



KOMISIONI
I MBROJTJES SË KONSUMATORIT



REPUBLIKA E SHQIPËRIE
MINISTRIA E EKONOMISË
DHE INOVACIONIT

RAPORT 2025

Përmbajtja

I. MBROJTJA E KONSUMATORIT	3
1.1 Çfarë është mbrojtja e konsumatorëve	3
1.2 Politika e mbrojtjes së konsumatorëve.....	3
1.3 Integrimi Evropian për Kapitullin 28 Mbrojtja e konsumatorit dhe shëndeti publik.....	4
1.4 Baza ligjore	5
1.5 Struktura institucionale në mbrojtje të konsumatorit.....	6
1.6 Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit	6
1.7 Misioni dhe kompetencat e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve	7
1.8 Këshilli Bashkërendues.....	8
1.9 Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut.....	8
1.10 Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve	9
1.11 Drejtoria e Përgjithshme e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (MEI)	9
II. STRATEGJIA NDËRSEKTORIALE “PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE MBIKËQYRJEN E TREGUT 2024-2030”	10
2.1 Vizioni dhe qëllimi	10
2.2 Përmirësimet ligjore , hartimi i një ligji të ri për mbrojtjen e konsumatorit.....	11
2.3 Të dhëna mbi trajtimin e ankesave të Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit 2025	13
2.4 Vendimet e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit për vitin 2025	16
III. RAPORT 2025 I STRUKTURAVE PËR ZGJIDHJEN ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJEVE (ZAM)	Error! Bookmark not defined.
3.1Trajtimi i ankesave nga strukturat e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjes (ZAM)	21
3.2 Enti rregullator i energjisë (ERE):.....	21
3.3 Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF):	24
3.4 Autoriteti i Aviacionit Civil (AAC):	27
3.5 Autoriteti Komunikimeve Elektronike dhe Postare	29
3.6 Banka e Shqipërisë.....	33
3.7 ERRU-Enti Rregullator i Ujit.....	36
3.8 Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve	38
3.9 Totali i ankesave të trajtuara nga struktura e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM)	41
IV. AKTIVITETET NË BASHKËPUNIM ME GRUPET E INTERESIT NË FUSHËN E MBROJTJES SË KONSUMATORIT	42

I. MBROJTJA E KONSUMATORIT

1.1 Çfarë është mbrojtja e konsumatorëve ?

Konsumator, në jetën tonë të përditshme, por edhe sipas përcaktimit të dhënë në legjislacion për mbrojtjen e konsumatorit është çdo person, i cili blen apo përdor mallra apo shërbime për të përmbushur nevojat e tij vetjake, për qëllime që nuk lidhen me tregtinë, biznesin apo ushtrimin e profesionit. Një përkufizim të saktë e ka dhënë John F. Kennedy, që në 15 mars 1962:

“Përkufizimi konsumatorë, përfshin të gjithë ne. Ata janë grupimi më i madh ekonomik në ekonomi, që ndikon dhe ndikohet nga pothuajse çdo vendim ekonomik publik dhe privat. Por ata janë grupi i vetëm i rëndësishëm në ekonomi, që nuk janë të organizuar në mënyrë efektive, pikëpamjet e të cilëve shpesh nuk dëgjohen”.

Çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve përfshijnë politikat dhe instrumentet ligjore për mbrojtjen e sigurisë së konsumatorëve dhe interesave të tyre ekonomike, si dhe implementimin dhe zbatimin e politikave të konsumatorëve. Aspektet kryesore kanë të bëjnë me sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore për konsumatorët, praktikat e padrejta tregtare, shitjes së mallrave të konsumatorëve të shoqëruara me garancitë, kushtet e padrejta në kontrata, treguesin e çmimit, kreditë konsumatore, publicitetin çorientues dhe krahasues, paketat e udhëtimit, vendimet për mbrojtjen e konsumatorëve, etj. Për sa i përket implementimit dhe zbatimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, referimi bëhet tek strukturat zbatuese kompetente, çështjet e mbikëqyrjes së tregut, mbrojtjes ligjore dhe mekanizmave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jashtë gjyqësorit, etj.

Shqipëria ka një legjislacion të mbrojtjes së konsumatorëve, që vlerësohet se ka arritur një progres të rëndësishëm në përafrimin legjislativ të mbrojtjes së konsumatorëve me acquis e BE-së. Gjithashtu, aktualisht është duke u zbatuar Strategjia ndërsektoriale “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2024-2030”, miratuar nga Këshilli i Ministrave me VKM-në nr.326, datë 29.05.2024.

1.2 Politika e mbrojtjes së konsumatorëve

Zhvillimet ekonomike në një botë të globalizuar tregojnë se, rritja e mirëqenies së një vendi është e lidhur ngushtë me aftësinë e të qenit pjesë. Ky zhvillim karakterizohet me sigurimin e një konkurrence të ndershme, nxitjen e inovacionit dhe rritjes ekonomike, por edhe me njohje dhe respektim të të drejtave ligjore të konsumatorëve nga ana e të gjithë operatorëve ekonomikë, pasi rritjes së ekonomisë së një vendi, i nevojitet edhe një kërkesë e fortë blerje nga ana e konsumatorëve.

Për këtë qëllim, duke njohur impaktin që sjellja e konsumatorëve ka në politikat e zhvillimit të vendit e në forcimin e tregut funksional, siguri i një niveli sa më të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve është një ndër prioritetet e Ministrisë së Ekonomisë dhe Inovacionit, si zbatim i objektivave të përcaktuara në Programin e Qeverisë dhe e shprehur edhe në përgjegjësitë e Ministrisë së Ekonomisë dhe Inovacionit.

Politikat për mbrojtjen e konsumatorëve janë përmbledhur në Strategjinë Ndërsëktoriale “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2024- 2030”.

Gjithashtu, politika e mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri bazohet në një kuadër ligjor që synon të mbrojë interesat ekonomike dhe shëndetin e qytetarëve. Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve parashikon të drejtat themelore si e drejta për informim, e drejta për siguri, e drejta për zgjedhje dhe e drejta për dëmshpërblim. Këto të drejta janë të harmonizuara me legjislacionin e Bashkimit Evropian dhe përbëjnë bazën për ndërtimin e një tregu të drejtë dhe transparent.

Një rol të rëndësishëm në zbatimin e kësaj politike luajnë institucionet shtetërore përgjegjëse për mbikëqyrjen e tregut. Këto institucione kanë për detyrë të kontrollojnë cilësinë dhe sigurinë e produkteve, të parandalojnë praktikën e padrejta tregtare dhe të mbrojnë konsumatorët nga mashtrimet. Gjithashtu, ato kontribuojnë në informimin dhe ndërgjegjësimin e publikut për të drejtat e tyre, duke rritur kështu rolin aktiv të konsumatorit në treg.

1.3 Integrimi Evropian për Kapitullin 28 “Mbrojtja e konsumatorit dhe shëndeti publik”

Procesi i integritimit evropian përbën një nga objektivat kryesore strategjike të Shqipërisë, duke synuar përfshirjen e plotë në Bashkimin Evropian dhe përmirësimin e standardeve të jetesës për qytetarët. Një nga kapitujt më të rëndësishëm në këtë proces është Kapitulli 28, i cili lidhet me mbrojtjen e konsumatorit dhe shëndetin publik. Ky kapitull ka një rëndësi të veçantë, pasi prek drejtpërdrejt jetën dhe mirëqenien e qytetarëve, duke garantuar siguri, cilësi dhe mbrojtje në fusha thelbësore.

Në kuadër të Bashkimit Evropian, mbrojtja e konsumatorit synon të sigurojë që qytetarët të kenë akses në produkte të sigurta dhe shërbime cilësore. Legjislacioni evropian kërkon që konsumatorët të informohen në mënyrë të plotë për produktet që blejnë, të mbrohen nga praktikën e padrejta tregtare dhe të kenë mundësi për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Shqipëria, në procesin e integritimit, ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm për përafrimin e legjislacionit të saj me atë të BE-së, duke miratuar ligje dhe duke forcuar institucionet që mbikëqyrin tregun. Megjithatë, sfidat mbeten në zbatimin efektiv të këtyre ligjeve dhe në rritjen e ndërgjegjësimit të qytetarëve për të drejtat e tyre.

Nga ana tjetër, shëndeti publik është një tjetër komponent kyç i Kapitullit 28. Politikat e BE-së në këtë fushë fokusohen në përmirësimin e shëndetit të popullsisë, parandalimin e sëmundjeve dhe garantimin e një sistemi shëndetësor të sigurt dhe efikas. Këto politika përfshijnë luftën kundër sëmundjeve infektive, promovimin e një jetese të shëndetshme, kontrollin e faktorëve të rrezikut si duhani dhe alkooli, si dhe sigurimin e standardeve të larta për barnat dhe pajisjet mjekësore. Shqipëria ka bërë progres në përmirësimin e sistemit shëndetësor, por ende përballlet me sfida si financimi i pamjaftueshëm, infrastruktura dhe nevoja për rritjen e cilësisë së shërbimeve.

Dokumentet e publikuara nga institucionet kombëtare dhe ato të Bashkimit Evropian tregojnë qartë se Shqipëria është në një proces të vazhdueshëm përafrimi me standardet evropiane. Raportet e progresit të Komisionit Evropian theksojnë përmirësimet e arritura, por gjithashtu evidentojnë nevojën për reforma të mëtejshme, veçanërisht në zbatimin e legjislacionit dhe forcimin e kapaciteteve institucionale.

Në përfundim, Kapitulli 28 përfaqëson një nga shtyllat kryesore të integritetit evropian, pasi lidhet drejtpërdrejt me mirëqenien e qytetarëve. Për Shqipërinë, përmbushja e kërkesave të këtij kapitulli nuk është vetëm një detyrim në rrugën drejt anëtarësimit në BE, por edhe një mundësi për të ndërtuar një shoqëri më të drejtë, më të sigurt dhe më të shëndetshme. Vetëm përmes reformave të qëndrueshme dhe angazhimit të vazhdueshëm, vendi mund të arrijë standardet e kërkuara dhe të sigurojë një të ardhme më të mirë për qytetarët e tij.

Ndërmarrja e një nisme të rëndësishme për të harmonizuar ligjin për mbrojtjen e konsumatorit me direktivat e Bashkimit Evropian, synon të modernizojë dhe përmirësojë mbrojtjen e konsumatorëve, duke adresuar sfidat në zhvillim të paraqitura nga ekonomia digjitale dhe duke promovuar konsum të qëndrueshëm. Përafrimi i ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve me direktivat e BE-së, nëpërmjet harmonizimit të plotë, përfaqëson një lëvizje strategjike për të rritur të drejtat e konsumatorëve, për të promovuar konkurrencën e ndershme dhe për të mbështetur integritetin e vendit në Bashkimin Evropian. Me zbatimin e këtyre ndryshimeve gjithëpërfshirëse, Shqipëria mund të sigurojë një regjim elastik dhe efektiv të mbrojtjes së konsumatorit që përmbush sfidat e ekonomisë moderne digjitale dhe mjedisore.

1.4 Baza ligjore

Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, si dhe gjashtë aktet nënligjore të nxjerra në zbatim të ligjit, përbëjnë bazën ligjore të mbrojtjes së konsumatorëve. Ky kuadër ligjor zbatohet mbi të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve dhe që kanë të bëjnë me mallrat apo shërbimet e konsumatorëve.

Pavarësisht nga karakteri horizontal i ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar, ligji aplikohet pa paragjykuar dispozitat e ligjeve specifike. Gjithashtu, ekzistojnë edhe ligje specifike që lidhen në

mënyrë të drejtpërdrejt ose jo me të drejtat e konsumatorit në fushat e sigurisë ushqimore, shëndetit, postës dhe komunikimit elektronik etj.

1.5 Struktura institucionale në mbrojtje të konsumatorit

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit (SMK) në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm (DPTB)

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm është struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit në Ministrinë e Ekonomisë dhe Inovacionit. Ky sektor është përgjegjës për formulimin e politikave dhe hartimin e legjislacionit mbi çështjet e mbrojtjes së konsumatorit, si dhe për sigurimin e instrumenteve rregullatore për të siguruar zbatimin e kësaj politike. Objekti i punës së kësaj strukture është: krijimi i kushteve për funksionimin i sistemit institucional për mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike dhe të drejtave të tjera të konsumatorëve, nëpërmjet hartimit të politikave dhe sigurimit të instrumenteve rregullues për mbrojtjen e konsumatorëve.

1.6 Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit (komisioni) është strukturë zbatuese e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve. Komisioni, i cili ka filluar funksionimin në maj të vitit 2009, është organ vendimmarrës me kompetenca për marrjen e masave administrative në rast të shkeljes së dispozitave të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve.

Ky komision mbështetet nga Sekretariati Teknik, funksionet e të cilit aktualisht kryhen nga Sektori për Mbrojtjen e Konsumatorit në Drejtorinë e Politikave të Tregut të Brendshëm, në Drejtorinë e Përgjithshme të Politikave të Nxitjes së Biznesit dhe Çështjeve të Tregtisë.

Kompetencat e komisionit, përbërja, mënyra e emërimit dhe kohëzgjatja e ushtrimit të funksioneve janë parashikuar në ligjin nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” të ndryshuar, në nenin 52 dhe, detajohen në VKM-në nr. 1444, datë 22.10.2008, “Për mënyrën e funksionimit dhe të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”.

Sipas parashikimeve në nenin 52, të ligjit nr. 9902/2008 të ndryshuar, Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve përbëhet nga 5 anëtarë:

- a) 2 përfaqësues të ministrisë përgjegjëse për fushën e tregtisë, njëri prej të cilëve nga struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;
- b) 2 përfaqësues nga Ministria e Drejtësisë;
- c) 1 përfaqësues nga shoqëria civile me përvojë në fushën e ekonomisë dhe jurisprudencës.

Anëtarët e komisionit, të përmendur në shkronjat “a” dhe “b”, janë nëpunës të shërbimit civil, të propozuar nga ministri përkatës. Mandati i anëtarëve të komisionit është 5-vjeçar, me të drejtë përsëritjeje. Kryetari dhe anëtarët e komisionit emërohen dhe shkarkohen me urdhër të Kryeministrit. Kryetari i komisionit emërohet ndërmjet dy përfaqësuesve të ministrisë përgjegjëse për fushën e tregtisë dhe, duhet të ketë të paktën 3 vjet përvojë pune në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

1.7 Misioni dhe kompetencat e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve

Komisioni shqyrton dhe vendos mbi bazën e konstatimeve, kërkesave, ankesave apo informacioneve të tjera të paraqitura pranë tij, kur ato përbëjnë shkak të mjaftueshëm për shqyrtim. Për verifikimin e shkeljeve të dispozitave të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, komisioni bashkëpunon me strukturën përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe me inspektoratin përgjegjës për mbikëqyrjen e tregut.

Misioni i komisionit është mbrojtja e interesave ekonomike të konsumatorëve, nëpërmjet shqyrtimit të shkeljeve të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me:

- ✚ praktikat e padrejta tregtare;
- ✚ publicitetin çorientues, të padrejtë dhe krahases;
- ✚ kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit;
- ✚ kontratat jashtë qendrave të tregtimit;
- ✚ shitjen e mallrave të konsumatorëve të shoqëruara me garanci dhe përputhshmërinë kontraktuale;
- ✚ kontratat e lidhura në largësi;
- ✚ shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit;
- ✚ kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme (timeshare);
- ✚ kreditë konsumatore;
- ✚ kontratat e paketave turistike.

Kompetencat e komisionit janë: nxjerrja e paralajmërimeve për ndreqjen e shkeljeve; dhënia e masave detyruese për ndreqjen e tyre; urdhërimi i ndalimit të shkeljeve; si dhe vendosja e gjobave administrative. Në rastet e shkeljeve të konstatuara, komisioni mund të vendosë edhe për kompensimin apo dëmshpërblimin e konsumatorëve.

Në tërësinë e tij, duke qenë se çështjet e trajtuara, pavarësisht se marrin indicie nga ankesa individuale apo prekin interesa të shumë konsumatorëve, vendimmarrja e komisionit rregullon çështje që tejkalojnë problemet individuale dhe lidhen me interesin e përgjithshëm apo publik të konsumatorëve. Për këtë arsye, puna e tij ka më shumë karakter rregullues, informues dhe këshillues, pra jo thjesht ndëshkues.

Komisioni, përpara marrjes së vendimit, mund të kërkojë mendimin e ekspertëve të fushës, në varësi të çështjes dhe, ka të drejtë të kërkojë nga tregtarët përkatës të gjitha dokumentet e nevojshme për vlerësimin e plotë të saj.

1.8 Këshilli Bashkërendues

Krijimi, funksionimi dhe kompetencat e Këshillit Bashkërendues (këshilli) është parashikuar në ligjin nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” të ndryshuar, përkatësisht në nenin 50 “Këshilli bashkërendues”, si më poshtë:

- 1. Për shqyrtimin e politikave dhe të masave organizative në mbrojtje të konsumatorit, krijohet Këshilli Bashkërendues.*
- 2. Këshilli Bashkërendues përbëhet nga përfaqësues të organeve të administratës shtetërore, të lidhura drejtpërdrejt ose jo me mbrojtjen e interesave të konsumatorëve, si dhe nga organizatat jofitimprurëse të konsumatorëve dhe shoqatat e biznesit.*
- 3. Përbërja e Këshillit Bashkërendues miratohet me urdhër të Kryeministrit.*
- 4. Këshilli Bashkërendues kryesohet nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë.*
- 5. Rregullorja e funksionimit të Këshillit Bashkërendues miratohet nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë. Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, e përcaktuar sipas nenit 49 të këtij ligji, ngarkohet me funksionet e sekretariatit teknik të Këshillit Bashkërendues.*

Qëllimi i këshillit është të nxisë diskutimet, të shkëmbejë mendime dhe të miratojë deklarata, opinione dhe të japë rekomandime në lidhje me çështje që kanë ndikim në mbrojtjen e konsumatorit. Këshilli funksionon në bazë të Urdhrit të Kryeministrit nr. 62 datë 06.04.2022 “Për miratimin e përbërjes së Këshillit Bashkërendues të Mbrojtjes së Konsumatorëve” dhe përbëhet nga:

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

1.9 Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut

Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut (në vijim inspektoriati) është struktura tjetër zbatuese e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve dhe e sigurisë së përgjithshme për produktet jo ushqimore, i ngarkuar me përgjegjësi për kryerjen e aktiviteteve të mbikëqyrjes së tregut. Në bazë të ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve, është përcaktuar se inspektorati bashkëpunon ngushtë me Sektorin e Mbrojtjes së Konsumatorit dhe i raporton për zbatimin e dispozitave përkatëse të ligjit të konsumatorëve.

Mbikëqyrja e tregut është monitorim dhe kontroll nëse produkti apo shërbimi i vendosur në treg përputhet me legjislacionin përkatës, si dhe ndërmarrja e veprimeve parandaluese dhe korrigjuese

KMK@EKONOMIA.GOV.AL : DREJTORIA E POLITIKAVE TË TREGUT TË BRENDSHËM

kundrejt produkteve apo shërbimeve që nuk janë konform këtij legjislacioni. Kjo përfshin si veprimin reagues (kontrollin e tregut dhe sanksionet për shkeljen e ligjit) ashtu edhe trajtimin parandalues (zhvillimin e mjeteve parandaluese të rrezikut nëpërmjet informimit, këshillimit dhe bashkëpunimit).

1.10 Zgjidhja Alternative e Mosmarrëveshjeve

Strukturat e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (në vijim ZAM) ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit janë struktura të përhershme, përgjegjëse për zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje mbi shërbimet me interes publik, të cilat trajtojnë ankesat e konsumatorëve me vullnetin e vetë palëve, me qëllim zgjidhjen e tyre me mirëkuptim, përmes një procedure alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, në nenin 52/2, si strukturat e parashikuara në funksion të mbrojtjes së konsumatorëve në treg, ka përcaktuar edhe strukturat për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve për shërbimet me interes publik, konkretisht:

- ✓ Enti Rregullator i Energjisë, për fushën e energjisë elektrike dhe të gazit natyror;
- ✓ Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, për komunikimet elektronike dhe shërbimet postare;
- ✓ Enti Rregullator i Ujit, për furnizimin me ujë dhe largimin e përpunimin e ujërave të ndotura;
- ✓ Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, për fushën e sigurimit dhe risigurimit;
- ✓ Autoriteti i Aviacionit Civil, për fushën e aviacionit civil;
- ✓ Banka e Shqipërisë, për fushën e shërbimeve financiare bankare.

1.11 Drejtoria e Përgjithshme e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve

VKM-ja nr.1089, datë 24.10.2020 “Për krijimin dhe mënyrën e organizimit e të funksionimit të Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve, si dhe për përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushin strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve” ka parashikuar krijimin e Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve, e cila është ngritur dhe funksionon pranë Ministrisë së Ekonomisë dhe Inovacionit, ushtron veprimtarinë e saj në të gjithë territorin e vendit dhe ka si fushë përgjegjësie zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve, të tjera nga ato që lidhen me shërbimet për interes publik.

Kjo strukturë, vendos, sipas rastit dhe në përputhje me preferencat dhe vullnetin e shfaqur të konsumatorit, nëse do të propozojë apo detyrojë një zgjidhje, me qëllim që të mundësojë gjetjen e një zgjidhjeje, duke respektuar kërkesat e parashikuara në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit.

KMK@EKONOMIA.GOV.AL : DREJTORIA E POLITIKAVE TË TREGUT TË BRENDSHËM

II. STRATEGJIA NDËRSEKTORIALE “PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE MBIKËQYRJEN E TREGUT 2024-2030”

Strategjia ndërsektoriale “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2024-2030 (në vijim strategjia) ka karakter ndërsektorial dhe mbulon një spektër të gjerë çështjesh si: siguria e ushqimit dhe e produkteve jo ushqimore, zbatimi i të drejtave të konsumatorit në tregun tradicional, si dhe në blerjet online, në mënyrë që konsumatorët të përfitojnë nga një nivel i krahasueshëm mbrojtjeje i të drejtave në largësi sikurse e gëzojnë në blerjet e drejtpërdrejta (fizikisht), adresimi i sfidave të reja për sigurinë e produkteve të sjella nga teknologjitë e reja dhe shitjet online, fokusim më i madh në iniciativat për të mbështetur, ndërgjegjësimin dhe edukimin e konsumatorëve, integrimin dhe përfshirjen e tyre në politikat e konsumatorit etj.

Këto çështje parashikohen të mbulohen nëpërmjet tre shtyllave ku do të mbështetet strategjia, dhe konkretisht:

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

Për sa i takon karakterit ndërsektorial të strategjisë, parashikohet që dokumenti politik të ketë një qasje holistike duke mbuluar edhe çështjet e politikave të tjera, duke u kufizuar tek aspektet që janë me rëndësi të veçantë për konsumatorët dhe, njëkohësisht do të reflektojë nevojën për parashtrimin e kërkesave për mbrojtjen e konsumatorit për t’u marrë në konsideratë gjatë formulimit dhe zbatimit të politikave dhe aktiviteteve të tjera.

Politika e miratuar do të synojë zhvillimin e mëtejshëm dhe zbatimin e duhur të kuadrit ligjor dhe institucional të çështjeve të mbrojtjes së konsumatorit dhe mbikëqyrjes së tregut, të zhvilluar përgjatë shumë viteve, me vizionin dhe objektivat për të ecur përpara në nivel kombëtar, duke i parashtruar si vijon:

2.1 Vizioni dhe qëllimi

Vizioni i strategjisë për periudhën e parashikuar të zbatimit do të synojë “Konsumatorë të mbrojtur, të fuqizuar dhe me besim në një treg të drejtë, të sigurtë, ku konsumatorët ushtrojnë të drejtat e

KMK@EKONOMIA.GOV.AL : DREJTORIA E POLITIKAVE TË TREGUT TË BRENDSHËM

tyre, duke marrë pjesë dhe duke luajtur një rol aktiv në transformimin dixhital dhe në mbrojtjen e mjedisit.

Qëllim i strategjisë konsiston në garantimin e funksionimit efektiv të një tregu konkurrues, ku veçanërisht mbrojtja dhe fuqizimi i konsumatorëve, por edhe i operatorëve ekonomikë, do të sigurohet nëpërmjet përmirësimit dhe zbatimit të kuadrit ligjor, vendosjes së standardeve në çdo fushë, respektimit të parimeve të zhvillimit të qëndrueshëm, edukimit të konsumatorëve e përfaqësuesve të shoqërisë civile në veçanti, bizneseve, në lidhje me të drejtat e konsumatorëve, si dhe rritjes së bashkëpunimit ndërmjet strukturave kompetente dhe aktorëve të tjerë kryesorë.

2.2 Përmirësimet ligjore - hartimi i një ligji të ri për mbrojtjen e konsumatorit

Nisma e ndërmarrë për hartimin e projektligjit të ri “Për mbrojtjen e konsumatorit” vjen si përgjigje ndaj nevojës për përditësimin dhe harmonizimin e kuadrit ligjor shqiptar me standardet më të fundit të Bashkimit Evropian në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Projektligji i hartuar synon të transpozojë në mënyrë të plotë dhe të saktë kërkesat e përcaktuara nga 6 direktiva dhe 1 rregullore të BE-së. Këto akte të legjislacionit evropian, përfaqësojnë zhvillimet më të rëndësishme në të drejtën e konsumatorit në Bashkimin Evropian, duke adresuar problematika që burojnë nga digjitalizimi i tregut, zhvillimet në tregtinë online, rritja e pretendimeve mjedisore dhe nevoja për të forcuar pozicionin e konsumatorit në një ekonomi të qëndrueshme dhe të drejtë.

Qëllimi themelor i projektligjit është të sigurojë një nivel të lartë, të njëjtë dhe efektiv mbrojtjeje për konsumatorët shqiptarë si konsumatorët e vendeve të Bashkimit Evropian, duke vendosur garanci të qarta për transparencën kontraktore, informimin para-kontraktor dhe të drejtën për heqje dorë nga kontrata, mekanizma më të fortë për mjetet juridike dhe zbatimin administrativ, si dhe dispozita të reja për riparimin e produkteve, mbrojtjen në platformat digjitale dhe reklamimin e gjelbër. Projektligji vendos një lidhje të drejtpërdrejtë mes mbrojtjes së konsumatorit dhe zhvillimit të qëndrueshëm ekonomik e mjedisor, ku pikat kyçe janë:

- mbrojtja e interesit publik, duke trajtuar konsumatorin jo thjesht si individ, por si pjesë e një interesi të përgjithshëm shoqëror;
- transparenca dhe ndalimi i praktikave të padrejta, duke synuar një treg ku informacioni të jetë i qartë, çmimet të jenë të shprehura saktë në mënyrë që konsumatori të mos manipulohet nga reklama ose kushte kontraktore të padrejta;
- barazia kontraktore në marrëdhënien tregtar - konsumator, duke ofruar mekanizma që e vendosin konsumatorin ligjërisht në pozicion të barabartë në treg;
- nxitja e zgjedhjeve të informuara, në mënyrë që konsumatori të ketë mjetet për të kuptuar dhe vlerësuar produktin ose shërbimin, para se të marrë vendimin ekonomik;
- zhvillimi i qëndrueshëm dhe mbrojtja e mjedisit, si një element i ri për legjislacionin shqiptar, që lidh politikat e konsumit me përgjegjësinë mjedisore dhe sociale.

Projektligji i hartuar është një hap më i avancuar për sa i përket të drejtave dhe detyrimeve që lindin ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit në tregtinë digjitale, duke qenë se të gjithë vendet përfshirë edhe Shqipërinë, kanë avancuar drejt kësaj ekonomie, duke i dhënë një përgjegjësi më të madhe tregtarit për sa i përket informacionit që i jepet konsumatorit, i cili përveçse duhet të jetë i detajuar, duhet të jetë edhe i qartë. Gjithashtu projektligji përforcon detyrimin e tregtarit për ruajtjen e të dhënave personale të konsumatorëve të sanksioneve (gjobave) kundrejt tregtarit ndaj praktikave të padrejta tregtare dhe praktikave abuzive, si dhe rritjen e transparencës që duhet të mbizotërojë në marrëdhënien ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit dhe në këtë kuadër nëpërmjet parashikimit të afishimit të çmimeve të mëparshme në rastin e uljes së çmimeve etj.

Projektligji i hartuar, fut edhe nocione të reja si p.sh. kontratat e ofrimit të përmbajtjeve digjitale ose shërbimeve digjitale, për të siguruar nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve, për të realizuar një treg të vërtetë dhe të vetëm digjital. Projektligji parashikon mjete juridike në rast të mos-përputhshmërisë ose të defekteve të ofrimit dhe mënyrat e përdorimit të këtyre mjeteve, parashikon terminologji të reja si përmbajtja digjitale, shërbimi digjital dhe përfshirja e tyre në përmbajtjen e kontratave ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, si pjesë e mallit objekt i kontratës, parashikimi i garancisë nga shitësi përkundrejt konsumatorit për informacion të përditësuar për mallrat që përmbajnë elementë digjitalë, si pjesë e përputhshmërisë së këtyre mallrave etj.

Risitë projektligjit në mënyrë të përbledhur janë:

- ✓ Konsolidimi i legjislacionit të fragmentuar ekzistues në një kuadër të vetëm, koherent dhe të qasshëm për publikun e gjerë;
- ✓ Harmonizimi i plotë me direktivat rregulloret e BE-së që trajtojnë tematika të ndryshme të mbrojtjes së konsumatorit, nga informacioni kontraktor, tregtia në distancë dhe online, shërbimet digjitale, deri te riparimi dhe ekonomia e qëndrueshme;
- ✓ Qartësimi i të drejtave të konsumatorëve përpara dhe pas lidhjes së kontratës, përfshirë informacionin e detyrueshëm, të drejtën për tërheqje dhe kufijtë e kësaj të drejte;
- ✓ Rregullimi i situatave specifike si: mospërputhshmëria e mallrave, vonesa në dorëzim, pretendimet mjedisore, nxitjet psikologjike në platformat digjitale (dark patterns) dhe përdorimi i ndërfaqeve manipuluese;
- ✓ Krijimi i bazës për zbatueshmëri efektive përmes mekanizmave civile dhe administrative, përfshirë sanksione që janë proporcionale, parandaluese dhe me efekt dekurajues.
- ✓ Përmirësime në funksionimin e organeve administrative mbikëqyrëse dhe rritje të rolit të organizatave të konsumatorëve.
- ✓ Krijimi i një kuadri institucional për mbrojtjen e konsumatorit duke:
 - riorganizuar strukturën institucionale kombëtare për mbrojtjen e konsumatorit nëpërmjet krijimit të Agjencisë Kombëtare të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe Mbikëqyrjes së Tregut;

- forcuar strukturat e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve pranë enteve rregullatore;
- përcaktuar Agjencinë Kombëtare të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe Mbikëqyrjes së Tregut si pikë kombëtare të kontaktit për platformën evropiane online për riparimin e mallrave.

2.3 Të dhëna mbi trajtimin e ankesave të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit gjatë vitit 2025

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit (në vijim komisioni) ka zhvilluar 6 mbledhje ku janë trajtuar 81 ankesa konsumatorësh nga të cilat:

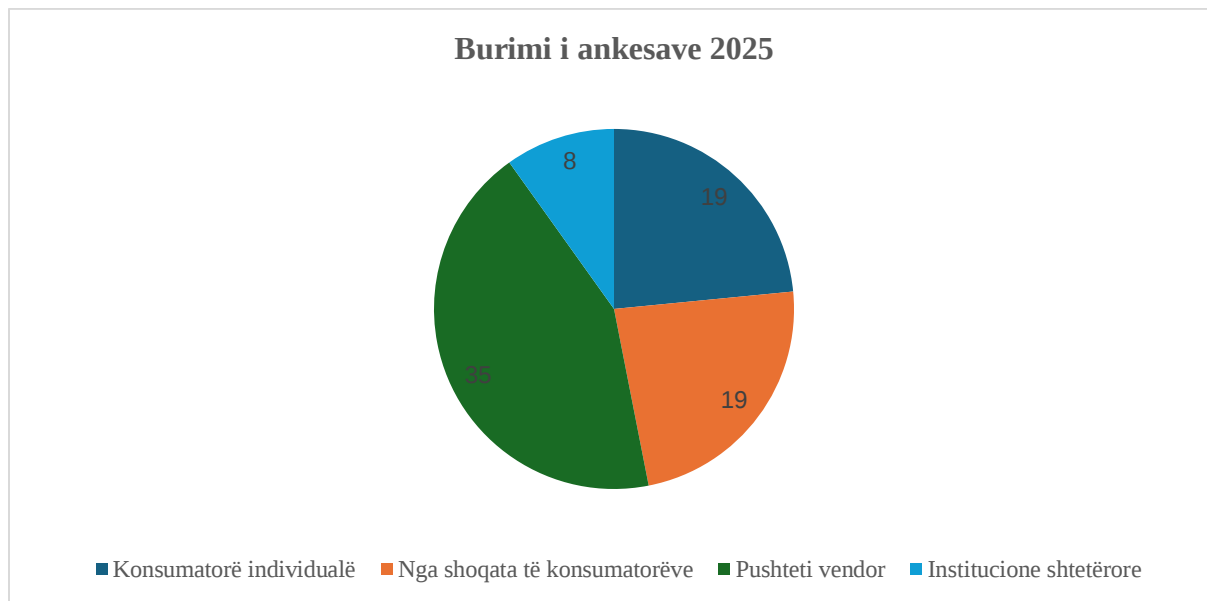
- 12 ankesa janë trajtuar nga komisioni duke filluar shqyrtim administrativ;
- 69 ankesa pasi janë trajtuar nga komisioni, janë deleguar për kompetencë strukturave ZAM / enteve përgjegjëse sipas fushës së përgjegjësisë dhe Inspektoratit të Mbikëqyrjes së Tregut (ISHMT) dhe, nga informacioni i dërguar prej tyre, rezulton se:
 - 19 ankesa janë zgjidhur në favor të konsumatorëve janë zgjidhur nga strukturat ZAM (DPZAM, AKEP, ERRE, ERRU, AAC, ISHMT)
 - 16 ankesa nuk janë zgjidhur;
 - 34 ankesa janë në trajtim nga institucionet përgjegjëse dhe KMK është në pritje të përgjigjes.

Ankesat e depozituara pranë komisionit gjatë vitit 2025, janë depozituar apo përcjellë nga konsumatorë të ndryshëm në mënyrë individuale, nga shoqata të konsumatorëve apo strukturat e mbrojtjes së konsumatorit pranë pushtetit vendor të cilat janë marrë në shqyrtim dhe janë trajtuar nga komisioni dhe Sekretariati teknik.

Ankesat e ardhura pranë komisionit (81 ankesa), në vijim klasifikohen respektivisht sipas burimit të paraqitjes dhe problematikës që paraqesin:

- 19 ankesa nga konsumatorë të dërguara individualisht pranë komisionit nëpërmjet sistemit online të tij, postës, dorazi, etj;
- 19 ankesa të konsumatorëve të përcjella nga shoqata të konsumatorëve;
- 35 ankesa të përcjella nga strukturat e posaçme të mbrojtjes së konsumatorëve pranë pushtetit vendor, kryesisht nga Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorëve, Bashkia Tiranë;
- 8 ankesa nga institucione shtetërore.

Grafiku 1. Paraqitja skematike e burimit të ankesave:



Problematikat që paraqesin ankesat dhe çështjet e ngritura pranë komisionit kryesisht janë të lidhura me:

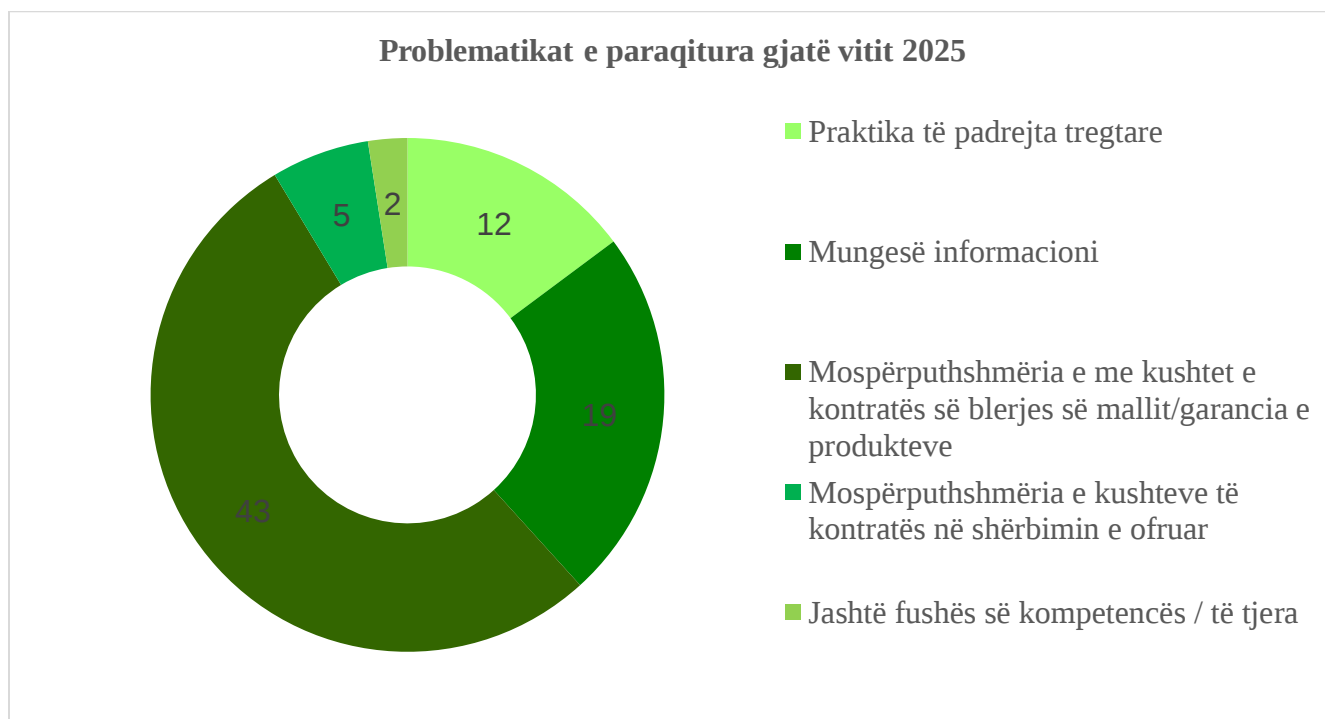
- ✚ praktika të padrejta tregtare (mungesë informacionit dhe transparence mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit në blerjen e mallit apo shërbimit, në publicitete apo fushata promovuese, etj.);
- ✚ mallra që nuk janë në përputhje me kontratën e shitjes (mospërputhshëri, garancia e produktit);
-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

Problematikat e mësipërme të shprehura në numrin e ankesave për vitin 2025 janë:

- | | |
|---|-----------|
| ✚ praktika të padrejta tregtare | 12 ankesa |
| ✚ mungesë informacioni | 19 ankesa |
| ✚ mospërputhshmëria me kushtet e kontratës në blerjen e mallit /garancia e produkteve, mos rrespektimi i afatit 14 ditor. i kthimit të produktit për blerjet online | 43 ankesa |
| ✚ mospërputhshmëria e kushteve të kontratës | |

me shërbimin e ofruar	5 ankesa
jashtë fushës së kompetencës së komisionit / të tjera (në rastet e mashtimit si vepra penale dhe kur ankesat vijnë nga tregtarët etj)	2 ankesa

Grafiku 2. Pasqyrim në mënyrë grafike i problematikave që ankesat paraqesin



Gjatë vitit 2025 komisioni i ka trajtuar ankesat e ardhura nëpërmjet:

- ✚ procedurës së zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve dhe me ndërmjetësim apo me mirëkuptim nga vetë tregtari (duke zgjidhur 4 ankesa);
- ✚ fillimit të shqyrtimit administrativ për praktika të padrejta tregtare (për 12 ankesa).

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

✚ Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut	20 ankesa
✚ Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare	8 ankesa
✚ Banka e Shqipërisë	1 ankesë
✚ Autoriteti i Aviacionit Civil	6 ankesa
✚ Enti Rregullator i Ujit	1 ankesë
✚ Institucione të tjera	2 ankesa
✚ Drejtoria e Përgjithshme e Zgjidhjes Alternative të Mosmarëveshjeve	26 ankesa

Mbështetur në të dhënat e mësipërme, në vijim jepet një tabelë përmbledhëse mbi ankesat:

Trajtimi i ankesave të konsumatorëve nga KMK							
Periodha		Janar – Dhjetor 2025					
Ankesa të ardhura		Zgjidhja e ankesave					
Burimi i ankesave	Numri	Me vendim të KMK-së	Me procedurë ZAM	Nga ISHMT	Transferim në institucione të tjera	Jashtë fushës së LKM	Në proces
Numri në total i ankesave	81	9	4	20	43	2	3*
Nga konsumatorë	19						
Nga shoqata të konsumatorëve	19						
Nga pushteti vendor	35						
Nga struktura të tjera	8						

2.4 Vendimet e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit për vitin 2025

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit për vitin 2025 ka marrë 7 vendime si më poshtë:

- *Vendimi nr.95, datë 07.03.2025 lidhur me ankesën e konsumatorëve kundrejt subjektit “Vivere Ticketing” Sh.p.k.*

Ankesa konsiston në faktin se subjekti “Vivere Ticketing” Sh.p.k kishte shitur bileta për koncertin “Dire Straits Legacy”, por për arsye atmosferike koncerti ishte anuluar dhe se do të rimbursoheshin plotësisht për çmimin e biletave, ndërsa komisionet bankare nuk do të rimbursoheshin. Procesi i rimbursimit do të zgjaste 30 ditë dhe, nga ana e shoqërisë do të ndiqeshin me përpikmëri afatet e përcaktuara. Më pas, kompania, nisur nga interesimi i konsumatorëve, ka sqaruar me email se ka një vonesë për rimbursimin e biletave të eventit të “Dire Straits Legacy” pasi shoqëria ishte në pritje të kthimit të fondeve në llogarinë e saj dhe afati i rimbursimit në këtë rast zgjaste deri në 90 ditë. Duke qenë se deri në datën 26.11.2024 konsumatorët nuk ishin rimbursuar ato i janë drejtuar fillimisht me ankesë Agjencisë së Mbrojtjes së Konsumatorit pranë Bashkisë Tiranë, e cila në vijim i ka përcjellë ankesat pranë Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, i cili informoi palët për

KMK@EKONOMIA.GOV.AL : DREJTORIA E POLITIKAVE TË TREGUT TË BRENDSHËM

fillimin e shqyrtimit administrativ për shoqërinë “Vivere Ticketing” Sh.p.k. duke kërkuar informacion të plotë sqarues dhe dokumentacion. Në vijim, palët e interesuara informuan se janë rimbursuar nga subjekti tregtar dhe në kushtet kur mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve, me vendimin nr.95, datë 07.03.2025 të komisionit u vendos pushimi i hetimit administrativ kundrejt shoqërisë “Vivere Ticketing” Sh.p.k.

- *Vendimi nr.96, datë 07.03.2025 lidhur me ankesën e konsumatorit kundrejt subjektit tregtar “Tirana Fashion Shop” (faqe online)*

Ankesa konsistonte në faktin se nga ana e konsumatorit është blerë subjektit tregtar “Tirana Fashion Shop” (faqe online) një produkt me vlerë 4,900 lekë, por në momentin e dorëzimit të porosisë subjekti i ka faturuar një vlerë më të lartë dhe gjithashtu produkti i dërguar nuk përputhej me porosinë e bërë. Pas marrjes së porosisë dhe evidentimit të mbifaturimit, konsumatori ka nisur një komunikim të vazhdueshëm për me shumë se një muaj me subjektin tregtar, i cili i ka premtuar rimbursimin e shumës së mbifaturuar dhe dërgimin e produktit të saktë që përputhej me përshkrimin dhe porosinë e bërë, por pavarësisht premtimeve, nga ana e subjektit tregtar nuk ishte ndërmarrë asnjë veprim për të zgjidhur situatën.

Në këto kushte, konsumatori i është drejtuar fillimisht Qendrës “Konsumatori Shqiptar”, e cila në vijim e ka përcjellë ankesën pranë Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit. Ky i fundit, pas verifikimit të ankesës informoi palët për fillimin e shqyrtimit administrativ për shoqërinë “Tirana Fashion Shop”, duke kërkuar informacion të plotë sqarues dhe dokumentacion. Në vijim, palët e interesuara informuan se janë rimbursuar nga subjekti tregtar dhe në kushtet kur mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve, me vendimin nr.96, datë 07.03.2025 të komisionit u vendos pushimi i hetimit administrativ kundrejt subjektit tregtar “Tirana Fashion Shop”.

- *Vendimi nr.97, datë 07.03.2025 lidhur me ankesën e konsumatorit kundrejt subjektit tregtar “Zayainalbania” (faqe online)*

Ankesa konsistonte në faktin se konsumatori ka blerë disa produkte pranë subjektit tregtar “Zayainalbania” (faqe online), por në momentin e marrjes së porosisë ka konstatuar se njëri prej produkteve mungonte, megjithëse pagesa ishte bërë për të gjithë produktet e porositur. Menjëherë konsumatorja ka kontaktuar me subjektin tregtar nëpërmjet faqes online për mungesën e produktit, ku i është premtuar se do ti dërgohej, por megjithë komunikimet e vazhdueshme nuk i është dërguar produkti i munguar.

Në këto kushte, konsumatori fillimisht i është drejtuar me ankesë Agjencisë së Mbrojtjes së Konsumatorit pranë Bashkisë Tiranë, e cila në vijim e ka përcjellë pranë Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit. Ky i fundit, pas verifikimit të ankesës, informoi palët për fillimin e shqyrtimit administrativ për subjektin tregtar “Zayainalbania”, duke kërkuar informacion të plotë sqarues dhe

dokumentacion. Në vijim, konsumatori ka informuar se i është dërguar produkti i munguar dhe në kushtet kur mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve, me vendimin nr.97, datë 07.03.2025 të komisionit u vendos pushimi i hetimit administrativ kundrejt subjektit tregtar “Zayainalbania”.

- *Vendimi nr.98, datë 24.04.2025 lidhur me ankesën e konsumatorit kundrejt Dyqanit “ZARA” (shoqëria “ITX” Sh.p.k)*

Ankesa konsistonte në faktin se konsumatori ka zgjedhur për të blerë një produkt (një palë xhinse) në dyqanin “ZARA” pranë qendrës tregtare “TEG”, por nuk ka mundur ta marrë produktin për arsye se aparatura përkatëse nuk hiqte sinjalin e produktit dhe gjithashtu bankomati i pagesës me kartë nuk lëshonte/gjeneronte faturën. Më pas, konsumatori ka konstatuar se megjithëse nuk e ka marrë produktin për arsyet e sipërcituara, nga banka pagesa i është marrë dy herë megjithëse nuk e ka marrë produktin.

Pasi ka kontaktuar me menaxherin dhe ky i fundit i ka premtuar se do t’i kthehej shuma e parave të tërhequra gabimisht nga bank, edhe kaloj një periudhë e gjatë (4 muaj), shuma e parave nuk iu rimbursua nga subjekti tregtar.

Në këto kushte, konsumatori i ka dërguar ankesë pranë komisionit, i cili pas verifikimit të ankesës informoi palët për fillimin e shqyrtimit administrativ për subjektin tregtar “Zayainalbania”, duke kërkuar informacion të plotë sqarues dhe dokumentacion. Në vijim, nga ana e subjektit tregtar/shoqërisë “ITX” Sh.p.k komisioni është informuar se ka rimbursuar konsumatorin, fakt i cili është konfirmuar edhe nga ky i fundit dhe, në kushtet kur mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve, me vendimin nr.98, datë 24.04.2025 të komisionit u vendos pushimi i hetimit administrativ kundrejt subjektit tregtar “ITX” Sh.p.k.

- *Vendimi nr.99, datë 23.07.2025 lidhur me ankesën e konsumatorit A.G kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”*

Konsumatori A.G ka paraqitur një ankesë pranë komisionit kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP” (administruar pranë komisionit me numër protokolli 16, datë 18.03.2025).

Ankesa konsiston në fatin që konsumatori ka blerë në distancë (nëpërmjet telefonit) disa produkte sipas faturës tatimore 30775/2024 duke ofruar ku ndër të tjera është edhe “Anëtarësimi njëvjeçar, Premium në Club 5*”. dhe, pas marrjes në dorëzim të kutisë postare, nga ana e konsumatorit është konstatuar mungesa e sendit dhuratë “Grirëse Joy Pro” të përfituar nga blerja e “Anëtarësimi njëvjeçar, Premium në Club 5*”, me pretendimin se dhurata mund të përfitohej duke bërë blerje me çmim më të lartë dhe vetëm pas paraqitjes së ankesës shkresore të dërguar pranë subjektit tregtar është mundur marrja e sendit dhuratë. Gjithashtu, pas blerjes nga ana e konsumatorit të

një produkti tjetër pranë “TOP SHOP” është kërkuar përdorimi i kuponit 1,200 lekë, si dhe aplikimi i zbritjes 5%, por është refuzuar me argumentin se “kuponi dhe zbritja aplikohen për blerje mbi 12,000 lekë,.....nuk e lejon sistemi” dhe vetëm pas insistimit të tij, i është lejuar të përdorë kuponin 1,200 lekë. Në vijim, i është refuzuar edhe përdorimi i kuponit 600 lekë dhe zbritja 5% në mënyrë të pa argumentuar, si dhe përdorimi i transportit falas me argumentin se përfitohen për blerje mbi 14,500 lekë.

Në vijim, nga ana e shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k komisioni është informuar se ka përmbushur çdo pretendim të konsumatorit A.G (fakt i konfirmuar edhe nga konsumatori), në kushtet kur mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve, me vendimin nr.99, datë 24.04.2025 të komisionit u vendos pushimi i hetimit administrativ kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”.

- *Vendimi nr.100, datë 15.10.2025 lidhur me ankesën e konsumatorit S.P kundrejt subjektit “MABEL/Pamela Hazizaj”*

Ankesa konsistonte në faktin se konsumatori ka blerë pajisje shtëpiake, produkte oferte (tavolina të vogla) në subjektin tregtar “MABEL/Pamela Hazizaj”. Konsumatorja pasi ka marrë porosinë ka konstatuar se ato ishin me defekte shumë të rënda dhe jo në përputhje me përshkrimin e bërë (pasi mbanin erë të rëndë kimikatesh të dëmshme për shëndetin). Në vijim, konsumatorja ka kthyer produktin, por nga ana e subjektit tregtar është refuzuar kthimi i shumës së paguar.

Në këto kushte, konsumatorja i është drejtuar fillimisht me ankesë Agjencisë së Mbrojtjes së Konsumatorit, (Bashkisë Tiranë), e cila më pas e ka përcjellë ankesën pranë komisionit, i cili pas verifikimit të ankesës informoi palët për fillimin e shqyrtimit administrativ për subjektin tregtar “MABEL/Pamela Hazizaj”, duke kërkuar në mënyrë të përsëritur informacion të plotë sqarues dhe dokumentacion, por nga ana e subjektit tregtar nuk është dhënë asnjë përgjigje/informacion.

Në vijim, komisioni, në mungesë të dhënies së informacionit nga ana e subjektit tregtar me vendimin nr.100, datë 15.10.2025 ka vendosur të gjobisë subjektin tregtar me shumën 300.000 lekë.

- *Vendimi nr.101, datë 15.10.2025 kundrejt subjektit “Vivere Ticketing” Sh.p.k*

Pranë komisionit në vijimësi janë paraqitur ankesa kundrejt subjektit “Vivere Ticketing” Sh.p.k (i cili ka si aktivitet tregtim dhe shitje biletash në vend ose në distancë, on-line për koncerte, festivale, evente, si dhe për çdo organizim me karakter kulturor etj.), ku është konstatuar se në rastin e anulimit të shfaqjeve, nga ana e subjektit tregtar nuk bëhet rimbursimi i biletave, ose bëhet me shume vonesë.

Me qëllim shqyrtimin e ankesave të vazhdueshme, komisioni, për një vlerësim të plotë të çështjes, i kërkoi subjektit tregtar informacion në lidhje me koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar, për procedurën që ndiqet për informimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve, për procedurën që ndiqet për rimbursimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve, numrin e biletave të shitura për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar, numrin e konsumatorëve të parimbursuar për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar, si dhe për planin konkret / afatin për rimbursimin e plotë të konsumatorëve të mbetur pa rimbursuar.

Në përfundim të shqyrtimit administrativ të nisur nga komisioni kundrejt subjektit tregtar, duke vlerësuar se kjo çështje dëmton interesat kolektivë të konsumatorëve, komisioni ka vendosur të marrë një vendim horizontal.

Komisioni, me vendimin nr.101, datë 15.10.2025 kundrejt subjektit tregtar ka vendosur që: subjekti tregtar të marrë të gjitha masat për ndalimin e praktikave të padrejta tregtare dhe të kushteve të padrejta në kontrata, të marrë të gjitha masat për mospërsëritjen e praktikave të padrejta tregtare në të ardhmen, të marrë të gjitha masat për mospërsëritjen e kushteve të padrejta në kontrata në të ardhmen, të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes duke siguruar që të rimbursohen të gjithë konsumatorët, të cilët janë shprehur dhe kanë zgjedhur rimbursimin e plotë të vlerës së paguar për biletat e blera për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar, si dhe njoftimi i komisionit për zbatimin e vendimit brenda 60 ditëve nga marrja e njoftimit të vendimit.

III. RAPORT 2025 I STRUKTURAVE PËR ZGJIDHJEN ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJEVE

3.1 Trajtimi i ankesave nga strukturat e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve

Lidhur me strukturat e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve, ligji nr. 9902, datë 17.04.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, në nenin 52, pikat 10 dhe 11, parashikon se komisioni në ushtrimin e funksioneve të saj, merr, sa herë e konsideron të nevojshme dhe në çdo rast, jo më pak se një herë në fund të çdo viti kalendarik, nga secila strukturë ZAM përgjegjëse, sipas përcaktimeve të neneve 52/2 dhe 52/6 të këtij ligji, raportin vjetor të aktivitetit, i cili përfshin të paktën informacion për:

- numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen;
- çdo problem sistematik ose të rëndësishëm që ndodh shpesh dhe që çon në mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose të zgjidhen në kohë, kur është e mundur;
- shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, siç përcaktohet në nenin 52/4 të këtij ligji;
- përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve, si dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore;
- përqindjen e procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe, kur dihen, arsyet e ndërprerjes;
- kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
- shkallën e pranimi, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it.

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

3.2 Enti Rregullator i Energjisë

Enti Rregullator i Energjisë (në vijim ERE) është person juridik publik, i pavarur, përgjegjës për rregullimin dhe mbikëqyrjen e sektorëve të energjisë elektrike dhe gazit natyror në Shqipëri. Një nga detyrat thelbësore të ERE-s është mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke garantuar trajtim të drejtë dhe mbrojtje nga praktikat abuzive. Veprimtaria e këtij institucioni ushtrohet në përputhje me ligjin nr.43/2015 “Për sektorin e enrgjisë elektrike”, i ndryshuar dhe ligjin

nr.102/2015 “Për sektorin e gazit natyror”, i ndryshuar. Një komponent kyç i funksionimit të ERE-s është trajtimi i ankesave të konsumatorëve dhe ndërmjetësimi për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve me furnizuesit e energjisë elektrike dhe të gazit natyror. Në këtë proces qëllimi kryesor mbetet mbrojtja e konsumatorëve, si në nivel individual, ashtu edhe në përmasa të përgjithshme, duke parandaluar praktikën e abuzimit nga aktorët dominant të tregut të energjisë.

Për sa i përket të dhënave në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen, pranë ERE-s gjatë vitit 2025 janë paraqitur 161 ankesa, me objekt ankese, mbifaturim, dëm ekonomik, vlerë referuese, lidhje e re, keqfaturim, keqtarifim etj.

Për problemet sistematike ose të rëndësishme, të cilat çojnë në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur, peshën më të madhe të ankesave dhe të mosmarrëveshjeve të adresuara në ERE përgjatë vitit 2025, e zënë ankesat që lidhen me mbifaturimin e energjisë elektrike, keqfaturim, keqtarifim, dëm ekonomik, vlerë referuese etj.

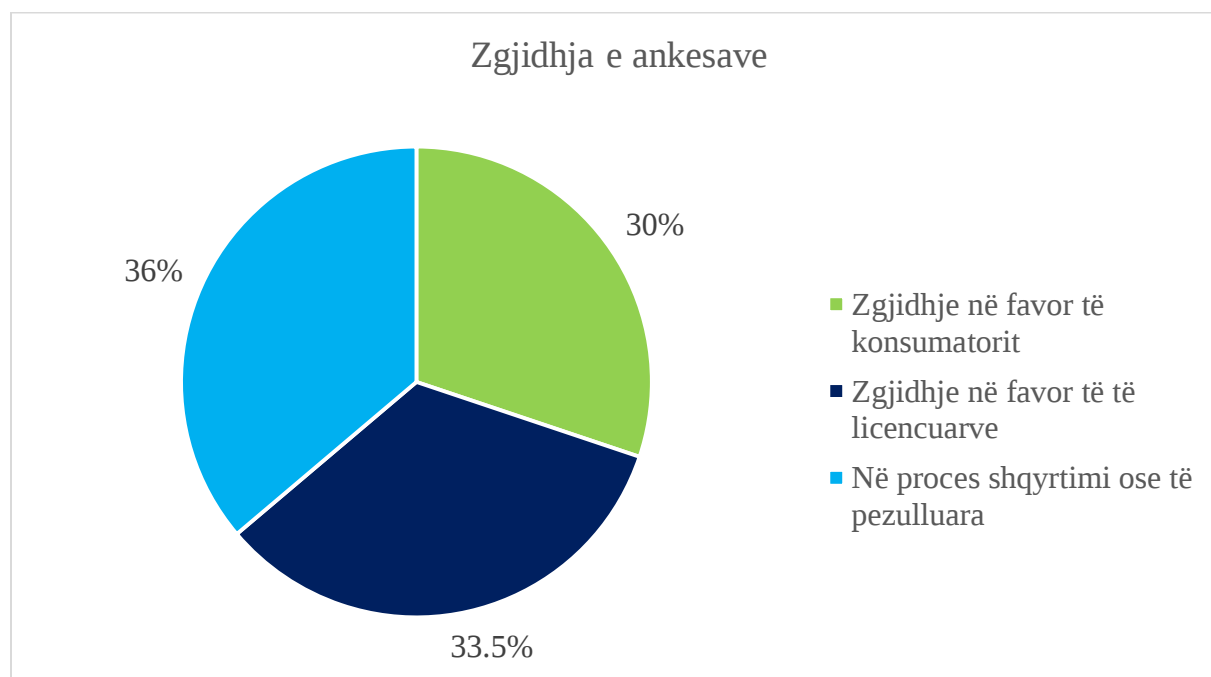
Në lidhje me shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtoj dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime - përveç 161 ankesa të trajtuara nga ERE, janë regjistruar edhe 83 kërkesa të cilat nuk kanë përmbushur kriteret minimale ligjore ose dokumentare për shqyrtim. Këto kërkesa të identifikuar nga ERE si të paplota ose të parashtruara jashtë afateve të lejuara ligjore, i përcillen konsumatorëve me qëllim saktësimin e objektit të kërkesës, plotësimin e dokumentacionit ose për informim mbi mosmarrjen e tyre në shqyrtim për shkak të vonësës së parashtrimit.

Rregullorja “Kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimit universal të furnizimit me energji elektrike për klientët fundorë”, e miratuar me Vendimin e Bordit të ERE-së nr. 15, datë 10.01.2018, në nenin 16.4 përcakton se: “Klienti fundor mund të kundërshtojë në çdo kohë faturën e lëshuar nga Furnizuesi, por jo më vonë se 1 vit nga data e lëshimit të saj, në rast se dyshon në saktësinë e faturimit, gabime të tjera të konstatuara në faturë apo pasaktësi në sistemin e matjes.”

Një tjetër arsye për kthimin e këtyre kërkesave lidhet me faktin se ato kanë të bëjnë me fatura të vjetra mbi 5-vjecare për të cilat konsumatorët pretendojnë se kanë marrë dijeni vetëm së fundmi. Në këto raste është e pamundur të dokumentohen aspektet proceduriale të lëshimit të faturave ose shkaqet ligjore të konstativës së mundshme të paligjshmërisë. Ky trajtim përputhet me parashikimet e ligjit nr. 43/2015 “Për Sektorin e Energjisë Elektrike”, i ndryshuar, i cili në nenin 89 parashikon: “Të licencuarit për furnizimin e energjisë elektrike ruajnë të dhëna për kontratat e furnizimit me energji elektrike, për kontratat me operatorët e shitjes me shumicë dhe operatorët e sistemit të transmetimit dhe shpërndarjes, për një periudhë të paktën pesëvjeçare.”

Ndërsa, për sa i përket përqindjes së zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore - nga 161 ankesa të regjistruara në ERE gjatë vitit 2025, rezulton se:

- në favor të konsumatorit janë zgjidhur rreth 30 % e ankesave
- në favor të të licencuarve janë zgjidhur rreth 33,5% të ankesave.
- pjesa tjetër e ankesave, rreth 36% janë në proces shqyrtimi për shkak të gjenerimit të dokumentaiconit të nevojshëm arkivor nga ana e të licencuarve ose janë pezulluar për shkak të çeljes së hetimit gjyqësor paralelisht, që pezullon shqyrtimin e mëtejshëm administrativ të ankesave.



Në lidhje me përqindjen e procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe kur dihen arsyet e ndërprerjes, në kuptim të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative”, në nenin 66, pika 1 parashikon se: “Nëse organi publik që zhvillon procedurë përballet me një çështje, zgjidhja e së cilës është para kusht për zgjidhjen e procedurës dhe që përbën një çështje ligjore të pavarur, për zgjidhjen e së cilës është kompetent një gjykatë ose organ tjetër (“çështja paraprake”), organi publik që zhvillon procedurën administrative pezullon procedurën deri në marrjen e një vendimi të formës së prerë për çështjen paraprake dhe njofton palën në lidhje me këtë.” ERE ka ndërprerë shqyrtimin në rrugë administrative për 0.04% të ankesave të paraqitura në ERE gjatë vitit 2025, pasi konsumatorët kanë bërë me dije se kanë iniciuar ndjekjen e ankimit në rrugë gjyqësore.

Për kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, rregullorja për trajtimin e ankesave të paraqitura nga klientët dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis të licensuarve, në sektorin e energjisë elektrike dhe të gazit natyror, parashikon se ERE, sipas rastit, do të dërgojë për verifikim ankesën pranë subjektit të ankimuar brenda 15 ditëve kalendarike. Përgjatë këtij vitit kalendarik, rezulton se koha mesatare e përmbushjes së këtij afati është në përputhje me parashikimet e përcaktuara në rregulloren si më sipër cituar.

Në lidhje me shkallën e pranimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it, për 49 ankesa janë gjetur të drejta ankesat e konsumatorëve dhe është proceduar me sistemimin e faturimeve të gjetura jo në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi.

3.3 Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare

Mbrojtja e konsumatorëve dhe investitorëve, si dhe trajtimi i ankesave është një nga objektivat e Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (në vijim AMF). Nëpërmjet shqyrtimit të ankesave të depozituara nga konsumatorët dhe investitorët, AMF-ja ka synuar trajtimin e tyre në mënyrë profesionale, të paanshme dhe brenda një afati sa më të arsyeshëm. Ky proces ka shërbyer jo vetëm për zgjidhjen e rasteve konkrete, por edhe për evidentimin e problematikave të hasura në praktikë, duke mundësuar ndërhyrjen në kohë dhe marrjen e masave të nevojshme për të parandaluar përsëritjen e tyre në të ardhmen.

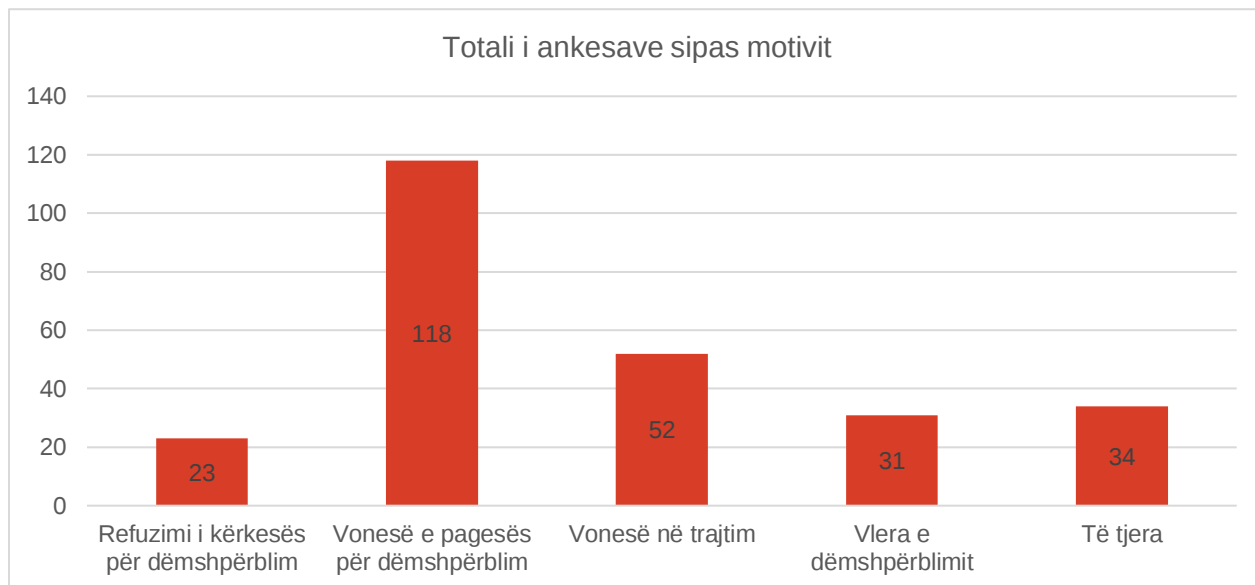
Gjatë vitit 2025, AMF-ja ka vijuar veprimtarinë e tij në mbrojtje të interesave të konsumatorëve dhe investitorëve, duke u fokusuar, në veçanti, në këto drejtime:

- ✚ shqyrtimin e ankesave të paraqitura nga konsumatorët dhe investitorët, në lidhje me mënyrën e trajtimit të çështjeve të tyre nga subjektet e mbikëqyrura nga AMF-ja;
- ✚ nxitjen dhe mbështetjen e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM), si një mekanizëm efektiv për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorëve, investitorëve dhe subjekteve të mbikëqyrura, në mënyrë të drejtë, të paanshme dhe jashtë procedurave gjyqësore, me qëllim ofrimin e një mbrojtjeje më të shpejtë dhe më efikase të të drejtave dhe interesave të tyre.

Gjatë vitit 2025, në AMF janë depozituar 258 ankesa, kundrejt 248 ankesave të depozituara në vitin 2024. Duke iu referuar ankesave të regjistruara për vitin 2025, 91% e tyre janë paraqitur në rrugë elektronike, në adresën konsumatori@amf.gov.al, ose amf@amf.gov.al, si edhe nëpërmjet Regjistrarit *Online* të ankesave, i cili gjendet në faqen zyrtare të internetit të AMF-së. Pas ndërhyrjes së AMF-së janë zgjidhur 59% të ankesave, duke ndikuar në rritjen e nivelit të besimit tek konsumatori dhe ofrimin e një mbrojtjeje efektive të interesave të konsumatorit dhe investitorit.

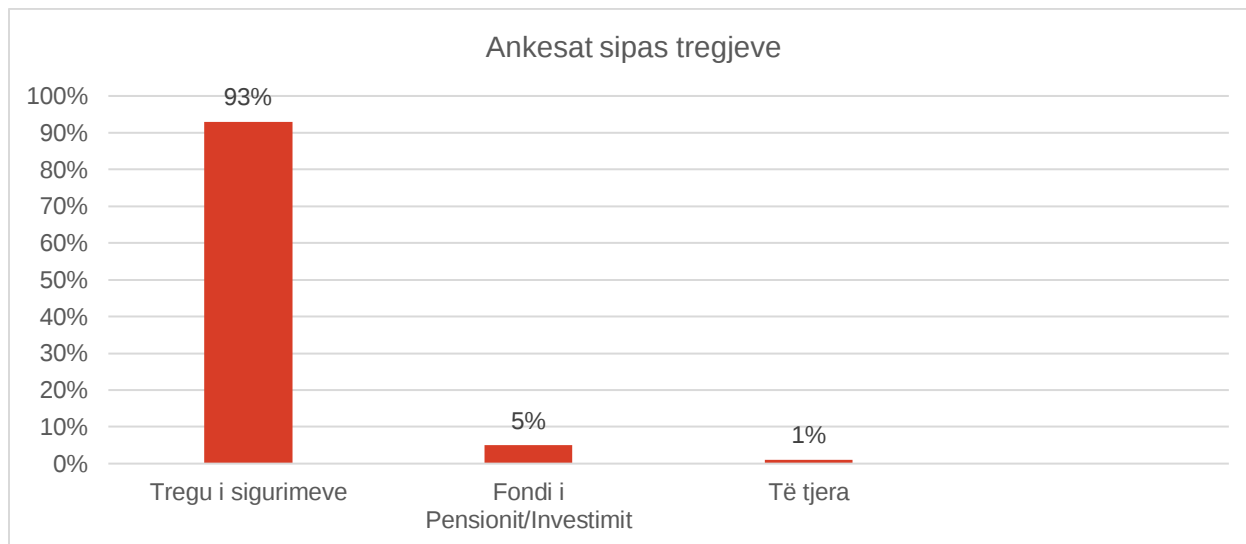
Trendi i ankesave i paraqitur me grafik

Grafik 1: objekti

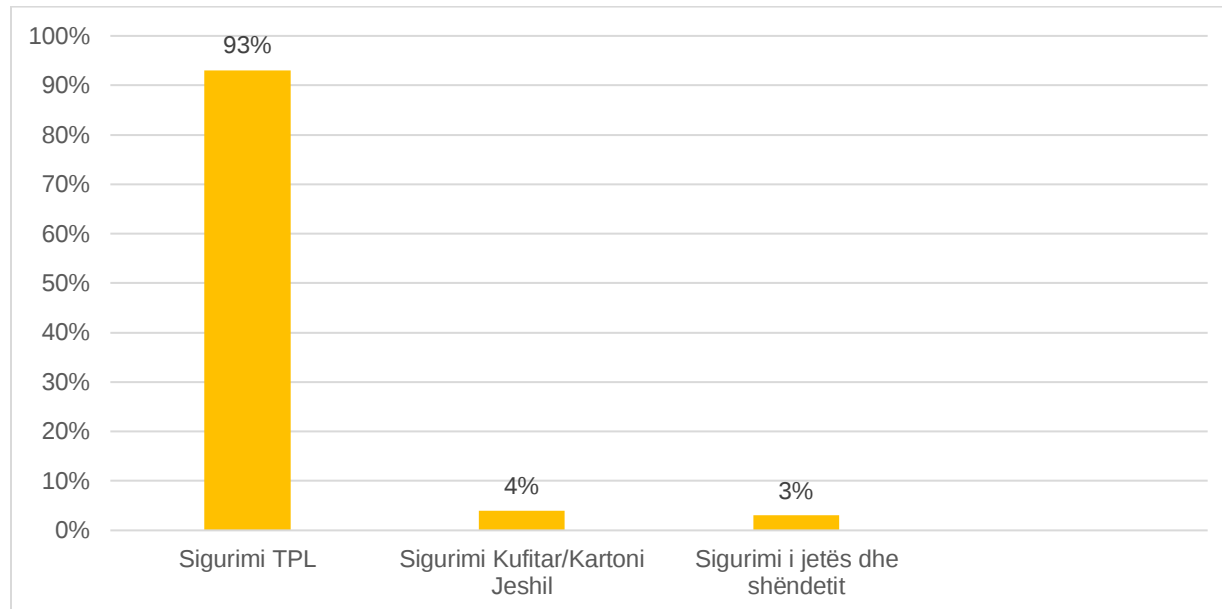


Ankesat me objekt vonesën e pagesës së dëmshpërblimit dominojnë me 53% të numrit total të ankesave, e ndjekur më pas nga shkaqet të tjera përfshirë edhe vonesë e trajtimit të kërkesës për dëmshpërblim me 24% të numrit total të ankesave.

Grafik 2: Ankesat sipas tregjeve



Grafiku 3: Ankesat sipas llojit të sigurimit



Në lidhje me shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, gjatë vitit 2025, nëpërmjet mjeteve të depozitimit të ankesave, janë paraqitur gjithsej 258 ankesa, nga të cilat 29 ankesa (rreth 11.24%) janë refuzuar për arsye se objekti i tyre ka qenë jashtë kompetencave të AMF-së. Në këto raste, ankuesit janë njoftuar për refuzimin dhe janë orientuar, sipas rastit, drejt organit kompetent.

Për sa i përket përqindjes së zgjidhjeve të propozuara ose te detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe ne favor te tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore, mosmarrëveshjet e zgjidhura nëpërmjet një dakordësie miqësore rezultojnë të jenë 3 raste, që përbëjnë 1.2% të totalit prej 258 ankesash të trajtuara gjatë vitit 2025.

Drejtoria e Mbrojtjes Konsumatore, për vitin 2025, bazuar në legjislacionin në fuqi, ka ndërprerë shqyrtimin dhe trajtimin e ankesave, ku 2% e tyre (5 në numër) rezultonin njëkohësisht në shqyrtim nga institucionet gjyqësore, ndërsa 1% (2 në numër) janë tërhequr nga vetë ankimuesit.

Kohëzgjatja mesatare e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve për vitin 2025 rezulton rreth 15 ditë, e llogaritur mbi bazën e afateve të çdo hallke proceduriale që përbën procesin në tërësi. Ky tregues dëshmon se trajtimi i ankesave është realizuar brenda një afati dukshëm më të shkurtër se afati maksimal ligjor prej 30 ditësh për zgjidhjen e tyre.

Gjithashtu, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit dhe investitorit, AMF-ja informon se gjatë vitit 2025, ka ushtruar një vlerësim të vazhdueshëm mbi mënyrën e përmbushjes nga subjektet e mbikëqyrura të detyrimeve ligjore për informim, transparencë dhe trajtim të drejtë të konsumatorit.

Krahas trajtimit të çdo ankese konkrete, AMF-ja i ka ofruar ankuesit edhe informacionin e nevojshëm mbi të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga legjislacioni i tregut përkatës, si dhe mbi mundësinë e përdorimit të mekanizmave të Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM), si një instrument që synon zgjidhjen e shpejtë, të paanshme dhe efektive të mosmarrëveshjeve, jashtë rrugës gjyqësore.

3.4 Autoriteti i Aviacionit Civil

Autoriteti i Aviacionit Civil (në vijim AAC) për vitin 2025 raporton se në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen, gjatë vitit 2025 u shoqërua me rritje të numrit të pasagjerëve në masën 11 640 044 dhe fluksi i fluturimeve në masën 69 702, duke sjellë një rritje me 8.7 % në numrin e pasagjerëve krahasuar me vitin 2024 dhe me 2.1 % për fluturimet. Ndërkohë numri total i ankesave të përcjella nga pasagjerët tek Autoriteti i Aviacionit Civil ishte 388, nga të cilat 267 drejtuar shoqërisë ajrore “Air Albania”, licenca e operimit të së cilës është pezulluar nga AAC-ja deri në përmbushje të detyrimeve ligjore, që solli si pasojë edhe mos zgjidhjen e këtyre ankesave nga operatori, por gjithsesi lë të hapur mundësinë e pasagjerit për të trajtuar ankesën në organet kompetente ligjore. Ankesat në drejtim të operatorëve të tjerë ajrorë janë 121 në total nga 308 që u administruan gjatë vitit 2024. Pavarësisht rritjes së fluksit të pasagjerëve dhe fluturimeve, viti 2025 numëron numër më të ulët ankesash të cilat i atribuohen forcimit të bashkëpunimit me operatorët ajrorë, informimit të pasagjerëve për të drejtat nga të gjithë organet kyç të industrisë së aviacionit, përmirësimit të programeve ndërhyrëse për trajtimin e problematikave, bashkëpunimit me institucionet homologe në vendet të BE, por edhe jashtë saj, si dhe praktikave më të mira të ndara me grupet ndërkombëtare mbi çështje të lidhura me të drejtat e pasagjerëve.

Për sa u takon ankesave të shoqëruara me mosmarrëveshje, gjatë vitit 2025, AAC-ja, si strukturë për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve ka trajtuar 20 ankesa. Arsyet e ankimit kanë qenë të lidhura me vonesa, anulime, pagesa në check-in, si dhe bagazhe të humbura apo të vonuara të drejtuara drejt operatorëve Wizz Air, Lufthansa, Swiss Air, Ryanair, Air Albania dhe Austria Airline. Trajtimi i këtyre mosmarrëveshjeve është bazuar në kuadrin ligjor për të drejtat e pasagjerëve dhe ka rezultuar në zgjidhje, përkatësisht 17 në favor të pasagjerëve dhe, 3 prej tyre në favor të operatorëve ajrorë.

Në lidhje me çdo problem sistematik ose të rëndësishëm, i cili çon në mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur ishte e mundur, përgjatë vitit 2025

janë shpërndarë në aeroportin e Tiranës booklet informativë për të drejtat e pasagjerëve, si dhe është vendosur një poster i ri në zonat ku ka më shumë përqëndrime të pasagjerëve. Booklet përmban informacion për të gjithë elementët që mbulon rregullorja për të drejtat e pasagjervë dhe posteri ka në përmbajtje edhe një QR code i cili lidhet direkt me web page e AAC-së, konkretisht me të gjithë informacionin e publikuar për të drejtat e pasagjerëve.

Survey i realizuar në vitin 2025 për matjen e nivelit të njohurive të pasagjerëve për të drejtat e tyre tregoi një rritje në masën 11.7 %, i cili është tregues i nivelit të sensibilizimit, por në të njëjtën kohë edhe indikator se ku nevojitet të vijohet të ndërhyhet më shumë, e këto i referohen çështjes së bagazheve e ndryshimeve në kategori. Për këto problematika po vijohet të punohet nëpërmjet përgatitjes dhe publikimit të videove informuese të dedikuara.

Për problematikën e referuara më lart, nga ana e AAC-së gjykohet që ankesat për mosmarrëveshje vijnë edhe për shkak të rritjes së sensibilizimit të pasagjerëve për të drejtat e tyre, duke i sjellë në nivelin e një qasjeje që vlerëson që ankesa e tij/e saj është zgjidhur jo në përputhshmëri të bazës ligjore, e ky është tregues arritjeje dhe pranim i një përjasjeje që funksionon dhe ka sjellë rezultatet e veta positive. Kështu që në komunikimin me pasagjerët për trajtimin e ankesave do të vijohet të mbahet qëndrimi i sqarimeve ligjore të problematikës që përcjellin, si orientim bazë për të thelluar kuptimin e tyre mbi qëndrimet e operatorëve ajrorë dhe aeroportualë.

Për shkallën mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindjen e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, gjatë vitit 2025, struktura ZAM në AAC nuk ka refuzuar asnjë ankesë për trajtim, të gjitha ankesat janë marrë në shqyrtim dhe janë trajtuar. Edhe për rastet që janë jashtë juridiksionit të AAC-së, ankimesi informohet dhe udhëzohet se ku duhet të adresojë problematikën e vet.

Lidhur me përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore, nga 20 ankesa, 17 janë zgjidhur në favor të pasagjerëve dhe nuk ka patur refuzime nga operatorët ajrorë apo aeroportualë dhe 3 në favor të këtyre të funksit për të cilat gjithashtu nuk ka patur refuzime nga pasagjerët.

Për s ai takon përqindjes së procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe kur dihen arsyet e ndërprerjes, nuk ka pasur asnjë arsye për të ndërprerë procedurat e iniciuara të ZAM. Për rastet e shoqërisë ajrore “Air Albania”, u janë dhënë sqarimet përkatëse pasagjerëve, të bazuara tek pezullimi i licensës së operimit.

Ndërsa, në lidhje me kohëzgjatjen mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, zgjidhja e mosmarrëveshjeve zakonisht është realizuar në një afat nga 10 ditë në 1 muaj.

Për shkallën e pranimit, të rezultateve të procedurave të ZAM-it, bazuar në të dhënat e administruara deri tani, gjykohet që shkalla e pranimit të jetë në masën 100 %, por duke mos marrë në konsideratë faktin e vendimit të pasagjerit për të përcjellë ankesën në organet kompetente të drejtësisë dhe afatet procedurale që ndjekin këto struktura për njoftimet.

3.5 Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

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

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

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

Sipas përcaktimeve të Rregullores nr. 49/2021 “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (KZAM), është struktura përkatëse në AKEP e ngritur “ad hoc” me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 120/1, të ligjit 9918/2008, dhe që kryen dhe funksionet e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) në fushën e komunikimeve elektronike dhe postare, sipas përcaktimeve të ligjit 9902/2008 dhe VKM nr.1089, datë 24.12.2020.

Aktet ligjore dhe nënligjore të cituara më sipër përmbajnë procedurat dhe afatet përkatëse të detajuara për paraqitjen e ankesave me shkrim të konsumatorëve tek ofruesit përkatës të shërbimeve, trajtimin e ankesave të konsumatorëve nga ofruesit e shërbimeve, të drejtën e konsumatorit për të depozituar në AKEP kërkesë për fillimin e procedurës Z(A)M pas ezaurimit të fazës së ankimimit tek ofruesi i shërbimit, si dhe për zhvillimin e procedurës nga KZAM.

Më datë 20.12.2024 hyri në fuqi ligji nr.54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, duke shfuqizuar ligjin 9918/2008. Ligji i ri 54/2024 ka përafruar pjesërisht në legjislacionin kombëtar Direktivën (EU) 2018/1972 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit “Për krijimin e Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike” (në vijim EECC) dhe, përmban një sërë përcaktimesh në lidhje me të drejtat e përdoruesve fundorë/konsumatorëve të shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike, që synojnë një mbrojtje më të mirë të përdoruesve fundorë, sidomos konsumatorëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike. Bazuar në përcaktimet e nenit 46 (Zgjidhja e mosmarrëveshjeve jashtë gjykatës) të ligjit 54/2024, AKEP është (vijon të jetë) autoriteti përgjegjës për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis përdoruesve fundorë, përfshirë konsumatorët, dhe ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike, duke u bazuar dhe në legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit, ndërkohë që afati për paraqitjen e ankesave të përdoruesve fundorë/konsumatorëve tek ofruesit e shërbimeve dhe në AKEP për zgjidhje mosmarrëveshje është 30 ditë, krahasuar me afatin 15 ditë të përcaktuar në ligjin e mëparshëm të komunikimeve elektronike 9918/2008.

AKEP gjatë vitit 2025 ka kryer disa procese këshillimi publik në kuadër të hartimit të akteve nënligjore të reja/rishikimin e akteve nënligjore ekzistuese të lidhura me mbrojtjen e përdoruesve fundorë/konsumatorëve dhe, në fillim të vitit ka 2026 ka miratuar versionet finale të rregulloreve të mëposhtme:

- *Rregullore “Për përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*, miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026.

Me implementimin e kësaj Rregulloreje, e cila i fillon efektet nga data 1.05.2026, konsumatorët në Republikën e Shqipërisë, do të pajisen nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike me dokumentin e Përmbledhjes së Kontratës sipas standardeve/modelit të përdorur në vendet anëtare të BE-së.¹

- *Rrregullore “Për mënyrën e zbatimit të portabilitetit të numrit”*, miratuar me VKD Nr.2, datë 2.02.2026.

Ndryshimet në rregulloren e re të portabilitetit të numrit (që ka zëvendësuar Rregulloren e mëparshme nr. 43/2016, “Për mënyrën e zbatimit të portabilitetit të numrit”), reflektojnë përcaktimet e reja të Ligjit nr. 54/2024, dhe përfshijnë ndër të tjera, të drejtën e konsumatorit për portimin e numrit te një operator tjetër deri në një muaj nga data e përfundimit të kontratës ekzistuese me operatorin aktual/dhënës, detyrimet e operatorit dhënës për rimbursim, sipas kërkesës, të konsumatorëve për kreditet e mbetura ose të papërdorura të tyre në përdorimin e

¹ Rregullorja e AKEP për Përmbledhjen e Kontratës është përafruar plotësisht me Rregulloren Zbatuese të Komisionit (BE) 2019/2243 e datës 17 dhjetor 2019 që përcakton modelin për përmbledhjen e kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun në përputhje me Direktivën (BE) 2018/1972 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit. CELEX_32019R2243, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 336, datë 17.12.2019, f. 274-280

shërbimeve me parapagim celulare, si dhe masa shitesë për të përmirësuar procesin e portimit të numrit dhe reduktimin akoma më shumë të numrit të ankesave për refuzim të numrit celular.

- Trajtimi i ankesave/mosmarrëveshjeve gjatë vitit 2025

AKEP-i ka vendosur një sërë mjedesh në dispozicion të pajtimtarëve/konsumatorëve për depozitimin e ankesave në rrugë shkresore dhe elektronike me email, përfshirë formularin për pajtimtarët për kërkesa për zgjidhje të mosmarrëveshjeve me operatorët të publikuar në faqen e internetit të AKEP (<https://akep.al/perdorues/e-perdorues/>), si dhe një modul online i aksesueshëm direkt në faqen kryesore (homepage) të internetit të AKEP (<https://akep.al/e-ankesa/>).

Në vitin 2025 në AKEP janë depozituar 403 ankesa nga konsumatorët/përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, që përbën një reduktim me 59% në krahasim me 975 ankesa në vitin 2024.

Tabela 1: Numri i ankesave dhe procedurave ZAM të trajtuara nga AKEP-i 2020-2025

	Numri i ankesave		Numri i procedurave (formale) te ZAM
	Shërbimi komunikimi elektronik	Shërbimi postar	
2020	1297	-	2
2021	2066	5	2
2022	415	-	3
2023	2123	-	10
2024	972	3	9
2025	394	9	2

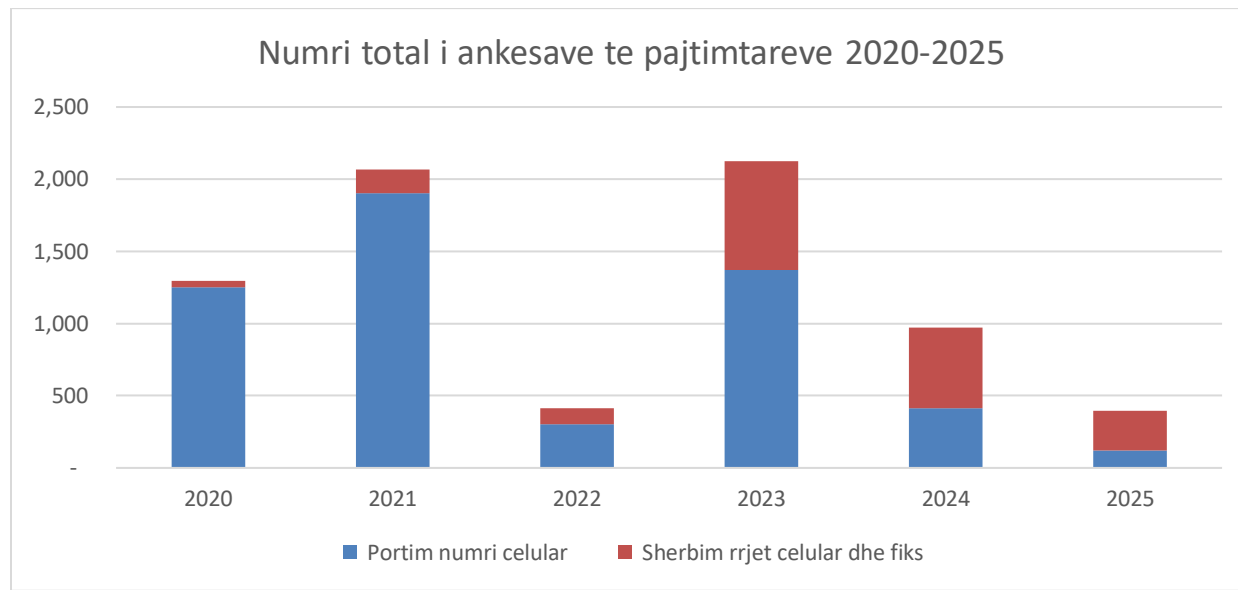
- Ankesat për shërbimet e komunikimeve elektronike

Në vitin 2025 në AKEP u depozituan 394 ankesa nga pajtimtarët e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, prej të cilave 120 ankesa ishin për problematikat për refuzimin e portimit të numrit nga operatori dhënës celular dhe, 274 ankesa të lidhura me shërbimin nga rrjete celulare dhe fikse për probleme me faturimin, vonesat për mbylljen e kontratës apo kalimin nga plane tarifore paspagesë në ato me parapagesë, cilësinë e shërbimit etj.

Numri total i ankesave të pajtimtarëve të depozituara në AKEP gjatë vitit 2025 rezultoi me rënie të ndjeshme prej 59% në krahasim me vitin 2024 dhe, nivelin më të ulët të ankesave në 6 vitet e fundit.

Numri i ankesave për refuzim të kërkesave për portim të numrit celular shënoi rënien më të madhe me 71%, ndërkohë që ankesat për problematika me shërbimin nga rrjete celulare dhe fikse u reduktuan me 51%.

Figura 1: Ecuria vjetore e numrit të ankesave të pajtimtarëve komunikime elektronike 2020-2025



- Ankesat sipas objektit dhe llojit të shërbimit Celular v fikse

Objekti kryesor i ankesave prej vitit 2020 e në vijim, kanë qenë problematikat e hasura në refuzimin e kërkesave për portimin e numrit celular nga operatori dhënës i numrit, të cilat në vitin 2020 përbënin 96% të numrit total të ankesave, ndërsa në vitet në vijim është reduktuar duke arritur në 42% në vitin 2024 dhe 30% në vitin 2025.

Ndërkohë numri i ankesave të lidhura me shërbimin nga rrjete celulare u reduktua me 63% në vitin 2025 dhe, këto ankesa përbënin 42% të numrit total të ankesave, ndërsa 28% ishin ankesa për shërbime nga rrjete fikse.

- Ankesat për shërbimin postar

Në vitin 2025 në AKEP u depozituan 9 ankesa nga përdorues të shërbimit postar, prej te cilave 2 ankesa ishin në lidhje me ofruesin e shërbimit universal postar, ndërsa 9 ankesa në lidhje ofrues alternativë të shërbimit postar. Objekti i ankesave ishte kryesisht për vonesa në dorëzimin apo mosdorëzimin e pakove të porositura online, pra nga pala marrëse e objektit postar. Ofruesit e shërbimeve kanë trajtuar ankesat duke dhënë përgjigje sqaruese dhe më pas, realizimin e dorëzimit të pakove.

- Mosmarrëveshje të trajtuara me KZAM

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

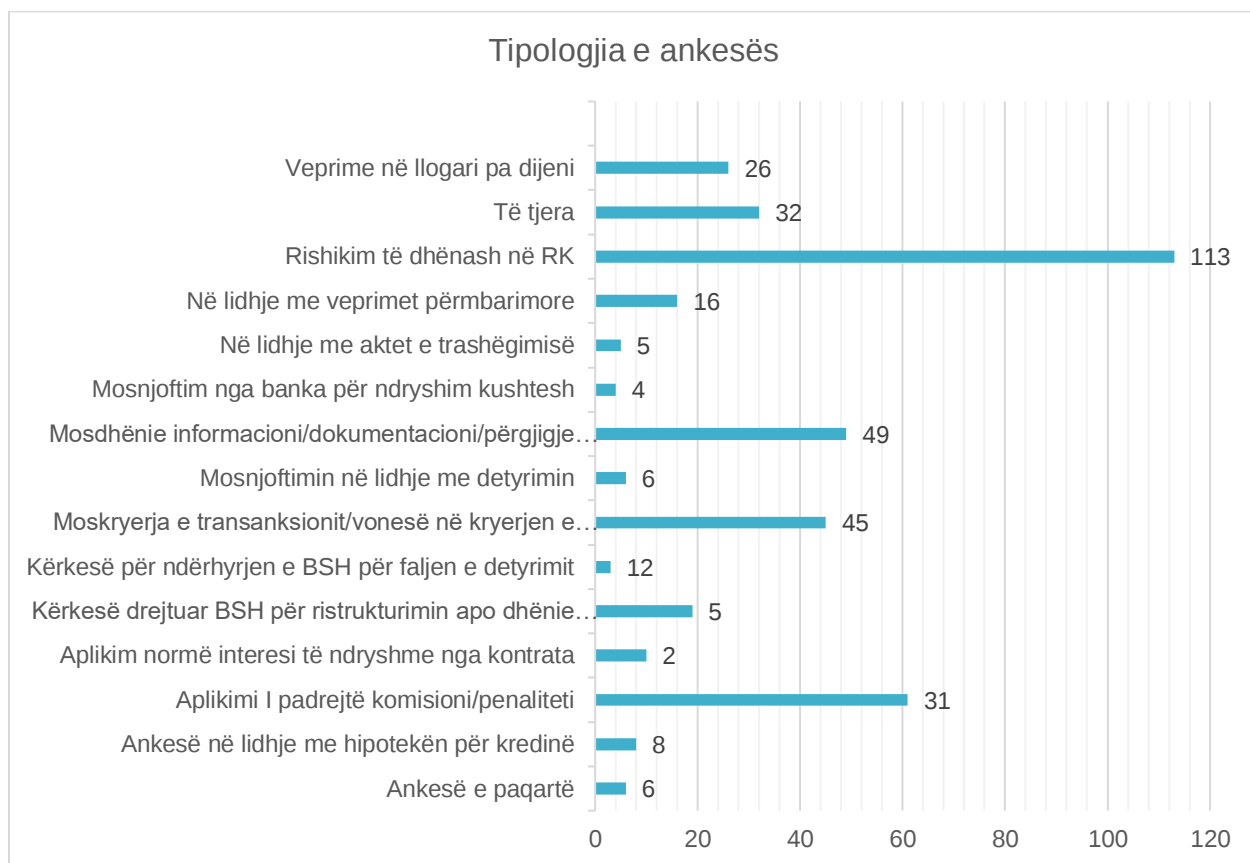
Në vitin 2025, KZAM-ja ka trajtuar 2 ankesa/kërkesa me procedurë (formale) zgjidhje alternative mosmarrëveshje, objekti i të cilave ishte për çështje faturimi, të cilat u zgjidhën me mirëkuptim në favor të pajtimtarit.

3.6 Banka e Shqipërisë

Banka e Shqipërisë (në vijim BSH) pë vitin 2025 raporton si vijon:

- Numri i mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe lloji ankesave me të cilat ato lidhen

Tipologjia e ankesës	Nr.
Ankesë e paqartë	6
Ankesë në lidhje me hipotekën për kredinë	8
Aplikim i padrejtë komisioni/penaliteti	61
Aplikim normë interesi ndryshe nga kontrata	10
Kërkesë drejtuar Bankës së Shqipërisë për ristrukturim apo dhënie kredie	19
Kërkesë për ndërhyrjen e Bankës së Shqipërisë për faljen e detyrimit	3
Moskryerja e transaksionit/vonesë në kryerjen e transaksionit	45
Mosnjohimin në lidhje me detyrimin	6
Mosdhënie informacioni/dokumentacioni/përgjigje nga banka	49
Mosnjohim nga banka për ndryshim kushtesh	4
Në lidhje me aktet e trashëgimisë	5
Në lidhje me veprimet përmbarimore	16
Rishikim të dhënash në regjistrin e kredisë	113
Të tjera	32
Veprime në llogari pa dijeni	26
Total	403



Më lidhje me çdo problem sistematik ose i rëndësishëm, i cili çon në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur - në dy raste, problematika ka lidhje me mënyrën e përlogaritjes së penaliteteve, ku përtej penalitetit mbi këstin e papaguar, penalitete janë aplikuar edhe mbi principalin e pamaturuar. Për këto raste, BSH ka kërkuar nga banka marrjen e masave korrigjuese, përfshirë heqjen e këtij parashikimi nga kontratat e kredisë dhe rimbursimin e shumave të mbajtura padrejtësisht ndaj konsumatorëve.

Në një rast, problematika lidhej me ndarjen e llogarisë së pagesës së konsumatorit nga produkti bankar i investimit në një instrument borxhi (obligacion), çka do të sillte kalimin e llogarisë në status “dormant” dhe shmangien e aplikimit të komisioneve mujore të mirëmbajtjes. Për këtë rast, banka ka kryer rimbursimin e konsumatorit dhe ka kryer verifikimet për raste të tjera me të njëjtën problematikë duke kryer dhe rimbursimet përkatëse.

Në një rast, problematika lidhej me ndryshimi i indeksit orientues të normës së interesit të kredisë, në kushtet kur indeksi TRIBOR nuk kuptohet më, shoqëruar me njoftim të vonuar të konsumatorit. Për këtë rast, banka ka kryer rimbursimin përkatës ndaj konsumatorit.

Në një rast problematika lidhej me vonesën në kreditimin e fondeve nga transfertat hyrëse, ku problematika nuk ka qenë e izoluar, por ka prekur rreth 63 (gjashtëdhjetë e tre) transaksione/transferta. Pavarësisht paraqitjes së ankesës pranë bankës, fondet nuk ishin kredituar në kohë. Për këtë rast dhe për të gjitha rastet e tjera të identifikuar, banka ka kryer kreditimin manual të fondeve.

Në një rast, është evidentuar një problematikë materiale në një rast, ku është kryer riklasifikimi i detyrimit të kartës së kreditit në overdraft pa dijeninë dhe pëlqimin e klientit, si dhe në mungesë të një kontrate të nënshkruar ndërmjet palëve për produktin e kartës së kreditit. Për këtë rast, Banka e Shqipërisë ka kërkuar marrjen e masave korrigjuese.

Problematika materiale janë konstatuar në disa raste në lidhje me funksionimin e bankomateve të bankës, konkretisht me tërheqjen dhe depozitimin e fondeve me kartë. Në këto raste, konsumatorëve nuk u janë vënë në dispozicion fondet e tërhequra, ndërkohë që llogaritë e tyre janë debituar ose në rastet e depozitimit fondet janë mbajtur nga bankomati pa u kredituar llogaria përkatëse. Për këto problematika, Banka e Shqipërisë ka kërkuar nga banka kryerjen e analizave përkatëse teknike, si dhe marrjen korrigjuese për parandalimin e përsëritjes së tyre.

Për sa i përket shkallës së mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindja e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, janë si vijon:

Arsyeja për të cilën janë refuzuar ankesat	Nr.
Ankuesi është i paqartë për problematikën që ka	6
Total	6

Lidhur me përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose te detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor te tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore, në rreth 36.2% të ankesave të trajtuara zgjidhja ka qenë në favor të konsumatorëve.

Në lidhje me përqindjen e procedurave të ZAM-it, që janë ndërprerë dhe kur dihen, arsyet e ndërprerjes, nuk ka raste.

Për s ai takon kohëzgjatjes mesatare të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve së ankesave të mbëritura është 10 dite pune.

Ndërsa shkalla e pranimi, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it, rreth 80% e ankuesve kanë pranuar rezultatet ose përgjigjen e dhënë nga Banka e Shqipërisë për ankesën e tyre, kjo e matur nga moskryerja e një ankese të dytë për të njëjtën çështje apo për përgjigjen e dhënë.

3.7 Enti Rregullator i Ujit

Enti Rregullator i Ujit (në vijim ERRU) për vitin 2025 raporton se një nga mekanizmat kryesor të mbrojtjes së konsumatorit është siguri që nëpërmjet trajtimit të ankesave, konsumatorët të trajtohen në mënyrë të drejtë e të barabartë në zgjidhjen e ankesës së tyre. Në vijim të njohjes së konsumatorëve dhe shoqërive Ujësjiellës-Kanalizime për rolin ndërmjetësues që ka rregullatori për trajtimin e ankesave, orientimi dhe trajtimi i ankesave gjatë vitit 2025 është kryer me verifikime në terren dhe me zhvillimin e takimeve me shoqëritë Ujësjiellës-Kanalizime nëpërmjet strukturës së ngritur pranë ERRU-së për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve.

Në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen, në përputhje me rregulloren për procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjes midis konsumatorit dhe operatorit ujësjiellës kanalizime nga struktura ZAM janë trajtuar 52 ankesa të ardhura si nga konsumatorë familjarë, publik dhe privat apo ankesa të paraqitura për trajtim nga Avokati i Popullit, Drejtoria e Përgjithshme e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve. Përveç 33 ankesave të paraqitura me shkresë zyrtare, ERRU-ja ka ofruar asistencë edhe për 19 ankesa për zgjidhjen e problemeve të tyre lidhur me shërbimet e Ujësjiellës-Kanalizime, nëpërmjet konsultimeve verbale pranë zyrave të ERRU-së dhe kanaleve të komunikimit: e-mail, telefon dhe veçanërisht në faqen zyrtare të ERRU-së në rubrikën “Bëj një ankesë” kryesisht nga konsumatorë familjarë nga qytete si: Tirana, Durrësi, Vlora, Elbasani, Fieri, Gjirokastra, Vora, Shkodra, Lezha etj.

Për sa i përket problemeve sistematike ose të rëndësishme, që çon në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur, natyra e ankesave të paraqitura gjatë vitit 2025 janë përqëndruar në katër kategori kryesore:

1. Mbifaturim
2. Mungesa e cilësisë së shërbimit të ofruar nga shoqëritë UK
3. Zbatueshmëria e kushteve të kontratës për shërbime UK
4. Të tjera(lidhur kryesisht me probleme teknike)

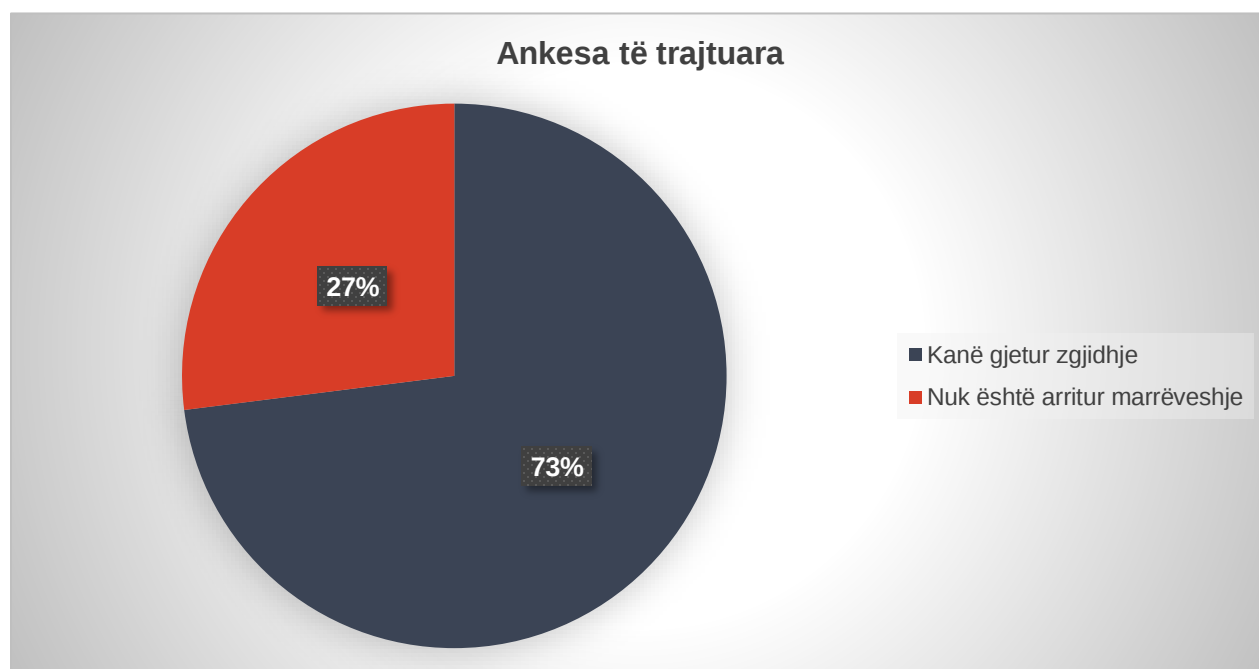
Lidhur me shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindja e llojeve të shkaqeve për këto refuzime, struktura për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve i ka pranuar të 52 ankesat e depozituara dhe nuk ka refuzuar asnjë prej tyre duke qenë se ato ishin brenda fushës së kompetencës lëndore të institucionit.

Për përqindjen e zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet të zgjidhura me anë të një zgjidhje miqësore, nga ankesat e trajtuara nga kjo strukturë, 73% e tyre kanë gjetur një zgjidhje të kënaqëshme për konsumatorët

dhe të pranuar nga shoqëria Ujësjiellës Kanalizime përkatëse. Për 27 % të tyre nuk është arritur një marrëveshje përbashkët për zgjidhjen e ankesës ku njëra nga palët shoqëria UK ose konsumatori nuk ka pranuar zgjidhjen e propozuar nga struktura ZAM.

Numri i ankesave që kanë gjetur një zgjidhje me të shpejt në kohë dhe në favor të konsumatorëve i përket kategorisë së ankesave “Mungesa e cilësisë së shërbimit të ofruar nga shoqëritë Ujësjiellës Kanalizime për të cilat përveç takimeve, janë kryer edhe verifikime në terren në prani të të gjitha palëve, paraqitet si vijon:

Nr.	Objekti i ankesës	Nr. ankesave	Nr. ankesave të zgjidhura
1.	Mbifaturim	17	11
2.	Zbatueshmëria e kushteve të kontratës	23	18
3.	Cilësia e shërbimit	6	5
4.	Të tjera	6	4
TOTALI		52	38



Për sa i takon përqindjes së procedurave ZAM që janë ndërprerë dhe kur dihen, arsyet e ndërprerjes, nuk ka raste.

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

Ndërsa për shkallën e pranimit, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it, nga ankesat e trajtuara nga kjo strukturë, 73% e tyre kanë gjetur një zgjidhje të kënaqshme për konsumatorët dhe të pranuar nga shoqëria përkatëse e Ujësjiellës Kanalizime. Për 27 % të tyre nuk është arritur një marrëveshje e përbashkët për zgjidhjen e ankesës ku njëra nga palët shoqëria Ujësjiellës Kanalizime ose konsumatori nuk ka pranuar zgjidhjen e propozuar nga struktura ZAM.

3.8 Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve

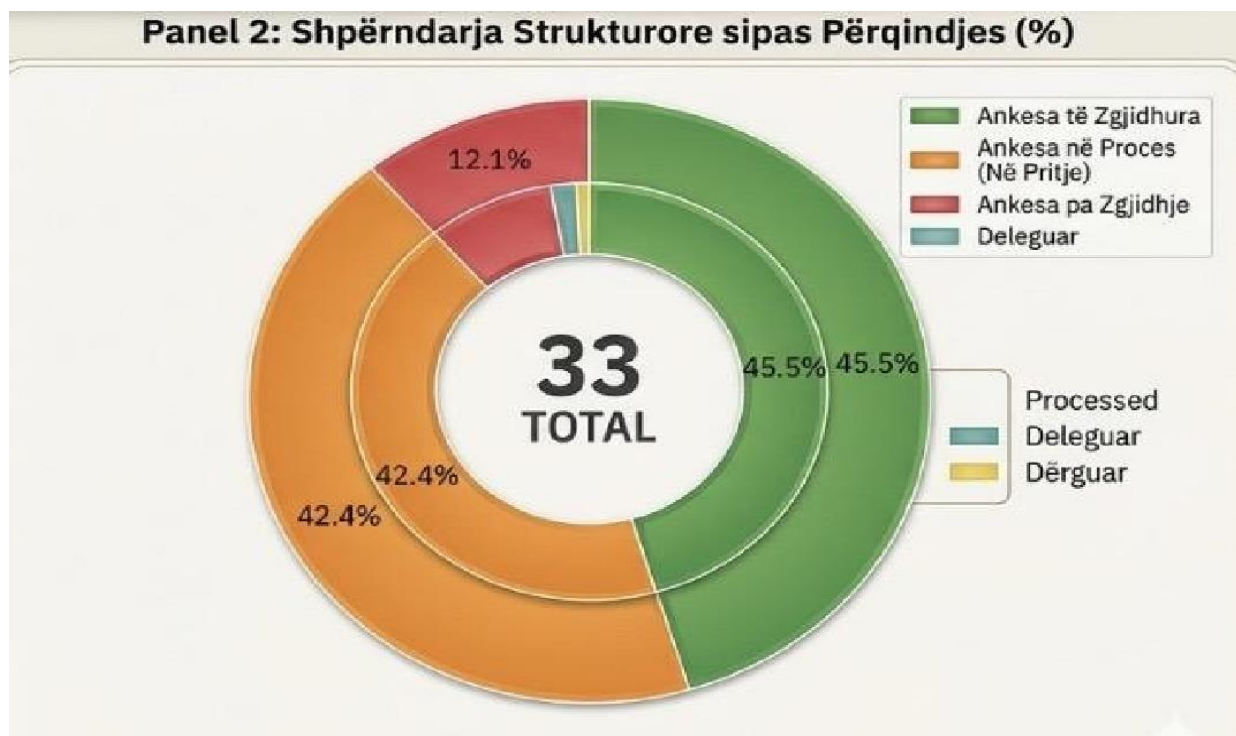
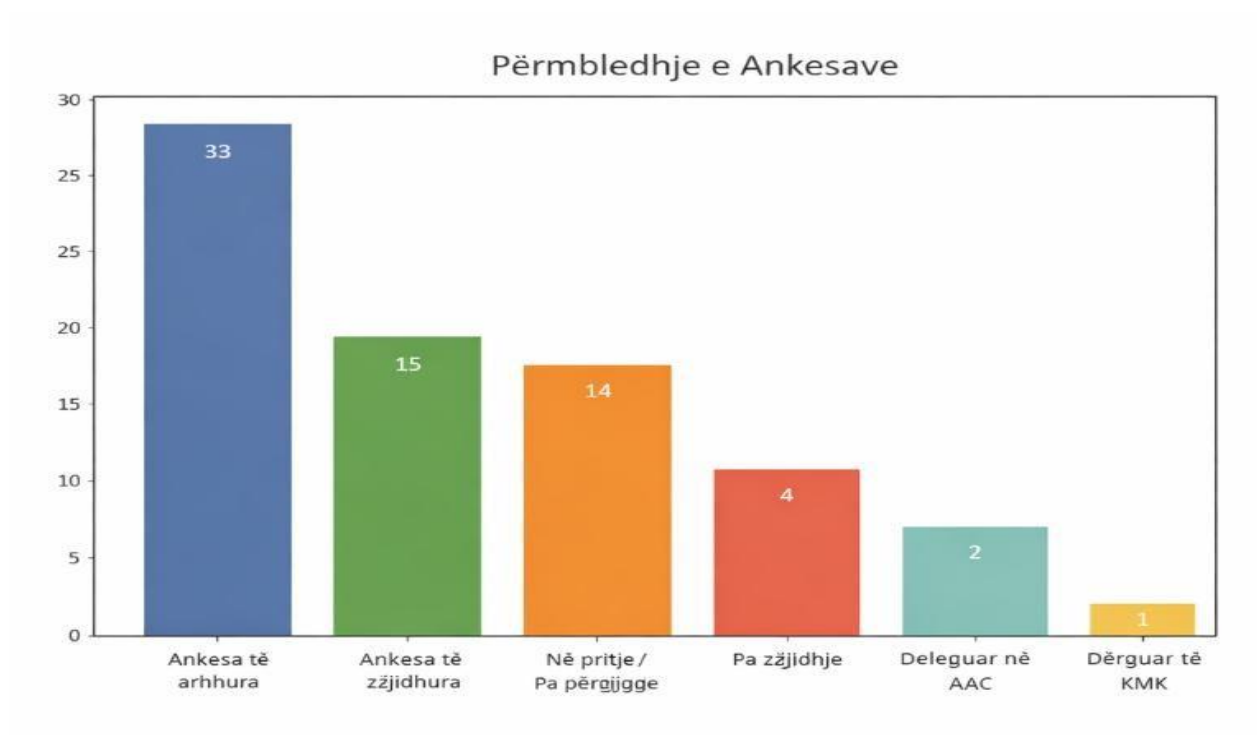
Në zbatim të ligjit nr.9902/2008 të ndryshuar, neni 52/6, pika 2 dhe 3, është miratuar VKM-ja nr.1089, datë 24.12.2020 “Për krijimin dhe mënyrën e organizimit e të funksionimit të Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve, si dhe përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushin strukturat për zgjidhjen alterantive të mosmarrëveshjeve” e cila parashikon ngritjen dhe funksionimin e Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve, si institucionin qendror me statusin e personit publik buxhetor në varësi të ministrisë përgjegjëse për tregtinë (aktualisht Ministria e Ekonomisë dhe Inovacionit). Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (në vijim DPZAM) e ushtron veprimtarinë e saj në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Struktura dhe organika e DPZAM-së miratohen me urdhër të Kryeministrit, sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për organizimin e funksionimin e administratës shtetërore. Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve drejtohet dhe përfaqësohet nga Drejtori i Përgjithshëm, i cili organizon dhe drejton veprimtarinë e drejtorisë dhe përgjigjet përpara ministrit.

Në lidhje me numrin e mosmarrëveshjeve të paraqitura dhe llojet e ankesave me të cilat ato lidhen - nga muaji shkurt deri në muajin dhjetor 2025, janë paraqitur 33 ankesa. Problematikat që paraqesin ankesat dhe çështjet e ngritura të cilat përcillen pranë DPZAM-së, kryesisht lidhen me:

- ✓ praktika të padrejta tregtare (mungesë informacioni dhe transparence mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit në blerjen e mallit apo shërbimit) mallra që nuk janë në përputhje me kontratën e shitjes (garancia e produktit) distancë/blerjet online.
- ✓ mungesë e përputhshmërisë ndërmjet shërbimit të ofruar për konsumatorin dhe kontratës së shërbimit (kryesisht për komunikimet elektronike);

- Treguesit statistikorë dhe analiza

Analiza e paraqitur në mënyrë grafike periudha shkurt - dhjetor 2025



Gjatë periudhës raportuese 47.8% e ankesave janë përmbyllur me zgjidhje, ndërsa 5.8% mbeten të pazgjidhura. Rreth 20.3% e ankesave ndodhen në proces shqyrtimi ose në pritje të përgjigjes, kryesisht për shkak të vonesave në reagimin e subjekteve përkatëse, të cilat nuk janë përgjigjur apo nuk kanë dhënë informacionin e kërkuar brenda afateve të parashikuara. Rreth 12.1 % e ankesave “pa zgjidhje” përfshin ankesat që lidhen me platforma ose faqe online për të cilat nuk ka pasur të dhëna të mjaftueshme administrative (adresë, kontakt ose NIPT), duke e bërë të pamundur identifikimin e tyre, si dhe ndjekjen institucionale të rastit. Vetëm 1.4% e totalit janë deleguar dhe zgjidhur përmes vendimmarrjes së Komisionit.

Për s ai takon çdo problemi sistematik ose të rëndësishëm, i cili çon në mosmarrëveshje, ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve, përfshirë rekomandime në lidhje me mënyrën se si mund të shmangen probleme të tilla ose zgjidhjen në kohë të tyre, kur është e mundur, peshën më të madhe të ankesave dhe të mosmarrëveshjeve të adresuara në DPZAM përgjatë periudhës shkurt-dhjetor 2025, e zënë ankesat që lidhen me praktika e padrejta tregtare, mospërputhshmëri produkti, kushte të padrejta, garancia e produkti, mungesë informacioni etj.

Lidhur me shkallën e mosmarrëveshjeve që struktura ZAM ka refuzuar të trajtojë dhe përqindja e llojeve të shkaqeve për këto refuzime - gjatë vitit 2025, DPZAM nuk ka refuzuar asnjë ankesë për trajtim. Të gjitha ankesat janë marrë në shqyrtim dhe janë trajtuar.

Ndërsa, për sa i përket përqindjes së zgjidhjeve të propozuara ose të detyrueshme në favor të konsumatorëve dhe në favor të tregtarëve dhe mosmarrëveshjet e zgjidhura me anë të një zgjidhjeje miqësore, nga ankesat e trajtuara, 47.8 % e tyre ka qenë në favor të konsumatorëve.

Në lidhje me përqindjen e procedurave të ZAM-it që janë ndërprerë dhe kur dihen arsyet e ndërprerje, nuk ka raste.

Kohëzgjatja mesatare e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve së ankesave të depozituara është 10 dite pune.

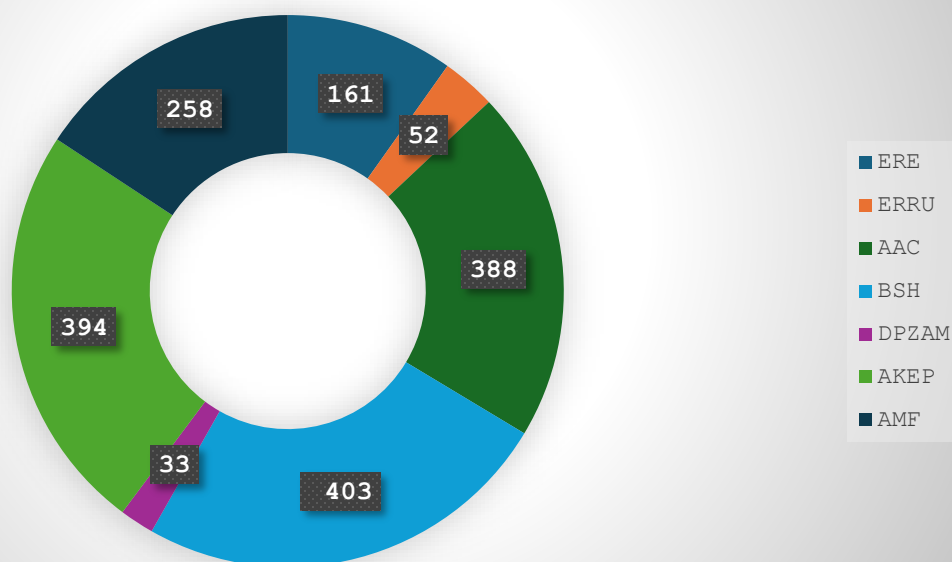
Për shkallën e pranimi, nëse dihet, të rezultateve të procedurave të ZAM-it, nga ankesat e trajtuara nga kjo strukturë, 47.8% e ankesave kanë gjetur një zgjidhje të kënaqëshme për konsumatorët dhe të pranuar nga subjektet tregtare përkatëse. Rreth 20.3% e ankesave ndodhen në proces shqyrtimi ose në pritje të përgjigjes, kryesisht për shkak të vonesave në reagimin e subjekteve përkatëse, të cilat nuk kanë paraqitur përgjigje apo informacionin e kërkuar brenda afateve të parashikuara.

3.9 Totali i ankesave të trajtuara nga struktura e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve për vitin 2025

Gjatë vitit 2025, në total strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) për shërbimet me interes publik ka regjistruar 1689 ankesa, konkretisht:

- Enti Rregullator i Energjisë për fushën e energjisë elektrike dhe të gazit natyror - 161 ankesa;
- Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, për komunikimet elektronike dhe shërbimeve postare - 394 ankesa;
- Enti Rregullator i Ujit, për furnizimin me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura - 52 ankesa;
- Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, për fushën e sigurimit dhe risigurimit - 258 ankesa;
- Autoriteti i Aviacionit Civil për fushën e aviacionit civil - 388 ankesa;
- Banka e Shqipërisë, për fushën e shërbimeve financiare bankare - 403 ankesa;
- Drejtoria e Përgjithshme e Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve - 33 ankesa.

Total i ankesave të trajtuara nga strukturat ZAM për vitin 2025



IV. AKTIVITETET NË BASHKËPUNIM ME GRUPET E INTERESIT NË FUSHËN E MBROJTJES SË KONSUMATORIT

- Bashkëpunimi me njësitë e vetëqeverisjes vendore

Në zbatim të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” të ndryshuar, neni 56/1 “Mbrojtja e konsumatorëve në nivel vendor”, si dhe me qëllim realizimin e detyrave dhe angazhimeve në raportimet me Komisionin Evropian, Drejtoria e Politikave të Tregut të Brendshëm gjatë vitit 2025 ka planifikuar dhe realizuar takime me përfaqësuesit e pushtetit vendor të ngarkuar me çështjet e mbrojtjes së konsumatorit.

Gjatë vitit 2025 nga ana e Drejtorisë së Politikave të Tregut të Brendshëm janë zhvilluar 4 takime rajonale për 19 bashki që shtrihen në Prefekturën e Qarkut Shkodër (Bashkia Shkodër, Vau Dejës, Pukë, Fushë Arrëz, Malësi e Madhe), në Prefekturën e Qarkut Vlorë (Bashkia Vlorë, Delvinë, Finiq, Konispol, Selenicë, Himarë, Sarandë), në Prefekturën e Qarkut Kukës (Bashkia Kukës, Has, Tropojë) dhe në Prefekturën e Qarkut Dibër (Bashkia Dibër, Bulqizë, Klos, Mat) me qëllim trajnimin/informimin e 28 përfaqësuesve vendorë që do të trajtojnë çështjet e mbrojtjes së konsumatorit.

Bashkëpunimi me pushtetin vendor mbi çështjet e mbrojtjes së konsumatorit synon aktivizimin e politikave vendore, duke garantuar mbrojtjen e interesave të konsumatorit në treg përmes zgjidhjeve të mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, që janë në fushën e saj të përgjegjësisë, duke ulur kosto dhe afate mbi zgjidhjen e ankesave.

Aktualisht është krijuar databaza e cila përmban 120 përfaqësues të pushtetit vendor të cilët janë angazhuar në zbatimin e ligjit nr.9902, dt.17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, në bashkitë respektive.

Takimet rajonale kanë konsistuar në:

- Prezantimin e ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar;
- Detyrimet e pushtetit vendor në zbatimin e ligjit;
- Procedurën e ankimimit nga depozitimi i ankesës deri në zgjidhjen e saj;
- Paraqitjen e shembujve konkretë mbi zhvillimin e aktiviteteve ndërgjegjëse të konsumatorëve në pushtetin vendor;
- Vizitë në disa bashki respektive mbi fuqizimin e strukturave për çështjet e konsumatorit.

Në takimet e zhvilluara, për sa i përket prezantimit të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, fokusi ka qenë në dispozitat që i përkasin detyrimeve të pushtetit vendor. Gjithashtu, nga ana e përfaqësuesve të bashkive në takime është prezantuar situata aktuale

e strukturave për mbrojtjen e konsumatorit në nivel vendor (bashkie), problematikat e hasura, si dhe aktivitetet e zhvilluara nga këto stukura.

Në këto takime është vënë theksi në një angazhim më të madh nga strukturat e pushtetit vendor mbi aktivitetet e ndërgjegjësimit të konsumatorëve për të drejtat e tyre dhe, për shkak të detyrimeve që rrjedhin nga ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, përfshirja e funksioneve të mbrojtjes konsumatorit në përshkrimet e punës.

Strukturat e pushtetit vendor, krahas aktiviteteve të ndryshme për ndërgjegjësimin e qytetarëve, në kuadër të “Ditës ndërkombëtare e konsumatorit” në datën 15 mars, kanë zhvilluar aktivitete specifike të cilat kanë konsistuar në: ndërgjegjësimin e konsumatorëve për të drejtat e tyre, aktivitete ndërgjegjëse me nxënësit e shkollave, shpërndarje fletëpalosje qytetarëve dhe tregtarëve për të drejtat e konsumatorit, si dhe mënyrën si mund të mbrohen këto të drejta, hartimi i një plani pune me qëllim sensibilizimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, si dhe takime me individë në ambientet e tregjeve dhe njësive tregtare.

- Bashkëpunimi me Autoritetin e Aviacionit Civil

Spektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë në disa aktivitet të zhvilluara nga Autoriteti i Aviacionit Civil, konkretisht:

- Workshop-in e organizuar nga Autoriteti i Avacionit Civil, më datë 01 korrik 2025, me temë “Mbi aspektet ligjore dhe të sigurimit në transportin ajror”. Ky aktivitet mbloodhi përfaqësues nga institucionet publike, industria e aviacionit dhe sektori i sigurimeve, ku u trajtuan aspekte që lidhen me përgjegjësinë ligjore në transportin ajror, sigurimin e pasagjerëve dhe trajtimin e pretendimeve në raste incidentesh.
- Konferencën Përmbyllëse, zhvilluar më datë 24 korrik 2025, me temë “Harmonizimi i Rregullave të BE-së dhe Mbrojtja e të Drejtave të Pasagjerëve Ajrorë ”, ku u diskutuan sfidat aktuale në fushë e aviacionit civil dhe u përcaktuan hapa të mëtejshëm drejt përmirësimit të përvojës së pasagjerëve. Qëllimi ishte forcimi i bashkëpunimit ndërinstytucional dhe dhënia e kontributit në përmirësimin e të drejtave të pasagjerëve në rajon.

- Bashkëpunimi me Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë

Gjithashtu, Spektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë në takimet të zhvilluar në Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë gjatë muajit shtator - tetor 2025 në lidhje me transpozimin e Rregullores për shërbimet digjitale (DSA). Në këto takime janë trajtuar disa çështjet kryesore si: hartimi i përgjegjësiwe institucionale, shërbimeve ndërmjetëse dixhitale aktive

në Shqipëri, ndërtimi i strukturave të shkëmbimit të informacionit për zbatim në të ardhmen, si dhe hartimi i mekanizmit të koordinimit. Gjithashtu, u vendos ndarja e detyrave, ndërmarrja e hapave të mëtejshëm dhe konsultimet pasuese në lidhje me aksesin në platforma shumë të mëdha, mbrojtja e konsumatorit, siguria kibernetike dhe të drejtat e pronësisë intelektuale etj.

- Bashkëpunimi me shoqatat e mbrojtjes së konsumatorit

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë edhe në trajnimin e organizuar më datë 17 tetor 2025, nga Lëvizja Europiane në Shqipëri (EMA), në kuadër të projektit “Linja e Gjelbër për Mbrojtjen e Konsumatorit – Siguria ushqimore dhe forcimi i mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve në Shqipëri përmes fuqizimit të OSHC-ve lokale”. Trajnimi kishte qëllim ngritjen e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë për mbrojtjen e konsumatorit, diskutimin e sfidave të mbrojtjes së konsumatorit dhe integrimi në BE. U prezantua një pasqyrim i legjislacionit të BE-së mbi të drejtat e konsumatorit, mbrojtjen ligjore e tyre, zhvillimet më të fundit në këtë drejtim, si dhe fuqizimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe konsumatore në iniciativat për mbrojtjen e konsumatorëve.

- Bashkëpunimi me Autoritetin e Konkurrencës në Shqipëri

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë në TAIEX “Mbi zbatimin dhe avokimin efektiv të konkurrencës”, zhvilluar më datë 03-04 nëntor 2025. Qëllimi kryesor ishte forcimi i kapaciteteve administrative të institucioneve në Shqipëri dhe Mal të Zi përgjegjëse për zbatimin e konkurrencës, ndihmën shtetërore dhe mbrojtjen e konsumatorit. Duke shfrytëzuar ekspertizën e ekspertëve të shteteve anëtare të BE-së, ky projekt do të rrisë bashkëpunimin rajonal, do të lehtësojë shkëmbimin e praktikave më të mira dhe do të përafrojë praktikat kombëtare me standardet e BE-së si në aspektin e zbatimit ashtu edhe të negociatave me BE-në.

- Bashkëpunim me Fakultetin e Drejtësisë

Më datë 26 nëntor 2025, u zhvillua një takim shpjegues me studentët e Fakultetit të Drejtësisë, Universiteti i Tiranës, me qëllim kryesor informimin e studentëve të këtij fakulteti në lidhje me sfidat e mbrojtjes së konsumatorit dhe funksionimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit në lidhje me ankesat.

- UNCTAD

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë në datat 7-11 korrik 2025, në Konferencën e 9-të “Mbi konkurrencën dhe mbrojtjen e konsumatorit në kuadër të UNCTAD-it”. Konferenca shërbeu si një forum, ku drejtues të lartë (ministra, kryetarë të autoriteteve të konkurrencës dhe mbrojtjes së konsumatorit, përfaqësues të lartë shtetesh etj.) kishin mundësi të shkëmbenit

mendim mbi çështje të konkurrencës e të mbrojtjes së konsumatorit në rrafsh kombëtar, rajonal dhe ndërkombëtar. Në konferencë u diskutua në lidhje me:

- Raportimin mbi zbatimin e udhëzimeve të Kombeve të Bashkuara për mbrojtjen e konsumatorëve dhe të punës së Grupit Ndërqeveritar të Ekspertëve për ligjin dhe politikën e mbrojtjes së konsumatorit.
- Zhvillimet më të fundit në kuadrin ligjor dhe institucional, harta botërore e mbrojtjes së konsumatorëve UNCTAD.
- Mbrojtjen dhe fuqizimin e konsumatorëve në ekonominë qarkulluese(circular economy)
- Ruajtjen dhe fuqizimin e konsumatorëve në epokën e inteligjencës artificiale.
- Raportet e grupeve joformale të punës për: sigurinë e produktit të konsumatorit, mbrojtjen e konsumatorit në tregtinë elektronike.
- Rishikimin e ngritjes së kapaciteteve dhe asistencës teknike në ligjin dhe politikën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe konkurrencës.

- **TAIEX**

Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka marrë pjesë në Misionin e Ekspertëve TAIEX mbi strukturën institucionale-administrative, procedurat operative dhe sistemin e menaxhimit të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit, zhvilluar më datat 30 shtator - 2 tetor 2025 në Tiranë dhe 11-14 nëntor 2025 në Poloni. Qëllimi kryesor i TAIEX është forcimi i strukturave institucionale dhe procedurave administrative të autoriteteve kombëtare në Shqipëri përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit. Ky projekt synonte të rrisë bashkëpunimin rajonal, do të lehtësojë shkëmbimin e praktikave më të mira dhe do të përafrojë praktikat kombëtare me standardet e BE-së si në aspektin e legjislacionit, zbatimit ashtu edhe të negociatave me BE-së.

Temat që u trajtuan ishin: ndarja e eksperiencës dhe praktikave më të mira në mbrojtjen kolektive të konsumatorit, trajtimin e ankesave, zgjidhjet alternative të mosmarrëveshjeve, mekanizmat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërkufitare, mbikëqyrjen e tregut, sigurinë e produkteve, bashkëpunimin me institucionet dhe organizatat të tjera të konsumatorëve, roli i OJQ-ve në zbatimin e ligjeve të mbrojtjes së konsumatorit, mekanizmat e mbrojtjes së konsumatorit në tregtinë elektronike, zbatimi i inteligjencës artificiale në mbrojtjen e konsumatorit, interesi kolektiv i konsumatorit në rastet e treguesit të çmimeve dhe zbatimin e rregullores për shërbimet digjitale(DSA). Ky mision ekspertësh ofroj për pjesëmarrësit njohuritë e nevojshme për të përmirësuar politikat dhe zbatimin e tyre për mbrojtjen e konsumatorëve.

- **Integrimin Evropian**

Gjatë vitit 2025 është mbajur në Bruksel nënkomiteti i Tregut të Brendshëm, ku Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorit ka dhënë kontributin sipas agjendës së përcaktuar nga Komisioni Evropian, konkretisht:

KMK@EKONOMIA.GOV.AL : DREJTORIA E POLITIKAVE TË TREGUT TË BRENDSHËM

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

Gjithashtu, gjatë takimit të nënkomitetit të Tregut të Brendshëm është dhënë kontributi edhe mbi pyetjet shtesë të dërguara nga Komisioni Evropian.

Gjatë vitit 2025 është zhvilluar edhe takimi shpjegues me Komisionin Evropian për Kapitullin 28, i cili u fokusua në adresimin e piketave mbyllëse për këtë kapitull.

Lidhur me funksionimin e Platformës së Partneritetit për Integrimin Evropian është zhvilluar takim me Tryezën e Platformës së Partneritetit të Integritimit Evropian më datë 17 korrik 2025. Në takim kanë marrë pjesë përfaqësues nga shoqata të mbrojtjes së konsumatorit, përfaqësues të shoqërisë civile dhe grupi ndërinstitucional i punës. Në takim janë dhënë sugjerime dhe rekomandime të cilat janë vlerësuar lidhur me pranueshmërinë e tyre dhe një pjesë e konsiderueshme janë pranuar dhe reflektuar në projektligj, si dhe janë trajtuar çështje lidhur me:

- Paraqitjen e përmbledhur të projektligjit/aktet e BE-së të përafruara;
- Fushat e reja që rregullohen në projektligj;
- Risitë/detyrimet që sjell për operatorët ekonomikë;
- Mbrojtjen shtesë për konsumatorët shqiptarë;
- Implikimet institucionale.