

# Të drejtat e konsumatorëve dhe roli i Inspektorateve në këtë drejtim

Prof. as. Dr. Ersida Teliti  
Drejtoreshë ekzekutive,  
Qendra “Konsumatori shqiptar”



# Nënçështjet:

---

- Baza ligjore
- Konsumatori dhe tregtari
- Të drejtat e konsumatorëve
- Institucionet përgjegjëse
- Ankimi dhe vendimmarrja



Detyrimet e përgjithshme të tregtarit



# Baza ligjore:

- Kushtetuta
- MSA neni 75
- Kodi Civil
- Ligji nr. 9902, datë 17.04. 2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar në 2011, 2013, 2018.
- Ligji nr.9863, datë 28.1.2008 “PËR USHQIMIN”, i ndryshuar në 2013, 2018, 2020
- VKM
- Rregullore e Bankës së Shqipërisë etj.



# Marrëdhënia juridike konsumatore

---

- Shembull të një marrëdhënie juridike konsumatore.
- Kush është konsumator?
- Kush është tregtar?
- Çfarë janë mallrat?
- Çfarë janë shërbimet?
- Cilat janë të drejtat dhe detyrimet e palëve?



# Përcaktime:

- **KONSUMATOR:** *“është çdo person, i cili blen ose përdor mallra a shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose me ushtrimin e profesionit.”*
- **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”.*
- **Mall:** Çdo send i luajtshëm i matshëm, i trupëzuar, i përcaktuar për t’u tjetërsuar ose përdorur, I konsumueshëm ose i pakonsumueshëm.
  - Uji, energjia dhe gazi do të konsiderohen si mallra, kur vendosen në shitje në vëllim të kufizuar apo në një sasi të caktuar.
- **Shërbim:** *Nuk kemi një përkufizim ligjor të shërbimit, janë shërbimet e përcaktuara për t’iu ofruar konsumatorëve, sipas çdo mënyre të parashikuar në Kodin Civil të Shqipërisë.*



# Pse duhet të mbrojmë konsumatorin?

Qëllimi i LMK-së është mbrojtja e interesave të konsumatorëve në treg, si dhe përcaktimi i rregullave dhe ngritja e institucioneve përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve.



# Të drejtat e konsumatorëve vs. Detyrimet e tregtarëve

- Të drejtat bazë të konsumatorëve janë:
  - a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;
  - b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë;
  - c) e drejta e ankimit;
  - ç) e drejta për dëmshpërblim;
  - d) e drejta e edukimit;
  - dh) e drejta e marrjes së informacionit;
  - e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;
  - ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;
  - f) e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.
- Detyrimet bazë të tregtarëve neni 5 – 12 të LMK-së.



# Institucionet përgjegjëse

---

- 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.

---- Konsumatorët vulnerabël. ---



# Institucionet përgjegjëse

- **Ankesat e konsumatorëve**

---

- Konsumatori, kur i shkelen të drejtat, ka të drejtën e paraqitjes së ankesës te:
  - a) struktura administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore;
  - b) shoqatat e konsumatorëve;
  - c) ...;
  - ç) gjykata e arbitrazhit ose ndërmjetësi i licencuar;
  - d) organet gjyqësore;
  - dh) çdo stukture ZAM përgjegjëse, e krijuar posaçërisht për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve, sipas përcaktimeve të këtij ligji në nenet 52/2 deri në 52/6.



# KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

- Konsumatori i drejtohet Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve në rast se konstaton problematika në lidhje me:

---
- Praktikën e padrejtë tregtare.
- Paraqitjen e një publiciteti të padrejtë, çorientues dhe krahësues.
- Kushtet e padrejta në kontratat konsumatore.
- Shitjen e mallrave të shoqëruar me garanci dhe përputhshmërinë kontraktuale.
- Kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit.
- Kontratat në largësi.
- Shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit.
- Kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme.
- Kreditë e konsumatorëve.
- Kontratat e paketave të udhëtimit.



# ***ENTI RREGULLATOR I ENERGJISË***

---

Konsumatori i drejtohet Entit Rregullator të Energjisë në rast se konstaton problematika në lidhje me:

- Veprimtaritë e prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike.
- Cilësinë e shërbimeve të prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike.
- Sigurinë e shërbimeve të ofruara nga operatorët që veprojnë në fushën e energjisë elektrike.
- Respektimin e konkurrencës në tregun e energjisë elektrike.



# *ENTI RREGULLATOR I UJIT*

---

Konsumatori i drejtohet Entit Rregullator të Ujit në rast se konstaton problematika në lidhje me:

- Me shërbimin e prodhimit, trajtimit, furnizimit dhe përdorimit të ujit të ofruar nga shoqëritë e licensuara të ujësjellës-kanalizimeve për ofrimin e shërbimive.
- Me cilësinë, efikasitetin, metodat dhe tarifatat për shërbimet e ofruara nga shoqëritë e licensuara të ujësjellës – kanalizimeve.



# ***INSPEKTORATI SHTETËROR I MBIKËQYRJES SË TREGUT***

Konsumatori i drejtohet Inspektoratit Shtetëror të Mbikqëyrjes së Tregut kur konstaton probleme në lidhje me:

- Sigurinë e produkteve joushqimore, si: produktet elektrike; produktet mekanike (lodrat, ashensorët, pajisjet e mbrojtjes personale, pajisjet e sistemet mbrojtëse për përdorim në ambient/atmosferë potencialisht shpërthyesë, pajisjet për përdorim në mjedise të hapura dhe emetimi i zhurmave në ambient; produktet e qelqit (etiketimi i produkteve të qelqit); produktet e këpucëve (etiketimi i materialeve për veshje të këmbës, emrat e fibrave tekstile dhe etiketimi).
- Mbrojtjen e pronësisë industriale.
- Garantimin e mbrojtjes dhe respektimit të të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, sipas përcaktimit të legjislacionit respektiv.
- Inspektimin metrologjik, sipas legjislacionit për metrologjinë– instrumentat matëse dhe parapaketimi.
- Etiketimin për konsumimin e energjisë dhe burimeve të tjera të produkteve me ndikim në energji.
- Kontrollin e detergjentëve të vendosur në treg sipas dispozitave të ligjit për detergjentët – etiketimin dhe të dhënat e përbërësve.



# ***INSPEKTORATI SHTETËROR TEKNIK DHE INDUSTRIAL***

---

Konsumatori i drejtohet Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial kur konstaton probleme në lidhje me:

- Cilësinë dhe sigurinë e hidrokarbureve dhe nënprodukteve të tyre, të tregtuara në tregun shqiptar.
- Manipulimin e hidrokarbureve që tregtohen nga pikat e tregtimit në të gjithë Shqipërinë.



# ***AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE***

---

Konsumatori i drejtohet Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Cilësinë, tarifatat, politikat e vendosura nga sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe postare.
- Konfliktet e lindura me sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe postare.
- Shkeljen e konkurrencës nga sipërmarrësit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare.
- Mosrepektimin e ofrimit të mundësive për kategori të vecanta si psh. përdoruesit me aftësi të kufizuar, që të kenë përfitime maksimale në kuptimin e çmimit dhe cilësisë së shërbimit të ofruar.
- Mosgarantimin e aksesit të barabartë dhe mundësisë së zgjedhjes për përdoruesit me aftësi të kufizuar.



# ***AUTORITETI I MEDIAVE AUDIOVIZIVE***

---

Konsumatori i drejtohet Autoritetit të Mediave Audiovizive në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Mungesën e konkurrencës në treg të operatorëve të mediave audiovizive.
- Cilësinë e shërbimit dhe tarifat e ofrimit të shërbimit nga operatorët.
- Mosmarrëveshje të ndryshme të lindura midis ofruesve të shërbimeve të transmetimeve audio ose audiovizive dhe konsumatorëve.
- Programacionin dhe përmbajtjen e tij, kur çënojnë kategori të caktuara apo nuk janë të përshtatshme në oraret që transmetohen.



# ***AUTORITETI I MBIKËQYRJES FINANCIARE***

---

Konsumatori i drejtohet Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Shërbimin, transparencën dhe cilësinë e ofruar në fushën e sigurimeve shoqërore nga institucionet financiare jobankë.
- Shërbimin, transparencën dhe cilësinë e ofruar në fushën e letrave me vlerë nga institucionet financiare jobankë.
- Shërbimin, transparencën dhe cilësinë e ofruar në fushën e fondeve të pensionit vullnetar të ofruar nga institucionet financiare jobankë.



# *AUTORITETI I KONKURRENCËS*

---

Konsumatori i drejtohet Autoritetit të Konkurrencës në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Shkeljen e konkurrencës dhe interesave të tij, si rezultat i abuzimit të pozitës dominuese të shoqërive tregtare që veprojnë në tregun shqiptar;
- Shkeljen e konkurrencës dhe interesave të tij si rezultat i realizimit të marrëveshjeve të ndaluara në formën e karteleve dhe bashkimet ose përqendrimit e ndërmarrjeve;
- Shkeljen e konkurrencës dhe interesave të tij në mënyrë të tillë që tregu nuk gjeneron zhvillim.



# ***BANKA E SHQIPËRISË***

---

Konsumatori i drejtohet Bankës së Shqipërisë në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Shërbimet e ofruara nga institucionet financiare që veprojnë në tregun bankar.
- Komisionet apo tarifatat e shërbimeve të ofruara nga institucione financiare që veprojnë në tregun bankar.
- Cënimin e konkurrencës nga institucionet financiare dhe ekzistencën e kushteve të padrejta në kontratat me konsumatorët.
- Respektimi i detyrimit për informim nga ana e institucioneve bankare dhe jobanka në fazën parakontraktore dhe kontraktore, sipas modeleve të miratuara.



# ***AUTORITETI KOMBËTAR I USHQIMIT***

---

Konsumatori i drejtohet Autoritetit Kombëtar të Ushqimit në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Cilësinë dhe elementët e detyrueshëm ligjor të produkteve ushqimore, ushqimeve për kafshë dhe mbrojtjen e bimëve, si: etiketimi, paketimi, kriteret për importimin dhe eksportimin e produkteve ushqimore, realizimi i analizave laboratorike etj.
- Kushtet higjieno sanitare të tregtimit të produkteve ushqimore, ushqimeve për kafshë dhe mbrojtjen e bimëve.
- Informacionin e detyrueshëm që duhet të kenë produktet ushqimore, ushqimet për kafshët dhe mbrojtjen e bimëve.



# *AGJENCIA KOMBËTARE E MJEDISIT*

---

Konsumatori i drejtohet Agjencisë Kombëtare të Mjedisit në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Mosrespektimin e kushteve ligjore në kuadër të mbrojtjes së mjedisit.
- Mosrepektimin e kushteve ligjore në kuadër të mbrojtjes së pyjeve.
- Cilësinë e mjedisit duke filluar nga toka, ajri, bimësia etj të ofruar për qytetarët.
- Ndotjen e mjedisit nga operatorët industrialë dhe jo vetëm ata.



# *INSPEKTORATI KOMBËTAR I MBROJTJES SË TERRITORIT*

---

Konsumatori i drejtohet Inspektoratit Kombëtar të Mbrojtjes së Territorit në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Cënimin e territorit dhe mjedisit nga ndërtimet e zhvillimet e kundërligjshme apo në shkelje të kushteve të lejeve të ndërtimit.
- Menaxhimin e burimeve ujore sipas përcaktimeve ligjore.



# ***INSPEKTORATI SHTETËROR SHËNDETËSOR***

- Inspektorati Shtetëror Shëndetësor është i organizuar në dy nivele në atë qendror dhe rajonal pra ka struktura të tij dhe në nivel qarku. Konsumatori i drejtohet Inspektoratit Shtetëror Shëndetësor në rast se konstaton probleme në lidhje me:
- Cilësinë dhe standartet e shërbimit të ofruar nga qendrat spitalore, spitalet publike apo private; administrimi prej tyre i mbetjeve spitalore, institucionet që veprojnë në fushën e marrjes së mostrës së gjakut të kordonit umbilikal, institucionet që veprojnë në fushën e riprodhimit mjekësor të asistuar (fekondimi in vitro), shërbimi i transfuzionit të gjakut dhe për zbatimin e ligjit për nxitjen dhe mbrojtjen e të ushqyerit me gji; klinikat shëndetësore private apo publike.
- Duhanpirjen në ambientet publike e private në kundërshtim me ligjin nr. 9636, datë 6.11.2006 “Për mbrojtjen e shëndetit nga produktet e duhanit” (i ndryshuar).
- Cilësinë dhe standartet e ofruara në shëndetin publik në të gjithë vendin.
- Kontrollin e sigurisë dhe cilësisë së dezinfektantëve dhe produkteve kozmetike.



# *INSTITUTI I SHËNDETIT PUBLIK*

---

Konsumatori i drejtohet Institutit të Shëndetit Publik në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Efektivitetin, aksesibilitetin dhe cilësinë e shërbimeve shëndetësore që i ofrohet qytetarëve dhe kategorive të veçanta të qytetarëve.



# AGJENCIA KOMBËTARE E BARNAVE DHE PAJISJEVE MJEKËSORE

---

Konsumatori i drejtohet Agjencisë Kombëtare të Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Vendosjen në treg të barnave, si dhe të pajisjeve mjekësore që dëmtojnë shëndetin e konsumatorit.
- Publicitetet jo të drejta që shpërndahen nga operatorët për barnat që hidhen në treg për konsumatorët.
- Sigurimin e respektimin e sistemit të farmako-vigjilencën në Shqipëri.
- **“Farmakovigjilencë” është shkenca dhe veprimtaria që merret me zbulimin, evidentimin dhe vlerësimin e efekteve të padëshiruara dhe/ose të dëmshme të barnave, për parandalimin e mundshëm të tyre, si dhe me çdo problem që lidhet me sigurinë dhe efikasitetin e barnave.**



# *INSPEKTORATI SHTETËROR I PUNËS DHE SHËRBIMEVE SHOQËRORE*

---

Konsumatori i drejtohet Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore në rast se konstaton probleme në lidhje me:

- Respektimin e kushteve dhe detyrimeve ligjore për mbrojtjen e shëndetit në marrëdhënien e punës së krijuar midis punëmarrësve dhe punëdhënësve.
- Respektimin e rregullave të sigurisë në punë për punëmarrësit në marrëdhënien e punës.



# Institucione të tjera:

---

- a) strukturat e posaçme në njësitë e vetëqeverisjes vendore;
- b) shoqatat e konsumatorëve;
- c) ...;
- ç) gjykata e arbitrazhit ose ndërmjetësi i licencuar;
- d) organet gjyqësore;
- dh) çdo stukture ZAM përgjegjëse, e krijuar posaçërisht për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve, sipas përcaktimeve të këtij ligji në nenet 52/2 deri në 52/6.



# Organizatat e konsumatorëve

- Konsumatorët kanë të drejtë, në baza vullnetare, të krijojnë shoqata të pavarura konsumatorësh, në mbrojtje të interesave të tyre, sipas ligjit në fuqi.
- Shoqatat e konsumatorëve janë organizata të pavarura nga tregtarët dhe kanë si qëllim, të përcaktuar me statut, mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.
- Shoqatat e konsumatorëve duhet të përmbushin kriteret e mëposhtme në mënyrë që të përfaqësojnë interesat kolektivë të konsumatorëve:
  - a) anëtarësi aktive;
  - b) përvojë;
  - c) shtrirje gjeografike.
- Nëpunësit e organeve administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve nuk lejohen të kenë funksione drejtuese në shoqatat e konsumatorëve.



- 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;
- ç) të shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;
- d) të organizojnë testime të pavarura për cilësinë dhe sigurinë e mallrave dhe të shërbimeve në treg dhe t'i bëjnë publike rezultatet e këtyre testimeve;
- dh) të ndërmarrin veprime ligjore në gjykatë ndaj tregtarëve, në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve.

- Burimet financiare të shoqatave në mbrojtje të konsumatorit janë të njëjta me ato të parashikuara në legjislacionin përkatës për organizatat jofitimprurëse.

- Ministria përgjegjëse për fushën e tregtisë mbështet shoqatat e konsumatorëve me ndihmë financiare brenda kufijve të buxhetit të miratuar. Mënyra e shpërndarjes kryhet nëpërmjet procedurave të tenderimit.



Diskutojmë për raste praktike!

---



**Ku? Si? Për çfarë?**



# Ju faleminderit për vëmendjen!

---

Email: [qendrakonsumatorishqiptar@gmail.com](mailto:qendrakonsumatorishqiptar@gmail.com)

[ersida.teliti@fdut.edu.al](mailto:ersida.teliti@fdut.edu.al)

