caktuara ligjore (Dollani, Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Teksti me shpjegime, 2018).

Sipas Ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, një praktikë tregtare është e padrejtë kur:



- a)** është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritet, në mënyrë të arsyeshme, të zbatojë ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikën e tregtimit të ndershëm dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare;
- b)** dobëson ndjeshëm aftësinë e konsumatorit për marrjen e një vendimi, si pasojë e informacionit të dhënë, duke shkaktuar kështu marrjen e vendimit, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

Disa shembuj të praktikave tregtare të padrejta, të cilat përdoren shumë nga tregtarët janë:

- Kredi konsumatore me zero kosto, ndërkohë që konsumatori ka për të paguar disa shpenzime administrative për lëvrimin e kësaj kredie;
- Produkt pa konservantë, ndërkohë që në të vërtetë produkti ka disa lloje konservantësh, që janë të deklaruara në etiketë;
- Malli likujdohet ndërkohë që dyqani vazhdon të jetë i hapur me vite dhe produktet vijojnë të jenë po aty;
- Ulje deri në 85%, ndërkohë që ulje aplikohet vetëm në një numër shumë të vogël të produkteve dhe tregtari synon të shesë produktet e reja të sezonit;
- Praga për vetëm 99 Euro, ndërkohë që reklama nuk jep asnjë informacion se çfarë përfshin ky çmim, a është vetëm fluturimi vajtje-ardhje, nëse përfshin bagazhet, akomodimin, apo datat se kur kjo ofertë është e vlefshme;
- Blini këtë kompjuter DELL me garanci 2 vite, ndërkohë që kjo e drejtë që reklamohet nga tregtari si një veçori e këtij produkti buron nga ligji;
- Ju keni fituar një dyshek falas, ndërkohë që kur ju telefononi për të marrë këtë produkt falas, kosto e transportit është 12 000 lekë e barabartë me vlerën e dyshekut;
- Marrja e e-maileve të njëpasnjëshme, në lidhje me mallra dhe shërbime pa miratimin e konsumatorit. Kjo situatë vazhdon për shumë kohë pavarësisht kërkesave të përsëritura të konsumatorit për t'u fshirë nga lista e postës elektronike etj.

Këto praktika, si dhe shumë të tjera të ngjashme me to janë të ndaluara nga ligji. Konsumatorët kanë të drejtë individualisht, apo nëpërmjet organizatave për mbrojtjen e konsumatorëve të ankohen pranë strukturës përgjegjëse, ku sipas ligjit, struktura kompetente për shqyrtimin e të tilla ankesave është Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Një tjetër aspekt shumë i rëndësishëm i marrëdhënieve juridike konsumatore janë



kushtet e padrejta në kontratat konsumatore. Kushtet e padrejta rregullohen në nenet 27 – 28 të Ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”. Ka një praktikë shumë të zgjeruar dhe interesante të Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian, madje dhe raste të vendimeve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Për shkak të globalizimit, shpejtësisë në qarkullimin civil, përdorimit të teknologjisë, aktualisht, kontratat me konsumatorët karakterizohen nga ekzistenca e kushteve të parapërgatitura më parë nga tregtari, ku vullneti i konsumatorit është minimalist, ku mundësia e tij për të ndryshuar ndonjë kusht është thuajse zero dhe vullneti i tij në këtë marrëdhënie shprehet në faktin që vendos të lidhë kontratën për marrjen e sendit ose shërbimit për të cilin ka nevojë.

Nën termin kushte të përgjithshme, këto lloj kushtesh janë rregulluar më parë nga Kodi Civil, në nenet 686 e vijues të tij. Kushtet e parapërgatitura më herët nga pala më e fuqishme në treg, të cilat kufizojnë të drejtat e palës tjetër, i mohojnë të drejta që lidhen me lirinë kontraktore, ose i njohin të drejtën për të zgjidhur kontratën në mënyrë të njëanshme vetëm palës që ka hartuar kontratën janë të pavlefshme, pasi janë në kundërshtim me kuadrin ligjor në fuqi.

Prania e kushteve të padrejta në Shqipëri, në kontratat konsumatore gjendet tek:

- *Kontratat e shitjes së mallrave konsumatore;*
- *Kontratat elektronike;*
- *Kontratat e kredisë konsumatore;*
- *Kontratat e paketave turistike;*
- *Kontratat e furnizimit me telefoni celulare, internet apo TV;*
- *Kontratat e sigurimit;*
- *Kontratat e transportit;*
- *Kontratat e furnizimit me ujë, energji elektrike apo gaz;*
- *Kontratat e marrjes së shërbimeve mjekësore etj.*

Kjo listë joshteruese tregon praninë e kushteve të padrejta në kontratat konsumatore në çdo aspekt të jetës së përditshme.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, në nenin 27 parashikon: “*Kushti kontraktual, i cili nuk është negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve.*”

Termi pabarazi e ndjeshme nënkupton se kushtet janë të drejta kur ato mund të pranohen nga njerëz të arsyeshëm, të cilët, pa e ditur se në cilën anë të kontratës mund të qëndrojnë, duhet ta imagjinojnë veten palë të kontratës. Kontratat që nuk e



kalojnë këtë test, nuk mund të jenë të vlefshme, përveç rasteve kur pala humbëse në mënyrë të ndërgjegjshme ka marrë përsipër rrezikun. Gjithashtu një kusht shkakton pabarazi të ndjeshme kur ai përfshin një rrezik që jo vetëm një klient do të ngurronte ta pranonte, por kështu do të vepronin shumica e konsumatorëve (Dollani, Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Teksti me shpjegime, 2018).

Kushte të padrejta konsiderohen kushte si:

- *Tregtari ka të drejtë të përcaktojë gjykatën kompetente për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis tij dhe konsumatorit, e cila ndodhet në vendin ku ka selinë tregtari dhe shkakton kosto ose pamundësi për ushtrimin e drejtave nga konsumatori;*
- *Në kontratën e kredisë konsumatore, interesi është parashikuar i pandryshueshëm ndërkohë që ndryshon sipas politikave të bankës;*
- *Një kusht në kontratat e shitjes së mallrave konsumatore, i cili i lejon shitësit ose tregtarit të përdorë dhe transferojë lirisht të dhënat personale të konsumatorit, në kundërshtim me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e tyre;*
- *Në kontratën e shitjes së mallrave konsumatore, kufizimi ose përjashtimi nga përgjegjësia e tregtarit për të metat e sendit;*
- *Tregtari ka të drejtë të dorëzojë mallra që nuk janë në përputhje me kërkesat e konsumatorëve dhe nuk mban asnjë përgjegjësi;*
- *Në mënyrë që konsumatori të gëzojë të drejtat që rrjedhin nga garancia ligjore, ai duhet t'i paguajë tregtarit një shumë të caktuar të hollash, psh: 5000 lekë më shumë, përtej çmimit të paguar në kontratën e shitjes;*
- *E drejta e tregtarit për të ndryshuar në mënyrë të njëanshme kushtet kontraktore etj.*

Të gjithë këto kushte konsiderohen të pavlefshme, si të tilla nuk mund të prodhojnë pasoja juridike.

Jurisprudenca e Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian ka përcaktuar se nëse kontrata mund të vazhdojë të ekzistojë pa praninë e këtyre kushteve, ajo do të jetë e vlefshme dhe marrëdhënia do të vazhdojë të ekzistojë midis palëve. Nëse kjo kontratë nuk ekziston pa këtë kusht, atëherë palët duhet të rikthehen në pikën fillestare të marrëdhënies së tyre.

Në përputhje me zhvillimet e fundit, praktikën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, veçanërisht në lidhje me kontratat bankare, ligjvënësi ka përcaktuar se: *“Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, atëherë këto duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i*



përdorur të jetë “Times Neë Roman”, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10.

Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve.”

Me synim krijimin e mundësive për t'i garantuar një informacion të qartë, të lexueshëm dhe të kuptueshëm për konsumatorët mesatarë, lloji i shkrimit të përdorur është përcaktuar Times New Roman dhe madhësia e shkrimit minimalisht 10.

Në përputhje me parimin e mbrojtjes së palës më të dobët, çdo kusht kontraktor i cili nuk është plotësisht i qartë, që sjell konfuzion ose dykuptimësi, do të interpretohet në favor të konsumatorit. Ky parashikim duhet të zbatohet veçanërisht në kontratat të cilat përmbajnë terminologji specifike, që janë të hartuara në gjuhë teknike. Përfshirja në kontratë e deklarimeve të tilla si *“kam lexuar dhe kuptuar gjithçka më sipër”*, nuk përjashton detyrimin e tregtarëve për të respektuar kërkesat e transparencës. Në praktikë konsumatorët shpesh nuk e lexojnë kontratën, ose nuk u jepet mundësia për ta lexuar atë dhe rrallë kuptojnë plotësisht kushtet e kontratave që ata nënshkruajnë (Dollani, Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Teksti me shpjegime, 2018).

Sipas kuadrit ligjor në fuqi, Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve ka në kompetencë shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve me objekt pavlefshmërinë e kushteve të padrejta në kontratat me konsumatorët.

Kjo nuk e ndalon konsumatorin, që përveç masës administrative që merr Komisioni, gjobë deri në masën 500 000 lekë, t'i drejtohet gjykatës për kërkuar shpërblimin e dëmit që mund t'i jetë shkaktuar.

4.1. Konsumatori dhe mallrat

Siguria e produkteve jo-ushqimore është themeli i sigurisë së konsumatorit dhe besimit të tij në tregun e përbashkët. Sipas legjislacionit të Bashkimit Evropian, çdo produkt i hedhur në treg duhet të respektojë disa kërkesa në lidhje me informacionin për konsumatorët, masat për të shmangur rreziqet e sigurisë, monitorimin e sigurisë së produktit dhe gjurmueshmërinë. Nëse rregullimi ligor për këtë produkt nuk mbulohet nga legjislacioni specifik sektorial, atëherë do të zbatohen rregullat e përgjithshme për sigurinë e produktit dhe që plotësojnë atë legjislacion. Siguria është në radhë të parë përgjegjësi e prodhuesve, pasi ata janë të detyruar të prodhojnë dhe të vendosin në treg produkte të sigurta (Valant, 2015).

Ligji nr.10 480, datë 17.11.2011 “Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore” (Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore, 2011) i ndryshuar, përcakton të drejtat dhe detyrimet e prodhuesve e të shpërndarësve, me



qëllim që produktet e konsumatorit të vendosura në treg të jenë të sigurt, si dhe kompetencat e strukturës përgjegjëse për mbikëqyrjen e tregut.

Ligji përcakton se: *“Produkt i sigurt është çdo produkt për konsumatorin, i cili, në kushte normale ose të arsyeshme, të parashikueshme përdorimi, përfshirë kohëzgjatjen dhe, sipas rastit, kërkesat për vënien në shërbim, për instalimin e për mirëmbajtjen, nuk paraqet ndonjë rrezik ose vetëm një shkallë minimale rreziku, të pajtueshëm me përdorimin e produktit, që vlerësohet i pranueshëm dhe në përputhje me nivelin e lartë të mbrojtjes e të sigurisë së personave, duke marrë parasysh, në veçanti, elementet e mëposhtme:*

- a)** karakteristikat e produktit, përfshirë përbërjen, paketimin, udhëzimet për montimin dhe, kur është e zbatueshme, instalimin e mirëmbajtjen;
- b)** efektin ndaj produkteve të tjera, kur, në mënyrë të arsyeshme, parashikohet se do të përdoret me produkte të tjera;
- c)** paraqitjen e produktit, etiketimin, çdo paralajmërim e udhëzim për përdorimin dhe vënien e tij në dispozicion, si dhe çdo shenjë apo informacion tjetër për produktin;
- ç)** kategoritë e konsumatorëve të rrezikuar nga përdorimi i mallit, veçanërisht fëmijët dhe të moshuarit.”

Në përputhje me këto parashikime, prodhuesit janë të detyruar të vendosin në treg vetëm produkte të sigurt. *Një produkt prezumohet i sigurt nëse është në përputhje me një ndër standardet e harmonizuara shqiptare, që mbulojnë risqet dhe kategoritë përkatëse të riskut të produktit në fjalë.*

Ligji nr. 10 489, datë 15.12.2011 “Për tregtimin dhe mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore” (Për tregtimin dhe mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore, 2011), i ndryshuar përcakton të drejtat dhe detyrimet e operatorëve ekonomikë, sipas rolit dhe përgjegjësisë së tyre në zinxhirin e furnizimit për vendosjen në treg të produkteve, në mënyrë që të garantojnë dhe të sigurojnë përputhshmërinë e tyre me kërkesat ligjore në lidhje me to.

Për të siguruar vendosjen në treg të produkteve të sigurt për konsumatorët, është ngritur sistemi i mbikqyrjes së tregut. Mbikqyrja e tregut përfshin veprimtaritë e kryera dhe masat e marra nga struktura përgjegjëse e mbikqyrjes së tregut, për të garantuar që produktet janë në përputhje me kërkesat ligjore në lidhje me to dhe nuk rrezikojnë shëndetin, sigurinë ose aspektet e tjera të mbrojtjes së interesit publik.

Qëllimi kryesor i mbikqyrjes së tregut për produktet joushqimore është garantimi i sigurisë së konsumatorëve dhe mbrojtja nga produktet e rrezikshme, mbrojtja e interesit publik dhe mjedisit, si dhe garantimi i konkurrencës së lirë dhe të ndershme.

Me qëllim unifikim e praktikave në Bashkimin Evropian, por gjithashtu vendosjen në treg të produkteve të sigurt, Bashkimi ka përcaktuar rregulla të qarta dhe të njëjta



për të gjithë operatorët ekonomikë, duke pasur politika të qarta në harmonizimin e legjislacionit në këtë fushë. Gjithashtu politikat e tij synojnë ngritjen dhe forcimin e infrastrukturës për sistemin e mbikqyrjes së tregut, ku forma e institucioneve që ushtojnë kompetenca në mbikqyrjen e tregut duhet të jetë e përafërt në Shtetet Anëtare. Ndërhyrja e ligjvënësit evropian ka synuar vendosjen dhe miratimin e procedurave të njëjta dhe që konvergjojnë në dogana në tregun e përbashkët evropian për kontrollet e produkteve joushqimore. Bashkimi ka ngritur mekanizma për të orientuar dhe komunikuar me institucionet e mbikqyrjes së tregut si: database, platforma komunikimi, software etj me qëllim shkëmbimin e informacionit në kohë reale për produktet e rrezikshme.

Të gjithë produktet e vendosura në tregun e përbashkët evropian duhet të përmbajnë *markimin/shenjën CE* ("Conformité européenne"), ku prodhuesit vërtetojnë se produktet janë në përputhje me rregullat e sigurisë në fuqi. Nëse një produkt përbën një kërcënim serioz për shëndetin dhe sigurinë, autoritetet kompetente kombëtare (duke përfshirë autoritetet e mbikqyrjes së tregut si dhe doganat) janë të detyruara të ndajnë menjëherë këtë informacion me Komisionin Evropian nëpërmjet Sistemit Evropian të Alarmit të Shpejtë për Produktet e Rrezikshme Jo-ushqimore (RAPEX), me qëllim që të parandalohen produktet e rrezikshme që të qarkullojnë në treg dhe të arrijnë te konsumatorët.

Në kuadër të proceseve integruese, Shqipëria duhet të bëjë një transpozim të plotë të gjithë kuadrit ligjor për importin/ prodhimin dhe tregtimin e produkteve joushqimore. Ky kuadër ligjor i përket kryesisht Kapitullit 1 "Lëvizja e lirë e mallrave", si një nga kapitujt kryesor të grupkapitullit të dytë. Lëvizja e lirë e mallrave siguron që produktet që tregtohen lirisht në gjithë Bashkimin Evropian janë bazuar në rregulla dhe procedura të përbashkëta.

Për shkak të këtij përafrimi, legjislacioni shqiptar për produktet joushqimore krijon kushtet që në tregun shqiptar të vendosen vetëm mallra që kanë të njëjtat standarde si në tregun e përbashkët të Bashkimit Evropian. Kjo nënkupton se pavarësisht vendit të prodhimit të produktit (Kinë, Indi, Rusi etj.), prodhuesi duhet të prodhojë në përputhje me legjislacionin evropian. Strukturat përgjegjëse të mbikqyrjes së tregut në Shqipëri komunikojnë dhe shkëmbejnë informacion me strukturat reciproke të Shteteve Anëtare të Bashkimit Evropian, si dhe vendet e Ballkanit Perëndimor, ku alarmet e njoftuara në Rapex, i bëjnë të ditura shtetit tonë. Kjo përcakton detyrimin se produktet joushqimore që nuk mund të qarkullojnë lirshëm në tregun e përbashkët evropian, nuk mund të vendosen dhe tregtohen në tregun shqiptar. Shkëmbimi i informacionit midis këtyre strukturave shkurton kohën, kostot, si dhe rrit efikasitetin.

Sipas përcaktimit të mësipërm, produkti prezumohet i sigurt nëse është në përputhje me një ndër standardet e harmonizuara shqiptare, që mbulojnë risqet dhe kategoritë përkatëse të riskut të produktit në fjalë. Standardet në Shqipëri mbahen dhe publikohen nga Drejtoria e Përgjithshme e Standardeve. Çdo subjekt prodhues apo



instalues blen standardet që i nevojiten për të garantuar prodhimin apo instalimin e produkteve joushqimore. Produktet e reja prodhohen duke zbatuar standardet e reja që janë në fuqi. Të gjithë vendet anëtare të Bashkimit Evropian, si dhe ato që synojnë të jenë pjesë, aplikojnë të njëjtat standarde për produktet joushqimore dhe operojnë me të njëjtin sistem njohje të tyre. Prodhuesi pasi aplikon standardet e kërkuara për kategorinë e produktit sipas legjislacionit të Bashkimit Evropian, harton Deklaratën e Konformitetit, dokumentacionin teknik dhe kryen Markimin CE. Markimi CE nuk tregon që një produkt është prodhuar në vendet e Bashkimit. Sipas Ligjit “Për tregtimin dhe mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore”, *markim CE është markimi, me të cilin prodhuesi tregon që produkti është në përputhje me kërkesat e legjislacionit të zbatueshëm, kur ky legjislacion parashikon fiksimin e këtij markimi*. Markimi CE tregon se një produkt i caktuar plotëson standardet për t’u vendosur në tregun Evropian. Me synim arritjen e këtij qëllimi dhe markimi, prodhuesit aplikojnë sistemin e vetëkontrollit dhe vetëdeklarimit. Pra, prodhuesi pasi zbaton standardet, teston produktin në laboratorin e tij apo jashtë ndërmarrjes dhe kryen të gjithë testet lidhur me aplikimin e standardit. Sipas Ligjit “Për tregtimin dhe mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore”, *standard shqiptar është një dokument vullnetar, i krijuar me konsensus dhe i miratuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit, në përputhje me kërkesat e legjislacionit për standardizimin, që siguron, për përdorim të njëjtë dhe të vazhdueshëm, rregulla, udhëzime ose karakteristika për veprimtaritë ose rezultatet e tyre, për arritjen e një shkalle optimale të rregullsisë në një kontekst të dhënë. Standardet shqiptare shënohen me “SSH”*.

Nëse produkti është i sigurt, ai harton dokumentacionin dhe e markon CE atë. Produktet komplekse si: ashensorët, makineritë, instrumentat matës etj. kërkojnë që në proces të marrë pjesë edhe një organ i miratuar. Markimi CE i konformitetit fiksohet në produkt përpara vendosjes së tij në treg. Ai mund të shoqërohet nga një piktogram ose ndonjë tregues për një përdorim ose rrezik të veçantë. Markimi CE i konformitetit vendoset/fiksohet vetëm në produktet, për të cilat është parashikuar kjo vendosje/fiksim nga rregullat teknike të zbatueshme dhe nuk duhet të vendoset në produkte të tjera. Ligji përcakton se ndalohet vendosja e markimit/markimeve, shenjave apo mbishkrimeve, të cilat mund të çorientojnë palët e treta për kuptimin, formën e markimit CE të konformitetit, të përcaktuar në rregullat teknike përkatëse. Çdo markim tjetër mund të vendoset në produkt, në mënyrë të tillë që të mos pengojë dukshmërinë, lexueshmërinë dhe kuptimin e markimit CE të konformitetit. *Markimi CE i konformitetit vendoset/fiksohet në mënyrë të dukshme, të lexueshme dhe të paheqshme në produkt ose në pllakën e tij të të dhënave*. Kur kjo nuk është e mundur për shkak të natyrës së produktit, markimi vendoset në paketim ose në dokumentet shoqëruese, në qoftë se rregulli teknik përkatës parashikon dokumente të tilla.

Një nga problematikat e sistemit të mbikëqyrjes së tregut në Shqipëri është mungesa e laboratorëve të akredituar, duke bërë që kostot laboratorike të jenë një barrë e rëndë. Lodrat e fëmijëve janë një nga produktet joushqimore të cilat janë në kompetencë për t’u inspektuar dhe kontrollura në lidhje me sigurinë e tyre nga Inspektorati Shtetëror i



Mbikqyrjes së Tregut. Studimi i realizuar nga Qendra “Konsumatori shqiptar” nxori në pah mungesën e këtyre laboratorëve, kostot e këtyre analizave, duke kufizuar inspektimet për këtë kategori të produkteve jo-ushqimore, vetëm në kontroll dokumentar ose kontroll fizik për disa kategori lodrash (shqiptar”, Lodrat! Ndhimojmë fëmijët të rriten apo dëmtojmë shëndetin e tyre?, 2020).

Fusha e gjerë e kompetencave të Inspektoratit Shtetëror të Mbikqyrjes së Tregut kërkon rritjen dhe fuqizimin e inspektorëve. Aktualisht ai është përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me produkte si:

- *Makineritë;*
- *Pajisjet e Mbrojtjes Personale;*
- *Pajisjet e Gazit;*
- *Enët e thjeshta nën Presion;*
- *Ashensorët;*
- *Pajisjet e Tensionit të Ulët;*
- *Përputhshërinë elektromagnetike;*
- *Lodrat;*
- *Detërgjентët;*
- *Veshjet e këmbës dhe tekstilet;*
- *Qelqin e Kristaltë;*
- *Instrumentat Matës;*
- *Produktet e parapaketuara;*
- *Përputhshmërinë kontraktore në kontratën e shitjes së mallrave konsumatore;*
- *Garancinë dhe afatin e saj etj.*

Me qëllim përmbushjen e detyrimeve të marra përsipër, Inspektorati Shtetëror i Mbikqyrjes së Tregut realizon:

- Inspektime në subjekte importues;
- Inspektime në tregje;
- Inspektime të instalimeve dhe instrumentave në përdorim;
- Inspektime të zbatimit të kriterëve ligjore për produktet e parapaketuara në markete ose prodhim;
- Inspektime për të drejtat e pronësisë intelektuale;



- Garantimi i të drejtave për markat dhe patentat.

Ndër masat që ka të drejtë të marrë struktura përgjegjëse për mbikqyrjen e tregut janë:

- *Masa administrative, gjobë;*
- *Ndalimin e tregtimit;*
- *Ndalimin apo kufizimin e bërjes së disponueshme të produkteve në treg;*
- *Urdhërimin e operatorit ekonomik për lajmërimin e konsumatorit ose/dhe përdoruesit të fundit për riskun;*
- *Urdhërimin për kthimin mbrapsht të produktit, kur ai është bërë i disponueshëm në treg;*
- *Të shkatërrojnë ose të bëjnë jofunksional produktin që paraqet një rrezik serioz, kur kjo është e nevojshme.*

Mbështetur në rekomandimet e Komisionit Evropian, fuqizimi dhe efica e strukturës së mbikqyrjes së tregut në Shqipëri mbetet ende një sfidë.

4.2 Konsumatori dhe shërbimet

Pjesa më e madhe e konsumatorëve e lidhin rolin dhe qasjen e tyre si konsumatorë në lidhje me produkte, ushqimore ose jo-ushqimore. Ky perceptim ndeshet gjerësisht në ditët e sotme, si nga konsumatorët mesatarë të fushave të ndryshme apo ekspertë. Në Shqipëri, sot, shumë nga mosmarrëveshjet midis palëve të ndryshme kanë si objekt shërbime dhe rregullimin e pasojave që vijnë nga mospërmbyshja e këtyre detyrimeve.

Shërbimet janë objekt i marrëdhënieve juridike konsumatore. Ato që janë më të ndjeshme, për shkak të impaktit në ekonomikë e konsumatorëve janë shërbimet me natyrë financiare.

Mbrojtja e konsumatorëve në sektorin e shërbimeve financiare është në përputhje me parimin e mbrojtjes së interesave ekonomike të tyre. Fusha e shërbimeve financiare është shumë komplekse dhe përfshin rreziqe serioze për konsumatorët, veçanërisht kur ata nuk janë në gjendje të kuptojnë produktet komplekse financiare ose marrin kredi të papërshtatshme bazuar në zgjedhje të painformuara. Praktikë e padrejta tregtare si: mungesa e informacionit thelbësor në fazën e reklamimit, përshkrimi mashtroes i produkteve financiare etj. kanë detyruar shtetet në tërësi, si dhe Bashkimin Evropian në miratimin e rregullave më të rrepta për mbrojtjen e konsumatorëve.



Duke marrë në konsideratë këto aspekte, ligjvënësi evropian ka miratuar një sërë aktesh në mbrojtje të konsumatorëve. Direktiva (BE) 2015/2366 “Për shërbimet e pagesave në tregun e brendshëm” (Këshilli, On payment services in the internal market, 2015) synon të përmirësojë rregullat ekzistuese të Bashkimit Evropian për pagesat elektronike. Kjo Direktivë merr në konsideratë shërbimet e reja dhe inovative të pagesave, të tilla si: pagesat në internet dhe celular. Direktiva përcakton rregullat në lidhje me:

- ✓ *kërkesat strikte të sigurisë për pagesat elektronike dhe mbrojtjen e të dhënave financiare të konsumatorëve, duke reduktuar rrezikun e mashtrimit;*
- ✓ *transparencën e kushteve dhe kërkesave për informacion për shërbimet e pagesave;*
- ✓ *të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve të pagesave.*

Këto rregullime ligjore synojnë të sigurojnë që subjektet e përfshirë në këto pagesa të mund të konkurrojnë në kushte të barabarta, duke çuar në efikasitet, zgjedhje dhe transparencë më të madhe të shërbimeve të pagesave, duke forcuar njëkohësisht besimin e konsumatorëve në një treg të harmonizuar pagesash.

Rregullorja (KE) nr. 924/2009 e Parlamentit Evropian dhe Këshillit e datë 16 Shtator 2009 “Për pagesat ndërkufitare” (Këshilli, Për pagesat ndërkufitare, 2009) përcakton rregullat për pagesat ndërkufitare brenda Komunitetit, duke siguruar që tarifat për pagesat ndërkufitare brenda Komunitetit janë të njëjta me ato për pagesat në të njëjtën monedhë brenda një Shteti Anëtar. Në këtë mënyrë, ligjvënësi evropian ka synuar shmangien e kostove të tepërta në ngarkim të konsumatorit.

Direktiva 2014/92/BE “Mbi krahasueshmërinë e tarifave në lidhje me llogaritë e pagesave, kalimin e llogarisë së pagesave dhe aksesin në llogaritë e pagesave bazë” përcakton rregullat në lidhje me transparencën dhe krahasueshmërinë e tarifave që u ngarkohen konsumatorëve në llogaritë e tyre të pagesave të mbajtura brenda Bashkimit, rregullat në lidhje me ndërrimin e llogarive të pagesave brenda një Shteti Anëtar dhe rregullat për të lehtësuar hapjen e llogarive të pagesave ndërkufitare për konsumatorët. Kjo direktivë përcakton gjithashtu një kuadër ligjor për rregullat dhe kushtet sipas të cilave u kërkohet Shteteve Anëtare të garantojnë të drejtën e konsumatorëve për të hapur dhe përdorur llogari bazë pagesash brenda Bashkimit Evropian.

Në kuadër të legjislacionit shqiptar, Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” rregullon kontratën e kredisë konsumatore. Ligji ka vetëm 2 nene bazë, që shpjegojnë konceptin e kredisë konsumatore, fushën e zbatimit si dhe detyrimet e tregtarëve në fazën e publicitetit. Gjithashtu nenet përkatëse që lidhen me praktikën e padrejta tregtare, kushtet e padrejta në kontratat me konsumatorët aplikohen dhe për kreditë konsumatore.



Vendimi i Këshillit Mbikqyrës së Bankës së Shqipërisë nr. 48, datë 01.07.2015 Për miratimin e Rregullores “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare” (Shqipërisë B. e., 2015), e ndryshuar ka si qëllim mbrojtjen e interesave të konsumatorëve të kredisë konsumatore dhe kredisë hipotekare.

Kjo rregullore përcakton kërkesat mbi përmbajtjen dhe mënyrën e dhënies së informacionit parakontraktor dhe kontraktor të kredisë konsumatore dhe kredisë hipotekare për konsumatorin, si dhe rregullimi i kredisë konsumatore dhe kredisë hipotekare (Teliti). Ligji nr. 133, datë 29.04.2013 “Për Sistemin e Pagesave” (Kuvendi, 2013) nxit sigurinë, qëndrueshmërinë dhe efikasitetin e sistemit kombëtar të pagesave, në të cilin përfshihen: sistemet e pagesave; sistemet e shlyerjes së titujve; shtëpitë e klerimit/agjentë shlyerës; instrumentet e pagesave; dhe elementë të tjerë të rëndësishëm të sistemeve të pagesave. Ligji përcakton parimet bazë dhe autorizon Bankën e Shqipërisë të rregullojë me akte nënligjore liçencimin, rregullimin dhe mbikqyrjen e sistemeve. Sistemet gëzojnë një mbrojtje të veçantë ligjore për shkak të implikimeve që kanë në stabilitetin financiar të vendit.

Një sërë shërbimesh finaciare që janë ngushtësisht të lidhura me konsumatorin gjenden në tregun e sigurimeve, ku institucioni përgjegjës në këtë rast është Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare, a.d.).

Nga ana tjetër, zhvillimet e vazhdueshme në fushën e teknologjisë digjitale po ndryshojnë rrënjësisht mënyrën se si konsumatorët po ndërveprojnë dhe bëjnë blerje në internet. Mbrojtja e konsumatorit në tregun e vetëm digjital është një nga prioritetet kryesore të politikbërësve me synimin për të marrë parasysh në mënyrë sistematike të drejtat dhe nevojat e konsumatorëve në një mjedis digjital që ndryshon me shpejtësi.

Zhvillimi i tregtisë elektronike me hapa shumë të mëdhenj ka vënë në dukje shumë problematika që lidhen me të drejtat e konsumatorëve në këtë treg digjital.

Përpos problemeve me pagesat, besueshmërinë e tyre, sigurinë, dëmet që i shkaktohen konsumatorëve nga realizimi i pagesave në një monedhë të ndryshme nga ajo shtetit të tij, tregu digjital ka nxjerrë në pah nevojën për mbrojtjen e të dhënave personale të konsumatorëve, si dhe shmangien e diskriminimit për shkak të origjinës së konsumatorit. Këto çështje janë sot prioritare në Bashkimin Evropian, por dhe në Shqipëri.

4.3 Të drejtat e pasagjerëve në transportin ajror

“Raynair anulon pas 12 orësh fluturimin nga aeroporti i Rinasit, qytetarët: Kemi pritur që mbrëmë, na thanë se avioni kishte...” (BalkanWeb, a.d.). Ky është titulli i lajmit në një nga mediat sociale në Shqipëri, një lajm i shpeshtë, vonesa me orë të gjata, anulime fluturimi, hipje dhe zbritje nga avioni, humbje dhe vonesa të bagazheve, ulje në një aeroport të ndryshëm nga destinacioni i mbërritjes. Pasagjerët evropianë që



udhëtojnë me transportin ajror kanë një sërë të drejtash që i njihen nga kuadri ligjor në fuqi. Të njëjtat të drejta të njohura nëpërmjet miratimit në Parlament të marrëveshjeve ndërkombëtare, ku shteti shqiptar aderohet, si dhe akte ligjore e nënligjore, garantojnë dhe mbrojnë të drejtat e konsumatorëve/ pasagjerëve shqiptar në fluturimet ajrore.

Bashkimi Evropian ka miratuar një set të drejtash për pasagjerët duke përfshirë të gjitha llojet e transportit (ajror, hekurudhor, ujqor dhe rrugor) me synimin për të siguruar të njëjtin nivel mbrojtjeje për pasagjerët (kompensim dhe ndihmë për pasagjerët në rast aksidentesh, anulimesh ose vonesa) pa marrë parasysh se cilën mënyrë transporti vendosin të përdorin dhe pavarësisht nga kombësia e tyre

Ai ka miratuar një sërë rregulloresh me synimin për të garantuar të drejtat e pasagjerëve dhe veçanërisht të drejtën e tyre për dëmshpërblim, për:

- *Fluturime brenda BE-së dhe operohet ose nga një linjë ajrore e BE-së ose jo-BE,*
- *Fluturime që kanë destinacion BE-në nga jashtë BE-së dhe operohen nga një linjë ajrore e BE-së,*
- *Fluturime që nisen nga BE-ja për në një vend jashtë BE-së dhe operohen nga një linjë ajrore e BE-së ose jo-BE.*

Rregullorja nr. 261/2004 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit “Në përcaktimin e rregullave të përbashkëta për kompesimin dhe ndihmën e pasagjerëve në rast refuzimi të hipjes në bord edhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve” (EU, 2004) ofron minimumin e mbrojtjes, duke rregulluar në mënyrë të detajuar të gjitha situatat që mund të ndodhet konsumatori-pasagjer në rast vonese, anulimi, refuzim për hipje në bordin e avionit. Rregullorja detyron Shtetet Anëtare të krijojnë një organ përgjegjës për zbatimin e kësaj rregulloreje në lidhje me fluturimet nga aeroportet që ndodhen në territorin e tij dhe fluturimet nga një vend i tretë në aeroporte të tilla, i cili do të marrë masat e nevojshme për të garantuar respektimin e të drejtave të pasagjerëve. Kjo rregullore në paragrafin (14) të preambulës së saj referon tek Konventa e Montrealit, ku detyrimet për transportuesit ajror operues kufizohen ose përjashtohen në rastet kur një ngjarje është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme të cilat nuk mund të shmangeshin edhe nëse do të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme. Rrethana të tilla mund të shkaktohen në kushtet e paqëndrueshmërisë politike, kushteve meteorologjike të papajtueshme me funksionimin e fluturimit në fjalë, rreziqeve të sigurisë, mangësive të papritura të sigurisë së fluturimit apo greva që ndikojnë në funksionimin normal të një transportuesi ajror operativ.

Këto dy akte, si dhe një sërë aktesh të tjera që lidhen me transportin ajror, veçanërisht me të drejtat e pasagjerëve janë pjesë e legjislacionit të brendshëm kombëtar.

Shqipëria ka miratuar me Ligjin nr. 9255, datë 15.07.2004 (Shqipërisë K. i., 2004) Konventën e Montreal e vitit 1999, duke e bërë pjesë të legjislacionit të brendshëm.



Udhëzimi i Ministrit të Punëve Publike dhe Transportit nr. 1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimin në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve” (transportit, 2013) bën pjesë të legjislacionit shqiptar Rregulloren nr. 261/2004 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit duke u njohur pasagjerëve shqiptarë të njëjtat të drejta, si pasagjerët evropianë. *Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë* (Parliament, 2020) ka për qëllim rregullimin ligjor të përdorimit të hapësirës ajrore të Republikës së Shqipërisë dhe të marrëdhënieve juridike në fushën e transportit ajror.

Kapitulli XI “Përgjegjësia dhe të drejtat e pasagjerëve” rregullon të drejtat e pasagjerëve për kompesimin dhe/ ose dëmshpërblim.

Në përputhje me aktet e mësipërme, operatorët e shërbimit të transportit ajror janë të detyruar të njoftojnë pasagjerët në lidhje me të drejtat e tyre në rast anulimi të fluturimit, vonesa gjatë fluturimit, refuzim të hipjes në bordin e avionit, ngritje ose ulje të kategorisë së fluturimit, në momentin e kontrollit të biletave dhe/ ose përpara hipjes në bordin e avionit.

Aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi parashikojnë, që:

“Kur një transportues ajror operues ka arsye të mendojë se një fluturim do të vonohet përtej kohës së planifikuar të nisjes:

- a) për dy orë ose më shumë në rastin e fluturimeve prej 1500 km ose më pak;
- b) për tri orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve brenda ZPEA-së prej më shumë se 1500 km dhe të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km;
- c) për katër orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve që nuk mbulohen nga (a) ose (b)”,

si rregull konsumatorët kanë të drejtë të kompesohen:

- a) 250 euro për të gjitha fluturimet prej 1500 km ose më pak;
- b) 400 euro për të gjitha fluturimet brenda ZPEA-së, më shumë se 1500 km, dhe për të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km;
- c) 600 euro për të gjitha fluturimet që nuk janë parashikuar sipas (a) ose (b).

Në përputhje me nenin 9 të Udhëzimit : “.. **pasagjerëve u ofrohet falas:**

- a) ushqim dhe pije freskuese në mënyrë të arsyeshme në varësi të kohës së pritjes.
- b) akomodim në hotel në rastet kur: - qëndrimi për një ose më shumë net është i nevojshëm; ose - një qëndrim shtesë nga ai që mendonte pasagjeri është i nevojshëm;
- c) transporti ndërmjet aeroportit dhe vendit të akomodimit (hotel ose të tjera).



2. Për më tepër, pasagjerëve u ofrohen falas dy telefonata, mesazh me teleks ose faks, ose e-mail.

3. Në zbatim të këtij neni, transportuesi ajror operues do t'u kushtojë vëmendje të veçantë nevojave të personave me lëvizje të kufizuar dhe çdo personi që shoqëron ata, si dhe nevojave të fëmijëve të pashoqëruar.”

Pra ligjvënësi ka në fokus dhe kërkon trajtim të veçantë për personat me lëvizje të kufizuar, personi që i shoqëron dhe fëmijët e pashoqëruar.

Struktura përgjegjëse në Shqipëri, *Autoriteti i Aviacionit Civil*, në faqen e tij elektronike ka publikuar të gjithë formularët e ankesave që duhet të plotësohen nga pasagjerët.

Autoriteti i Aviacionit Civil, në përputhje me Ligjin nr. 9902, datë 17.04. 2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, është institucioni përgjegjës që shërben si strukturë për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve midis palëve.

Qytetarët mund t'i adresojnë ankesat e tyre drejtpërdrejtë tek tregtari, pranë Autoritetit të Aviacionit Civil, një organizate joftimprurëse në mbrojtje të konsumatorëve ose drejtpërdrejtë në gjykatë.

Të drejtat e parashikuara nga legjislacioni shqiptar për pasagjerët në transportin ajror janë të njëjta me ato të pasagjerëve evropianë.

4. 4 Mbrojtja e konsumatorit dhe konkurrenca

Konkurrenca e drejtë dhe e ndershme sjell përfitime për konsumatorët përmes vendosjes në treg produkte me çmimeve më të ulëta, produkte me cilësi më të mirë dhe shumëllojshmëri të mallrave dhe shërbimeve, të reja ose të përmirësuara.

Nën këndvështrimin e Komisionit Evropian, politika aktuale e BE-së për konkurrencën në një masë të madhe ka të bëjë me mbrojtjen e mirëqenies së konsumatorëve. Zëvendës-presidenti Almunia tha në një fjalim pak pasi u emërua si komisioner përgjegjës për politikën e konkurrencës se “[Të gjithë] ne këtu sot e dimë shumë mirë se cili është objektivi ynë përfundimtar: Politika e konkurrencës është një mjet në shërbim të konsumatorëve. Mirëqenia e konsumatorit është në qendër të politikës sonë dhe arritja e saj drejton prioritetet tona dhe udhëheq vendimet tona” (Albæk, 2013).

Politika e Konkurrencës rregullohet nën Kapitullin 8. Progres Raporti për vitin 2023 pohon: “Shqipëria është e midis nivelit disi dhe një niveli të moderuar përgatitjeje në politikën e konkurrencës. Nuk ka pasur progres gjatë periudhës së raportimit në fushën e ndihmës shtetërore, duke përfshirë përafrimin legjislativ me acquis të BE-së. Pavarësisht rekomandimeve në vitet e mëparshme, pavarësia e Komisionit të Ndhmës



Shtetërore (KNSH) ende nuk është siguruar. Rekomandimet e vitit të shkuar mbeten të vlefshme.”

Kuadri ligjor është pothuajse plotësisht i përfaruar me atë të Bashkimit Evropian në fushën e konkurrencës, veçanërisht me nenin 101 (marrëveshjet kufizuese) dhe nenin 102 (abuzimet me pozitën dominuese) të Traktatit të Funksionimit të Bashkimit Evropian. Autoriteti i Konkurrencës është një strukturë e pavarur që funksionon në bazë të Ligjit nr. 9121, datë 28.7.2003 “Për mbrojtjen e konkurrencës”, i ndryshuar (Ligj, 2003). Pavarësisht vendimeve që ka marrë, për periudhën e raportimit, rekomandohet që Autoriteti i Konkurrencës të vazhdojë të forcojë zbatimin e rregullave të konkurrencës.

Përgjatë vitit 2023, Autoriteti i Konkurrencës ka marrë një sër vendimesh që lidhen me hetim të thelluar, autorizim përqëndrimi, marrjen mase të përkohshme për rivendosjen e konkurrencës, vendosje gjobe etj për mallra dhe shërbime (Autoriteti i Konkurrencës, a.d.).

Konsumatorët mund të drejtohen pranë këtij Autoriteti vetë drejtpërdrejtë për mbrojtjen e interesave individuale, apo nëpërmjet organizatave jofitimprurëse⁶, për mbrojtjen e interesave kolektivë (Konkurrencës, a.d.). Ankesat mund të drejtohen me postë zyrtare ose nëpërmjet email.

Komisioni Evropian ka synuar të drejtojë zbatimin e parimeve të konkurrencës për të siguruar që tregjet të funksionojnë siç duhet dhe që konsumatorët të përfitojnë nga efikasiteti dhe produktiviteti që rezulton nga konkurrenca efektive midis ndërmarrjeve (Albæk, 2013).

Pra, konsumatorët luajnë një rol të rëndësishëm në politikat e konkurrencës, në Bashkimin Evropian, por dhe në tregun Shqiptar.

4.5 Konsumatori dhe qeverisja vendore

Mbrojtja e konsumatorëve garantohet në nivel qeverisje qendrore dhe vendore. Në nivel vendor, bashkitë janë strukturat përgjegjëse në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve” parashikon se konsumatori, kur i shkelen të drejtat, ka të drejtën e paraqitjes së ankesës te: struktura administrative shtetërore

⁶ Për më shumë shiko Vendimin nr. 680, Datë 14.02.2020 “Për marrjen e masës së përkohshme për rivendosjen e konkurrencës në tregun me pakicë të shërbimeve celulare”, të iniciuar nga Qendra “Konsumatori Shqiptar” që synon mbrojtjen e interesave kolektivë të konsumatorëve në fushën e shërbimeve celulare.



përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore, si një nga strukturat ku mund të ankohet.

Me ndryshimet e vitit 2018, këtij ligji iu shtua neni 56/1 i cili përcakton: “1. *Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, në zbatim të përcaktimeve të shkronjave “e”, “g” dhe “i”, të pikës 2, të nenit 49, të këtij ligji, bashkëpunon dhe autorizon njësitë e vetëqeverisjes vendore për kryerjen e funksioneve për informimin, njoftimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, si dhe për mbledhjen, seleksionimin e ankesave të konsumatorëve e, sipas rastit, përcjelljen e ankesave pranë strukturës përgjegjëse në nivel qendror. 2. Njësitë e vetëqeverisjes vendore, për zbatimin e pikës 1, të këtij neni, mbështetur në përcaktimin e ligjit nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”, krijojnë struktura të posaçme.”*

Pra, ky ligj, në përputhje me ligjin “Për vetëqeverisjen vendore” parashikon detyrimin e këtyre njësive për ngritjen e strukturave të posaçme në mbrojtje të konsumatorëve. Nga studimet e realizuara nga Qendra “Konsumatori Shqiptar”, për vitin 2021, konstatohet se:

- 15 bashki i kanë të ngritura Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorëve;
- 16 bashki detyrat për mbrojtjen e konsumatorëve realizohen nga një nënpunës i bashkisë që ka dhe detyra të tjera;
- 30 bashki nuk kanë të ngritura Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorëve (Shqiptar", 2021).

Kjo situatë sot ka ndryshuar, ku shumë bashki, strukturat ekzistuese në mbrojtje të konsumatorëve, i kanë reformuar, bashkuar me struktura të tjera ose këto struktura nuk ekzistojnë më.

Bazuar në kuadrin ligjor në fuqi, bashkitë kanë detyrimin të informojnë, ndërgjegjësojnë, njoftojnë konsumatorët në lidhje me të drejtat e tyre. Konsumatorët kanë të drejtë të paraqesin ankesat e tyre pranë Zyrave për Mbrojtjen e Konsumatorëve në njësitë e qeverisjes vendore. Këto të fundit kanë të drejtë t'i mbledhin, t'i regjistrojnë dhe t'i seleksionojnë. Nëse ankesa është brenda kompetencave të njësive të vetëqeverisjes vendore duhet trajtuar nga to, në rast të kundërt ankesa duhet deleguar në institucionin qendror përgjegjës.

Fushat e përgjegjësisë së njësive të vetëqeverisjes vendore, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve përfshijnë:

- Mbrojtjen Civile;
- Administrimi i bashkëpronësisë në banesa;
- Transporti Publik;
- Administrimi i mbetjeve të ngurta;



- Shërbimi i pastrimit publik;
- Ndotja akustike;
- Shërbimi veterinar për kafshët endacake dhe pa pronarë;
- Tregjet publike;
- Infrastruktura publike;
- Ndriçim publik etj.

Zyra e parë për mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor u hap në vitin 2011, në Bashkinë Tiranë, sot, Agjencia për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Në kuadër të proceseve integruese njësitë e vetëqeverisjes vendore kanë të drejtë të jenë pjesë e 33 Tryezave të Diskutimit që janë ngritur në kuadër të Platformës së Partneritetit të Integrimit Evropian. Njësitë e vetëqeverisjes vendore rekomandohen të bëhen pjesë e këtyre tryezave, si dhe të japin kontributin e tyre në procesin e negociatave.



KAPITULLI V

Sfidat e konsumatorit shqiptar. Disa reflektime

Anëtarësimi i Shqipërisë në Bashkimin Evropian do të sjellë një sërë përmirësimesh në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, në lidhje me sigurinë e produkteve, në lidhje me të drejtat e konsumatorëve, sigurinë e shërbimeve financiare, por do të rrisë në të njëjtën kohë kostot e këtyre produkteve, duke ndikuar në kostot e jetesës së tyre. Harmonizimi i legjislacionit nuk nënkupton vetëm ndryshimin dhe përafrimin e kuadrit ligjor, por mbi të gjitha ngritjen e institucioneve të përgjegjshme dhe efiente në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

Nga ana tjetër, brenda Bashkimit Evropian, studiues argumentojnë se *korniza aktuale ligjore në këtë fushë është e fragmentuar dhe mjaft e pakënaqshme* dhe se dallimet e rëndësishme midis ligjeve kombëtare në mbrojtje të konsumatorit mund t'i pengojnë ata të bëjnë transaksione përtej kufijve. Natyra ndonjëherë fragmentare dhe tepër e detajuar e legjislacionit të Bashkimit Evropian tregon nevojën për reformë rregullatore paralelisht me prezantimin e çdo strukture të re ligjore (Valant, 2015). Në këtë kontekst rekomandohet që rregulloret mund të jenë më të përshtatshme për të siguruar një kornizë ligjore koherente dhe të aksesueshme *për transaksionet e konsumatorëve në tregun e brendshëm*. Propozimi për ndryshime ligjore sugjeron një vëmendje të shtuar të Bashkimit Evropian në kontekstin ndërkufitar dhe më veçanërisht në transaksionet e lidhura me mjete në distancë, në kuadër të zhvillimit të tregtisë elektronike.

Legjislacioni evropian në fushën e lëvizjes së lirë të mallrave, mbrojtjes së konsumatorit, sigurisë ushqimore është shumë dinamik dhe në ndryshim të vazhdueshëm, me qëllim për t'iu përshtatur zhvillimeve teknologjike, digjitale, formave të reja të tregtimit dhe inteligjencës artificiale. *Këto zhvillime passjellin nevojën për staf të trajnuar, qëndrueshmëri në ekipet negociatore dhe grupet ndër-institucionale të punës, për vijueshmërinë efektive të procesit të negociatave me Bashkimin Evropian.*

Përtej përafrimit, në të gjithë dokumentet strategjike theksohet nevoja dhe *kërkesa për implementim të këtij legjislacioni*. Kjo kërkon fuqizim të kapaciteteve institucionale, në numër dhe ekspertizë.

Hapat që po ndërmerren në kuadër të procesit të integritit kërkojnë *vullnet, përgjegjësi dhe bashkëpunim të vazhdueshëm midis të gjithë strukturave*. Procesi i negociatave, përtej të qenit shumë teknik, kërkon vullnet politik dhe vendimarrje të përgjithshme për të vijuar më tej, për të qenë të suksesshëm dhe për të mos bllokuar ecurinë si vendet e rajonit.



Trajnimi i inspektorëve është një nevojë shumë e madhe dhe thelbësore. Diferenca në eksperiencë në krahasim me kolegët në vendet e Bashkimit Evropian është shumë e madhe. Njohja me praktikën më të mira evropiane është e domosdoshme për të rikuperuar kohën e humbur në mbikqyrjen e tregut të produkteve ushqimore.

Përfshirja e Shqipërisë në nisma rajonale, si: CEFTA, Open Balkan etj. mund të sjellë disa përfitime, por nga një tjetër këndvështrim vendos më shumë përgjegjësi dhe detyra mbi nënpunësit e administratës publike, vendos afate në kohë që konkurojnë me afatet e proceseve negociuese në Bashkimin Evropian, duke ulur efikasitetin e këtyre nënpunësve.

Në përputhje me politikat dhe programet e Bashkimit Evropian mbeten prioritare përkufizimi i koncepteve “konsumator i vulnerabël” dhe “varfëri energjetike”, një detyrim dhe nevojë ekzistente dhe në legjislacionin shqiptar, në përputhje me zhvillimet ekonomike dhe sociale të shtetit.

Mbetet ende sfida për konsumatorin shqiptar mbrojtja e interesave kolektivë dhe marrja e dëmshpërblimit përkatës në rastin e shkeljes ose cënimit të të drejtave të konsumatorëve.

Një aspekt tjetër i rëndësishëm që ndikon në politikbërje në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve është ekonomia e sjelljes. *Ajo mërr parasysht disa aspekte të sjelljes njerëzore që nuk janë racionale, si: zbritja hiperbolike, mbioptimizmi dhe efektet e inkuadrimin.* Koncepti i zbritjes hiperbolike do të thotë që preferencat e konsumatorëve nuk janë konsistente me kalimin e kohës, duke sugjeruar që, “kur marrin vendime, individët mund të mos kenë largpamësi në afat të shkurtër, por duken më racionale në afat të gjatë”. Mbioptimizmi lidhet me faktin se individët janë përgjithësisht mbioptimistë në lidhje me kapacitetet dhe të ardhmen e tyre. Efektet e inkuadrimin, nga ana tjetër, kanë të bëjnë me mënyrën se si paraqitet problemi ose një situatë. Dallimi në mënyrat e inkuadrimin mund të prodhojë rezultate krejtësisht të ndryshme, një koncept i njohur mirë në marketing. Për shembull, duket se etiketimi i një produkti ushqimor 75% pa yndyrë në vend të 25% yndyrë rrit ndjeshëm shitjet. (Valant, 2015) Këto tipare karakterizojnë më së miri konsumatorin shqiptar duke ndikuar në sjelljen e tij në tregun e mallrave dhe shërbimeve.

Detyrimi për informim i tregtarëve sjell si pasojë *mbingarkesën me informacione* të konsumatorëve, duke kushtëzuar sjelljen e tyre. Konsumatorët kanë prirje të marrin vendime më të dobëta kur përballen me shumë zgjedhje, duke iu besuar lehtësisht mesazheve promovuese, si një metodë e thjeshtë për të justifikuar zgjedhjen e tyre. Nga ana tjetër, konsumatorët priren të mos i kushtojnë vëmendjen e duhur informacioneve shumë të detajuara mbi produktet ushqimore të parapaketuara, duke realizuar blerje rutinë. Kjo situatë kërkon vëmendjen e konsumatorëve për të vlerësuar dhe kuptuar çdo informacion që i ofrohet nga tregtari.



Fuqizimi i politikave në mbrojtje të konkurrencës, marrja e vendimeve për praktika që janë në kundërshtim me konkurrencën e ndershme, që lidhen me pozita dominuese në treg apo marrëveshje të ndaluara, impaktojnë pozitivisht në sjelljen e konsumatorëve dhe rrisin nivelin e besueshmërisë.

Përpyjekjet e strukturave të ndryshme në lidhje me *tarifat e Roaming* gjatë përdorimit të telefonave celularë jashtë Shqipërisë u finalizuan vetëm në lidhje me disa nga vendet e Ballkanit Perëndimor, nën moton “Fol si në shtëpi”, e cila u realizua faktikisht vetëm verën e shkuar. Sot, ende, qytetarët shqiptarë paguajnë tarifa shumë të larta të telefonisë celulare ose internetit kur ato udhëtojnë në Shtetet Anëtare të Bashkimit Evropian.

Konsumatorët shqiptarë duhet të jenë të kujdesshëm dhe të marrin të gjithë kohën e duhur për të *lexuar dhe kuptuar kushtet kontraktore*. Të mos firmosin kontrata, të mos jenë pjesë e kontratave të dorëzansisë, pa kuptuar detyrimin kryesor, detyrimet që i lindin nga këto kontrata, si dhe të drejtat e tyre. Nëse kontrata është e hartuar në gjuhë teknike ose ligjore, konsumatori ka të drejtë të kërkojë kohë për ta kuptuar ose të kërkojë ndihmën e specialistëve përkatës.

Aktiviteti i njësive të vetëqeverisjes vendore në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve është minimalist. Ka pak struktura aktive, me fuqi vendimmarëse dhe raste pozitive të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve. Shumë bashki nuk kanë një strukturë të tillë dhe as vullnet për ta ngritur atë. Modelet pozitive të ofruara nga Bashkia Tiranë dhe eksperiencia e Agjencisë për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet të shërbejë si frymëzim për njësitë e tjera të qeverisjes vendore.

Si përfundim, në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, në Shqipëri konstatojmë:

- *Mungesë legjislacioni*, ku ende shumë fusha nuk janë të rregulluara ligjërisht ose legjislacioni nuk është ndryshuar në përputhje me zhvillimet ekonomike, sociale apo teknologjikë;
- *Mungesë efience në zbatim*, ku nënpunësit e administratës kanë një nivel të ulët të informacionit dhe të kuptuarit të legjislacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, nuk kanë trajnimet e duhura, kanë ngarkesa të tjera dhe kjo fushë nuk është prioritare (qeverisje vendore), ka mungesë bashkëpunimi midis strukturave inspektuese etj,
- *Mungesë informacioni*, ku konsumatorët nuk i njohin të drejtat e tyre, për pasojë nuk i ushtrojnë ato, nuk kanë informacionin e plotë dhe të saktë mbi strukturat përgjegjëse, nuk kanë besim në trajtimin e ankesës së tyre etj.



BIBLIOGRAFIA

- Albæk, S. (2013). Consumer Welfare in EU Competition Polica. Retrieved from https://competition-policy.ec.europa.eu/system/files/2021-09/consumer_welfare_2013_en.pdf
- Antoniolli, L. (n.d.). Consumer Law as an instance of the law of diversity. Retrieved from <https://lawreview.vermontlaw.edu/wp-content/uploads/2012/02/antoniolli.pdf>
- *Autoriteti i Konkurrencës*. (n.d.). Retrieved from <https://caa.gov.al/decisions/>
- *Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare*. (n.d.). Retrieved from <https://amf.gov.al/ligje.asp?id=2>
- BalkanWeb. (n.d.). Retrieved from <https://www.balkanweb.com/raynair-anulon-pas-12-oresh-fluturimin-nga-aeroporti-i-rinasit-qytetaret-kemi-pritur-qe-mbreme-na-thane-se-avioni-kishte/#gsc.tab=0>
- Commission, E. (1997, 10 02). Retrieved from <http://www.eurotreaties.com/amsterdamtreaty.pdf>
- Commission, E. (2007, 12 13). Retrieved from https://publications.europa.eu/resource/cellar/688a7a98-3110-4ffe-a6b3-8972d8445325.0007.01/DOC_19
- Council, E. (1981, 05 19). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1981:133:FULL:EN:PDF>
- Council, E. P. (2008, 06 17). On the law applicable to contractual obligations (Rome I). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008R0593>
- COUNCIL, E. P. (2011, 10 25). On consumer rights. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083>
- Council, E. P. (2012, 12 12). On jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012R1215>
- Council, E. P. (2020, 11 25). On representative actions for the protection of the collective interests of consumers. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>
- C-319/2-0 (04 28, 2022). Retrieved from <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=261210&pageIndex=0&doclang=en&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=2275980>
- C - 536/20 (Gjykata e Drejtësisë së Bashkimit Evropian 02 24, 2022). Retrieved from <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=F32FB3F393B671486>



E546E0AFED51E6E?text=&docid=254594&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&oc
c=first&part=1&cid=3664415

- Dollani, N. (2011). Kushtet e padrejta në kontratat konsumatore. Zhvillimet aktuale në BE dhe impakti i mundshëm mbi të drejtën civile shqiptare. *Studime Juridike*, 76 – 83.
- Dollani, N. (2018). *Ligji Për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Teksti me shpjegime*. Tiranë. Retrieved from https://pubhtml5.com/qzcc/bzeh/Commentary_on_Consumer_Protection_Law/354
- EU. (2004, 02 11). Establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261>
- Evropian, K. (2020, 02 05). Enhancing the accession process - A credible EU perspective for the Western Balkans. Retrieved from https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2020-02/enlargement-methodology_en.pdf
- Evropian, K. (2023, 11 08). Albania 2023 Report. Retrieved from https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023-11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf
- Financave, M. e. (n.d.). Strategjia Ndersektoriale per Mbrojtjen e Konsumatoreve dhe Mbikqyrjen e Tregut 2023-2030. Retrieved from <https://konsultimpublik.gov.al/Konsultime/Detaje/664>
- Geraint Howells, C. T.-F. (2018). Rethinking EU Consumer Law. Retrieved from https://library.oapen.org/bitstream/id/b8bdc677-e2dc-4ec3-b517-282d3f2e9df4/9781138058743_text.pdf
- Good, K. (1988). Institutional Reform under the Single European Act. *American University International Law Review*.
- guardian, T. (2013). Retrieved from <https://www.theguardian.com/uk/2013/feb/15/horsemeat-scandal-the-essential-guide>
- Këshilli, P. E. (2009, 09 16). Për pagesat ndërkufitare. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:266:0011:0018:en:PDF#:~:text=This%20Regulation%20lays%20down%20rules,currency%20within%20a%20Member%20State.>
- Këshilli, P. E. (2014, 11 26). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1286>
- Këshilli, P. E. (2015, 11 25). On payment services in the internal market. Retrieved from <https://www.eumonitor.eu/9353000/1/j9vvik7m1c3gyxp/vk08zjxn4fx8>
- Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë. (1994, 09 27). Retrieved from https://www.drejtesia.gov.al/wp-content/uploads/2017/11/Kodi_Civill-2014_i_azhornuar-1.pdf



- Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë. (1995, 01 27). Retrieved from https://www.drejtesia.gov.al/wp-content/uploads/2017/11/Kodi_Penal-1.pdf
- Konkurencës, A. i. (n.d.). Retrieved from <https://caa.gov.al/kontakt/>
- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë. (1998, 10 21). Retrieved from <https://qbz.gov.al/preview/635d44bd-96ee-4bc5-8d93-d928cf6f2abd>
- Kuvendi. (2013, 04 29). Për sistemin e pagesave. Retrieved from https://www.bankofalbania.org/Rreth_Bankes/Legjislacioni/Ligj_nr_133_date_29_04_2013_Per_Sistemin_e_Pagesave.html
- Ligj. (2003, 07 28). "Për mbrojtjen e Konkurencës". Retrieved from https://caa.gov.al/wp-content/uploads/2023/05/Ligji_Per_mbrojtjen_e_konkurrences_i_Perditesuar.pdf
- Ministrave, K. i. (2018, 07 11). Për etiketimin e ushqimeve dhe informimin e konsumatorit. Retrieved from <https://aku.gov.al/wp-content/uploads/2020/06/VKM-nr.-434-date-11.7.2018.pdf>
- Nations, U. (2016). Guidelines for Consumer Protection. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf
- n.d.). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/the-precautionary-principle.html>
- Parlament. (2020). Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë. Retrieved from https://www.infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2020/10/Kodi-Ajror_ligj-2020-07-23-96.pdf
- Për produktet kozmetike. (2017, 03 16).
- Për sektorin e energjisë elektrike. (2015, 04 30). Retrieved from http://www.akbn.gov.al/wp-content/uploads/2019/04/Ligj_43_30042015_perditesuar_2018.pdf
- Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore. (2011, 11 17). Retrieved from https://infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2017/10/ligji_10480_17112011.pdf
- Për tregtimin dhe mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore. (2011, 12 15). Retrieved from https://ishmt.gov.al/wp-content/uploads/2018/04/5.-Ligj-10489_2011-P%C3%ABr-treg%C3%ABtimin-dhe-mbikqyrjen-e-tregut-t%C3%AB-produkteve-joushqimore.pdf
- Për turizmin. (2015, 07 27). doi:https://turizmi.gov.al/wp-content/uploads/2018/02/Ligj_93-2015.pdf
- Për ushqimin. (2008, 01 28). Retrieved from <https://bujqesia.gov.al/wp-content/uploads/2022/09/ligj-2008-01-28-9863-PER-USHQIMIN-I-perditesuar.pdf>
- Somogy Megyei Kormányhivatal, C-533/20 (European Court of Justice 03 24, 2022). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:62020CJ0533>



- Shqipërisë, B. e. (2015, 07 01). Rregullore "Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare". Retrieved from https://www.bankofalbania.org/Rreth_Bankes/Legjislacioni/Aktet_nenligjore/Rregullorja_Per_kredine_konsumatore_dhe_kredine_hipotekare.html
- Shqipërisë, K. i. (2004, 07 15). "Për aderimin e Republikës së Shqipërisë në Konventën "Për unifikimin e disa rregullave për transportin ajror ndërkombëtar". Retrieved from https://infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2017/10/ligji_nr._9255_date_15.07.2004.pdf
- shqiptar", Q. ". (n.d.). Retrieved from <https://sfidabiznesi.net/studimi-konsumatori-i-rrezikuar-mungon-informacioni/>
- shqiptar", Q. ". (2020). *Lodrat! Ndhmojmë fëmijët të rriten apo dëmtojmë shëndetin e tyre?* Retrieved from https://www.osfa.al/sites/default/files/studim_lodrat_qendrakonsumatori_shqiptar_07122020.pdf
- Shqiptar", Q. ". (2021). *Raporti "Indeksi i Konsumatorit Vendor"*. Retrieved from https://www.levizalbania.al/media/uploads/Raporti_Indeksit_te_Konsumatorit.pdf
- Teliti, E. (n.d.). *Doktoratura "Kontratat Konsumatore"*. Retrieved from <https://unitir.edu.al/doktoratura-ersida-teliti-fakulteti-i-drejtësisë-departamenti-i-se-drejtë-s-civile/>
- Tesco Stores ČR a.s, C-881/19 (European Court of Justice 01 13, 2022). Retrieved from <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=en&td=ALL&num=C-881/19>
- transportit, M. i. (2013, 02 26). "Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve". Retrieved from <https://qbz.gov.al/eli/udhezim/2013/02/26/1>
- Union, E. (2000, 12 18). Charter of Fundamental Rights of European Union. Retrieved from https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf
- Union, E. (2020, 11 13). New Consumer Agenda. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696>
- Union, E. (n.d.). Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>
- Union, E. (n.d.). The Treaty on the Functioning of the European Union. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:12012E/TXT:en:PDF>
- Valant, J. (2015). Consumer Protection in EU (Policy Overview). Retrieved from [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)



- VKM. (2019, 12 19). Për krijimin, organizimin dhe funksionimin e strukturës shtetërore, përgjegjëse për zhvillimin e negociatave dhe lidhjen e traktatit të aderimit të Republikës së Shqipërisë në Bashkimin Evropian. Retrieved from <https://integrimi-ne-be.punetejashtme.gov.al/wp-content/uploads/2020/04/0-VKM-no.749-dt.19.12.2018-Krijimi-i-strukturave.pdf>

