

**POZICIONI DHE MBROJTJA E KONSUMATORIT NË  
KONTRATAT E LIDHURA NË LARGËSI.  
VËSHTRIM KRAHASUES I LEGJISLACIONIT TË BE DHE  
LEGJISLACIONIT SHQIPTAR**

Marjeta Shaholli

Dorëzuar  
Universitetit European të Tiranës  
Shkollës Doktorale

Në përmbushje të detyrimeve të programit të Doktoratës në  
Shkenca Juridike, me profil E Drejtë Civile, për marrjen e gradës shkencore  
“Doktor”

Udhëheqës shkencor: Prof. Dr. Xhezair Zaganjori

Numri i fjalëve: 50497

Vendi, muaji viti i dorëzimit  
Tiranë, Nentor, 2020

## **DEKLARATA E AUTORËSISË**

Deklaroj nën përgjegjësinë time personale se punimi i paraqitur në mbrojtje të titullit është një punim i imi origjinal. Të gjitha referimet apo citimet janë të qarta dhe me numër rendor progresiv. Punimi nuk është prezantuar asnjëherë para një institucioni tjetër vlerësimi dhe nuk është botuar më parë.

## ABSTRAKTI

Blerjet në largësi lindën si kërkesë në rritje e konsumatorit për mallra dhe produkte të cilët nuk gjendeshin lehtësisht në tregun e tyre afër shtëpisë, por edhe si rezultat i ofertës më të mirë të dhënë nga tregtari. Tregtia në largësi, në fillimet e saj, reklamonte në broshura apo në fletëpalosje produktet dhe mallrat, të cilat tregtari i shpërndante më pas tek konsumatorët, dhe nëpërmjet tyre konsumatori kryente porosinë. Sigurisht të drejtat e konsumatorit nuk kanë qënë ato të strukturuar dhe në nivele të tilla si sot, por ka pasur tendenca herë pas here për të forcuar pozicionin e konsumatorit dhe për të garantuar pozitën e tij në marrëdhënien kontraktore. Kështu, bëhet e domosdoshme rregullimi i procedurave dhe forcimi i mbrojtjes së njëjtë ose përafrimi sa më shumë që të jetë e mundur në një treg ku tendencat e tregtarëve janë pa limite.

Konsumatori nëpërmjet mjeteve elektronike mund të blejë mallra apo të marrë shërbime nga çdo vend i globit, por pa mbrojtje ai është në mëshirë të tregtarit. Për të rritur besimin e konsumatorit, legjislatori miraton ligje, rregullore, procedura dhe nëpërmjet këtyre ligjeve ngre institucione në mbrojtje të të drejtës së konsumatorit. Një konsumator me besim është jetësor për ndërtimin e një ekonomie të fortë, ndërtimin e një tregu elektronik sa më të drejtë për të dyja palët. Sa më i lartë niveli i besimit të konsumatorit aq më tepër inkurajohet konsumatori të eksperimentojë dhe të blejë dhe të mbështetesë bizneset e reja. Rritja e blerjeve nga konsumatori rrit konkurrencën dhe krijon rritje të qarkullimeve monetare.

Pas përhapjes masive të internetit, disa tregtarë e panë me shumë interes zhvillimin e një tregtie elektronike, kjo pasi të mundëson klientë jo vetëm në zonën gjeografike fizike të pozicionimit të veprimtarisë tregtare por anekënd, kudo ku shkon interneti. Përhapja e tregtisë elektronike kërkon një vëmendje globale në mbrojtjen e konsumatorit, e cila mund të çojë në rregullimin e plotë dhe të gjithanshëm të mbrojtjes së konsumatorit. Trajtimi i mbrojtjes së konsumatorit në mënyra të ndryshme nga vende të ndryshme, mund të frenojë dëshirën e konsumatorit për blerje në largësi dhe mund të ndalojë rritjen e tregtisë elektronike. Por nga ana tjetër vendosja e standarteve të njëjta për mbrojtjen e konsumatorit passjell besim të konsumatorit i cili pasqyrohet në rritje të blerjeve dhe të tregtisë elektronike.

Ky studim synon të hulumtojë në të drejtën e konsumatorit në kontratat e lidhura në largësi për blerjen e mallrave apo shërbimeve të ndryshme. Fokus të këtij studimi është konsumatori madhor, me zotësi të plotë juridike dhe për të vepruar, i cili lidh një marrëdhënie tregtare nëpërmjet një prej mjeteve të komunikimit në largësi, të njohura nga ligji, me një tregtar për ofrimin e një malli apo të një shërbimi të caktuar; institucionet në mbrojtje të konsumatorit, tendencat europiane për riformim të institucioneve në mbrojtje të konsumatorit, fazat procedurale të mbrojtjes së konsumatorit, në një vështrim krahasues me legjisllacionin e Bashkimit European.

**Fjalë kuçe: Blerje në largësi, kontrata, e drejta e kthimit, garanci e mallit, harmonizim maksimal.**

## ABSTRACT

Distance purchases arisen as a growing consumer demand for goods and products that were not easily found in their home market, but also as a result of the best offer provided by the trader. In its beginnings, products and goods were advertised in brochures or leaflets, which the dealer subsequently distributed to consumers, who finally commissioned the order. Of course that consumer rights were not structured at such levels as today, but there have bën occasional tendencies to strengthen the customer's position and to guarantë its position in the contractual relationship. It is imperative to regulate the procedures and strengthen the same protection or harmonize as much as possible in an unlimited market and the extent to which it interacts with the trader. The consumer through the electronic means can buy goods or receive services from anywhere in the globe, but without protection he is at the mercy of the merchant. So, to increase consumer confidence, the legislator adopts laws, regulations, and procedures and through these laws establishes institutions to protect consumer rights. A trusted consumer is vital to building a strong economy, building a fairer electronic market for both sides. The higher the level of consumer confidence, the more it encourages the customer to experiment and buy and support new businesses, or to buy thousands of miles away from their home. Increasing customer purchases increases competition and generates increased cash flows. After massive internet development, some merchants saw with interest the development of an electronic commerce, as it enables clients not only in the physical geographic area of the trading activity position, but everywhere wherever the internet goes. The spread of electronic commerce requires a global focus on consumer protection, which can lead to comprehensive and comprehensive consumer protection. Diversity of consumer protection treatment from different countries can stop the growth of electronic commerce. But on the other hand setting the same standards for consumer protection entices consumer confidence, which is reflected in increased purchases and economic trade.

This study aims to investigate consumer rights in distance contracts for the purchase of various goods or services. The focus of this study is the major consumer with full legal capacity to act, which links a commercial relationship through one of the means of distance communication, known by law, with a merchant for the provision of a good or a service certain, consumer protection institutions, European tendencies for reshaping consumer protection institutions, the procedural stages of consumer protection, in a comparative perspective to European Union legislation.

**Key word: distance buying, contract, cool-off right, goods warranty, maximal harmonisation.**

Punimi nuk do të ishte realizuar pa ndihmën e vyer të familjes sime, bashkëshortit tim,  
djemve të mi e prindërve te mi.

Në mënyrë të veçantë falenderoj udhëheqësin tim, i cili më inkurajoi, më dedikoi kohën e  
nevojshme për realizimin e punimit.

## **Fjalor**

AAK-	Agjencitë e Administrimit Kolektiv
AKCESK-	Autoriteti Kombëtar i Çertifikimit Elektronik dhe Sigurisë Kibernetike
AKEP-	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
AKSHI-	Agjencia Kombëtare e Shërbimit të Informacionit
AMA-	Autoriteti i Mediave Audiovizuale
AMF-	Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare
ASPA-	Shkolla Shqiptare e Administratës Publike
AU-	Agjencitë e Udhëtimit
BE-	Bashkimi Europian
D 2005/29/EC-	Direktiva mbi Praktikën e Padrejta Tregtare 2005/29/EC
D 2011/83/EC-	Direktiva mbi “Mbrotjen e Konsumatorit” 2011/83/EC
D 2013/11/EU-	Direktiva 2013/11/EU mbi Zgjidhjet Alternative të Mosmarrëveshjeve
GJED-	Gjykata Europiane e Drejtësisë
IQ	Inspektorati Qendror
ISHMT-	Inspektoriati Shtetëror i Mbikqyrjes së Tregut
ISHTI-	Inspektoriati Shtetëror Teknik dhe Industrial
KMK-	Komisioni për Mbrotjen e Konsumatorit
KSh-	Kushtetuta e Shqipërisë
LIESHB-	Ligji për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara
LKE-	Ligji për Komunikimet Elektronike
LMK-	Ligji për Mbrotjen e konsumatorit
LNZM-	Ligji për Ndërmjetësimin në Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve, nr. 10385, datë 24/02/2011
LTE-	Ligji për Tregtinë Elektronike
MFE	Ministria e Financave dhe Ekonomisë
MK	Ministria e Kulturës

MSA-	Marrëveshje Stabilizim Asociimi
MTM	Ministria e Turizmit dhe Mjedisit
MZHETTS	Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregëtisë dhe Sipërmarrjes
NJQV	Njësitë e Qeverisjes Vendore
OJF	Organizata Jofitimprurëse
OT	Operatorët Turistikë
PE-	Parlamenti European
PRViti-	Progres Raport Viti_____
QKB	Qendra Kombëtare e Biznesit
QKE-	Qendra e Konsumatorit European
Rr 1215/2012-	Rregullore 1215/2012 Mbi juridiksionin dhe ekzekutimin e vendimeve
Rr 861/2007-	Rregullore 861/2007, Rregullore mbi Proçedurën Europiane të Ankesave të Vogla
SUADA	Sporteli Unik për Administrimin e të Drejtës së Autorit
UKT-	Ujësjellës Kanalizim Tiranë
VKM-	Vendim e Këshillit të Ministrave
ZAM-	Zgjidhje Alternative e Mosmarrëveshjeve

## **Përmbajtja**

<i>Deklarata autorësisë</i> .....	1
<i>Abstrakti</i> .....	2
<i>Abstract</i> .....	3
<i>Falenderime</i> .....	3
<i>Fjalor</i> .....	4-5
<i>Pasqyra e lëndës</i> .....	6

### **KAPITULLI I**

<i>1.1 Vështrim i përgjithshëm historik</i> .....	10
<i>1.2 Struktura e punimit</i> .....	16
<i>1.3 Metodrat e kërkimit</i> .....	16
<i>1.4 Studimi i pozicionit të konsumatorit në blerjet në largësi</i> .....	17
<i>1.5 Hipoteza dhe Pyetjet kërkimore</i> .....	18

### **KAPITULLI II**

<i>2.1 Mbrojtja e konsumatorit në Shqipëri</i> .....	20
<i>2.2 Organizimet e para në Shtetet e Bashkuara të Amerikës</i> .....	23
<i>2.3 Evoluimi i së drejtës së konsumatorit në BE</i> .....	26

### **KAPITULLI III**

<i>3.1 Mbrojtja e konsumatorit në Shqipëri dhe në Bashkimin Europian</i> .....	29
<i>3.2 Kontratat në largësi dhe elementët e saj</i> .....	32
<i>3.3 E drejta e heqjes dorë nga kontrata “cool off”</i> .....	37
<i>3.4 Institucionet shtetërore në mbrojtje të konsumatorit në BE dhe Shqipëri</i> .....	42
<i>3.5 Përqasja në drejtësi e Konsumatorit</i> .....	45
<i>3.6 Analizë krahasuese të hapave procedurale për rivendosjen e së drejtës së konsumatorit në legjislacionin e BE-së dhe Shqiptar</i> .....	50
<i>3.7 Analizë mbi hapat procedurale të konsumatorit në BE dhe në Shqipëri</i> .....	63
<i>3.8 Hapat procedurale të ndjekur nga konsumatori dhe nga i padituri për vënien në ekzekutim të vendimit</i> .....	78



#### KAPITULLI IV

4.1 Përafrimi i plotë i legjislacionit dhe fryma praktike e ligjit .....	83
4.2 Harmonizimi i legjislacionit shqiptar dhe harmonizimi i legjislacionit brenda vendeve të BE-së në fushën e mbrojtjes së konsumatorit .....	85
4.3 Harmonizimi i plotë i legjislacionit VS harmonizimi minimal.....	90
4.4 Informacionet e nevojshme parakontraktuale në kontratat e lidhura në largësi midis konsumatorit dhe tregtarit .....	93
4.5 Elementët e harmonizuar të LMK me legjislacionin e BE-së .....	103
4.6 Institucionet në mbrojtje të konsumatorit dhe riorganizimi i tyre .....	104
4.7 Ndërhyrja në legjislacion për ngritjen e të drejtës së konsumatorit në një nivel më fuqiplotë dhe garantimi i saj si një e drejtë themelore .....	109
4.8 Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit, institucioni në mbrojtje të konsumatorit shqiptar .....	116
4.9 Rritja e besimit të konsumatorit dhe gjykimi mbi çështjet e konsumatorit online	119
4.10 Lehtësimi i pozicionit të konsumatorit për shuma të vogla nëse tarifa gjyqësore bëhet zero .....	121
4.11 Praktikrat e padrejta në kontratat me palë konsumator/ tregtar .....	122
Sondazh.....	130
KAPITULLI V	
Konkluzione.....	142
KAPITULLI VI	
Rekomandime .....	149
Literatura dhe Bibliografia.....	163-173

*E lënë qëllimisht bosh*

## **Pozicioni dhe mbrojtja e konsumatorit në kontratat e lidhura në largësi. Vështrim krahasues i legjislacionit të BE dhe legjislacionit shqiptar.**

### **Kapitulli I**

#### **1.1 Vështrim i përgjithshëm historik**

Në Shqipëri mbrojtja e konsumatorit është një fushë relativisht shumë e re, si në mbrojtjen nga ligji apo organet shtetërore ashtu edhe nga studiuesit e fushës juridike dhe sociale. Shoqatat e para në mbrojtje të konsumatorit u themeluan në fillim të viteve '90-të, por ato pak mundën të bënin për pozicionin e konsumatorit pasi në kohën kur ato u krijuan mungonte legjislacioni, mungonin organet shtetërore në mbrojtje të konsumatorit por më i trishtë është fakti që mungonte informacioni i konsumatorit mbi të drejtat e tyre.

Përgjatë 10-vjeçarit të fundit, në një hulumtim të thjeshtë gjejmë disa punime doktrinale mbi temën e 'mbrojtjes së konsumatorit' por punimet kanë trajtuar këtë të drejtë në këndvështrim të ndryshëm nga ky punim por edhe punimet nga njëri-tjetri.

Kështu në punimin "Mbrojtja e konsumatorit në legjislacionin e Bashkimit Europian, Ndikimi në sistemin tonë të së drejtës"<sup>1</sup> gjejmë të trajtuar mbrojtjen e konsumatorit në Traktatet kryesore të BE-së, Traktatin e Romës, të drejtat kryesore të konsumatorit, evoluimi i politikave në mbrojtje të konsumatorit, dhe në një analizë të thellë krahasuese me legjislacionin shqiptar të të drejtës për produkte të sigurta dhe mbrojtjen nga diskriminimi.

---

<sup>1</sup> B. Halilaj, "Mbrojtja e Konsumatorit në legjislacionin e Bashkimit Europian. Ndikimi në sistemin tonë të së drejtës" (Fakulteti i Drejtësisë, 2018) [Belinda Halilaj-Mbrojtja e konsumatorit në legjislacionin e Bashkimit Europian, Ndikimi në sistemin tonë të së drejtës](#)

Në punimin “Kontrata Konsumatore (Kredia konsumatore dhe kontratat e Paketave të Udhëtimit)”<sup>2</sup> trajtohet në një vështrim të përgjithshëm mbrojtja e konsumatorit në legjislacionin shqiptar në 100 vitet e fundit, periudhë e cila ka rëndësi për historinë e legjislacionit shqiptar pra nga shpallja e pavarësisë deri në ditët tona. Më tej analizohet në detaje Kredia Konsumatore dhe Kontrata e Paketave të Udhëtimit, në fuqi në kohën e mbrojtjes së punimit, në një vështrim krahasues me legjislacionin e BE-së mbi elementët thelbësore të kontratave, detyrimet dhe të drejtat e palëve, e drejta e heqjes dorë e zakonshme dhe e jashtëzakonshme, etj.

Ndërsa në punimin “Kontrata e Konsumatorit. Elementët ligjorë në legjislacionin shqiptar dhe europian”<sup>3</sup> analizohet në detaje e drejta e konsumatorit si multidisiplinë juridike dhe raporti i saj me degët e tjera të së drejtës, konsumatori, tregtari, të drejtat dhe detyrimet e tyre, qëndrimi i GJED-së mbi përkufizimet konsumator e tregtar. Në këtë punim analizohen në detaje kontratat e posaçme me palë konsumatorin, si psh. Shitja jashtë qendrave të tregtimit, kontrata e lidhur në largësi, e drejta e ushtrimit të heqjes dorë nga kontratat (cool-off), kontratat e shërbimit telefonik dhe legjislacioni përkatës i BE-së dhe shteteve anëtare. Ky punim ka tematikë të përafërt me punimin të cilin parashtroj më tej. Por në këtë punim doktoranti Gerond Ibrahimimi analizon elementët e kontratave të konsumatorit në legjislacionin e vjetër të BE-së përpara se të hynte në fuqi direktiva 2011/83 e cila ndryshoi direktivën e blerjeve në largësi, direktivën mbi kontratat e negociuara jashtë qendrave të biznesit, direktivën mbi kushtet e padrejta, direktivën mbi shitjen ndaj konsumatorëve dhe garancitë. Ndërsa në këtë punim trajtohet pozicioni i konsumatorit i parë në analizë të direktivës në fuqi aktualisht, Direktivës 2011/83 “Mbi mbrojtjen e konsumatorit” krahasuar me legjislacionin në shqipëri aktualisht në fuqi, si dhe analizohen elementët kryesorë të

---

<sup>2</sup> E. Teliti, “Kontratat konsumatore (Kontrata e kredisë konsumatore dhe kontrata e paketave të udhëtimit)”; marrë nga <http://www.doktoratura.unitir.edu.al/wp-content/uploads/2013/08/Doktoratura-Ersida-Teliti-Fakulteti-i-Drejtësisë-Departamenti-i-se-Drejtës-Civile.pdf> parë më 20/01/2018.

<sup>3</sup>G. Ibrahimimi, “Kontrata e Konsumatorit. Elementët ligjorë në legjislacionin shqiptar dhe europian” marrë nga <http://www.doktoratura.unitir.edu.al/wp-content/uploads/2018/09/Doktoratura-Geron-Ibrahimimi-Janar-2018.pdf>

harmonizimit të plotë në kundërpeshë me elementët e harmonizimit minimal. Në punimin e Gerond Ibrahimit paraqiten qëndrime të autorëve të ndryshëm për pritshmëritë e procesit të harmonizimit të plotë të legjislacionit në BE. Ndërsa në këtë punim përveç qëndrimeve të autorëve të ndryshëm në BE, analizohen edhe përjasja me direktivën e vendeve anëtare të BE-së në këndvështrim të Komisionit Europian.

Një tjetër autore e cila ka trajtuar punimin me temë “E drejta e konsumatorit dhe përafrimi i legjislacionit me të drejtën komunitare”<sup>4</sup> si kandidate për titullin Magjistrat është Arbena Ahmeti. Në punimin e saj, tema trajton gjërësisht në një vështrim krahasues të së drejtës së konsumatorit në Bashkimin Europian dhe domosdoshmëria e ndryshimit dhe e përafrimit të legjislacionit shqiptar në kuadër edhe të Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit.

Në një këndvështrim më social me elementë të theksuar ekonomikë është trajtuar mbrojtja e konsumatorit në punimin “Sjellja konsumatore në zgjedhjen e markës, (Rasti i Shqipërisë)”<sup>5</sup>. Punimi trajton sjelljen e konsumatorit i cili ndikohet nga faktorë socio-demografikë, kulturorë dhe psikologjikë në zgjedhjen e markave të produkteve që përdorin dhe që konsumojnë.

Punimi të cilin prezantojmë më tej trajton pozicionin e konsumatorit shqiptar dhe veprimet procedurale të kryera nga konsumatori në mbrojtje të të drejtës së tij. Në punim analizohen të drejtat dhe detyrimet konsumatorit me moshë madhore, nga momenti i lidhjes së kontratës në largësi deri në momentin e rivendosjes në vend të së drejtës së tij si dhe të drejtat dhe detyrimet e tregtarit. Përrjashtohen nga analiza e këtij punimi konsumatorët minorenë dhe konsumatorët të paafte juridikisht. Gjithashtu në punim nuk trajtohet tematika e gjërë e mbrojtjes së të dhënave personale të konsumatorit. Këto grupe vulnerabël mund të jenë pjesë e një studimi tjetër në këtë fushë. Një tjetër tematikë e cila nuk trajtohet në këtë punim është

---

<sup>4</sup> A. Ahmeti, “E drejta e konsumatorit dhe përafrimi i legjislacionit me të drejtën komunitare”, marrë nga <http://moodle.magjistratura.edu.al/course/info.php?id=224>; parë më 15/03/2018.

<sup>5</sup> E. Balla, “Sjellja konsumatore, Rasti i Shqipërisë” marrë nga <https://www.uamd.edu.al/new/wp-content/uploads/2016/07/TEMA-DOKTORATURE-Eldian-Balla-.pdf>; parë më 15/03/2018.

praktika e telefonatave me qëllim tregtar ndaj konsumatorit. Kjo degë mund të jetë një mundësi për të tjerë studiues të hulumtojnë në praktikën e vendit, e parë edhe në këndvështrimin social të çështjes.

Për shkak se kategoritë e konsumatorit janë të shumta, psh fëmijët e mitur, të moshuar, të paaftë për të pasur vullnet juridik, etj, në studim jemi përpjekur të mbajmë sa më ngushtë popullatën e shtrirjes së studimit dhe të përqendrohemi tek konsumatori madhor i cili lidh nëpërmjet mjeteve të komunikimit në largësi një kontratë për blerje apo furnizim me shërbim nga tregtari. Punimi analizon në detaje procedurën e rivendosjes së të drejtës së shkelur të konsumatorit, e parë në këndvështrim krahasues midis procedurës së konsumatorit shqiptar krahasuar me procedurën e konsumatorit të shteteve anëtare të BE-së. Institucionet tek të cilët duhet të paraqesë konsumatori ankesën për të rivendosur të drejtën e tij, elementët të cilët duhet të përmbajë kërkesa, afatet që duhen respektuar nga konsumatorët dhe institucionet, procedura gjyqësore për rivendosjen në vend të të drejtës së tij.

Për të vërtetuar apo hedhur poshtë hipotezën kryesore të punimit merren në analizë të detajuar qëndrime të autorëve të ndryshëm mbi harmonizimin e plotë të legjislacionit. Parë kjo në këndvështrimin nëse realizohet harmonizim i plotë i legjislacionit a garanton ky fakt mbrojtje më të plotë për konsumatorin. Nevojat për ndryshim të legjislacionit dhe ngritja e institucioneve në mbrojtje të konsumatorit, për një konsumator më të vetëdijshëm për të drejtat e tij, për konsumatorin i cili është aktiv në mbrojtjen e së drejtës së tij, për një konsumator i cili gjen një partner në institucionet në mbrojtje të konsumatorit. Më tej në punimin trajtohen konkluzionet e gjetjet e punimit dhe rekomandimet e nevojshme për të plotësuar kuadrin e mbrojtjes së konsumatorit.

Për të krijuar një ide të gjithanshme me tematikën e trajtuar në punim duhet me doemos të trajtojmë që në fillim elementët e punimit të cilat i rendisim këtu më poshtë:

“Kontrata në largësi” është kontrata e lidhur midis tregtarit dhe konsumatorit për mallin apo shërbimin të cilën tregtari e prezanton në largësi nëpërmjet një skeme duke përdorur mjete të komunikimit në largësi.

“Konsumator” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit. Këtu ligji përfshin edhe organizatat jofitimprurëse.

“Tregtar” është çdo person fizik ose juridik, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit (pika 14, neni 3, përkufizime të LMK). Këto mjete mundësojnë komunikimin midis tregtarit dhe konsumatorit, në mënyrë që tregtari të prezantojë ofertën e tij të përshkruar në detaje dhe me foto (aty ku është e mundur) dhe nga ana tjetër konsumatori të informohet mbi produktin ose shërbimin dhe të studiojë në detaje blerje.

Mjete të komunikimit në largësi të përcaktuara nga ligji shqiptar janë: letërkëmbimi, materialet e shtypura, publiciteti në shtyp me formularë porosish, katatogu, posta elektronike, faksi, telefoni, televizori, radio, videofoni-telefoni me ekran, videoteksti me tastierë ose ekran të prekshëm, kompjuteri, çdo mjet tjetër i cili mund të përdoret për lidhjen e një kontrate të shitjes në largësi (neni 36, pika 2 LMK dhe pika 2 e VKM nr. 64 datë 21/01/2009). Parë në vështrim krahasues edhe në legjislacionin e Bashkimit Europian mjetet e përdorura për lidhjen e kontratës nuk kanë qasë në ligj sa në legjislacionin shqiptar. Në fokus të direktivës së BE/së është mënyra e lidhjes së kontratës, psh kontratë e lidhur midis një tregtari dhe konsumatori të cilët nuk ndodhen në të njëjtin vend, kontratë e lidhur midis tregtarit dhe konsumatorit jashtë vendit të ushtrimit të aktivitetit tregtar, kontratë e lidhur nëpërmjet marrjes së shërbimit nga mjete elektronike të qëndrueshme, si CD, email, DVD, kartë memorje, USB, ose kontrata për marrjen e shërbimeve si furnizimi me gaz, energji elektrike apo ujë.

Ndryshimet e fundit në legjislacionin shqiptar, për ta përshtatur dhe përputhur me legjislacionin e BE-së kanë sjellë si prurje përkufizimet e mësipërme të cilat janë risi në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Por harmonizimi i legjislacionit nuk është i plotë siç edhe do të trajtojmë më tej në këtë studim.

Gjatë studimit kemi vënë re në kontinentin Europian se shtetet anëtare të Bashkimit Europian kanë pasur përjasje të ndryshme në mbrojtjen e konsumatorit. Psh. vendet nordike si Danimarka patën zhvillim spontan të mbrojtjes së konsumatorit, u krijuan dhe u fuqizuar shoqatat e mbrojtjes së konsumatorit dhe u mbështetët më pas nga legjislacioni. Ndërsa vënde më në qendër të Europës si Italia apo Franca zhvilluan mbrojtjen e konsumatorit si një orientim të parimeve të BE-së ku aderorin dhe jo spontanisht nga konsumatori.

Ndryshe nga konsumatori i Shteteve të Bashkuara të Amerikës, i cili u ndërgjegjësua në fillim shekullin XVIII mbi të drejtat e tij, luftoi dhe i fitoi ato, në Shqipëri konsumatori minimumin e mbrojtjes së ofruar nga legjislacioni e ka fituar nga ligjvënësi dhe nga synimi i kahershëm i shtetit shqiptar për të qënë vend anëtar i BE-së dhe si shkak i përafrimit të legjislacionit shqiptar me legjislacionin e BE-së.

Me zhvillimin e teknologjisë dhe përhapjes në masë të rrjeteve sociale dhe faqeve web u krijua një mundësi shumë e mirë për tregtarët që të mund të arrinin tek konsumatori në shtëpitë e tyre me anë të mjeteve elektronike. Por së bashku me këtë zhvillim pozitiv të teknologjisë së informacionit nevoja për mbrojtje e konsumatorit bëhet edhe më komplekse dhe delikate.

## **1.2 Stuktura e punimit**



I prezantuar në kapituj, ky punim paraqitet në fillim, pra në Kapitullin I në vështrim të përgjithshëm mbi prezantimin e punimit, trajtimin e qëllimit të studimit, hipotezat e punimit dhe pyetjet kërkimore, qëllimi i studimit dhe përshkrim i organizimit të punimit.

Studimi vijon në Kapitullin II me vështrim historik të së drejtës së konsumatorit në Shtetet e Bashkuara të Amerikës dhe më pas në Europë dhe në Shqipëri. Në Kapitullin III paraqitet në një analizë të detajuar të legjislacionit shqiptar, legjislacionit të BE-së, e trajtuar me krahasime të legjislacioneve përkatëse. Trajtohen qëndrimet e studiuesve të fushës mbi modelet e harmonizimit të plotë të legjislacioneve të vendeve anëtare dhe harmonizim minimal i legjislacionit. Parashtrihen pyetjet kërkimore dhe gjetjet për çdo rast. Kapitulli i fundit jepen konkluzionet përfundimtare dhe përshkruan në detaje rekomandimet.

### **1.3 Metodatat e kërkimit**

Për shkak të llojit të studimit të kryer, metoda e kërkimit shkencor e përdorur në këtë punim është metoda cilësore, rishikimi i literaturës dhe analiza e krahasimit të legjislacionit shqiptar me atë të BE-së.

Metoda sasiore përdoret pak gjatë studimit për shkak të natyrës së studimit dhe përshkak se mungesës së praktikës gjyqësore. Por kam arritur të përfshij në studim nëpërmjet një sondazhi të dhëna të rëndësishme që japin informacion mbi faktin se sa e njohin konsumatorët të drejtën e tyre, cilët janë institucionet ku mund të drejtohen konsumatorët, çfarë mund të përmirësohet në mbrojtjen e konsumatorit në kontratat në largësi dhe një opinion të përgjithshëm të pjesëmarrësve në sondazh.

Për realizimin e këtij punimi është përdorur metodologjia analitiko-normative, interpretuese dhe krahasuese, të fenomenit të studiuar në kontekstin e Bashkimit Evropian dhe atë kombëtar. Analizimi i koncepteve themelore dhe legjislacionit mbi imigracionin janë vendosur në qendër të këtij punimi duke patur për qëllim identifikimin e problemeve më të rëndësishme dhe evidentimin e zgjidhjes sa më të mirë të mundshme. Në rastin e analizës

dhe krahasimit të legjislacionit shqiptar, si bazë krahasuese janë mbajtur direktivat dhe rregulloret e Bashkimit Evropian si dhe parimet kryesore të përcaktuara në Konventat e njohura ndërkombëtare, apo në të drejtën ndërkombëtare të përgjithshme

Siç e kemi përmendur më parë, përgjatë të gjithë punimit përdoret më tepër analiza cilësore. Merret në studim analizimi në detaje i legjislacionit shqiptar dhe ai i BE-së, për të studiuar minimumin e mbrojtjes së konsumatorit të ofruar nga ligji. Analizohen institucionet shtetërore në mbrojtje të konsumatorit, procedurat e shkurtuara të gjyqimeve online, tarifat e lehtësuara për konsumatorin në gjykimet online.

#### **1.4 Studimi i pozicionit të konsumatorit në blerjet në largësi**

Pas viteve '90 me përhapjen masive të internetit në botë, shumë tregtarë e panë me interes mundësinë e zhvillimit të një tregtie elektronike. Ky realitet i ri për tregtarin dhe konsumatorin mundëson klientë jo vetëm në zonën gjeografike fizike të zhvillimit të veprimtarisë tregtare por kudo ku shkonte interneti. Përhapja e tregtisë elektronike kërkon një vëmendje globale në mbrojtje të konsumatorit, duke vendosur legjislacioni mbrojtje minimale për konsumatorin, si palë më e dobët në marrëdhënien kontraktore. Diversiteti i trajtimit të mbrojtjes së konsumatorit nga vende të ndryshme mund të ndalojë rritjen e tregtisë elektronike. Konsumatori mund të limitohet në blerjet brenda vendit të tij të origjinës për shkak të pasigurisë dhe padijenisë së tij për të drejtat e tij në vende të tjera (të ndryshme nga vendi i origjinës), për procedurat e vendosjes së të drejtës së tij në vend etj.

Sjellja konsumatorit ndikohet nga informacioni që ka konsumatori, nga mjetet procedurale të njohura prej tij në mbrojtje të pozicionit të konsumatorit. Besimi i konsumatorit rritet duke krijuar politika, ligje dhe procedura të përafuara, me qëllim krijimin e një marrëdhënie të barabartë midis konsumatorit dhe tregtarit në shkëmbimet tregtare.

Pra, bëhet i rëndësishëm një studim në fushën e mbrojtjes së konsumatorit në kushtet kur përhapja e internetit mund të cënojë të drejtat e konsumatorit. Tregtari në dëshirën e kahershme për të maksimizuar fitimin mund të ofrojë për konsumatorin rregulla me anë të cilave e vendosin në pozicion disfavorës konsumatorin.

Studime në këtë fushë janë të rëndësishme për të pasqyruar hap pas hapi pozitën e konsumatorit, sjelljen e konsumatorit, sjelljen e tregtarit dhe si rrjedhojë pasqyrimin në legjislacion reflektimin më të mirë të mundshëm të mbrojtjes së konsumatorit, pa cënuar të drejtat e asnjëres nga palët. Në një vend me demokraci të dobët dhe të cënueshme si vendi ynë është tepër e rëndësishëm krahasimi me të drejtat e konsumatorit në largësi në vende me demokraci dhe të drejtë konsumatorit të konsoliduar. Pra është bazike pasja e një shembulli për të ndjekur për të mos rënë në të njëjtat gabime të bëra nga vende të tjera në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

## **1.5 Hipoteza dhe Pyetjet kërkimore**

Pas realizimit të Dokumentit të Gjellbër të Komisionit European, dokument i cili identifikonte nevojën për ndryshim të legjislacionit european në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, Komisioni doli me një propozim për ndryshimin e legjislacionit të BE-së. Punimi ynë trajton në një këndvështrim krahasues legjislacionin e BE-së me legjislacionin shqiptar. Parë në një këndvështrim të gjërë, duke marrë në konsideratë të gjitha qëndrimet pro dhe kundër, do të hulumtojmë qëndrimin nëse përafrimi i legjislacionit rrit besimin e konsumatorit, si rrjedhojë rriten trendet e blerjeve konsumatore jashtë vendit të tyre të origjinës. Si rezultat i këtyre qëndrimeve të konsumatorëve shtohen transksionet ndërkufitare dhe shtohen qarkullimet monetare.

Më tej në punim do të përpiqemi të gjejmë përgjigje për pyetjet kërkimore të parashtruara më poshtë të cilat nuk janë shteruese:

- a. Si ka evoluar e drejta e konsumatorit në Shtetet e Bashkuara të Amerikës në këndvështrim historik?
- b. Me zgjerimin dhe forcimin e Bashkimit Europian sa dhe si ka ndryshuar mbrojtja e konsumatorit dhe pozicioni i tij?
- c. Sa i mbrojtur është konsumatori nga legjislacioni shqiptar në krahasim me legjislacionin e Bashkimit Europian?
- d. Cilët janë institucionet që ofrojnë mbrojtje konsumatorit shqiptar? Çfarë duhet të bëjë konsumatori për të mbrojtur të drejtën e tij?
- e. A do të garantonte mbrojtje më të plotë konsumatorit përafrimi i plotë i legjislacionit?
- f. A është e nevojshme ndërhyrja në legjislacion për ngritjen e të drejtës së konsumatorit në një nivel më fuqiplotë dhe garantimi si një e drejtë themelore?
- g. A favorizohet pozicioni i konsumatorit nëse gjykimi mbi çështje të konsumatorit zhvillohet online?
- h. A lehtësohet financiarisht konsumatori nëse për shuma të vogla tarifat gjyqësore bëhen zero?

***Hipoteza kryesore e punimit:***

Përafrimi i legjislacionit në zona jo të njëjta gjeografike pra ndërqytetase, ndërshtetërore, etj, mundëson nivel më të lartë se mesatar për mbrojtjen e konsumatorit në blerjet në largësi. Përafrimi i legjislacionit rrit besimin e konsumatorit, rrit besimin dhe pritshmërinë që për blerje në distancë do të gëzojnë të njëjtën mbrojtje si në vendin e tyre të origjinës, si rrjedhojë rritet trendi i blerjeve në largësi.

## Kapitulli II

### 2.1 MBROJTJA E KONSUMATORIT NË SHQIPËRI

Ndonëse mbrojtja e konsumatorit, si terminologji dhe si fushë juridike, në Shqipëri është një lëvizje relativisht e re, elementë të kësaj të drejte i gjejmë që në Statutet e Shkodrës (shekulli XIV – XV). Të cilët<sup>6</sup> janë gjetur para pak vitesh në Biblotekën e muzeut të Venecias nga Studiuesja Lucia Nadin<sup>7</sup>, e cila ka dalë me një studim dhe botim mbi jetën dhe organizimin e shoqërisë shkodrane të kohës. Dokumenti original i shkruar në pergamene dhe përbëhet nga 278 (dyqind e shtatëdhjetë e tetë) kre, të renditur sipas tematikave. Pas disa kapitujve hyrës të së drejtës publike ndjek një seri e gjatë normash të cilat trajtojnë ndërtimin, pronësinë, qiranë e shtëpive dhe aktivitetet e mullinjve, furrave dhe tavernave. Në Statutet e Shkodrës theks të rëndësishëm merr siguria ushqimore dhe respektimi i interesave ekonomikë të blerësve. Gjejmë në statute përcaktime në detaje si psh. ambjenti i therjes dhe tregtimit të mishit është thertorja. Komuna ka caktuar persona (autoritete shtetërore) të besuar, të ndershëm dhe të drejtë të cilët mbrojnë interesat ekonomikë të blerësit, psh. kontrollojnë cilësinë e ushqimit të tregtuar, kontrollojnë njësitë matëse të shitjes<sup>8</sup>, etj. Ata kanë të drejtën të ngrejne akuza ndaj kasapëve, nëse ata nuk respektojnë detyrimet e tyre, karshi blerësve.

---

<sup>6</sup> L. Nadin, “Qytetare nderi” e Shkodrës qysh nga 2010 është shumë e njohur në Shqipëri për ndihmesat e saj në fushën e lidhjeve dhe të raporteve historike ndërmjet Republikës së Venedikut dhe Shqipërisë. Vepra më e re e botuar nga autorja është “Venecia dhe Shqipëria, një histori mes takimesh dhe lidhjesh shekullore” Venecia, 2014; në të cilën ajo ka bërë edhe disa zbulime interesante me karakter historik dhe sidomos filologjik, të cilat edhe i përmbledhi në ligjeratën e saj sa interesante aq edhe të ilustruar me fotografi e facsimile prej botimeve dhe dokumenteve të shfrytëzuara prej saj. ([www.shpirtiarbrittron.blogspot.al/2014/10/nje-ligjerate-interesante-e-proflucia.html](http://www.shpirtiarbrittron.blogspot.al/2014/10/nje-ligjerate-interesante-e-proflucia.html))

<sup>7</sup> Në fillim të nëntorit 2015, profesoresha , albanologia veneciane Lucia Nadin u dekorua nga presidenti i Shqipërisë Bujar Nishani me urdhrin e nderit “Gjergj Kastrioti Skënderbeu”

<sup>8</sup> Statutet e Shkodrës, “Mbi peshoret e mishit” kreu 109: “Ata që caktohen nga Komuna për të peshuar mishin e therur, duhet ta bëjnë këtë punë me cilindo me ndershmëri dhe drejtësi. Si pagë u takon, për çdo dele një folar, për çdo lopë katër folar dhe për çdo derr dy folar dhe po aq për dosën dhe kaun. Folarët në fjalë duhet të paguhën nga kasapët dhe nëse nuk e bëjnë këtë ditën e caktuar, ata gjobiten me 4 grosh Sklavonie. Ata duhet të kujdesen për peshat, të bëjnë kujdes për ata njerëz që shesin pa peshë mishin e trajtuar për mish tredhur apo mish të ngordhur, që nuk është therur në thertore. Ata kanë të drejtë të ngrejne akuzë dhe fjala e tyre të besohet. Kundravajtësit të gjobiten me 8 hyperperë Sklavonie, gjysma për Kontin dhe gjysma tjetër për Komunën, ndërsa gjykatësit nuk duhet t’u japin leje për mish të ngordhur, që nuk është therur në thertore.”

Gjejmë në Statutet e Shkodrës se konsumatori gëzon mbrojtje të gjërë nga legjislacioni i kohës. Duke marrë në konsideratë edhe kohën në të cilën janë shkruar statutet, forca e ligjit ishte e madhe dhe sundonte jetën e banorëve të qytetit<sup>9</sup>. Mendohet se përpara këtij statuti e drejta zakonore mbizotëronte, por më shumë mendohet se zbatohet e drejta bizantine. Pas Pushtimit Otoman Statutet e Shkodrës nuk u zbatuan më, në vend të tyre zbatohet e drejta osmane. E drejta pozitive nuk pati zhvillim të madh, kjo për arsyen se Shqipëria (territoret e Shqipërisë së sotme) ishin territore të pushtuara dhe të trazuara politikisht, me revolta, kryengritje dhe luftra.

Me liberalizimin e tregut pas viteve '90 populli shqiptar u gjend nën tryshninë e rregullave të reja dhe të panjohura të tregut. U përball me koncepte si kërkesë-oferta, u gjend në situata dhe momente të disfavorshme ku duhet të mendonte dhe të paraprinte blerjen apo marrjen e shërbimit dhe të forconte pozitën e tij. Për një kohë të gjatë mbrojtja e vetme, përkrahja e mbështetja e vetme e konsumatorit shqiptar ishin vetëm shoqatat joqeveritare. Të cilat u themeluan në vitin '90 e më tej, por pa një legjislacion ku mund të mbështetnin të drejtën e tyre.

Shoqatat e para për mbrojtjen e konsumatorit ishin Shoqata Konsumatorit Shqiptar (SHKSH), Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit (ZMK), Konsumatori në fokus, etj. Për shumë vite shoqatat kryhen funksione edukative dhe informuese mbi të drejtat e konsumatorit, duke u munduar nëpërmjet broshurave apo takimeve me individë apo grupe njerëzish të informonin konsumatorin. Informacioni i dhënë në thelb kishte ndërgjegjësimin e konsumatorit për të drejtat e tij.

Ligji i parë “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” nr. 9135 u miratua vetëm në vitin 2003. Në ligj gjenden referime në njëjës dhe në shumës, pra mbrojtja e konsumatorëve dhe e drejta e konsumatorit. Në legjislacionet e huaja nuk ekziston kjo ngatërresë, madje e thekson se të

---

<sup>9</sup> B. Bekteshi, marrë nga <http://sot.com.al/opinione/nga-statutet-e-shkodr%C3%ABs-dhe-drishtit-n%C3%AB-kushtetut%C3%ABn-e-%E2%80%9Czbuluar%E2%80%9D-sot>; parë më 20/02/2017

drejtën për mbrojtje gjithsecili e gëzon për faktin që është blerës dhe/ose marrës i shërbimit. Nuk ka nevojë që të jetë i organizuar në grupe konsumatorësh për të ligjëruar të drejtën e tij. Referimi i ligjit në njëjës dhe shumës çon në interpretimin e gabuar se e drejta e konsumatorit është herë e drejtë grupi dhe herë e drejtë individuale. Ligji parashikonte edhe Institucione për mbrojtjen e konsumatorit, madje u miratua edhe Strategjia për mbrojtjen e konsumatorit 2007-2013; por në praktikë nuk gjeti kurrë zbatim dhe si rrjedhojë ligji dhe strategjia nuk e përmbushën funksionin e tyre.

Ligji nr. 9902 datë 17/04/2008, “Për mbrojtjen e Konsumatorëve” (LMK), i cili zëvendësoi ligjin nr. 9135, bën po të njëjtin gabim në referim. Në nenin 3, përkufizime, gjejmë konsumator, mall për konsumatorët, garanci tregtare, vendosje në treg, mallra të bëra sipas specifikimeve të konsumatorit, mallra të rezervuara, etj. Në nenin 4 flitet për të drejtat e konsumatorëve, duke bërë referimin e gabuar sikur të drejtat e konsumatorit i përkasin grupit të konsumatorëve dhe jo konsumatorit të vetëm. Edhe me ndryshimet dhe përafrimin e ligjit me legjislacionin e BE, si rezultat i nënshkrimit të Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit nuk është rregulluar ky gabim në referim. Gjithashtu është miratuar edhe Strategjia për Mbrojtjen e Konsumatorit 2014-2020, duke iu ngarkuar qeverisjes vendore mbrojtjen e konsumatorit në planin rajonal. Nëpërmjet strategjisë synohet të arrihet mbrojtje sa më e plotë dhe efikase e konsumatorit. Por edhe kjo strategji nuk gjeti zbatim në praktikë, ndaj nuk e realizoi qëllimin e saj.

Me nënshkrimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit<sup>10</sup>, Shteti Shqiptar ka detyrimin të përshtasë legjislacionin shqiptar me legjislacionin e Bashkimit Europian dhe të respektojë zbatimin e plotë dhe të gjithëanshëm të legjislacionit. Një vend kandidat për anëtarësimin në Bashkimin Europian mund t’i jepet statusi i vendit kandidat nga Këshilli Europian në bazë të

---

<sup>10</sup> Marrëveshja e Stabilizim Asociimit miratuar me Ligjin nr 9590, datë 27/07/2006, botuar në Fletoren Zyrtare nr 87 datë 14/08/2006

një rekomandimi nga Komisioni Europian<sup>11</sup>. Statusi i vendit kandidat nuk jep të drejtën për t'u bashkuar me BE automatikisht. Komisioni shqyrton aplikimin në dritën e kriterëve të pranimit (kriteret e Kopenhagës) dhe harton një opinion, ndërsa Këshilli Europian vendos të hapë negociatat e pranimit me vendin kandidat. Si rrjedhojë e nënshkrimit të MSA nga Shteti Shqiptar po bëhet një punë e vazhdueshme për përmirësimin e legjislacionit dhe për arsimin e tij me legjislacionin e Bashkimit Europian. Por procedurat e anëtarësimit në BE nuk janë vetëm përaftrim i legjislacionit, ndërthuren një sërë kriteresh të parapërcaktuar dhe në zbatim të Traktatit Unik për Bashkimin Europian.

## **2.2 Organizimet e para në Shtetet e Bashkuara të Amerikës**

Lëvizjet e para në Shtetet e Bashkuara të Amerikës në mbrojtje të konsumatorit i gjejmë më themelimin e Ligës Kombëtare të Konsumatorit më 1899. Liga ishte një organizatë jo-fitimprurëse, një grup avokator (mbrojtës) i cili përfaqësonte konsumatorin në treg dhe në çështjet në vendin e punës. Nën udhëheqjen e Florence Kelley, e para Sekretare e Përgjithshme, Liga ndërmori inisiativa tepër të rëndësishme për të përmirësuar pagat dhe kushtet e punës. Liga ndikoi në fortësimin dhe mbrojtjen e ofruar nga ligji për çështje si siguria në punë, shëndetësia dhe sigurime shoqërore e shëndetësore të paguara nga punëdhënësi, kushte dhe pagesë më të mirë të punës së natës, orët maksimale të punës fillimisht për gratë dhe të miturit dhe rreth viteve '30 edhe për meshkujt, ndalimi i punës së të miturve, paga minimale, sigurime shoqërore për gratë shtëpiake, kushtet e kampeve të emigrantëve dhe praktika të drejta punësimi<sup>12</sup>. Në vitet e saj të para Liga identifikonte me termin konsumator gratë, edhe pse argumentat për rritjen e fuqisë së blerësit filluan të ndryshojnë imazhin e konsumatorit. Në ekonomi u hodh teoria ekonomike se vlera ishte një funksion i kërkesës, kjo për arsyen se kërkesa e konsumatorit përcakton natyrën e prodhimit

---

<sup>11</sup> marrë nga [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/glossary/terms/candidate-countries\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/glossary/terms/candidate-countries_en), parë më 10/01/2018

<sup>12</sup> L. Storrs,; Liga Kombëtare e Konsumatoreve, Gratë aktiviste dhe Puna standarte ne Erën e Marrëveshjes së Re (Gjini dhe Kulturë Amerikane) (The university of North Caroline Press, 2010) faqe 123 e vijues



dhe konsumatorët e organizuar mund të kërkonin mallrat e bëra dhe të shitura në kushte të duhura. Konsumatori u edukua se mund t'i trajtojë problemet sociale përmes veprimeve individuale dhe kolektive<sup>13</sup>. Për më shumë se një shekull, Liga Kombëtare e Konsumatorit vazhdon të edukojë, dëgjojë dhe të mbrojë konsumatorin. Një ndër skandalet më të mëdha të fillim shekullit 20, pas së cilës iu dha më tepër pushtet FDA (Federal Dugs Administration /Administrata Amerikane e Ushqimit dhe Ilaçeve) në kontrollin e ushqimeve dhe ilaçeve por edhe u forcua më tepër ligji për nxjerrjen e barnave në treg dhe kontrolli ushqimor ishte rasti i hedhjes në treg për shitje të shisheve Elixir Sulfanilamide nga Kompania Massengill e Bristol, Tenesi. Ky bar ishte një version i lëngshëm i një antibiotiku popullor. Nga përdorimi i këtij bari vdiqën rreth 100 vetë dhe Federata gjeti fajtor shoqërinë prodhuese<sup>14</sup>.

Ndryshimet në legjislacion erdhën edhe si rezultat i investigimeve, shkrimeve dhe publikimeve të kohës. Një prej këtyre shkrimeve, një roman i kohës, reflekton investigimin e një publicisti e veshur sigurisht me kontorn artistik. Shkrimtari Upton Sinclair, autori i romanit “Xhungla” i publikuar më 1906 tregon historinë e një emigranti Lituanëz, i cili punon në një fabrikë mishi dhe përshkruan kushtet e tejskajshme të punëmarrësit dhe gjendjen mizerabël të përpunimit të mishi. Reagimet publike ndaj ekspozimit të Sinklar çuan në hetimin nga qeveria federale dhe legjislacioni mbi inspektimin e mishit. Më 1938 në Shtetet e Bashkuara të Amerikës u ndryshua ligji mbi Ushqimin<sup>15</sup>, Ilaçet dhe Kozmetika. Me anë të këtij ligji prodhuesi duhet të provonte sigurinë e tij përpara se ta vendoste në shitje. Administrata e Ilaçeve dhe Ushqimit (AIU) e Departamentit të Shërbimeve Njerëzore dhe Shëndetësore është autoriteti përgjegjës për zbatimin e legjislacionit mbi ushqimin e pastër dhe ilaçet. Këto ligje u krijuan për të siguruar që ushqimi, ilaçet, vaksinat, pajisjet dhe kozmetika të jenë të sigurt dhe të etiketuara. Më 1962 u fortësuan këto akte ligjore nëpërmjet ndryshimeve, si psh detyrimi për prodhuesin të provojë efikasitetin, sigurinë e

---

<sup>13</sup> marrë nga <http://www.nclnet.org/> parë më 28/01/2018

<sup>14</sup> N. Stehr, Henning Ch. & Weiler B., *Moralizimi i Tregut*, (Routledge; 2017 faqe 8-12)

<sup>15</sup> A. Corradi; *International Law and Consumer Protection: The history of consumer protection 2015*

ilaçit përpara dhënies në përdorim konsumatorit, etj. Tjetër kthesë e fortë për mbrojtjen e konsumatorit ishte fjalimi i Presidentit Kennedy më 15 Mars 1962<sup>16</sup> teksa i drejtohet Kongresit të Shteteve të Bashkuara: “Konsumatorët, si përkufizim, përfshin të gjithë ne. Ata janë grupi më i madh ekonomik në Ekonomi, që ndikojnë dhe ndikohen gati nga çdo vendim ekonomik privat apo publik. Dy të tretat të qarkullimit në ekonomi vjen nga konsumatori. Por ata janë grupi i vetëm në ekonomi të cilët nuk janë të organizuar në mënyrë efektive, pikëpamjet e të cilëve shpesh nuk dëgjohen.”

Në Nëntor 1965 u botua libri “Pasiguri në çdo shpejtësi” e autorit Ralph Nader<sup>17</sup>, avokat dhe mbrojtës i të drejtave të njeriut. Në këtë libër trajtohej mungesa e sigurisë në automjetet e prodhuar nga General Motors. Përveç konstatimeve nga ekspertë autoteknikë dhe të fushës së mekanikës, analiza e çështjes plotësohet edhe me mbi 100 rasteve të gjykimeve të padive me objekt sigurinë e makinave General Motors dhe palë ndërgjyqëse General Motors si prodhues dhe tregtues. Që prej botimit të librit e deri sot, Nadar ka mbrojtur të drejtat e konsumatorit duke mbledhur prova, duke bërë propozime për reforma konstruktive. Ai ka informuar Kongresin, mediat dhe publikun për shumë çështje të cilat lidhen drejtëpërdrejtë me konsumatorin, çështje mbi ekonominë, ndotjen e mjedisit, monopolin e korporatave, shëndetin dhe sigurinë. Nadar dhe aktivistë të tjerë ndjekës të tij luajtën rol të rëndësishëm për krijimin e ligjeve si “Ligji për pastrimin e ajrit”, “Ligji për lirinë e informacionit”, “Ligji për Sigurinë në Punë dhe Administratën Shëndetësore”, krijimin e “Komisionit të Sigurisë së Produkteve të Konsumatorit”, apo “Agjencisë për mbrojtjen e mjedisit”

### **2.3 Evoluimi i së drejtës së Konsumatorit në BE**

---

<sup>16</sup> Kennedy’s speech, Public Papers of the United States, Public Messages, Speeches and Statements of the President, 1 January to 31 December, 1962, f.235-243

<sup>17</sup> K. Graham, Hachette Book Grup USA 2000; Ralph Nader: Lufta për demokraci, faqe 9

Traktati i Romës u nënshkrua në Romë në vitin 1957, ky është traktati themelues i Komunitetit Ekonomik Europian<sup>18</sup>. Në tekstin e Traktatit ka vetëm referenca sporadike ndaj konsumatorëve, psh politika e përbashkët bujqësore (dmth nevoja për të siguruar çmime të arsyeshme për dërgesat për konsumatorët) ose psh abuzimi i pozitës dominuese (dmth praktikat që mund të kufizojnë prodhimin, degët ose zhvillimin teknik në dëm të konsumatorëve). Një frenim në veprimtarinë rregullatore të Komunitetit ka qënë dhe mungesa e një baze të veçantë ligjore<sup>19</sup>. Ka patur direktiva që kanë vënë në qëndër figurën e konsumatorit, e detajuar në cilësitë e tij si “marrës i produkteve dhe shërbimeve të ofruara nga konkurrentët në treg”<sup>20</sup>.

Asambleja Konsultative e Këshillit të Europës miratoi në vitin 1973 Kartën Europiane të Mbrojtjes së Konsumatorit me anë të Rezolutës 543 të 17/05/1973, edhe pse me përkufizime të qarta përfaqëson njohje nga ana e politikës së të drejtës së konsumatorit<sup>21</sup>. Në të listohen të drejtat për të cilat Shtetet Anëtare të Komunitetit Ekonomik Europian duhet të informojnë konsumatorët. Duke parë mungesën e zbatueshmërisë, Komuniteti Ekonomik Europian miratoi në 1975 një rezolutë me anë të së cilës i dha kornizë të drejtave të konsumatorit<sup>22</sup>. E drejta për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë, të drejtën për mbrojtjen e interesave ekonomikë, të drejtën për dëmshpërblim, të drejtën për informim dhe edukim, si dhe të drejtën e përfaqësimit<sup>23</sup>.

---

<sup>18</sup> G. Alpa, “New perspectives in the protection of consumers: A general overview and some criticisms on financial services” (2005) *European Business Law Review*, faqe 719-735.

<sup>19</sup> A. De Franceschi, ‘Implementation of the Consumer Rights Directive Italy’ (2014) 3 *Journal of European Consumer and Market Law*, Issue 2, pp. 123–126

<sup>20</sup> A. Adinolfi, “The juridical application of Community Law in Italy (1981-1997), (1998), *Common market law Review*.

<sup>21</sup> Rekomandim 705 (1973) mbi mbrojtjen e konsumatorit nga Këshilli i Europës (Asambleja Parlamentare, 17 Maj 1973, marrë nga <http://assembly.coe.int/Main.asp?link=/Documents/AdoptedText/ta73/EREC705.htm> ; parë më 03/01/2018

<sup>22</sup> C. Barnard, *Ligji themelor i Bashkimit Europian, katër liritë* (Oxford: Oxford University press 2007); Barnard C. *The substantive law of the EU, the four freedoms* (Oxford: Oxford University press 2007)

<sup>23</sup> Rezolutë e Këshillit e 14/04/1975 mbi një program paraprak të EÇ mbi politikat për mbrojtjen e konsumatorit dhe informimin OJ C92, 25-4-1975, f. 1 dhe Programi Paraprak i EÇ për politikat për mbrojtjen e konsumatorit

AKTI UNIK EUROPIAN (1987) ka parashikuar që Komisioni në propozimet e tij në fushën e mjekësisë, sigurisë, mbrojtjes së ambientit dhe të konsumatorit duhet të adoptojnë një nivel “shumë të lartë”. Qëllimi kryesor i Komunitetit<sup>24</sup> është ende harmonizimi i ligjeve dhe Rregulloreve të Shteteve Anëtare për të siguruar “krijimin dhe funksionimin e tregut të brendshëm”. Bashkimi European zbaton harmonizimin minimal, e cila iu lejon rregulla më të favorshme për konsumatorin, por e zbatueshme vetëm për prodhuesit kombëtarë<sup>25</sup>.

Më 07/02/1992 shtetet anëtare të Komunitetit European nënshkruan Traktatin e Maastricht nëpërmjet të cilit u ndryshua emri në Bashkimi European. Traktati i kushton vëmendje të përkushtuar “Mbrojtjes së Konsumatorit” dhe i dedikon një kapitull të veçantë. Në mënyrë që të ndjekë më nga afër konsumatorit, BE ndjek zbatimin e politikave në favor të konsumatorit nëpërmjet strategjive trevjeçare. Para këtij traktati, strategjitë afatgjatë ishin 7vjeçare. Neni 153 (ish neni 129 A) i Traktatit parashikon ndjekjen e linjave politike për shëndetin, sigurinë dhe interesat ekonomike të konsumatorëve<sup>26</sup>.

---

dhe informimin, OJ C92, 25-4-1975, f. 2-16. Marrë nga [http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425\(01\):EN:HTML](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425(01):EN:HTML) dhe [http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425\(02\):EN:HTML](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425(02):EN:HTML) parë më 20/01/2018

<sup>24</sup> MEMO/11/154 Brussels, 11th March 2011 Consumers at Home in the Single Market? Questions and Answers on the 5th Consumer Scoreboard, marrë nga [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-154\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-154_en.htm) parë më 15/01/2018

<sup>25</sup> G. Broznini, “Modeli social european dhe Traktati kushtetues i Bashkimit European” Ch. Joerges, B. Strath, & P. Wagner (eds), *Ekonomia si Politike: Kapitalizmi bashkëkohor Politik kushtetues* (London: Cavandish Press, 2005), faqe 183-202.

<sup>26</sup> Traktatin e Maastricht, marrë nga [https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/docs/body/treaty\\_on\\_european\\_union\\_en.pdf](https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/docs/body/treaty_on_european_union_en.pdf); parë më 15/01/2018  
A. Lyon-Caen, “Të drejtat themelore sociale si gurthemeli në ndërtimin e Europës” L. Better & D. Macdevitt (eds); “Mbrojtja e të Drejtave themelore sociale në Bashkimin European” (The Hague: Kluwer, 1996)  
I. Pernice, “Kushtetueshmëria në shumë nivele dhe Traktati i Amsterdami: e rishikuar, (1999) 36 Common Market Law Review.

Më pas në të njëjtin qëndrim, përmendim Nenin 38 të Kartës së të Drejtave Themelore të Bashkimit European i miratuar në Nice 07/12/2000<sup>27</sup>: “Politikat e Bashkimit European do të sigurojnë një nivel të lartë për mbrojtjen e konsumatorit.”

## **Konkluzione kapitulli II**

Gjatë studimit të pozicionit dhe të drejtave të konsumatorit në vështrimin historik në Shtetet e Bashkuara të Amerikës në krahasim me Kontinentin European vëmë re se konsumatori është më aktiv në njohjen e të drejtave të tij, kërkimin e të drejtës së tij dhe rivendosjen në vend të së drejtës së tij. Në kontinentin european konsumatori ka fituar të drejtat e tij për shkak të ndryshimeve ligjore dhe vullnetit të legjislatorit për garantimin e të drejtave të tij. Ndërsa në Shtetet e Bashkuara të Amerikës konsumatori ka kërkuar të drejtat e tij ndonjëherë edhe nëpërmjet qëndrimeve ekstreme si protesta dhe greva.

---

<sup>27</sup> Marrë nga [http://europarl.europa.eu/charter/default\\_en.htm](http://europarl.europa.eu/charter/default_en.htm), parë më 03/01/2018.

## Kapitulli III

### Mbrojtja e Konsumatorit në Shqipëri dhe në Bashkimin European

#### 3.1 Mbrojtja e Konsumatorit në Shqipëri

Siç edhe e kemi përmendur më herët në punim, me ndryshimet demokratike në vend në fillim të viteve '90, vendi u gjend në ndryshime të vazhdueshme ekonomike dhe me mungesë të theksuar të kornizës ligjore në mbrojtje të konsumatorit.

Në ndihmë të të drejtave të konsumatorit të konsumatorit kanë qënë fillimisht shoqatat e para të cilat u themeluan në periudhën kohore 1993 deri 1995. Qëllimi i tyre kryesor ishte edukimi dhe ndërgjegjësimi i konsumatorëve për të drejtat e tyre. Edhe përse këto shoqata nuk ishin fuqiptotë iu duhet njohur përpjekja e vazhdueshme për të forcuar pozitat e konsumatorit në përmirësimin e marrëdhënies së konsumatorit dhe tregut. Duke u mbështetur në standartet e demokracisë së tregut si dhe fuqizimin e konsumatorëve për të patur kurajo në kërkesën e të drejtave dhe interesave të tyre.

Mbrojtja e konsumatorit paraqet një nga fushat kryesore që lidhet drejtëpërdrejtë me mbrojtjen e të drejtave të njeriut. Në legjislacionin shqiptar mbrojtjen e konsumatorit e gjejmë të rregulluar në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë, në Titullin IV, Kreu II. Në këtë kre sanksionohet përgjegjësia që rrjedh nga produktet, publikimi mashtrues si dhe konkurrenca e pandershme. Nëpërmjet ligjit nr. 9902 datë 17/04/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”<sup>28</sup>, qëllimi i LMK është mbrojtja e interesave të konsumatorit në treg, përmirësimi i pozicionit material dhe procedural, si dhe krijimin e një kuadri ligjor duke përcaktuar rregullat dhe institucionet përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Në legjislacionin e Bashkimit European, e drejta e konsumatorit është një prej të drejtave themelore të mbrojtura nga Karta Europiane e të Drejtave të Njeriut, në detaje ajo

---

<sup>28</sup> Këtu e më poshtë referuar si LMK

sanksionohet në Direktivën 2011/83. Që prej krijimit të tij, Bashkimi European, e ka pasur dhe ka në fokus mbrojtjen e konsumatorit si palën më të dobët në marrëdhënien kontraktore. Në njëzet vitet e fundit legjislacioni i BE-së në mbrojtje të konsumatorit ka pësuar ndryshime thelbësore. Ka ndryshuar përqsasja e harmonizimit të legjislacionit brenda Bashkimit European, u miratuan dhe hynë në fuqi dokumenta me ndikim për konsumatorin si Karta Europiane e të Drejtave Themelore dhe Traktatin e Lisbonës<sup>29</sup>. Ndryshimi i përqsasjes së harmonizimit u implementua nëpërmjet promovimit nga ana e Komisionit të Parlamentit European të direktivave të cilat impononin harmonizim e plotë në legjislacionin vendas, përkundëjt harmonizimit minimal të kërkuar më parë nga direktivat. Strategjia e harmonizimit të plotë u vu re tek Direktiva 93/13 “Mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit”, më pas tek Direktiva “Marketing në largësi të Shërbimeve Financiare të konsumatorit” në vitin 2002<sup>30</sup>. Harmonizim i plotë do të thotë që vendet anëtare duhet të miratonin dhe të përfshinin direktivën të plotë sic është miratuar.

Në përpjekje për të ofruar mbrojtje më të plotë të konsumatorit Bashkimi European krijoi institucionin e Komisionerit për Mbrojtjen e Konsumatorit, i cili mbikqyrte dhe vinte në zbatim politikatat pozitive për konsumatorin. U miratua edhe Karta e të Drejtave Themelore e cila hyri në fuqi dhe u bë detyruese për vendet anëtare nëpërmjet Traktatit të Lisbonës në 2009. Karta përmbloodhi për herë të parë në Bashkimin European në një tekst të vetëm, të drejtat civile, politike, ekonomike dhe sociale për shtetasit e vendeve anëtare. Qëllimi kryesor i Kartës ishte rritja e besimit të shtetasve anëtarë të BE-së në tregun e përbashkët dhe në institucionet e saj<sup>31</sup>. Por në të njëjtën kohë ngriti të drejtën e konsumatorit në një nivel më

---

<sup>29</sup> T. Petrašević, dhe P. Poretti, “Mbrojtja në Kroaci me theks të veçante në Kontratat në largësi dhe Jashtë vendit të ushtrimit të aktivitetit” (2016) Časopis - Društveni ogledi 3 (1). faqe. 9-54

T. Petrašević, dhe P. Poretti, Protection in Croatia with a Special Emphasis on Distance and Off-Premises Contracts. (2016), Časopis - Društveni ogledi, 3 (1). pp. 9-54.

<sup>30</sup>I. Benohr, “EU Consumer Law and Human Rights” Oxford 2013.

<sup>31</sup> C. Busch, ‘Fundamental Rights and Private Law in the EU Member States’, in C. Busch and H. Schulte-Nolke, Fundamental Rights and Private Law (Munich: Sellier, 2011)

të lartë mbrojtjeje dhe e shndërroi të drejtën e konsumatorit në një të drejtë themelore<sup>32</sup>. Në Traktatin e Lisbonës (nenet 2-6) Teksti Unik i Traktatit të Lisbonës) përcaktohet se mbrojtja e së drejtës së konsumatorit është përgjegjësi dypalëshe, njëkohësisht e Vendeve Anëtare dhe e Bashkimit European<sup>33</sup>. Kjo do të thotë që si vendet anëtare ashtu edhe Bashkimi European mund të ndërmarrin iniciativa ligjore të detyrueshme në këtë fushë<sup>34</sup>.

Risi tjetër e rëndësishme për pozicionin e konsumatorit në BE ishte miratimi i Rregullores 861/2007 “Mbi Proçedurën Europiane të Ankesave të Vogla”. Rregullorja gjen zbatim në blerjet ose porosi deri në vlerën jo më shumë se 5000 (pesëmijë) Euro. Kusht për aplikueshmërinë e Rregullores është se palët e marrëdhënies, si shitësi ashtu edhe blerësi, duhet të jenë anëtarë të vendeve të BE-së. Rregullorja harmonizon juridiksionin duke e thjeshtuar por nuk parashikon proçedura të ndryshuara mbi ekzekutimin, dmth ndiqen rregullat proçeduralë të secilit shtet anëtar ku kryhet ekzekutimi i vendimit<sup>35</sup>. Ky fakt vështirëson ekzekutimin e vendimit për konsumatorin, pra mund të rezultojë edhe si pengesë në të drejtën e konsumatorit.

Që prej vitit 2005 në të gjithë vendet anëtare të Bashkimit European janë ngritur Qendra të Konsumatorit European (QKE). Rrjeti QKE përfshin qendra në secilin nga vendet e Bashkimit European, si dhe Norvegji dhe Islandë. Qendrat bashkëfinancohen nga Drejtoria e Përgjithshme e Shëndetit dhe Mbrojtjes së Konsumatorit në Komisionin European dhe nga secili vend anëtar. Këto qendra luajnë rolin e këshilluesit për blerjet ose shërbimet jashtë vendbanimit të konsumatorit por brenda BE-së. Këto qendra informojnë konsumatorin për

---

<sup>32</sup> Karta Europiane e të Drejtave Themelore të Bashkimit European (2000), OJ C/364/1, shpallur në Nicë në 7/12/2000

<sup>33</sup> C. Barnard, *The Substantive Law of the EU, The Four Frëdoms* (Oxford: Oxford University Press, 2007); O. Cherednychenko, ‘Fundamental Rights and Contract Law’, (2006) 2 *European Review of Contract Law*

<sup>34</sup> Teksti unik i Traktatit të Lisbonës, botuar në Fletoren Zyrtare të Bashkimit European më datë 17/12/2007, seria C 306/1; Marrë nga: [http://publications.europa.eu/resource/ellar/688a7a98-3110-4ffe-a6b3-8972d8445325.0007.01/DOC\\_19](http://publications.europa.eu/resource/ellar/688a7a98-3110-4ffe-a6b3-8972d8445325.0007.01/DOC_19) parë më 10/02/2017

<sup>35</sup> C. Barnard, S. Deakin, & R. Hobbs, ‘Capabilities and Rights: An Emerging Agenda for Social Policy?’, (2001) 32 *Industrial Relations Journal*.



të drejtat e tyre sipas legjislacionit europian, këshillojnë mbi mënyrën e ndjekjes së ankesës së konsumatorit, ndihmojnë të arrihet një zgjidhje miqësore me tregtarin, orientojnë konsumatorin se cilit institucion mund t'i drejtohen në rast se vetë QKE nuk ka efekt<sup>36</sup>.

Ndërsa në legjislacionin shqiptar në përpjekje për harmonizim të legjislacionit me atë të BE, janë miratuar ndryshimet e Kodin e Proçedurës Civile nëpërmjet Ligjit nr. 37/2017 datë 30/03/2017 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 8116, datë 29/03/1996” të ndryshuar, ka transpozuar në korpusin e ligjit shqiptar harmonizimin minimal të Rregullores nr. 861/2007. Këto ndryshime trajtojnë ndër të tjera edhe proçedurën e shqyrtimit të padive me shumën të vogla, duke përcaktuar veçoritë<sup>37</sup> dhe proçedurën e shqyrtimit të këtyre grup padish. Në legjislacionin shqiptar kjo proçedurë është proçedurë alternative, ndryshe nga Rregullorja nr. 861/2007 e cila është e aplikueshme për paditë me vlerë deri në 5000 (pesëmijë) Euro, proçedurë e cila është e vetmja zgjidhje. Një mospërputhje tjetër e këtyre dy ligjeve është edhe vlera për të cilën është miratuar në L 37/2017, proçedura është e aplikueshme për vlera deri në 150.000 Lekë, e cila rezulton një diferencë tepër e madhe në vlerën maksimale të Rregullores Europiane dhe parashikimeve në KPC Shqiptar. Një tjetër ndryshim midis dy ligjeve është se Kodi Proçedurës Civile nuk parashikon rol aktiv të gjykatës për proçedurat e vogla ndërsa Rregullorja nr. 861/2007 parashikon këshillim dhe sugjerim nga ana e gjykatës për konsumatorin.

### **3.2 Kontrata në largësi dhe elementët e saj**

Sipas legjislacionit shqiptar në fuqi, kontrata të lidhura në largësi janë ato kontrata të cilat palët, konsumatori dhe tregtari, nuk ndodhen fizikisht në të njëjtin vend, komunikimi midis tyre, ofrimi i ofertës dhe miratimi i ofertës bëhet sipas një skeme të organizimit

---

<sup>36</sup> European Consumer Center, broshurë 2017; marrë nga [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/online\\_fraud\\_2017.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/online_fraud_2017.pdf) parë më 10/01/2018

<sup>37</sup>O. Cherednychenko, *Fundamental Rights, Contract Law and the Protection of the Weaker Party: A Comparative Analysis of the Constitutionalisation of Contract Law, with Emphasis on Risky Financial Transactions* (Munich: Sellier, European Law Publisher, 2007); P. Craig, ‘Constitutions, Constitutionalism and the European Union’, (2001) 7 *European Law Journal*

nëpërmjet mjeteve të komunikimit në largësi me qëllim lidhjen e kontratës. Të gjitha llojet e komunikimeve në largësi, psh. Letërkëmbimi, materiale të shtypura, publiciteti, katalogu, e-mail, faksi, telefoni, televizori, radio, videofoni, videoteksti, kompiuteri, interneti dhe çdo mjet tjetër i cili mund të përdoret për lidhjen e një kontrate të shitjes në largësi mund të përdoren nga tregtari për të komunikuar ofertën tek konsumatori. Ligji ngarkon tregtarin me detyrimin për të marrë konfirmimin paraprak për lejimin e përdorimit të mjeteve në largësi të listuara për qëllimin tregtar të krijimit të një marrëdhënie tregtare.

Ndër mjetet e përmendura në ligj, është edhe shitja përmes telefonatës e cila ka impenjim të drejtëpërdrejtë të tregtarit me qëllim arritjen e realizimit të shitjes. Ndërsa nëpërmjet website-it tregtari e ka ndërtuar në mënyrë të tillë ofertën që klientët e kërkojnë, ose nëpërmjet dritareve pop-up drejtohen për tek website-i. Telefonata si veprimtari shitjeje ka me vete elementin e surprizës në momentin kur konsumatori merr telefonatën tregtare në shtëpi. Ky element i surprizës është përcaktues mbi vendimmarrjen e konsumatorit dhe mund të ndikojë tek ai. Fakti që është në qetësinë e shtëpisë së tij konsumatori është totalisht i pambrojtur dhe nuk është i ndërgjegjësuar në momentin e parë të marrjes së telefonatës<sup>38</sup>. Ndërsa nga ana tjetër tregtari është i përgatitur të prezantojë ofertën<sup>39</sup>. Duke gjetur konsumatorin të papërgatitur për të marrë një ofertë, ky i fundit mund të ndikohet në zgjedhjen e tij dhe të mos ketë qetësinë dhe kthjellësinë për të vendosur qartë. Por siç mund të ndodhë edhe krejtësisht e kundërta, që konsumatori mos ta mirëpresë fare telefonatën e tregtarit dhe madje të mos e realizojë këtë telefonatë, duke e ndërprerë që në momentet e para të saj, sapo tregtari nëpërmjet telefonuesit-punëmarres prezanton produktin<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup> P. Craig, 'Constitutions, Constitutionalism and the European Union', (2001) 7 European Law Journal; dhe P. Craig, & G. De Burca (eds), *The Evolution of EU Law* (Oxford: Oxford University Press, 2011).

<sup>39</sup> M. Everson, 'Legal Construction of the Consumer', in F. Trentmann (ed.), *The Making of the Consumer* (Oxford-New York: Berg Publishers, 2006), pp. 99 et seq.

<sup>40</sup> J.D. Hanson, & D.A. Kuysar, 'Taking Behavioralism Seriously: Some Evidence of Market Manipulation', (1999) 112 Harvard Law Review.

Bazuar edhe në ndryshimet e fundit ligjore mbi legjislacionin në mbrojtje të konsumatorit, tregtari ka detyrimin që të prezantojë qëllimin tregtar të telefonatës në momentin më të parë të fillimit të bisedës. Më pas tregtari duhet të identifikojë veten e tij sipas legjislacionit mbi tregtarët dhe shoqëritë tregtare<sup>41</sup>, pra, emrin tregtar, numrin unik të identifikimit të subjektit, adresën e ushtrimit të aktivitetit, të prezantojë se telefonata zhvillohet për qëllime tregtare dhe gjatë bisedës të listojë ose të njoftojë kosto të blerjes apo shpenzime të tjera të cilat nuk mund të llogariten në atë moment.

Element i rëndësishëm por i paharmonizuar në legjislacionin shqiptar është se nuk mjafton që konsumatori të shprehë vullnetin për të bërë blerjen, por tregtari ka detyrimin të mundësojë konsumatorit të gjithë informacionin parakontraktual në një mjet të qëndrueshëm, në mënyrë të qartë dhe të plotë<sup>42</sup>. Në eksperiencën e praktikës në legjislacionin europian dhe në interpretim të Gjykatës Europiane të Drejtësisë (GJED) me mjet të qëndrueshëm kuptohet dërgimi me email psh i të gjithë informacionin parakontraktual, ose dërgimi me anë të një cd të të gjithë informacionit. Kusht për tregtarit sipas legjislacionit të BE është se duhet ti garantojë konsumatorit përpara konfirmimit të lidhjes së kontratës duke përfshirë të gjitha informacionet e kërkuara sipas LMK nenit 36, përveç nëse kjo tashmë është siguruar në një mjet të qëndrueshëm, si p.sh. në katalogun e porosive postare, SMS ose e-mail, përpara se të lidhej kontrata.

Në rastin C-49/11 Content Services Ltd të gjykuar nga Gjykata Europiane e Drejtësisë lidhur me ligjin e zbatueshëm për kohën dmth Direktivën 97/7/EC për Shitjen në largësi, e cila gjithashtu kërkon konfirmimin e kontratës në largësi në një mjet të qëndrueshëm. Në vendim gjykata arsyeton, se dhënia e informacionit në një faqe interneti nuk përbën një mjet

---

<sup>41</sup> M. Hesselink, 'European Contract Law: A Matter of Consumer Protection, Citizenship, or Justice', (2007) 15 European Review of Private Law.

<sup>42</sup> D. Hensler, C. Hodges, & M. Tulibacka, The Globalization of Class Actions, The Annals, Special edition, vol 622 (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2009) dhe M. Dougan, National Remedies before the Court of Justice: Issues of Harmonization and Differentiation (Oxford: Hart Publishing, 2005)

të qëndrueshëm<sup>43</sup>: "Neni 5 (1) i Direktivës 97/7 / EC së Parlamentit European dhe e Këshillit e datës 20 maj 1997 mbi mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me kontratat në largësi duhet të interpretohet, se një praktikë tregtare e përbërë nga dhënia e informacioneve në këtë dispozitë, të arritshme për konsumatorin vetëm nëpërmjet një lidhjeje në një faqe interneti të ndërveprimit të tregtarit, nuk i plotëson kërkesat e asaj dispozite, informacioni nuk do të konsiderohet se është 'dhënë' nëpërmjet këtij veprimi, as nuk do të konsiderohet se është 'i marrë' nga konsumatori, brenda kuptimit të asaj dispozite dhe një faqe interneti si ajo në fjalë në procedurën kryesore nuk mund të konsiderohet si një 'mjet i qëndrueshëm' brenda kuptimit të nenit 5 (1)<sup>44</sup>."

Por gjithashtu nuk përjashtohet mundësia që faqe të caktuara interneti të klasifikohen si mjete të qëndrueshme. Për tu konsideruar të tilla, faqet e internetit të tregtarit duhet të plotësojnë kërkesat për dërgimin e informacionit tek konsumatori në mënyrë të tillë që ai ta ruajë informacionin (psh ta dërgojë me email) dhe në çdo kohë t'i drejtohet përsëri kësaj faqe web për të aksesuar përsëri po atë informacion. Kjo me kushtin se edhe tregtari nuk mund ta ndryshonte përmbajtjen në mënyrë të njëanshme.

Në Shqipëri gjatë viteve të fundit janë shpeshuar shumë shoqëritë tregtare të cilat zhvillojnë telefonata me qëllim shitje. Shpesh herë tregtari nuk respekton plotësisht ligjin dhe detyrimin ligjor për prezantim të qëllimit tregtar të telefonatës, të prezantojë emrin tregtar dhe adresën e tregtarit, dhe më tej të vazhdojë me prezantimin e produktit. Shpeshherë listat me numra që përdoren nga këto shoqëri nuk kanë as miratimin nga konsumatori për pranimin e telefonatave të tregtarit me qëllim shitje në largësi, duke shkelur kështu jo vetëm LMK por edhe Ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale apo Ligjin për tregtinë elektronike, etj.

---

<sup>43</sup>J. Donnelly, *Universal Human Rights in Theory and Practice*, (Ithaca: Cornell University Press, 2003)

<sup>44</sup>R. Arango, 'Basic Social Rights, Constitutional Justice, and Democracy', (2003) 16 *Ratio Juris*; shih edhe P. Beckmann, A. Colombi Ciacchi, et al., 'Germany', in G. Bruggemeier, A. Colombi Ciacchi, and G. Comandè, *Fundamental Rights and Private Law in the EU* (Cambridge: Cambridge University Press, 2010)

Përpara se konsumatori të marrë vendimin për marrjen e mallit / shërbimit, tregtari duhet të mundësojë informacion të bollshëm mbi karakteristikat e mallit / shërbimit, kjo për arsyen se konsumatori duhet të jetë i mirëinformuar dhe të mund të bëjë krahasimin e këtij malli apo shërbimi me një tjetër produkt të ngjashëm në treg apo që e ka marrë më parë dhe njeh cilësitë<sup>45</sup>. Çmimi i mallit/ shërbimit dhe kosto të tjera duhet të jenë të dukshme dhe të jepet si informacion konsumatorit përpara lidhjes së kontratës; plus mënyra se si bëhet dorëzimi dhe nëse ka kosto të tjera shtesë mbi dorëzimin. Pagesa për mallin/ shërbimin duhet të jetë një informacion tepër i rëndësishëm dhe i aksesueshëm lehtësisht për konsumatorin, në mënyrë që të mos ketë surpriza në përfundim të blerjes. Në rast se përpara lidhjes së kontratës çmimi nuk është i paravendosur, duhet të jepet informacion mbi mënyrën e llogaritjes së çmimit. Kur kontrata është me afat më shumë se një vit ose me kohëzgjatje të pacaktuar atëherë duhet të jepet informacion mënyra dhe kushtet për zgjidhjen apo anulimin e kontratës<sup>46</sup>. Duke qënë se konsumatori hyn në një marrëdhënie në largësi, nuk po e shikon drejtëpërdrejtë mallin apo shërbimin që po blen dhe duhet të bazohet në përshkrimet e tregtarit për cilësinë dhe karakteristikat e mallit. LMK i njeh të drejtën konsumatorit të tërhiqet nga kontrata pa ndonjë arsye brenda afatit 14 (katërmbëdhjetë) ditor, dhe ky informacion është tepër i rëndësishëm për t'u transmetuar qartë tek konsumatori. Gjithashtu duhet komunikuar qartë shërbimet e pas shitjes dhe garanci nëse ka. Në mënyrë që konsumatori të kuptojë karakterin tregtar të ofertës dhe në përputhje me parimet e mirëbesimit të transaksioneve tregtare, praktikave të mira dhe legjislacionit në fuqi, tregtari duhet të transmetojë këto informacione në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme për konsumatorin.

---

<sup>45</sup>A. Bruggemeier, Colombi Ciacchi, & G. Comandè, (eds), *Fundamental Rights and Private Law in the European Union*, (Cambridge: Cambridge University Press, 2010); shih edhe C. Busch, 'Fundamental Rights and Private Law in the EU Member States', in C. Busch and H. Schulte-Nolke, *Fundamental Rights and Private Law* (Munich: Sellier, 2011).

<sup>46</sup>P. Craig, *The Lisbon Treaty Law, Politics and Treaty Reform* (Oxford: Oxford University Press, 2010).

### 3.3 E drejta e heqjes dorë nga kontrata “cool off”

E drejta e heqjes dorë është e drejta e konsumatorit për të kthyer mallin dhe të kërkojë ti kthehet shumta e paguar. Për të ushtruar këtë të drejtë nuk ka nevojë që konsumatori të evidentojë të meta apo të ndihet i mashtruar, pra, nuk ka nevojë për arsye për ta kthyer mallin. Por ligji parashikon specifika për ushtrimin e së drejtës së konsumatorit<sup>47</sup>.

Risia në Direktivën 2011/83/EC është zgjatja e afatit të heqjes dorë nga 7 (shtatë) ditë në 14 (katërbëdhjetë) ditë. Por shumë vende të Bashkimit Europian kishin afatin nga 7 deri në 30 ditë. Direktiva imponon harmonizim të plotë dhe për rrjedhojë standartizim të afatit të kthimit, pra 14 ditë. Ka studiues të cilët mendojnë se direktiva, duke përcaktuar afat të njëjtë për të gjitha vendet anëtare, privon të drejtën e konsumatorëve të atyre vendeve të cilët kishin një afat më të gjatë se 14 ditë. Psh legjislacioni në mbrojtje të konsumatorit në Belgjikë parashikonte një afat prej 30 ditësh për të drejtën e kthimit<sup>48</sup>.

LMK shqiptar ka pasur në fuqi afatin për heqjen dorë nga kontrata prej 14 (katërbëdhjetë) ditësh gjithmonë, fakt pozitiv, por që nuk gjen zbatueshmëri në praktikë. Konsumatori brenda 14 ditë ka kohë të tërhiqet nga kontrata e lidhur në largësi pa dhënë ndonjë arsye. E drejta për heqjen dorë zgjatet nëse tregtari nuk i ka ofruar të gjitha informacionet e kërkuara, përkatësisht informacionet rreth kushteve, afatit dhe procedurave për ushtrimin e së drejtës për heqjen dorë.

Në Recitalin 41, të Direktivës për Mbrojtjen e Konsumatorit specifikohet se “periudhat e parashikuara në këtë Direktivë shprehen në ditë kalendarike. Në LMK mungon parashikimi

---

<sup>47</sup> I. Benohr, & H.-W. Micklitz, ‘Consumer Protection and Human Rights’, in G. Howells, I. Ramsay, & T. Wilhelmsson (eds), *Handbook of Research on International Consumer Law* (Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2010); shih edhe N. Bernard, ‘A New Governance Approach to Economic, Social and Cultural Rights in the EU’, in *Economic and Social Rights under the EU Charter of Fundamental Rights: A Legal Perspective* (Oxford-Portland Oregon: Hart Publishing, 2003).

<sup>48</sup> M. Bevir, & F. Trentmann, (eds), *Governance, Consumers and Citizens. Agency and Resistance in Contemporary Politics* (Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2007).

për sqarimin e ditëve se si llogaritet afati 14 ditor, nëse janë ditë kalendarike apo ditë pune<sup>49</sup>. Kur një periudhë e shprehur në ditë llogaritet nga momenti kur ndodh një ngjarje ose veprim, dita kur ndodh ngjarja ose veprimi nuk do të konsiderohet se bie brenda periudhës në fjalë. Pra, në kuptim të Direktivës “14 ditë” do të thotë 14 ditë kalendarike duke filluar nga dita pas së cilës ndodh ngjarja përkatëse, dmth lidhja e kontratës ose dorëzimi i mallit. Për shembull, në rast se mallrat janë dorëzuar më datë 4 dhjetor, dita e fundit për të ushtruar të drejtën e tërheqjes do të jetë 19 dhjetor. Parashikim të përputhshëm me këtë gjendet edhe në Rregulloren e Këshillit nr 1182/71 në nenin 3, pika 3: “Periudha do të përfshijë festat zyrtare, të shtunën dhe të dielën, përveç kur ato përjashtohen shprehimisht ose kur periudhat janë të shprehura në ditë pune”

Në ndryshimet e reflektuara së fundmi në LMK, pasqyrohen edhe pasojat e palëve, në mungesë të informacionit për të drejtën e heqjes dorë nga kontrata. Neni 37/2 parashikon detyrimin e tregtarit për të siguruar informacionin për të drejtën për të hequr dorë nga kontrata, në rast të kundërt afati zgjatet deri në 12 (dymbëdhjetë) muaj nga mbarimi i afatit fillestar<sup>50</sup>. Element i harmonizuar i legjislacionit shqiptar me legjislacionin e BE-së.

Në varësi të llojit të kontratës përcaktohet edhe momenti i fillimit të periudhës 14 ditore të heqjes dorë nga kontrata e shitjes, e shërbimit, kontratë me përmbajtje digjitale ose furnizimi të shërbimeve publike<sup>51</sup>. LMK përcakton dy mënyra përlllogaritje: nga dita e lidhjes së kontratës ose nga dita e marrjes në dorëzim të mallrave. Në rastin e dytë bëjmë edhe dallimin midis a) mallra me disa faza dorëzimi të porositura në një porosi; b) mall që përbën një të tërë por që dorëzohet veç e veç; dhe c) kontrata për funizime të rregullta periodike. Për

---

<sup>49</sup> J. Browne, S. Deakin, & F. Wilkinson, ‘Capabilities, Social Rights and European Market Integration’, ESCR, University of Cambridge, Working Paper 253, December 2002; shih edhe J. Browne, S. Deakin, & F. Wilkinson, ‘Capabilities, Social Rights and European Market Integration’, in R. Salais & R. Villeneuve (ed), Europe and the Politics of Capabilities (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), pp. 205-21.

<sup>50</sup> O. Cherednychenko, ‘Fundamental Rights and Contract Law’, (2006) 2 European Review of Contract Law.

<sup>51</sup> H. Collins, ‘European Social Policy and Contract Law’, (2005) 11 European Review of Contract Law; shih edhe D. Collins, ‘Public Funding of Class Actions and the Experience with English Group Proceedings’, (2005) 31 Manitoba Law Journal.

mallrat që dorëzohen fizikisht afati i periudhës së heqjes dorë fillon ditën që konsumatori ose dikush tjetër në emër e për llogari të konsumatorit merr në dorëzim mallin, neni 37, pika 1, a, b. Nëse malli dorëzohet në disa pjesë por përbën një të tërë, periudha e heqjes dorë fillon në momentin e marrjes së pjesës së fundit të porosisë.

Siç u përmend më lart, tregtari ka detyrimin të japë informacione parakontraktuale në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme. Ndër informacionet që duhet të ofrojë tregtari është afati dhe e drejta për heqjen dorë nga kontrata në largësi<sup>52</sup>. Tregtari mund të përdorë formularë model për të ushtruar të drejtën për të hequr dorë nga kontrata, qoftë kjo edhe vetëm duke e vënë në dispozicion në faqen web. Supozohet që tregtari i ka përmbushur detyrimet e tij informuese nëse sigurohet që konsumatori informohet saktë që ekziston e drejta për heqjen dorë, për kohën se kur ushtrohet dhe për procedurën sipas formularit të miratuar në LMK; kur është e mundur konsumatori është i detyruar të paguajë kthimin e mallit tek tregtari; në rast ushtrimi të së drejtës për heqjen dorë, konsumatori është i detyruar të paguajë tregtarit koston në përputhje me shërbimin e marrë deri në momentin e ushtrimit të së drejtës për heqjen dorë. Formulari dhe procedura e heqjes dorë janë të vlefshme duke përmbushur detyrimet e parashikuara nga dispozitat dhe jo edhe me informacionin thjesht informues për llogari të tregtarit. Pra, për të mbledhur informacione shtesë tregtari sugjerohet të krijojë një formular të veçantë për të ditur arsyet se përse konsumatori po heq dorë nga kontrata apo si mund ta përmirësojë mallin apo shërbimin e tij<sup>53</sup>.

Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë edhe pjesërisht nga kontrata ose të anultojë vetëm një blerje (kur parashikohen blerje me furnizim periodik). Kjo e drejtë nuk parashikohet specifikisht nga ligji por nuk i pengon palët. Për shembull, mallra të furnizuara nëpërmjet një

---

<sup>52</sup> P. Craig, & G. De Burca, *EULaw: Text, Cases and Materials*, 3rd edn (Oxford: Oxford University Press, 2003); shih edhe P. Craig, & G. De Burca, *EU Law: Text, Cases and Materials*, 4th edn (Oxford: Oxford University Press, 2008)

<sup>53</sup> P. Craig, & G. De Burca, *EULaw: Text, Cases and Materials*, 3rd edn (Oxford: Oxford University Press, 2003); shih edhe P. Craig, & G. De Burca, *EU Law: Text, Cases and Materials*, 4th edn (Oxford: Oxford University Press, 2008)



kontrate shitjeje me mallra në ofertë dhe me çmime të plota, tregtari nuk duhet të jetë i detyruar të pranojë kthimin e vetëm artikujve të shitur me çmim te plotë. Në rast se konsumatori furnizohet me një mall të gabuar, i cili nuk përputhet me karakteristikat dhe nuk është objekti i kontratës së lidhur nga konsumatori, atëherë konsumatori ka të drejtë të ushtrojë të drejtën e tij për heqjen dorë nga kontrata duke filluar afati 14 ditor nga dita e dorëzimit. Këtë parashikim nuk e gjejmë të reflektuar në ndryshimet e LMK.

Pas ushtrimit të së drejtës për heqjen dorë nga kontrata, konsumatori ka detyrimin të kthejë përsëri mallin e blerë tek tregtari, por pa specifikuar afat. Sigurisht që është në interes parësor të konsumatorit të kthejë këto mallra tek tregtari sa më parë sepse konsumatori është përgjegjës për mirëmbajtjen e mallrave dhe për vlerën e tyre në rast se zvogëlohet gjatë periudhës nga momenti i heqjes dorë deri në momentin e kthimit tek tregtari<sup>54</sup>. As këtë parashikim nuk e gjejmë në ndryshimet e fundit të LMK.

Për nga lloji dhe natyra e shërbimit apo mallit ka disa raste që nuk mund të ushtrohet dhe nuk mund të jetë në fuqi e drejta për të hequr dorë brenda 14 (katërbëdhjetë) ditëve, parashikim i cili gjendet në Direktivën për Mbrojtjen e Konsumatorit por jo në LMK. Këto parashikime janë të rëndësishme për konsumatorin për shkak se mund të gjendet lehtësisht i pambrojtur apo i painformuar në lidhje me të drejtat e tij. Psh, në rastet e shkarkimeve të mjeteve elektronike, si zile celulari apo këngë, është një nga rastet e parashikuara nga ligji si përjashtim<sup>55</sup>. Për të gëzuar të drejtën e heqjes dorë objekti i kontratës duhet të dorëzohet në një mjet të qëndrueshëm si CD ose me email. Në këtë rast nuk ka llogjikë që tregtari të jetë i detyruar për të kthyer mbrapsht pagesën apo konsumatori të ushtrojë të drejtën e heqjes dorë. Kjo edhe për arsyen se dihet që shkarkimet elektronike kryhen brenda disa sekondash,

---

<sup>54</sup> D. Damjanovic, & B. De Witte, *Welfare Integration through EU Law: The Overall Picture in the Light of the Lisbon Treaty*, EUI LAW, 2008/34 (Florence: European University Institute, 2008).

<sup>55</sup> M. Everson, & Ch. Joerges, 'Consumer Citizenship in Postnational Constellations?' EUI WP Law 2006/47, Florence.

maksimumi brenda minutash dhe nuk ka llogjikë që palët të rrinë të lidhura në një marrëdhënie e cila zgjat shumë më pak se detyrimet.

Në rastet kur furnizimi i mallrave në varësi të specifikave të natyrës së mallit nuk mund të kthehen apo kanë mundësi të prishen përpara se të përfundojë afati i heqjes dorë. Këtu mund të përmendet porosia për një buqetë me lule, ose porosia e një reviste apo periodiku. Dihet që jetëgjatësia e buqetës së luleve është për një kohë shumë më të shkurtër se afati për të hequr dorë. Pra, në këtë kuptim nëse konsumatori porositi një buqetë me lule, tregtari duhet ta informojë se në këtë rast nuk gëzon të drejtën për të hequr dorë në afatin e parashikuar në ligj. Ky është një nga rastet e parashikuar si përjashtim nga vetë ligji. Ose në rastin e porosisë së një periodiku ose gazete, e cila botohet në një datë të caktuar dhe konsumatori nuk ka të drejtë të ushtrojë të drejtën e heqjes dorë nga blerja<sup>56</sup>.

Por ndryshe nga porosia e një herë të vetme të një gazete apo të një periodiku, duhet ta dallojmë nga abonimi në një gazetë për një periudhë të caktuar apo të pacaktuar kohe. Në këtë rast, në përputhje me legjislacionin në fuqi, konsumatori gëzon të drejtën e ushtrimit të heqjes dorë nga kontrata e lidhur në largësi<sup>57</sup>. Në LMK nuk gjejmë parashikime në përputhje me legjislacionin e BE në lidhje me dorëzimin të mallin me natyra të veçanta. Këto parashikime janë të pa përfshira në legjislacionin shqiptar.

### **3.4 Institucionet shtetërore në mbrojtje të konsumatorit në BE dhe Shqipëri**

Pas ndryshimeve në legjislacionin e BE mbi Blerjet në largësi me Direktivën 83/2011, u themelua Komisioneri për Mbrojtjen e Konsumatorit duke e sjellë këtë të drejtë në nivelin e

---

<sup>56</sup>J. Habermas, 'Reconciliation through the Public Use of Reason, Remarks on John Rawls' Political Liberalism' and J. Rawls, 'Reply to Habermas', (1995) 92 The Journal of Philosophy; shih edhe T. Hartlief, 'Freedom and Protection in Contemporary Contract Law', (2004) 27 Journal of Consumer Policy, pp. 253-67.

<sup>57</sup>M. Hesselink, 'The Horizontal Effect of Social Rights in European Contract Law, in Europa e dirittoprivato (Milan: Giuffrè Editore, 2003), pp. 1-18.

të drejtës themelore. Partnerët e drejtëpërdrejtë të Bashkimit European në mbrojtje të konsumatorit janë Forumi Grupi Konsultativ i Konsumatorit European, Grupet Eksperte të Konsumatorit, Organet kombëtare të Konsumatorit, Organizatat Europiane dhe Ndërkombëtare të Konsumatorit. Të shohim më konkretisht institucionet në mbrojtje të konsumatorit në një vend anëtar të Bashkimit European si Austria dhe më tej të shohim institucionet në Shqipëri.

Autoriteti përgjegjës për mbrojtjen e konsumatorit në Austri është Ministria Federale e Çështjeve Sociale, Shëndetit, Kujdesit dhe Mbrojtjes së Konsumatorit<sup>58</sup>. Sigurisht që mbrojtja e konsumatorit është një fushë komplekse e cila mbështetet nga Kancelari Federal; Ministria Federale e Drejtësisë; Ministria Federale për Çështjet Digjitale dhe Ekonomike; Ministria Federale e Financës; Ministria Federale për Veprimet Klimatik Mjedisin, Enegjinë, Transportin, Lëvizshmëria, Inovacionin dhe Teknologjinë; Ministria Federale e Agrikulturës, Rajoneve dhe Turizmit. Këto institucione mbrojnë konsumatorin në prizmin e parimeve të politikëbërjes, duke ndihmuar në kornizën ligjore në ndihmë dhe mbrojtje të konsumatori dhe duke miratuar udhëzime e urdhëresa në zbatim të politikave. Një ndër institucionet i cili ndërvepron konkretisht në mënyrë proaktive është Avokati i Popullit për Internetin (Internet Ombudsman)<sup>59</sup>. Ky është një projekt i Institutit për Teknologjinë e aplikuar dhe themeluar nga Ministria Federale e Çështjeve Sociale, Shëndetit, Kujdesit dhe Mbrojtjes së Konsumatorit dhe Dhoma e Punës. Institucioni i Ombudsmanit të Internetit ofron informacion, ndërmjetësim dhe zgjidhje alternative për mosmarrëveshjet në fushën e tregtisë elektronike. Ombudsmani ka në fokus ndërgjegjësimin e konsumatorit mbi mashtrimet elektronike dhe kurthet e mashtrimeve elektronike.

---

<sup>58</sup> [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_en) , parë më 20 shtator 2020.

<sup>59</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations\\_at\\_listing\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_at_listing_0.pdf) , parë më 20 shtator 2020.

Ka edhe shumë shoqata në mbrojtje të konsumatorit dhe institucione të tjera, por fokusi i tyre është në mënyrë të përgjithshme mbrojtja e konsumatorit ndërsa institucionet e përmendura më lart kanë në fokus konsumatorin nëpërmjet internetit.

*Strukturat administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit janë:*

Inspektoriati Shtetëror për Mbikqyrjen e Tregut (këtu e më poshtë referuar si ISHMT), Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Institucionet Vendore në Mbrojtje të Konsumatorit.

Inspektoriati Shtetëror për Mbikqyrjen e Tregut është miratuar me VKM nr 36, datë 20/01/2016<sup>60</sup>. ISHMT funksionon në bazë të Ligjit 10433 datë 16/06/2011 “Për inspektimin në Republikën e Shqipërisë” dhe Ligjit 10480 datë 17/11/2011 “Për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore”. Misioni i tij është garantimi i sigurisë së produkteve për konsumatorët, të vendosura në treg. ISHMT është struktura përgjegjëse për mbikëqyrjen e tregut të produkteve të destinuara për konsumatorët, sipas legjislacionit për sigurinë e përgjithshme të produkteve joushqimore dhe legjislacionit për tregtimin e mbikëqyrjen e tregut të produkteve joushqimore, për të gjitha produktet, shërbimet apo grup-produktet joushqimore. Gjithashtu ISHMT është përgjegjëse për inspektimin e zbatimin e kërkesave të detyrueshme ligjore në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, sipas përcaktimit të LMK. ISHMT ka juridiksion në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë dhe është e organizuar në drejtori.

ISHMT kontrollon zbatimin e nenit 5 “Kërkesat e sigurisë së përgjithshme”, nenit 7 “Detyrimi i përgjithshëm i informimit”, neni 8 “Etiketimi”, neni 9 “Treguesi i çmimit”, neni 11 “Ambalazhi i mallit”, neni 12 “Detyrimi i gjuhës”, neni 18 “Ekspozimi i të dhënave të tregtarit” të LMK. ISHMT raporton tek KMK në zbatim të ligjit LMK. Që prej themelimit të

---

<sup>60</sup> Botuar në Fletoren Zyrtare nr 10/2016.

saj në 2016 e deri më sot institucioni përgjegjës për konsumatorin, institucion i cili në themel të tij është krijuar dhe normuar për të qënë në funksion të konsumatorit, shumë pak për të mos thënë aspak ka bërë për konsumatorin.

Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) është organ kolegjal dhe funksionon në bazë të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit (LMK), është themeluar më 2009. Ai ka jurisdikcion në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë dhe mbi të gjithë subjektet tregtare që veprojnë në RSH. KMK kontrollon zbatimin e të gjitha parashikimet e tjera në ligj që nuk janë në ngarkim të Inspektoriatit Shtetëror për Mbrojtjen e Tregut. Të listuar kompetencat e KMK si organ vendimmarrës që e shqyrton shkeljet në përputhje me legjislacionin në mbrojtje të konsumatorit mbi: a) praktikat e padrejta tregtare; b) publicitetin e padrejtë, çorientues dhe krahasues; c) kushtet e padrejta në kontratat me konsumatorët; ç) shitjen e mallrave, të shoqëruar me garanci dhe përputhshmërinë kontraktuale; d) kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit; dh) kontratat në largësi; e) shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit; ë) kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme; f) kreditë konsumatore; g) kontratat e paketave të udhëtimit.

Masat administrative të vendosura nga KMK janë titull ekzekutiv dhe ekzekutohen sipas legjislacionit në fuqi, të ardhurat shkojnë për buxhetin e shtetit.

Me ndryshimet e fundit ligjore dhe që pas riorganizimit të ISHMT, KMK nuk është mbledhur as edhe në një mbledhje përgjatë gjysmës së dytë të 2018, vitit 2019 dhe vitit 2020 kohë në të cilën ka përfunduar ky punim.

Bashkimi Europian ka sugjeruar prej vitesh decentralizimin e mbrojtjes së konsumatorit. Duke parë që nuk arrihej të vendosej në vend e drejta e konsumatorit në nivel qëndror<sup>61</sup>. Në progres raportet e Komisionit të Bashkimit Europian është sugjeruar vazhdimisht ngritja e

---

<sup>61</sup> S. Gan, 'Essay: Consumer Rights: A Part of Human Rights', (2008) 1(1) Journal of International Business Ethics; shih edhe Gerstenberg O., & De Burca G., 'The Denationalization of Constitutional Law', (2006) 47 Harvard International Law Journal.

një autoriteti në nivel vendor, pra pranë Bashkive. Që prej hyrjes në fuqi në vitin 2018 nuk janë zhvilluar mbledhje dhe nuk janë trajtuar ankesa nga Bashkitë e vendit.

Që prej demokratizimit të vendit në fillim vitet '90 në vend janë themeluar disa shoqata në mbrotje të konsumatorit. Ndër të parat ka qënë Shoqata e Konsumatorit Shqiptar, e cila u regjistrua në Gjykatën e rrethi Tiranë në vitin 1991. Shoqata është anëtare e Konsumatori Ndërkombëtar, një shoqatë ndërkombëtare që prej vitit 1993. Shoqata të tjera janë Qendra Konsumatori Shqiptar, Konsumatori në Fokus, Qendra Peshëmatje-Çmime, etj. Të luftosh për të drejtat e konsumatorit është tepër e vështirë edhe në shoqëritë më të përparuara. Ndaj edhe në vendin tonë që drejtësinë e ka shumë të cënueshme bëhet edhe më e vështirë.

### **3.5 Përqsja në drejtësi e konsumatorit**

Në të gjitha shoqëritë edhe ato më të zhvilluarat pozicioni i konsumatorit është tepër delikat. Shpesh herë, shkak kryesor është dëshira për maksimizimin e fitimit nga ana e tregtarëve. Por konsumatori në mënyrë indirekte përcakton fatin e një të mire apo shërbimi në treg, duke zgjedhur një produkt në vend të një tjetri. Shpesh herë mundësitë ekonomike të konsumatorit janë të tilla që duhet të zgjedhë të blejë një produkt apo një produkt tjetër, duke ndikuar kështu në qëndrimin e tij në treg<sup>62</sup>. Në zgjedhjen e konsumatorit ndikojnë disa faktorë siç janë, buxheti familjar, përmbushja e nevoja familjare më të domosdoshme, vendosja përparësi të mallrave dhe shërbimeve të blera, etj. Kuptohet që prodhuesi nuk është i interesuar të vendosë në treg një produkt i cili nuk ka shitje.

---

<sup>62</sup> J. Habermas, 'Reconciliation through the Public Use of Reason, Remarks on John Rawls' Political Liberalism' and J. Rawls, 'Reply to Habermas', (1995) 92 The Journal of Philosophy; shih edhe G. Howells, 'The Potential and Limits of Consumer Empowerment by Information', (2005) 32 Journal of Law and Society, pp. 349-70.

Megjithëse shumë flasin dhe shkruajnë për konsumatorin si subjekti më i dobët në treg, i cili ka nevojë për mbrojtjen e shtetit në mënyrë aktive, jo vetëm nëpërmjet legjislacionit por edhe nëpërmjet institucioneve në mbrojtje të konsumatorit, por edhe konsumatori duhet të njihet dhe të zbatohet procedurat dhe legjislacionin në fuqi për të pasur një mbrojtje të plotë e të gjithanshme<sup>63</sup>. Dmth, një konsumator i mirëinformuar mbi të drejtat dhe detyrimet e tij, materiale dhe proceduriale është një konsumator potencialisht më i mbrojtur dhe ligji e institucionet ia kanë arritur qëllimin. Por a është vërtetë konsumatori i mbrojtur<sup>64</sup>?

Shumë studiues të shkencave juridike debatojnë se në të drejtën europiane të konsumatorit mungon ende një bazë kryesore dhe themelore. Përkufizimin mbi konsumatorin është unifikuar nga të gjithë shtetet anëtare dhe në direktivat e bashkimit europian. Me termin konsumator kuptojmë “një person i cili në kontrata dhe praktikat tregtar vepron për qëllime të cilat nuk përfshihen në aktivitete tregtare, artizanale apo profesionale.

Kur lexon këtë referim të ligjit, natyrshëm lind pyetja: “Po në rastet kur personi fizik tregtar i regjistruar brenda BE-së bën një blerje në largësi si konsumator i thjeshtë, a do të gëzojë të drejtat e konsumatorit apo jo?”

Në lidhje me këtë çështje ka patur qëndrime të shumta, si pro ashtu edhe kundër. Pra, ka autorë të cilët mendojnë që një person fizik tregtar i cili zhvillon aktivitet tregtar në fushën e konsulencës në rast se blen një printer nëpërmjet një kontrate në largësi për nevoja të punës së tij duhet të konsiderohet si një konsumator dhe të përfitojë nga të drejtat e konsumatorit. Në këtë rast të gëzojë të drejtën e garancisë sipas afateve të legjislacionit për konsumatorin, të gëzojë të drejtën e ushtrimit të heqjes dorë nga kontrata, si dhe të gëzojë të drejtat e tjera pas shitjes.

---

<sup>63</sup> G. Howells & S. Weatherill, *Consumer Protection Law*, 2nd edn (Aldershot: Ashgate, 2005); shih edhe Ch. Joerges, ‘On the Legitimacy of Europeanizing Private Law: Considerations on a Justice-making Law for the EU Multi-level System’, (2003) 7 *Electronic Journal of Comparative Law*.

<sup>64</sup> F. Kandil ‘Economic Efficiency and Social Justice: A Prudential Approach for Public Actions’, in Ch. Joerges, B. Strath, & P. Wagner (eds), *The Economy as a Polity: The Political Constitution of Contemporary Capitalism* (London: UCL Press, 2005).

Në mendimin tonë, ky qëndrim është më i saktë dhe më i plotë në lidhje me të drejtat e profesionistit. Në radhë të parë sepse profesionisti duhet të përfitojë të gjitha të drejtat që gëzon konsumatori, por duke u kufizuar në varësi të fushës së zbatimit të aktivitetit tregtar. Pra të konsiderohen konsumatorë profesionistët të lirë të cilët ushtrojnë aktivitet konsulencë dhe shërbime.

“Tregtar ” është çdo person fizik ose juridik, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit<sup>65</sup>. Këto mjete mundësojnë komunikimin midis tregtarit dhe konsumatorit, në mënyrë që tregtari të prezantojë ofertën e tij të përshkruar në detaje dhe me foto (aty ku është e mundur) dhe nga ana tjetër konsumatori të informohet mbi produktin ose shërbimin dhe të studiojë në detaje blerje. Mjete të komunikimit në largësi të përcaktuara nga ligji janë: letërkëmbimi, materialet e shtypura, publiciteti në shtyp me formularë porosish, katatogu, posta elektronike, faksi, telefoni, televizori, radio, videofoni-telefoni me ekran, videoteksti me tastierë ose ekran të prekshëm, kompjuteri, çdo mjet tjetër i cili mund të përdoret për lidhjen e një kontrate të shitjes në largësi.

Përqasja në largësi e tregtarit është njëra nga mënyrat e përzgjedhura nga marketingu i tregtarit për të prezantuar produktin, mallin ose shërbimin në detaje, me foto ose jo, sipas mundësisë. E rëndësishme për ligjin është përshkrimi në detaje në mënyrë që konsumatori të informohet sa më shumë për produktin, mallin ose shërbimin i cili i ofrohet për shitje<sup>66</sup>. Konsumatori nga ana e tij nëpërmjet përshkrimit në detaje mund të krijojë një ide sa më realiste për cilësitë e produktit, mallit apo shërbimit. Në mënyrë që të jetë në gjendje të krahasojë produktin me një produkt tjetër të ngjashëm dhe të zgjedhë atë që i përshtatet më shumë nevojave të tij.

---

<sup>65</sup> Art. 2, (2) of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011, Amended by: Directive (EU) 2015/2302, L236, date 11/12/2015.

<sup>66</sup> A. Kiss, ‘Environmental and Consumer Protection’, in S. Përs & A. Ward (eds), *The EU Charter of Fundamental Rights: Politics, Law and Policy* (Oxford: Hart Publishing, 2004).



Këto mjete të komunikimit të përdorura nga tregtari me qëllim kontaktimin individualisht ose në masë me konsumatorin, mund të përdoren nga tregtari vetëm nën kushtin që konsumatori të ketë shprehur pëlqimin për përdorimin e tyre<sup>67</sup>. Në çdo rast kur tregtari kontakton konsumatorin nëpërmjet bisedave telefonike, tregtari ka detyrimin të prezantohet tek konsumatori dhe ti bëjë të ditur atij qëllimin tregtar të telefonatës. Karakteri tregtar i ofertës duhet të shprehet në përputhje me parimet e mirëbesimit të transaksioneve tregtare, praktikave të mira tregtare dhe legjislacionit në fuqi, për mbrojtjen e personave, të cilët nuk janë në gjendje të japin miratimin e tyre.

Të dhënat të cilat tregtari i ofron konsumatorit përpara lidhjes së kontratës janë në detaje dhe në të cilat detyrimisht duhet të përfshihet: karakteristikat kryesore të mallit apo shërbimit; emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare; adresën postare, në cilën tregtari ushtron veprimtarinë, numrin e telefonit, numrin e faksit dhe adresën e postës elektronike të tregtarit, për t'i dhënë mundësi konsumatorit të kontaktojë tregtarin dhe të komunikojë me të, në mënyrë të shpejtë dhe efikase, si dhe adresën postare dhe emrin e regjistruar të tregtarit sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare; adresën postare të qendrës së tregtarit, nëse është ndryshme nga adresa e dhënë ku konsumatori mund të adresojë ndonjë ankesë; çmimin e plotë të mallrave apo shërbimeve, përfshirë taksat e tatimet, ose mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet, kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme; koston e përdorimit të mjeteve të komunikimit në largësi për lidhjen e kontratës; parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat ose të kryejë shërbimet, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari; kur ekziston e drejta e heqjes dorë nga kontratat, afatin dhe

---

<sup>67</sup> C. Mak, 'Fundamental Rights and the European Regulation of iConsumer Contracts', (2008) 31 Journal of Consumer Policy, pp. 425-39; shih edhe V. Mak, 'Two levels, one standard? The multi-level regulation of consumer protection in Europe' in J. Devenney and M. Kenny (eds), *European Consumer Protection: Theory and Practice* (Cambridge: CUP, 2012), pp. 21 et seq.

procedurat për ushtrimin e së drejtës; faktin që konsumatori duhet të përballojë koston e kthimit të mallrave; shpenzimet e arsyeshme; informacionin që konsumatori nuk përfiton nga e drejta e heqjes dorë nga kontrata; ekzistencën dhe kushtet për asistencë të klientëve pas shitjes; ekzistenca e kodeve të sjelljes në të cilat tregtari aderon; afatin e kontratës ose kushtet për zgjidhjen e kontratës kur kontrata është me afat të pacaktuar; kohëzgjatja minimale të detyrimeve të konsumatorit; ekzistenca dhe kushtet e depozitave apo garanci të tjera financiare që duhen paguar nga konsumatori me kërkesë të tregtarit; funksionalitetin; çdo veprim ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes digjitale me hardware dhe software; mundësinë e përdorimit të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve dhe të mekanizmit të vënies në vend të së drejtës, ku tregtari është subjekt<sup>68</sup>.

Tregtari mund të përmbushë detyrimin për dhënien e informacionit për heqjen dorë, për kosto kthimi si dhe shpenzime të arsyeshme në rast se përdor modelin e miratuar nga ligji dhe ia mundëson konsumatorit së bashku me kontratën me anë të një mjeti të qëndrueshëm (CD ose email). Në çdo rast ligji parashikon se pjesë përbërëse e kontratës është i gjithë informacioni parakontraktual<sup>69</sup>. Përveçse kur palët bien dakort shprehimisht me një dokument me shkrim që ky informacion nuk do të jetë pjesë e kontratës midis palëve<sup>70</sup>. Në rast se tregtari dështon në garantimin e konsumatorit për dhënien e informacionit, atëherë tregtari penalizohet me shpenzimet të cilat do ti ngarkoheshin konsumatorit, apo zgjatjen e afatit të të drejtës për heqjen dorë. Ligji ngarkon tregtarin me barrën e provës për dhënien e informacionit parakontraktual të përcaktuar nga ligji.

---

<sup>68</sup> D. McGoldrick, 'The Charter and UN Human Rights Treaties', in S. Peers & A. Ward (eds), *The European Union Charter of Fundamental Rights* (Oxford-Portland OR: Hart Publishing, 2004); shih edhe H.-W. Micklitz, 'Collective Private Enforcement of Consumer Law: the Key Questions', in W. Boom & M. Loos (eds), *Collective Enforcement of Consumer Law* (Groningen: Europa Law Publishing, 2007).

<sup>69</sup> M. Nussbaum, 'The Changing Consumer and Market Landscape', in OECD Consumer Policy Toolkit, (Paris: OECD, 2010).

<sup>70</sup> T. Wilhelmsson, S. Tuominen, & H. Tuomola, (eds), *Consumer Law in the Information Society* (The Hague: Kluwer Law, 2000).

### **3.6 Analizë krahasuese të hapave proceduralë për rivendosjen e së drejtës së konsumatorit në legjislacionit e BE-së dhe Shqiptar**

Pamë këtu më lart se konsumatori në rast se konstaton sipas gjykimit dhe pritshmërisë së tij se i është shkelur e drejta duhet ti drejtohet tregtarit për të kërkuar të gjejë një zgjidhje për mosmarrëveshjen e mundshme. Kushti i domosdoshëm për të vazhduar procedura e ankesës është komunikimi i kërkesës së konsumatorit ndaj tregtarit. Zbatueshmërinë e këtij kushti e verifikon institucioni shtetëror të cilit konsumatori i paraqet kërkesën për zgjidhje. Në rast se institucioni shtetëror ZAM nuk i ofron konsumatorit zgjidhje të kënaqshme për ankesën e tij, konsumatori drejton kërkesën e tij në gjykatën kompetente<sup>71</sup>.

Procedura në BE për rivendosjen e së drejtës së konsumatorit në terminologji ose kornizën e saj ndryshon pak por në përmbajtje ndryshon shumë nga procedura e ndjekur në legjislacionin shqiptar. Pasi siç kemi përmendur edhe më herët në punim, fokus i legjislacionit të BE-së është shkurtimi i procedurave për të dhënë zgjidhje efikase sa më shpejt që të jetë e mundur për konsumatorin por edhe me sa më pak shpenzime dhe kosto financiare.

Bashkimi European i ka dhënë rëndësi tepër të madhe mbrojtjes së konsumatorit, nëpërmjet miratimit të Direktivave dhe Rregulloreve të detyrueshme për zbatim për vendet anëtare. Sigurisht që Bashkimi European iu jep mundësi vendeve anëtare të ofrojnë mbrojtje më të lartë se parashikimet e Direktivave apo Rregulloreve, pra duke ofruar kushte më të mira e të larta mbrojtje për konsumatorin. Në vitin 2007 BE lançoi “Dokumentin e Gjelbër ” me temë mbi mbrojtjen e konsumatorin për të marrë feedback nga të gjitha palët të interesuara, konsumator, shoqatat, tregtarët, institucione shtetërore, dhe duke ftuar si institucionet e BE-së dhe shtetet anëtarë si dhe të gjithë grupet e interesit të japin opinione se çfarë mendojnë

---

<sup>71</sup> I. Ramsay, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets* (Oxford: Hart Publishing, 2007); shih edhe I. Ramsay, ‘Consumer Law, Regulatory Capitalism and the “New Learning” in Regulation’, (2006) 28 *Sydney Law Review*. shih edhe I. Ramsay, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets* (Oxford: Hart Publishing, 2012).

dhe të japin përgjigje për pyetjet e ngritura. Nëpërmjet këtij instrumenti Komisioni kërkonte përgjigje dhe sugjerime mbi mënyrën e përjasjes të legjislacionit dhe si të bënte më efikas informimin e konsumatorit për të drejtat. Duke përfshirë në këtë dokument edhe mungesën e një përkufizimi të saktë të konsumatorit, Komisioni kërkonte përgjigje nëse duhet të ndërhynte në legjislacion në mënyrë horizontale, në mënyrë horizontale-vertikale apo të mos bënte ndryshime në legjislacion. Pra e thënë ndryshe mjetet në ndihmë të zhvillimit të mbrojtjes së konsumatorit të ishin nëpërmjet rishikimit të Direktivave, me një Rregullore të re apo pa asnjë ndryshim në legjislacion. Në përgjigjet e mbledhura dhe të publikuara në “Dokumentin e Gjelbër” vihej re skepticizmi i konsumatorëve për blerjet jashtë vendit të origjinës. Nëpërmjet ndryshimeve Direktivave ekzistuese dhe miratimeve të Rregulloreve të reja Bashkimi Europian ka tentuar dhe ka arritur të japë më tepër besim konsumatorit për të shtuar blerjet. Fokusi kryesor i Bashkimit Europian që në fillim ka qënë zhvillimi i një tregu të përbashkët, dhe sigurisht që pas këtij qëllimi vetvetiu rol kryesor merr konsumatori dhe mbrojtja e të drejtave të konsumatorit në tregun e përbashkët europian.

Më 11 Korrik 2007 Bashkimi Europian nëpërmjet Rregulloren numër 861/2007 të Parlamentit Europian dhe të Këshillit miratoi Rregulloren mbi Proçedurën Europiane të Ankesave të Vogla midis palëve për shuma deri në 5000 (pesë mijë) Euro. Kjo rregullore gjen zbatim në blerjet ose porosi deri në vlerën e përcaktuar nga vendet anëtare në miratim dhe transpozim të ligjit në legjislacionin vendas, blerje të cilat mund të jenë midis vendeve të BE-së por edhe brenda njërit prej vendeve anëtare<sup>72</sup>. Siç kemi përmendur më parë, legjislacioni europian iu lejon vendeve anëtare që të mund të vendosin rregulla më përfituese për konsumatorit, pra legjislacioni europian vendos minimumin e harmonizimit të ligjit. Përjashtim nga kjo rregullore bëjnë detyrimet monetare midis palëve, për të cilat duhet përdorur proçedura normale. Me anë të parashikimeve në këtë Rregullore synohet të

---

<sup>72</sup> A. Adinolfi, ‘Discourse Theory and Fundamental Rights Revisited’, in A.J. Menendez & E.O. Eriksen (eds), *Arguing Fundamental Rights* (Berlin: Springer, 2006), vol. 77; shih edhe N. Bamforth, ‘The True “Horizontal Effect” of the Human Rights Act 1998’, (2001) 117 *Law Quarterly Review*.

minimizohen shpenzimet në lidhje me ankesat nga konsumatorët, synohet gjithashtu të zgjidhen mosmarrëveshjet midis palëve në kohën më të shkurtër të mundshme.

Më herët në kohë, duke patur në vëmendje problematikën e shpenzimeve dhe procedurave gjyqësore për zgjidhjen e ankesave, u zhvilluar gjatë Presidencës së Mbretërisë së Bashkuar në gjysmën e parë të vitit 1998 Konferenca Down Hall. Këtu morën pjesë shumë ekspertë të shteteve të ndryshëm anëtarë të Bashkimit Europian, përfaqësues të institucioneve europiane, ku u prezantuan procedura të ndryshme. Pjesëmarrësit në konferencë dakorduan mbi një procedurë të posaçme europiane për konsumatorët dhe pretendimet e tjera me vlerë të ulët, një procedurë e vlefshme brenda Bashkimit Europian. Këtu ishte pika e nisjes për të arritur në procedurën e përcaktuar nga Rregullorja nr 861/2007<sup>73</sup>.

Kjo Rregullore ka për qëllim mbrojtjen e konsumatorit nëpërmjet zgjidhjeve të mosmarrëveshjeve jashtë gjykatës, duke bërë përjasjen e konsumatorit të dëmtuar (të pretenduar) më të lehtë për ta arritur qëllimin, pa kosto dhe me efikasitet të lartë . Për shembull, çdo vend anëtar i Komuniteti Europian nëpërmjet legjislacionit i ofron mundësinë konsumatorit të përzgjedhë rrugën për të vënë në vend të drejtën e tij të cilat janë:

- a) Zgjidhje informale e mosmarrëveshjes;
- b) Zgjidhje jashtë gjyqësore e mosmarrëveshjes;
- c) Veprim formal ligjor për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Në fushën e Rregullores përfshihen çështjet civile dhe tregtare, edhe pse në rregullore nuk gjejmë një parashikim të këtij përkufizimi, mund ti referohemi arsyetimeve të Gjykatës Europiane të Drejtësisë. Këtë term gjykata e interpreton nga Rregullorja 44/2001 ose ndryshe Bruksel I, këtu përcaktohet se çështjet që përfshihen në juridiksionin e kësaj

---

<sup>73</sup> I. Benohr, 'Consumer Dispute Resolution after the Lisbon Treaty' (2013) 36(1) Journal of Consumer Policy, pp. 87-110; shih edhe I. Benohr, 'Alternative Dispute Resolution for Consumers in the EU', in C. Hodges, I. Benohr, & N. Creutzfeldt-Banda (eds), Consumer ADR in Europe (Oxford: Hart Publishing, 2012), pp. 1-23.

rregulloreje janë çështjet “civile dhe tregtare”. Në shumë gjykime të saj Gjykata Europiane e Drejtësisë, në lidhje me termin “çështje civile dhe tregtare”, gjykata argumenton se duhet ti jepet kuptim autonom që rrjedh nga objektivat dhe skema e legjislacionit të Bashkimit Europian dhe nga parimet e përgjithshme që rrjedhin nga tërësia e sistemeve ligjore kombëtare në tërësi. Në arsyetim të Gjykatës konsiderohen dy elementë tepër të rëndësishëm për të vendosur për natyrën civile dhe tregtare:

- Përmbajtja, baza dhe natyra e veprimit;
- Palët dhe natyra e marrëdhënies midis tyre;

Ndërsa Gjykata Europiane e të Drejtave të Njeriut në lidhje me këtë çështje në rastin e Apostolides kundër Orams<sup>74</sup>, gjykata e përmbledhi këtë qëndrim si më poshtë:

"... duhet të mbahet mend që, për të siguruar, sa të jetë e mundur, që të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga Rregullorja nr 1215 / 2001 për Shtetet Anëtare dhe personat ndaj të cilëve zbatohet janë të barabarta dhe uniforme, "çështjet civile dhe tregtare" nuk duhet të interpretohen thjesht si referencë në ligjin e brendshëm të një apo të shteteve të tjera në fjalë. Ky koncept duhet të konsiderohet si një koncept i pavarur që duhet interpretuar duke iu referuar së pari objektiveve dhe skemës së Rregullores dhe, së dyti, parimeve të përgjithshme që rrjedhin nga korpusi i sistemeve ligjore kombëtare. Interpretimi autonom i konceptit të ‘çështjeve civile dhe tregtare’ rezulton me përjashtimin e vendimeve të caktuara gjyqësore nga fusha e Rregullores nr. 1215 / 2001, për shkak të ndonjë prej marrëdhënieve juridike midis palëve në veprim ose në objekt të veprimit ...”

Qëndrime të ngjashme, janë shprehur edhe në gjykimet e Gjykatës së Drejtësisë të Bashkimit Europian dhe qëndrimi i gjykatës mbi rastet kur përfshihen në fushën ‘civile dhe tregtare’.

---

<sup>74</sup> Case C-420/07, Judgment of the court (Grand chamber) 28/04/2009, Court of Justice, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A62007CJ0420>, parë më 20/02/2018.

Në çështjen, Sonntag kundër Waidmann, GJED rasti C-172 / 91 ECR 1993 I-1963<sup>75</sup> trajtohet kërkesa për kompensim për dëmshpërblim (lëndim) të një individi që rezulton nga një veprë penale e cila është me natyrë civile. Megjithatë, një veprim i tillë bie jashtë fushëveprimit të termit ‘çështje civile ose tregtare’ ku autori i dëmit duhet të konsiderohet si një autoritet publik që ka vepruar në ushtrim të kompetencave publike (këtu nuk është konsideruar një mësues që mbikqyr nxënësit për të qënë ‘duke vepruar në ushtrimin e pushtetit publik’). Në rastin konkret çështja ishte rreth një aksidenti të ndodhur në një ekskursion të një klase e shoqëruara nga një grup profesorësh dhe nën mbikqyrjen e këtyre të fundit në veri të Italisë. Prokurori i zonës kishte ngritur akuza ndaj njërit nga profesorët për vrasje nga pakujdesia. Prindërit iu bashkuan gjykimit me një padi dëmshpërblimi për dëmin e shkaktuar për humbjen e djalit. Gjykata Italiane vendosi se profesori ishte fajtor dhe caktoi masën e shpërblimit. Duke qënë vendim i Gjykatës së një shteti të ndryshëm nga vendi i origjinës së të dënuarit/profesorit (pra jashtë Gjermanie), prindërit iu drejtuan me kërkesë për ekzekutim të vendimit me bazë ligjore Rregulloren Bruksel I. Gjykata Gjermane me juridiksion territorial për ekzekutimin e vendimit në mëdyshje e dërgoi për shqyrtim Gjykatës Europiane të Drejtësisë për interpretim nëse një vendim penal bie apo jo jashtë fushëveprimit të termit “çështje civile dhe tregtare” në kuptim të Bruksel I. Dhe nëse veprimet e profesorit janë në ushtrim të funksionit të tij publik ndaj duhen konsideruar si të kryera nga institucioni shtetëror dhe për rrjedhojë dëmi të dëmshpërblehej nga shteti. Gjykata interpretoi se çështja ishte çështje me natyrë civile dhe tregtare por funksioni i mësuesit konsiderohet shërbim civil dhe jo si funksion shtetëror i cili duhet të mbajë përgjegjësi për shkaktimin e dëmit.

Në çështjen Verein für Konsumenteninformation kundër Karl Heinz Henkel, GJED, Rasti C-167/00, ECR 2002, I-8111<sup>76</sup>, trajton një kërkesë të paraqitur si një veprim parandalues nga

---

<sup>75</sup> Case C-172/91, Judgment of the court 21/04/1993, Court of Justice, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:61991CJ0172&from=EN>, pare me 20/02/2018.

<sup>76</sup> Case C-167/00, Judgment of the Court (Sixth Chamber) 01/10/2002, <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?jsessionid=2D23235A1CC08BE67F12F13B05FA5612?text=&docid=47727&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=12508993>, pare me 02/02/2018.

një organizatë për mbrojtjen e konsumatorit për të parandaluar një tregtar nga përdorimi i kushteve të padrejta të kontratave në kontrata individuale me konsumatorin. Gjykata ka arsyetuar se ky rast është i natyrës “civile dhe tregtare”. Pyetjet e ngritura gjatë gjykimit lidheshin me përfaqësimin e shoqatës së konsumatorëve “Verein für Konsumenteninformation” të një konsumatori në kërkim të rivendosjes së të drejtës së tij përpara një tregtari. Nëse veprimet e shoqatës konsiderohen si veprimtari gjatë ushtrimit të funksioneve shtetërore apo si palë me konsumatorin dhe si të tilla të hyjnë në natyrën “civile dhe tregtare”.

Në Frahuil SA kundër Assitalia, GJED, Çështje C-265/02 ku Frahuil një shoqëri importuese në Itali<sup>77</sup>, i kërkon shoqërisë Vegetoil të paguajë tarifën doganore të mallit në emër dhe për llogari të Frahuil (tarifa të parapaguara më parë prej tij). Vegetoil nëpërmjet një marrëveshje garancie me Assitalia, pa dijeni të Frahuil i kërkon të paguajë tarifën doganore si garantor. Assitalia padit për rimbursim Vegetoil, me pozicionin e garantorit kundër një importuesi që i detyrohej për tarifën doganore nga garantuesi i cili i ka paguar këto detyrime autoriteteve doganore në kryerjen e një kontratë garancie në të cilën ajo kishte ndërmarrë për autoritetet doganore që të garantojë pagesën e detyrimeve në fjalë nga agjenti i transmetimit, i cili fillimisht ishte udhëzuar nga debitori kryesor për të paguar borxhin, duhet të konsiderohet se vjen brenda konceptit 'civile dhe tregtare'.

Në çështjen LTU GmbH & Co kundër Eurocontrol, GJED, rasti 29/76<sup>78</sup> një kërkesë nga një autoritet publik i krijuar nga një traktat ndërkombëtar nga një person juridik i rregulluar nga ligji tregtar, për të rimarrë një pagesë të palës për përdorimin e pajisjeve dhe shërbimeve të

---

<sup>77</sup> Case C-265/02, Judgment of the Court (Fifth Chamber), 05/02/2004, <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=48893&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&oc=c=first&part=1&cid=12509330>, pare me 02/02/2018.

<sup>78</sup> Case C-29/76, Judgment of the Court, 14/10/1976, <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=89285&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&oc=c=first&part=1&cid=12509574>, pare me 02/02/2018.



saj, kur përdorimi i tillë ishte i detyrueshëm dhe tarifat ishin caktuar në mënyrë të njëanshme.

Në rastin Holandë v Rüffer, GJED, çështja 814/79<sup>79</sup> mbi një çështje për një kërkesë nga një autoritet publik përgjegjës për policimin e rrugëve ujore publike në ushtrimin e kompetencave të tij publike duke paditur një pronar anije për mbulimin e shpenzimeve të bëra gjatë heqjes së një aksidenti i përplasjeve nga këto rrugë ujore.

Megjithëse në gamën e gjerë të legjislacionit europian ka shumë mjete të cilat mund të përdorë konsumatori në mosmarrëveshje me tregtarin, për efekt të studimit do të ndalemi tek ato mjete / rregullore të cilat kanë lidhje me konsumatorin për kontratat e lidhura në largësi të cilat janë:

- A) Rregullorja 1215/2001, Rregullorja Bruksel I e rishikuar
- B) Rregullorja 861/2007, Rregullorja mbi Proçedurën Europiane të Ankesave të Vogla e ndryshuar me Direktivën 2015/2421.
- C) Rregullorja 2013/11, Rregullorja mbi zgjidhjet alternative të mosmarrëveshjes.

Rregullorja Europiane mbi Proçedurën e Ankesave të Vogla ka juridiksion territorial në të gjithë shtetet anëtare të Bashkimit Europian, duke përjashtuar këtu Danimarkën. Por cili është raporti i ndërtuar midis Rregullores së Bashkimit Europian dhe ligjit kombëtar? Ligji kombëtar ka një rol të dyfishtë në Rregulloren mbi Proçedurën e Ankesave të Vogla, në radhë të pare është ligji proçedural i Shtetit Anëtar ligji mbi të cilin zhvillohet proçedura. Pra, në vendin ku paraqitet ankesa për shqyrtim, palët në proçedurë dhe gjykata në

---

<sup>79</sup> Case C-814/79, Judgment of the Court, 16/12/1980, <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=90722&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&oc c=first&part=1&cid=12509787>, pare me 02/02/2018.

vendimarrje duhet të qeveriset nga ligji procedural i vendit. Roli i dytë i Rregullores është se përmban parashikime të posaçme për zbatimin e ligjit kombëtar në faza specifike të procedurës<sup>80</sup>. Fusha kryesore e veprimit të rregullores është midis palëve që lidhin kontratë blerjeje ose marrin një shërbim brenda një vendi anëtar të BE-së, si dhe midis shteteve ndërkufitare, dmth për blerje ose shërbime të cilat njëra nga pala ka vendbanimin e përhershëm në një nga vendet e BE-së. Por rregullorja nuk përjashton edhe rastet kur njëra nga palët ka vendbanimin e përhershëm jashtë BE-së, qoftë ky blerësi apo shitësi. Legjislacioni i BE-së parashikon rregulla për përcaktimin e juridiksionin dhe caktimin e gjykatës kompetente në një shtet anëtar ose një shteti jo-anëtar duke caktuar kompetencën midis gjykatave dhe shteteve anëtare se ku duhet dërguar një Ankesë Europiane e Vogël. Por duhet përmendur edhe fakti se jo në të gjitha vendet anëtare gjykatat zbatojnë procedurën e parashikuar nga rregullorja 861/2007. Ankuesi ka mundësinë e zgjedhjes ose të transferimit të gjykimit në një vend anëtar ku zbatohet procedura e Ankesave sipas rregullores dhe në disa vende anëtare ka disa opsione zgjidhjeje me procedurë të thjeshtuar në varësi të objektit të kërkesës. Ky informacion është lehtësisht i aksesueshëm nëpërmjet faqes web të gjykatës së shtetit anëtar. Shtetet anëtare janë të detyruara sipas nenit 4.5 të Rregullores 861/2007 që t’ju mundësojnë lehtësisht kopje të formularëve të kërkesës në të gjitha gjykatat ku vepron kjo rregullore. Për më tepër, neni 11, përcakton se gjykatat duhet të japin ndihmë në plotësimin e formularëve nga palët.

Me ndryshimet e fundit në KPC është parashikuar për herë të parë një procedurë e re “Procedura e shqyrtimit të padive për shuma të vogla” duke tentuar të përafrojë legjislacionin shqiptar me legjislacionin e BE, me Rregulloren 861/2007. Kusht për marrjen në shqyrtim të çështjes nga gjyqtari në gjykimin e shkurtuar janë plotësimi i dy kushteve: i pari që vlera e padisë të jetë deri në 150.000 lekë dhe kushti i dytë që detyrimi të rrjedhë nga

---

<sup>80</sup> G. Howells & T. Wilhelmsson, ‘Private Law in the EU: Harmonized or Fragmented Europeanization?’, (2002) 10 European Review of Private Law; shih edhe J. Browne, S. Deakin, & F. Wilkinson, ‘Capabilities, Social Rights and European Market Integration’, in R. Salais & R. Villeneuve (ed), Europe and the Politics of Capabilities (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), pp. 205-21.

një marrëdhënie kontraktore. Gjyqtari ka diskrecion të plotë ta kalojë çështjen për gjykim të shkurtuar edhe kur pala nuk e ka kërkuar; si rregull nuk zhvillohet seancë gjyqësore, përveç rasteve kur gjykata e çmon të domosdoshme. Në rastet kur vlera e kundërpadisë është më e madhe se limiti i përcaktuar, atëherë gjykimi shndërrohet në gjykim të zakonshëm. Ky lloj i ri gjykimi përbën një përjashtim nga rregulli i përcaktuar në nenin 29 të KPC ku provat merren në seancë gjyqësore dhe gjyqtari duhet të marrë një vendim mbi provat në atë fazë dhe vetëm në raste të rralla mund të kërkojë seancë gjyqësore verbale. Gjykata në përfundim njofton palët mbi vendimin por pa e arsyetuar atë. Palët kanë 3 ditë kohë për për të shprehur vullnetin e tyre për të bërë ankimi. Në këtë mënyrë indirekte është futur një formë e re ankimi por pa përcaktuar qartë si do të bëhet ky momenti njoftimit të gjykatës.

Me anë të ndryshimeve në KPC dhe miratimin e gjykimit të shkurtuar, legjislatori është përpjekur të përafrojë legjislacionin shqiptar me legjislacionin e BE. Por në përfundim nuk është arritur qëllimi. Në radhë të parë vlera maksimale e gjykimit në procedurën e shkurtuar në BE është 5000 Euro ndërsa në KPC është 150.000 Lekë. Ka një diferencë tepër të madhe. Siç edhe e pamë më lart, BE fillimisht miratoi shumën maksimale deri në 2000 Euro, por kur nga rastet në praktikë u vu re që vlera ishte tepër e vogël, u ndryshua legjislacioni dhe u miratua vlera 5000 Euro. E kemi përmendur edhe më herët në studim, tendencat Europiane janë për harmonizim të plotë të legjislacionit, përmendim këtu Strategjia e Politikave të Konsumatorit 2002-2006, e cila projektonte objektivat e rishikimit të direktivave mbi konsumatorin nga harmonizim-minimal tek harmonizim të plotë. Pra, kur tendencat europiane janë për harmonizim të plotë nuk ka kuptim që të ndryshohet KPC dhe të vendoset një vlerë minimale si 150.000 lekë, vlerë e cila përjashton dhe mohon të drejtën e konsumatorit.

Rregullorja 861/2007 parashikon rol aktiv të gjykatës gjatë gjykimit të çështjes, kjo kuptohet në kërkimin e provave nga ana e gjykatës, thirrja e dëshmitarëve apo dëshmime të palëve, etj. Ky parashikim nuk është inkorporuar në legjislacionin shqiptar. Në shqyrtimin e çështjeve

me vlerë të vogël kjo specifikë është tepër e rëndësishme dhe thelbësore për mbrojtjen e konsumatorit dhe bën një diferencë të madhe.

Më në detaje kjo çështje do të trajtohet në Kapitullin Rekomandime.

#### Rregullorja 1215/2012, Rregullorja Bruksel I e rishikuar

Rregullorja e Këshillit nr 1215/2012 mbi juridiksionin dhe njohjen e vendimeve të gjykatave mbi çështjet civile dhe tregtare hyri në fuqi më 10/01/2015. Kjo rregullore bazohet në Konventën e Brukselit të nënshkruar më 27 Shtator 1968<sup>81</sup>. Duke qënë rregullore e Këshillit ajo është e detyrueshme për të gjithë vendet anëtare të Bashkimit European dhe nuk ka nevojë për ratifikim.

Rregulla të veçanta të juridiksionit të cilat zbatohen në të gjitha rastet kur përfshihet një konsumator gjenden edhe në Rregulloren Bruksel I e rishikuar (Rregullore 1215/2012 nuk zbatohet për aftësi juridike e aftësi për të vepruar, të drejta pronësie që lindin nga marrëdhëniet martesore dhe trashëgimitë, falimentimi, procedurat e lidhura me to, sigurimet shoqërore dhe arbitrazhi)<sup>82</sup>. Edhe në këtë rregullore gjejmë të njëjtin përkufizim si në Direktivën 2011/83/EU pra një individ i cili vepron për arsye ngushtësisht personale, të përjashtuara nga aktivitet tregtar. Gjejmë edhe parashikime të ngritjes së padisë në raste specifike në vendbanimin e përhershëm të paditësit (ankuesit konsumator), dhe jo të të Paditurit siç është rregulli ndërkombëtar, siç parashikonte edhe Konventa e Brukselit<sup>83</sup>.

---

<sup>81</sup> S. Deakin & J. Browne, 'Social Rights and Market Order: Adapting the Capability Approach', in T. Hervey & J. Kenner (eds), *Economic and Social Rights under the EU Charter of Fundamental Rights: A Legal Perspective* (Oxford: Hart Publishing, 2003).

<sup>82</sup> C. Hodges, *European Regulation of Consumer Product Safety* (Oxford: Oxford University Press, 2003).

<sup>83</sup> H.-W. Micklitz, 'European Consumer Law', in E. Jones, A. Menon & S. Weatherill (eds.) *The Oxford Handbook of the European Union* (Oxford: Oxford University Press, 2012); shih edhe S. Weatherill, 'From Economic Rights to Fundamental Rights', in S. De Vries, U. Bernitz, & S. Weatherill, *The Protection of Fundamental Rights in the EU After Lisbon* (Oxford: Hart Publishing, 2013).

Qëllimi i këtij parashikimi mbetet gjithnjë përpjekja e legjislatorit për të lehtësuar barrën e shpenzimeve për rivendosjen në vend të drejtës së pretenduar.

Rregullorja harmonizon juridiksionin duke e thjeshtuar por parashikon procedura të pandryshuara mbi ekzekutimin, dmth ndiqen procedurat e ligjit të vendit ku do të ekzekutohet. Megjithëse thjeshtohet dhe ulen kostot e procedurës së gjykimit, procedura e ekzekutimit duke mbetur e pandryshuar çon në vonesa dhe me shpenzime. Kjo ndikon edhe në vendimin e konsumatori për ndjekjen e procedurave, shpesh herë të gjata dhe me shumë shpenzime.

Duke qënë faza finale ekzekutimi i vendimit është e rëndësishme të minimizohen sa më shumë vonesat për rivendosjen e të drejtës së konsumatorit por edhe të arrihet sa më parë qëllimi i konsumatorit. Me hapjen masive të tregut në botën web të online, kufijtë e tregtisë janë infinitë, por nevoja e konsumatorit për qartësi edhe në këtë fazë të marrëveshjes me tregtarin. Duke harmonizuar edhe këtë fazë për konsumatorin shtohen siguritë në marrëdhënie me tregtarin.

#### *Rregullorja 2013/11, Rregullorja mbi zgjidhjet alternative të mosmarrëveshjes*

Rregullorja mbi zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve me miratimin e saj, ndryshon Rregulloret 2006/2004 “Mbi bashkëpunimin midis autoriteteve shtetërore përgjegjëse për ekzekutimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorit” dhe Direktivën 2009/22/EC “ Mbi urdhëresat për mbrojtjen e interesave të konsumatorit”. Rregullorja gjen zbatim në zgjidhjet jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve midis konsumatorit dhe tregtarit, brenda të njëjtit shtet anëtar ose ndërkufitare brenda BE-së dhe një institucion ZAM (Zgjidhje alternative e mosmarrëveshjes). Përjashtohen këtu rastet kur konsumatori ka vendbanim të përhershëm në BE-së dhe tregtari jashtë BE-së, si dhe anasjelltas. Fusha e zbatimit të saj janë detyrime kontraktuale që rrjedhin nga kontrata e shitjes ose shërbimeve,

kontrata të lidhura nëpërmjet internetit ose në selinë e tregtarit, vetëm brenda Komunitetit Europian. Nëpërmjet kësaj Rregulloreje trajtohen vetëm kërkesat e paraqitura nga një konsumator kundër një tregtari. Një institucion ZAM (Zgjidhje alternative e mosmarrëveshjes) është një institucion i cili është themeluar në baza të qëndrueshme dhe ofron zgjidhje për mosmarrëveshjet në bazë të procedurës Zgjidhje alternative e mosmarrëveshjes. Në lidhje me procedurën, institucionet ZAM kanë autoritet për të vendosur të mos marrin në shqyrtim një mosmarrëveshje e cila mund të ketë një nga këto parime :

- a) Konsumatori nuk ka kërkuar zgjidhje tek tregtari dhe nuk e ka kontaktuar si mundësi për zgjidhje;
- b) Mosmarrëveshja është e pavlerë ose shqetësuese;
- c) Mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar nga një institucion tjetër ZAM ose një gjykatë;
- d) Vlera e kërkesës nuk e kalon pragun e caktuar nga rregullorja;
- e) Konsumatori nuk ka paraqitur kërkesën pranë një institucioni ZAM brenda një afati të përcaktuar (minimumi një vit);
- f) Shqyrtimi i mosmarrëveshjes nga institucioni ZAM do të dëmtonte seriozisht efikasitetin e funksionimit të vetë institucionit;

Parimet e listuara sigurojnë që vetë institucioni zam (Zgjidhje Alternative e Mosmarrëveshjes) dhe njerëzit që kanë të drejtë të paraqesin ankesa në bazë të këtyre procedurave të jenë në përputhje me qëllimet e Rregullores dhe forcojnë besimin e konsumatorëve dhe tregtarëve . Për të siguruar efikasitetin e zhvillimit të procedurës, procedura ZAM-- Zgjidhje Alternative e Mosmarrëveshjes është ose pa pagesë ose me një

tarifë normale për konsumatorin . Megjithatë, konsumatori ka lirinë të padisë tregtarin para një gjykate në përfundim të procedurës ZAM.

Ndonëse Rregullorja ZAM jep garanci mbi procedurën, e drejta për gjykim të drejtë dhe zgjidhje efektive janë të drejta themelore të përcaktuara nga neni 47 të Kartës së të Drejtave Themelore të Bashkimit European ”.

Ndonjëse kjo direktivë është harmonizuar pjesërisht ne legjislacionin shqiptar, pra si institucion është e parashikuar ka ende nevojë për ndërhyrje në legjislacion. Psh ngritja e këtyre institucioneve dhe dhënia e të drejtës për zgjidhje të mosmarrëveshjeve parashikohet në LMK. Për të pasur një fuqi më të plotë të këtyre institucioneve duhet që ndryshimet ligjore të ishin bërë përkatësisht në çdo ligj specifik të institucioneve ZAM, pra Ligjin për Telekomunikacionin, Ligji për Aviacionin Civil, etj.

### **3.7 Analizë mbi hapat procedurale të konsumatorit në BE**

Në të treja procedurat e listuara dhe analizuara më lart, konsumatori duhet si hap i parë të kontaktojë tregtari dhe ti paraqesë ankesën e tij. Duke kontaktuar me tregtarin në adresën e njoftuar prej tij përpara lidhjes së kontratës, pa shpenzime ekstra konsumatori mund të plotësojë pretendimin e tij<sup>84</sup>. Në rast se tregtari nuk plotëson ankesën e konsumatorit, atëherë konsumatori mund të kërkojë ndihmën e një institucioni të posaçëm të krijuar nëpërmjet ligjit si Zgjidhje Alternative e Mosmarrëveshjes ose shoqatave të cilat janë të shumta në numër në tërë teritorin e vendeve anëtare të Bashkimit European, dhe lehtësisht të kontaktueshme nëpërmjet emailit apo plotësimit të formularëve në faqen e tyre zyrtare web.

---

<sup>84</sup> T. Zarsky, ‘Law and Online Social Networks: Mapping the Challenges and Promises of User-generated Information Flows’ (2008) 18 Fordham Intellectual Property, Media and Entertainment Law Journal, pp. 741-83.

Këtu më poshtë do të shohim në detaje hapet procedurale të një konsumatori për të vendosur në vend të drejtën e tij, nëpërmjet procedurës së Rregullores 861/2007.

Në të gjitha rastet, kur konsumatori pas marrjes në dorëzim të një malli të blerë apo marrjes së shërbimit, mendon se sendi ka të meta, është dëmtuar ose nuk është sendi apo shërbimi i përshkruar nga tregtari dhe ankohet për këtë fakt, hapat për tu ndjekur janë:

a) Hapi i parë për tu ndjekur nga konsumatori është kontaktimi i tregtarit me shkrim në adresën e njoftuar prej tij përpara lidhjes së kontratës. Ky kusht ishte parashikuar nga ana e përfaqësuesve pjesëmarrës të Konferencës Down Hall . Në rast se tregtari përgjigjet pozitivisht dhe vepron për të vendosur të drejtën e konsumatorit në vend atëherë qëllimi i konsumatorit është arritur dhe mosmarrëveshja zgjidhet këtu.

Në rast se tregtari nuk i jep zgjidhjen e pritur nga konsumatori atëherë konsumatori mund t'i drejtohet një nga shoqatat që veprojnë në vendin e konsumatorit. Shoqatat ndihmojnë konsumatorin me informacion mbi të drejtën e tij dhe hapat që duhet të ndjekë. Ato japin konsulta në lidhje me mosmarrëveshjen dhe të drejtat e detyrimet e palëve. Por gjithashtu ndërmarrin veprime në mbrojtje të konsumatorit për zgjidhjen më të mirë të mundshme dhe rivënien e së drejtës në vend. Ndodh në disa raste që aktiviteti i ofruar nga tregtari dhe fusha e tij e veprimtarisë tregtare mund të ketë një autoritet mbikqyrës, sipas legjislacionit të vendit, dhe konsumatori mund ti drejtohet autoritetit. Psh, në rastin e një shërbimi furnizimi me internet në shtëpi nëpërmjet një linje të dedikuar për konsumatorin, autoriteti mbikqyrës i kësaj fushe është Institucioni mbikqyrës i telekomunikacionit; ose në rastin e një këmbimi valutor, kur konsumatori këmben para në një njësi tregtare këmbimi valutor dhe me pa të drejtë dhe pa njoftuar tregtari aplikon një tarifë shërbimi ekstra e cila nuk ka proporcion me shërbimin e marrë, atëherë institucioni mbikqyrës i këtij sektori financiar është autoriteti i mbikqyrjes financiare.



Që prej vitit 2005 në të gjithë vendet anëtare të Bashkimit European janë ngritur Qendra të Konsumatorit European (QKE). Këto qendra luajnë rolin e këshilluesit për blerjet ose shërbimet jashtë vendbanimit të konsumatorit brenda Bashkimit European, Norvegjisë dhe Islandës. Këto qendra informojnë konsumatorin për të drejtat e tyre sipas legjislacionit european, këshillojnë mbi mënyrën e ndjekjes së ankesës së konsumatorit, ndihmojnë të arrihet një zgjidhje miqësore me tregtarin jashtë vendit të rezidencës, orientojnë konsumatorin se cilit institucion mund t'i drejtohet në rast se këto qendra nuk janë efektive.

Një fakt i pranuar dhe i njohur tashmë është se mbrojtja e konsumatorit në Shqipëri është një fushë relativisht e re. Herë pas here ka pasur përpjekje për forcim të legjislacionit në mbrojtje të konsumatorit dhe hapa praktike për të mbrojtur konsumatorin, nëpërmjet ndryshimeve të legjislacionit për ta harmonizuar me Direktivat dhe Rregulloret e Bashkimit European dhe miratimit të Strategjisë së Mbrojtjes së Konsumatorit 2014-2020. Megjithatë konsumatori shqiptar ka mungesë të theksuar të informacionit mbi të drejtat e tij materiale dhe procedurale. Ky fakt është një rekomandim i përsëritur i Komisionit European në Progres Raportet e viteve të kaluara.

Në përputhje me legjislacionin në fuqi, konsumatori ka disa hapa për të ndjekur dhe për të rivendosur në vend të drejtën e tij:

- A) Zgjidhje miqësore e mosmarrëveshjes;
- B) Ankimi pranë institucioneve shtetërore;
- C) Zgjidhje gjyqësore;

*Zgjidhje miqësore e mosmarrëveshjes*

Përpara lidhjes së një kontrate në distancë, tregtari ka detyrimin ligjor t'i mundësojë konsumatorit informacion të plotë të qartë dhe në një gjuhë të kuptueshme për të. Por nga ana e tij edhe Konsumatori duhet të jetë vigjilent dhe të informohet mbi mallin dhe

shërbimin objekt kontrate, mbi specifikimet dhe detajet mbi mallin të ofruara nga tregtari në platëformën e shitjes. Në ligjin mbi mbrojtjen e konsumatorit në një nga vendet më demokratike të Europës, Gjermania, ka parashikimin se konsumatori duhet të jetë vigjilent për mallin/ shërbimin të cilin po merr. Konsumatori duhet të shohë specifikat e mallit apo shërbimit dhe të bindet që malli apo shërbimi për të cilën po lidh kontratën ka detaje dhe specifika të përputhshme me detajet dhe specifikat me kërkesat e tij.

Ligji për mbrojtjen e konsumatorit LMK kërkon nga konsumatori që pasi të marrë mallin në dorëzim ose pas fillimit të marrjes së shërbimit nëse konstaton të meta ose difekte në objektin e kontratës të kontaktojë menjëherë tregtarin në adresat e njoftuara paraprakisht . Tregtari është përgjegjës për mospërputhje të cilësive dhe karakteristikave të mallit për një periudhë kohe prej 2 (dy) vjetësh nga çasti i dorëzimit të mallit. Ndërsa mospërputhjet e konstatuara brenda 6 (gjashtë) muajve nga dorëzimi i mallit prezumohen se kanë ekzistuar në kohën e dorëzimit, përjashtuar rastet kur ky prezumim nuk pajtohet me natyrën e mallit ose të mospërputhjes. Tregtari ka detyrim të pranojë ankesën e konsumatorit në çdo vend ushtrimi të aktivitetit tregtar, menjëherë ose brenda 3 ditëve nga paraqitja e kërkesës. Në rastet e mospërputhjes, konsumatori i kërkon tregtarit riparimin e mallrave apo zëvendësimin e tyre pa pagesë, aty ku është e mundur dhe ku riparimi është i përpjesshëm. Zëvendësimi ose riparimi kryhet brenda një periudhe të arsyeshme, të dakorduar ndërmjet palëve por jo më shumë se 30 (tridhjetë) ditë kalendarike. Periudha e garancisë pas riparimit zgjatet automatikisht për të mbuluar shfaqjen e të njëjtës mospërputhje. Nëse ndodh ky rast, konsumatori mund të kërkojë zëvendësimin e mallit. Në rastet kur konsumatori nuk i jepet mundësia për riparim apo zëvendësim ose kur nuk e kryhen riparimin apo zëvendësimin konsumatori i lind e drejta të kërkojë ulje të çmimit të përpjesshëm ose anulimin e kontratës.

Legislacioni i Bashkimit European ka parashikim edhe për mallra të përdorura dhe ofron mbrojtje për konsumatorin i cili blen mallra të përdorura. Garancia e ofruar nga tregtari për

mallrat e përdorura është më e vogël se mallrat e reja. Për mallrat e reja garancia është deri në dy vjet, ndërsa për mallrat e përdorura është deri në 1 vit nga momenti i marrjes në dorëzim (ose sipas specifikave të dorëzimit të mallit).

Në rast se konsumatori pas ankesës drejtuar tregtarit nuk ka arritur të zgjidhë situatën me difektin e mallit apo mall jo të përputhshëm me specifikat mund ti drejtohet institucioneve për vendosjen në vend të së drejtës.

Ndryshimet e fundit në legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit parashikojnë se strukturat ZAM (institucione shtetërore të cilat shqyrtojnë ankesat e konsumatorit mbi shërbime publike) nuk marrin në shqyrtim ankesat në rast se konsumatori nuk ka kontaktuar më parë dhe të jetë përpjekur të zgjidhë mosmarrëveshjen me mirëkuptim me tregtarin. Pra, detyrim nga ligji është që konsumatori duhet të kontaktojë me tregtarin me shkrim në mënyrë që të ketë provë shkresore mbi komunikimin . Për efekt vlefshmërie të procedurës konsumatori duhet të presë përgjigje nga tregtari. Por një e metë e theksuar e ligjit është se nuk parashikohet afat për përgjigje nga ana e tregtarit përpara se konsumatori ti drejtohet institucionit ZAM përkatës. Në këtë këndvështrim konsumatori përsëri mbetet i pa mbrojtur nga ana e institucioneve shtetërore. Shpesh herë këto blerje ose shërbime kanë një vlerë të vogël monetare dhe konsumatori mund të shkurajohet në pritje të përgjigjes apo zgjidhjes nga ana e tregtarit. Dhe duke mos marrë përgjigje nga tregtari konsumatori përsëri është pala më e dobët në këtë marrëdhënie.

Në rast se ligji do të parashikonte një afat për shembull 48 orë për kthim përgjigje nga ana e tregtarit, ky parashikim do të shtonte besimin tek konsumatori për zgjidhje pozitive të çështjes së tij. Një afat i tillë është i shkurtër dhe vullneti/ dëshira e konsumatorit është akoma e freskët tek dëshira e tij për ta realizuar. Pas kalimit të këtij afati ligji duhet të parashikohet marrja në shqyrtim e ankesës së konsumatorit nga institucionet të cilat ofrojnë Zgjidhje Alternative të Mosmarrëveshjes (ZAM). Duket sikur me këtë parashikim ligjvënësi përsëri mban anën e subjektit tregtar i cili ofron shërbimin apo mallin.

### *Ankimi pranë institucioneve shtetërore*

Konsumatori paraqet ankesën pranë Strukturës Përgjegjëse të Mbrojtjes së Konsumatorit ose pranë Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit në rrugë elektronike ose me postë brenda 1 (një) viti nga konstatimi apo marrja dijeni për shkeljen e kryer . Të drejtën e tij të ankimit konsumatori mund ta ushtrojë në mënyrë individuale ose nëpërmjet një shoqate ose organizate jofitimprurëse. Ligjvënësi ka dhënë mundësinë kështu që konsumatori si pala më e dobët në këtë marrëdhënie të mund të marrë të gjithë ndihmën e mundshme nga profesionistë. Një numër i madh vendesh anëtare të Bashkimit European janë duke përfshirë në legjislacionin mekanizma për konsumatorin për t'u përgjigjur kërkesave në rritje të rasteve me disa palë paditës .

Ankesa plotësohet në gjuhën shqipe sipas formularit standart të miratuar nëpërmjet Ligjit 71/2018 të ankesës sipas modelit të miratuar ose në mënyrë elektronike në faqen zyrtare.

KMK është organ vendimmarrës dhe shqyrton shkeljet në përputhje me legjislacionin në mbrojtje të konsumatorit mbi: a) praktikën e padrejta tregtare; b) publicitetin e padrejtë, çorientues dhe krahasues; c) kushtet e padrejta në kontratat me konsumatorët; ç) shitjen e mallrave, të shoqëruar me garanci dhe përputhshmërinë kontraktuale; d) kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit; dh) kontratat në largësi; e) shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit; ë) kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme; f) kreditë konsumatore; g) kontratat e paketave të udhëtimit.

Ndërsa strukturat përgjegjëse për mosmarrëveshjet midis tregtarit dhe konsumatorit mbi shërbimet me interes publik janë përkatësisht ERE, AKEP, ERRU, AMF dhe AAC .

KMK merr shqyrtim kërkesën/ankesën e konsumatorit, në radhë të parë duke vendosur nëse ka juridiksion mbi fushën në shqyrtim. Në rastet kur ankesa del jashtë objektit të veprimtarisë së tij, njofton autoritetin përgjegjës dhe kalon për vendimarrje autoritetit përgjegjës i cili ka juridiksion mbi fushë.

Ankesa e konsumatorit drejtuar KMK duhet të përmbajë këto të dhëna:

- a) Të dhëna identifikuese të ankimuesit;
- b) Adresën e ankimuesit;
- c) Një përshkrim të shkurtër të shkeljes së pretenduar;
- d) Emrin e subjektit tregtar që ka kryer shkeljen e së drejtës së konsumatorit;
- e) Adresën e subjektit që ka kryer shkeljen;
- f) Një përshkrim të llojit dhe masës së dëmit që ka pësuar konsumatori nga shkelja e së drejtës së tij;
- g) Shpjegime lidhur me veprimet e kryera nga ankimuesi deri në momentin e paraqitjes së kërkesës;
- h) Të dhëna lidhur me kontaktimin apo tentativat që janë bërë për zgjidhjen miqësisht të mosmarrëveshjes .

Pas protokollimit të ankesës, nga ana e Sekretariati Teknik pranë KMK-së kryhet verifikimi nëse ankesa është e plotë në të gjithë elementët e kërkuar nga ligji apo jo. Vetëm ankesat e plota në të dhënat e kërkuara regjistrohen, në të kundërt kthehen tek konsumatori për plotësim. Pas regjistrimit të kërkesës Komisioni vendos brenda 30 ditëve, dhe për arsye të motivuara mund të zgjasë afatin deri në 20 ditë më shumë. Sekretariati Teknik verifikon anën formale të kërkesës, dmth juridiksionin, formën e kërkesës, dokumentat shoqërues. KMK shqyrton në themel ankesën brenda objektit dhe shkaqeve të parashtruara në ankesë .

Komisioni në vendimin e tij mund të nxjerrë paralajmërime për ndreqjen e shkeljes; të japë masa detyruese për ndreqjen e shkeljes; të urdhërojë ndalimin e shkeljes ose të vendosë

gjoba. Vendimi i KMK mund të ankimohet në gjykatë ose të gjykohet nga një institucion Ndërmjetësues i licencuar dhe i njohur nga Ministria e Drejtësisë.

### *Zgjidhje gjyqësore*

Palët e përfshira në një mosmarrëveshje kanë të drejtë secila prej tyre të drejtohen gjykatës me padi për rivendosje në vend të së drejtës ose t'i drejtohen një institucioni ndërmjetës i licencuar dhe i miratuar nga Ministria e Drejtësisë.

Vendimet e gjykatës ose të ndërmjetësve janë të detyrueshëm për palët dhe vihen në ekzekutim nëpërmjet institucionit të Përmbaruesit Gjyqësor.

Ndërmjetësimi është veprimtari jashtëgjyqësore, nëpërmjet të cilës palët kërkojnë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje me anë të një ndërmjetësi/ person i tretë asnjans për një zgjidhje të pranueshme midis palëve dhe që nuk vjen në kundërshtim me ligjin. Ndërmjetësimi sipas legjislacionit në fuqi zbatohet për të gjitha mosmarrëveshjet në fushën e së drejtës civile, tregtare, të punës dhe familjare. Ka raste kur palët mund t'i drejtohen vetë me vullnetin e tyre një ndërmjetësi për zgjidhje por ndonjëherë mund të jetë edhe e sugjeruar nga gjykata e shkallës së parë.

Procedura e ndërmjetësimit fillon pas njoftimit të ftesës për ndërmjetësim nga njëra palë tek pala tjetër, ose nga data e referimit të çështjes nga gjykata për zgjidhje me ndërmjetësim . Në rast se brenda afatit të parashikuar nga ligji pas dërgimit të ftesës pala e ftuar në ndërmjetësim nuk pranon, atëherë pala ftuese nuk humbet të drejtën për fillimin e procedurave gjyqësore për shkak të kalimit të afateve të paraqitjes së padisë . Palët kanë të drejtë të caktojnë ndërmjetësin bashkërisht nga lista e ndërmjetësve të licencuar .

Ndërmjetësi në proces kryen një rol aktiv, përpara fillimit të procedurës së ndërmjetësimit, ai ka detyrimin t'ju komunikojë palëve qëllimin e ndërmjetësimit, parimet bazë me të cilat udhëhiqet ndërmjetësimi, roli i ndërmjetësit dhe palëve në proces, shpenzimet dhe efektet e

marrëveshjes së ndërmjetësimit . Palët kur bien dakort që do të kryejnë një proces ndërmjetësimi, bashkërisht nënshkruajnë një marrëveshje ku caktojnë: a) identifikimin e palëve dhe përfaqësuesit e tyre; b) objektin e mosmarrëveshjes; c) bien dakort me parimet e ndërmjetësimit dhe me ndërmjetësin e caktuar bashkërisht; ç) vendin e ndërmjetësimit; d) shpenzimet e ndërmjetësimit dhe shpërblimin e ndërmjetësit. Në rastet kur mungon një marrëveshje e dakorduar nga palët për mënyrën e zhvillimit të procesit, atëherë ndërmjetësi nëpërmjet rolit të tij aktiv mund të vendosë vetë në mënyrën më të përshtatshme për palët, në barazi midis tyre, duke u bazuar në objektin dhe natyrën e çështjes për shqyrtim, kërkesat e palëve që mund t'i paraqesin në çdo moment gjatë procedurës së ndërmjetësimit, me qëllimin për një zgjidhje sa më të shpejtë të mosmarrëveshjes .

Me përfundimin e çështjes pranë ndërmjetësuesit dhe arritjes së një zgjidhje për marrëveshjen ose jo, ndërmjetësuesi njofton gjykatën (kjo në rastet e referuara nga gjykata) dhe dërgon aktet në gjykatë. Në rastet e gjykimeve 'civile e tregtare' organet gjyqësore miratojnë zgjidhjen e çështjes me pajtim, përveç rasteve kur gjykata vë re se ka patur pavlefshmëri .

Në vend të procedurës për ndërmjetësim, konsumatori mund të vendosë të paraqesë një padi në gjykatën me juridiksion mbi çështjen e tij për rivendosjen në vend të së drejtës së pretenduar. Por ligji procedural shqiptar nuk parashikon lehtësira apo përshpejtim të procedurës së gjyqësimit për rastet kur përfshihet një konsumator në proces gjyqësor. Kjo passjell shpenzime dhe zgjatje në kohë për konsumatorin duke vështirësuar pozitën e tij. Ekzekutimi i vendimeve gjyqësore ose marrëveshjeve të ekzekutimit udhëhiqet nga parimet dhe legjislacioni mbi ekzekutimet të vendimeve, në bazë të Kodit të Procedurës Civile.

Raste ankesash të konsumatorëve brenda BE-së për blerje në largësi

Të gjitha strukturat e Bashkimit European kur vjen puna tek konsumatori kanë në fokus të rrisin besimin e konsumatori duke dhënë informacion mbi kushtet e tregut të brendshëm, duke i informuar qartë për të drejtat e tyre dhe duke i ndihmuar në ankesat apo kërkesat specifike të tyre.

“Një konsumator francez porositi në largësi nëpërmjet faqes web një karrige nga një tregtar suedez. Malli nuk u dorëzua brenda afatit të njoftuar nga tregtari. Konsumatori kontaktoi disa herë me email tregtarin duke e njoftuar se malli nuk ishte dorëzuar por tregtari nuk u përgjigj asnjëherë. Konsumatori iu drejtuar QKE Francë, e cila ia kaloi QKE Suedi. QKE Suedi kontaktoi tregtarin, por as qendra nuk mori përgjigje. Rasti më pas u kalua tek një ZAM Suedeze. ZAM vendosi se konsumatori ka të drejtë rimbursimi .”

“Një konsumator francez porositi një program kompjuterik nga një tregtar me seli në Maltë. Pasi e instaloi dhe e përdori, konsumatori nuk ishte i kënaqur me programin. Konsumatori kontaktoi tregtarin dhe kërkoi shfuqizimin e kontratës së tij duke pretenduar se tregtari kishte ofruar garanci 30-ditore dhe rimbursim të plotë në rast se nuk ishte i kënaqur me blerjen. Tregtari nuk i ktheu përgjigje kërkesës së konsumatorit dhe ky i fundit kontaktoi QKE Francë. Pas ndërhyrjes së QKE Maltë u mundësua një rimbursim i plotë .”

“Një konsumatori provoi një hartë GPS nëpërmjet provës 7ditore pa pagesë të ofruar nga tregtari dhe me kalimin e periudhës të provës pa pagesë vendosi të blejë këtë shërbim. Por nuk mundi të shkarkojë hartën, dhe si rezultat tregtari nuk e përmbushi detyrimin për dorëzimin e mallit. Konsumatori u ankua por nuk mori përgjigje. Pasi kontaktoi QKE Portugali tregtari rimbursoi konsumatorin dhe mosmarrëveshje u zgjidh .

“Një konsumator bleu kufje me vlerë rreth 53 Euro plus shpenzime dërgese. Kur kufjet mbërritën, konsumatori i testojë, por nuk u kënaq me cilësinë e tyre. Ai njoftoi tregtarin se do të hiqte dorë nga kontrata e blerjes. Në fillim tregtari refuzoi, por konsumatori i dërgoi një kopje të Direktivës 2011/83/EC dhe tregtari pranoi heqjen dorë por nuk e rimbursoi



konsumatorin. Ky i fundit kërkoi ndihmën e QKE për ndërmjetësim dhe zgjidhje të mosmarrëveshjes. Tregtari u kontaktua nga QKE por nuk mori përgjigje dhe rasti mbeti i pazgjidhur .”

“Një konsumator në Letoni porositi kozmetikë me një kosto rreth 124 Euro nga një tregtar në Britaninë e Madhe nëpërmjet internetit. Pavarësisht se i pagoi produktet me anë të kartës së kreditit nuk i mori kurrë produktet. Konsumatori u përpoq të kontaktonte tregtarin por tregtari nuk iu përgjigj emaileve të konsumatorit dhe mbylli aktivitetin tregtar në internet. Konsumatori iu drejtua QKE Letoni për ndërmjetësim e cila nga ana e saj kontaktoi QKE e Mbretërisë së Bashkuar. QKE UK e informoi se subjekti tregtar kishte shpallur falimentimin dhe ishte në likuidim. Qendra i dha kontaktet për likuiduesin dhe ftoi konsumatorin të kontaktonte për kërkesën për rimbursim ”

Në rastet e përshkruara më lart konsumatori ka të drejtë të plotë rimbursimit. Direktiva 2011/83/EC në nenin 18, pika 1 dhe pika 2, parashikon se palët duhet të bien dakort për afatin e dorëzimit në adresën e kërkuar nga konsumatori. Nëse palët nuk kanë dakorduar mbi një afat, ligji parashikon se tregtari ka detyrimin të dorëzojë mallin brenda 30 ditëve . Në rast të kundërt, tregtari nuk përmbush karshi konsumatorit këtë detyrim, mbetet mospërmbushës në detyrimet e tij kontraktore dhe konsumatori ka të drejtë të kërkojë rimbursim të plotë.

“Disa konsumatorë u regjistruar për shërbimin online të realizimit të takimeve midis çifteve, me fushë shtrirje në Luksenburg dhe Gjermani. Konsumatorët hyri në marrëdhënie me tregtarin duke menduar se shërbimi ishte 19 euro për muaj. Por disa orë më vonë kuptuan se pagesa vjetore ishte tërhequr nga llogaria në vlerën 228 Euro. Konsumatorët theksuan faktin se pati mungesë informacioni nga ana e tregtarit për pagesën e vitit të plotë. Ata pretenduan ushtrimin e të drejtës për heqjen dorë por tregtari vetëm anulloi regjistrimin dhe nuk rimbursoi pagesën. Rasti iu kalua QKE të vendeve të konsumatorëve dhe pas ndërhyrjes së tyre, tregtari iu njohu të drejtën e heqjes dorë dhe rimbursoi konsumatorët .”

Konsumatorët gëzojnë të drejtë të plotë rimbursimi për mungesë informacioni të pa ofruar nga tregtari. Direktiva në fuqi 2011/83/EC specifikon në nenin 6, pika 1, paragrafi e, se tregtari duhet të japë informacionin parakontraktual duke përfshirë “vlerën totale të mallit/shërbimit duke përfshirë taksat, ose sipas natyrës së mallit apo shërbimit mënyrën se si llogaritet vlera totale e çmimit...”. Si dhe duke u bazuar në nenin 6, pika 1, paragrafi f, tregtari duhet japë informacionin parakontraktual në lidhje me kohëzgjatjen e kontratës ose nëse kontrata është me kohëzgjatje pa afat ose zgjatet automatikisht.”

“Një konsumator Austriak bleu një kupon me të cilën përfitonte shërbime nga një SPA Resort në Itali nëpërmjet një operatori turistik italian. Konsumatori donte të përdorte shërbimet e kuponit por mori një email informues nga SPA Resort se operatori ndërmjetës kishte falimentuar. Si rezultat marrëdhënia midis SPA dhe Operatorit turistik ishte prishur dhe kuponat nuk ishin të vlefshme. Konsumatori iu drejtuar Gjykatës së Bolzanos për pretendimin e tij .”

“Një konsumator bleu disa pjesë për motorin e tij nëpërmjet internetit, pagoi me kartë krediti por nuk iu dorëzuan kurrë pjesët/ malli. Pasi tentoi të kontaktonte tregtarin, konsumatori u njoftua të ndërronte pjesën për një tjetër dhe të paguante diferencën. Konsumatori e bëri por nuk u kontaktua më nga tregtari dhe nuk mori pjesët në dorëzim. Më pas mori vesh që tregtari kishte shpallur falimentimin dhe konsumatori duhet të bënte një kërkesë dëmshpërblimi tek likuiduesi .”

Direktiva 2011/83/EC nuk përmban parashikime për situatat në të cilat tregtari shpall falimentimin dhe konsumatori ende nuk ka marrë rimbursimin që i takonte për mos marrjen në dorëzim të mallit. Ligjet e BE-së parashikojnë pëlqimin e likuidatorit për kupona apo për marrëveshje rimbursimi të dakorduara me subjektin e falimentuar. Pra, këto situata nuk gjejnë zgjidhje nëpërmjet direktivës në fuqi.

b) Konsumatori mund të kërkojë zgjidhje jashtëgjyqësore në rast se hapat e ndërmarrë të listuar këtu më lart nuk do të kishin sukses. Proçedurat “Zgjidhje alternative e mosmarrëveshjes” janë ndërmjetësim të ofruar nga struktura/ institucione të tilla si arbitër, ndërmjetës, avokat i popullit, ose struktura mbiqyrëse të shërbimit ose mallit.

*Veprim formal ligjor për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.*

Për çdo pretendim brenda Bashkimit Europian, deri në vlerën 5000 Euro (pa përfshirë këtu dëmin e ardhur dhe interesin), konsumatori ka të drejtë të kërkojë zgjidhje nëpërmjet një ankese me anë të Proçedurës Europiane për Ankesat e Vlerave të Vogla. Megjithatë vlera e përcaktuar në Rregullore mund të variojë në vende të ndryshme anëtare, duke ofruar kështu nivel më pozitiv mbrojtje. Me miratimin e Direktivës nr 861/2007, konsumatorët mund ti drejtohen gjykatës me juridiksion territorial me një ankesë për blerjet dhe shërbimet brenda Bashkimit Europian. Proçedura Evropiane e Kërkesave të Vogla synon të thjeshtojë dhe përshpejtojë proçesin gjyqësor në lidhje me rastet me pretendime të vogla ndërkuftare, duke ulur kostot, duke ofruar një mjet opsional përveç mundësive ekzistuese sipas ligjeve e Shteteve Anëtare, të cilat do të mbeten të paprekura (Rregullore 861/2007, pika 8, L 199/2). Në zhvillimin e kësaj procedure-ankese konsumatori nuk ka nevojë për ndihmën e një avokati, ndihma juridike e nevojshme është e detyrueshme të jepet nga gjykata e vendbanimit të përhershëm të konsumatorit. Konsumatori mund të ankohet kundër një personi, një biznesi ose organizmi të ngjashëm, por këtu përjashtohen disa fusha të tilla si:

1. Të ardhurat, doganat ose çështjet administrative,
2. Të drejtat familjare që lindin nga martesat dhe marrëdhënie civile,
3. Të drejta që rrjedhin nga marrëdhënie punësimi,
4. Të drejta që lindin nga përgjegjësia e shtetit.

Procedura e Ankesave të Vogla Europiane është procedurë e detyrueshme me shkrim. Konsumatori plotëson formularët ndër të tjera me të dhënat e veta, të dhënat e tregtarit dhe mënyrën rimbursimit (vlerën monetare në llogarinë bankare, mallin ose shërbimin në standartin e dakortësuar). Në lidhje me plotësimin e formularëve duhet të jetë sa më e qartë që të jetë e mundur sepse duhet mbajtur parasysh se i Padituri mund të përpiqet të mohojë kërkesën. Konsumatori gjatë plotësimit të kërkesës duhet të japë sa më shumë detaje dhe prova për të qënë bindës dhe kërkesa të pranohet. Gjuha e përdorur nga Ankuesi është gjuha zyrtare e gjykatës ku paraqitet kërkesa, gjithashtu edhe provat në mbështetje të kërkesës duhet të jenë në të njëjtën gjuhë. Megjithëse është procedurë e cila ezaurohet me shkrim dhe pa prezencën e palëve, konsumatori mund të kërkojë të ketë një seancë dëgjimi por është gjykata që vendos dhe ky vendim është i ankimueshëm me vendimin përfundimtar. Vetë gjykata ka kompetencë ta nxjerë nga procedura e ankesave të vogla dhe ta delegojë në gjykimin normal. Vendimi përfundimtar i gjykatës lëshohet bashkë me një certifikatë e cila bën njohjen e vendimit në vendin se ku do të ekzekutohet vendimi, në gjuhën e vendit se ku do të ekzekutohet.

Hapi i parë i gjykatës pasi merr ankesën është të kontrollojë plotësimin e rregullt dhe në përputhje me Direktivën të formularit. Ndryshe nga praktikat e tjera gjyqësore kur gjykata nuk merr pjesë aktive në këshillim e kërkim të provave, këtu në këtë rregullore detyrë e gjykatës është marrja e iniciativës duke iu treguar palëve çfarë informacioni është i nevojshëm për të marrë një vendim për çështjen mosmarrëveshje. Roli aktiv i gjykatës nga rregullorja bëhet me qëllim që të sigurohet që objektivat e rregullores të arrihen, pra procedura të jetë e shpejtë, e thjeshtë dhe relativisht më pak e shtrenjtë. Neni 9 parashikon që gjykata duhet të specifikojë mjetet e marrjes së provave dhe të dëgjojë dëshmi nga ekspertë vetëm kur është e nevojshme që të jetë në gjendje të japë një gjykim. Në vendimin e gjykatës mbi marrjen e provave, gjykata duhet të mbajë parasysh kostot për marrjen e provave të tilla, e gjithë kjo në kontekstin e politikës, sipas neneve 1, 16 dhe 29 të Rregullores mbi Ankesat, ku kryesore është ndjekja e pretendimeve ndërkufitare me vlerë sa më të ulët. Neni 1 i

Rregullores 861/2007 shprehimish parashikon qëllimet kryesore të saj, të cilat janë të përshpejtojë, thjeshtojë dhe reduktojë kostot e procesit gjyqësor në lidhje me pretendimet e vogla në rastet ndërkufitare. Duke përmbushur këto qëllime, gjykata merr një rol tepër të rëndësishëm në rolin e saj aktiv për të kontrolluar dhe përcaktuar procedurën që duhet ndjekur në zbatim të rregullores 861/2007 dhe ligjit të procedurës kombëtare.

Në rast se gjykata gjen që formulari është i paplotë, apo del nga parashikimet e Direktivës 861/2007, në rastin e parë e kthen tek Ankuesi për plotësim dhe në rastin e dytë e dërgon për gjykim të zakonshëm. Nëse gjykata gjen se formulari është plotësuar sipas kërkesave të ligjit në fuqi, e dërgon me postë tek I padituri duke i specifikuar të drejtën e tij procedurale për të paraqitur Kundërpadi, të paraqesë prova që rrëzojnë pretendimin e Ankuesit dhe të dëgjohet për të mbrojtur të drejtën e tij. Gjukata pas pranimit të kërkesës duhet t'i dërgojë ankesën dhe provat tek I padituri Brenda 14 (katërbëdhjetë) ditëve. I padituri, nga ana e tij, duhet të ushtrojë të drejtën e tij brenda 30 (tridhjetë) ditëve, në të kundërt gjykata procedon me gjykimin e mosmarrëveshjes. Afati fillon nga marrja në dorëzim të palës së Paditur të dokumentave dhe ankimit të dërguar nga gjykata dhe marrë në dorëzim me provë shkresore.

Me marrjen në dorëzim të ankesës, I Padituri ka të drejtë të ngrejë kundërpadi (gjithmonë duke iu përmbajtur kushteve të Direktivës 861/2007) duke plotësuar formularë të vënë në dispozicion nga gjykata, të paraqesë prova ose të mos ushtrojë të drejtën e tij procedurale. Në rast se gjykata nuk ka përgjigje nga I Padituri brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga marrja në dorëzim të ankesës dhe dokumentave plotësuese, vazhdon me gjykimin. Në çdo moment të procedurës, I Padituri mund të pranojë ankesën plotësisht, pjesërisht apo mund të mos ta pranojë fare.

Megjithëse Rregullorja nuk specifikon që gjykimi të reflektohet me shkrim në gjuhën e vendit ku zhvillohet, kjo për arsye sepse ky detaj gjendet në ligjin procedural të vendit. Por rregullorja përcakton se në fund të gjykimit vendimi jepet në formën e një çertifikate e cila lëshohet nga gjykata me kërkesë të njëjës palë me qëllim njohje dhe ekzekutimi. Në çdo rast

palët mund të kërkojnë kopje të çertifikatës pranë gjykatës, pa pagesë. Siç e kemi përmendur më lart, gjatë gjykimit duhen mbajtur në minimum kostot në përputhje me parashikimet e neneve 1, 29 dhe 16. Këtu gjykata duhet të mbajë parasysh dhe të mos ngarkojë palën humbëse me shpenzime të panevojshme ose që nuk janë në proporcion me vlerën e kërkesës.

Shtetet anëtare në zbatueshmërinë e Rregullores 861/2007, informojnë Komisionin Europian nëse është e mundur një mundësi apelimi . Komisioni këtë informacion e bën publik për të gjithë. Në apelim zbatohen rregullat të njëjta mbi kostot si gjatë gjykimit në shkallë të parë.

### **3.8 Hapat procedurale të ndjekur nga konsumatori dhe nga i padituri për vënien në ekzekutim të vendimit**

Sigurisht që e gjithë procedura do të ishte e paplotë në rast se rregullorja nuk do ta saksiononte në detaje hapat për vënien në ekzekutim të vendimit. Rregullorja 861/2007 parashikon se nuk ka nevojë për njohje të vendimit për ta vendosur në ekzekutim në vendet anëtare të BE-së dhe as nuk mund të apelohej një vendim i nxjerrë në zbatim të rregullores. Neni 21 i rregullores parashikon se procedurat e vënies në ekzekutim dhe ekzekutimi i vendimit rregullohen nga ligji i vendit anëtar të ekzekutimit. Një vendim dhënë mbi një kërkesë konsumatori ose një kundërpadi e palës së paditur, sipas Rregullores 861/2007 është e zbatueshme në cilindo shtet anëtar të Bashkimit Europian . Po kjo rregullore përjashton në mënyrë kategorike mundësinë e kundërshtimit të njohjes së vendimit . Por, pala mund të përdorë procedurat sipas Rregullores së Bruksel I (rregullores 44/2001) për të kundërshtuar vendimin.

Për të vënë në ekzekutim vendimin e gjykuar nëpërmjet Rregullores 861/2007, personi i cili kërkon ekzekutimin që mund të jetë konsumatori ose pala tjetër duhet të pajiset me një Çertifikatë nga gjykata e origjinës. Lëshimi i çertifikatës rregullohet nga neni 20.2, dhe

çertifikata lëshohet nga gjykata që ka dhënë vendimin së bashku me kopje të vendimit përfundimtar. Nuk ka detyrime për palën që e vë në ekzekutim vendimin për të pasur adresë banimi të përhershme në vendin e ekzekutimit të vendimit, mjafton që të autorizojë Përmbaruesin në një nga mënyrat e njohura nga legjislacioni vendas ku do të ekzekutohet vendimi, prokurë, autorizim ose forma të tjera të njohura ligjërish. Çertifikata e lëshuar nga gjykata është në formën e formularit. Kujdes të veçantë duhet treguar nga gjykata gjatë plotësimit të certifikatës së vendimit, pasi ai është dokumenti mbi të cilin do të kryhet ekzekutimi. Në të duhet përfshirë sa më shumë informacion që të jetë e mundur për lehtësimin e procedurës së ekzekutimit dhe për të pasur sa më shumë efikasitet në ekzekutim. Gjuha e përdorur në certifikatë të jetë njëra nga gjuhët e vendeve anëtare. Nëse është e nevojshme përkthimi në një gjuhë tjetër të ndryshme nga ajo e shteteve anëtare, atëherë kjo procedurë kryhet sipas rregullave të brendshme por edhe kësaj rregullore përkthimi kryhet nga një përkthyes i certifikuar.

Edhe pse në pamje të jashme duket sikur procedurat për rivendosjen e së drejtës së konsumatorit në legjislacionin shqiptar dhe legjislacionin europian janë të ngjashme, në thelb, në përmbajtje ndryshojnë shumë. Dihet që legjislacioni shqiptar, për shkak edhe të vullnetit për të qënë pjesë e bashkimit europian ka pasur herë pas herë iniciativa ligjore për të harmonizuar legjislacionin vendas me atë të bashkimit europian, si rezultat edhe i nënshkrimit dhe hyrjes në fuqi të MSA.

Faza e parë dhe kusht për vazhdimin e procedurës së rivendosjes së të drejtës është kontaktimi nga konsumatori i tregtarit, me shkrim, me kërkesë të qartë për pretendimin. Si në legjislacionin shqiptar ashtu edhe në legjislacionin europian, institucionet ZAM nuk marrin në shqyrtim kërkesat/ankesat e konsumatorëve të cilat nuk kanë komunikuar me tregtarin për të zgjidhur mosmarrëveshjen me pajtim. Pas hyrjes në fuqi të Direktivës 2011/83/EC, Qendra Europiane për Mbrojtjen e Konsumatorit zhvilloi një studim të thelluar mbi përfaqshjen e direktivës tek konsumatori por edhe problematika të ndryshme të

konstatuara. Në lidhje me pikën e mosshqyrtimit të kërkesës/ ankesës nga ana e institucioneve ZAM, studiues të shkencave juridike, shoqata dhe grupe konsumatorësh mbajtën qëndrimin se nuk duhet një parashikim me pasoja kaq të rënda për konsumatorin . Nëse do të duhet të ishte patjetër një parashikim i tillë atëherë të kishte një afat minimal brenda të cilit tregtari duhet ti kthejë përgjigje konsumatorit. Një afat i tillë bëhet i domosdoshëm në rastin e një tregtari i cili nuk kthen përgjigje por konfirmon marrjen e email-it dhe kthimin e një përgjigje sa më shpejt. Në një rast të tillë të tejzgjatur me konfirmim dhe kthim përgjigje që nuk vjen kurrë nga tregtari, e drejta e konsumatorit mbetet e cënuar dhe pa mundësi për të paraqitur kërkesën përpara institucioneve ZAM.

Në lidhje me fazën e dytë, procedura e shqyrtimit të ankesës/ kërkesës nga autoriteti i cili është i ngarkuar nga ligji për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes, procedura është afërsisht e njëjtë. Kërkesa paraqitet para institucionit ZAM jo më vonë se 1 (një) vit nga e marrjes së mallit ose shërbimit. Në rast se kërkesa/ ankesa shqyrtohet nga KMK, sekretariati teknik i KMK shqyrton që të jetë respektuar kërkesat minimale dmth që kërkesa të jetë e paraqitur me shkrim, të përmbajë palët, adresa dhe kontakte, të jetë përshkruar në detaje mosmarrëveshje, të ketë shpjegime të qarta mbi situatën mosmarrëveshje midis palëve, të jetë kontaktuar tregtari dhe përgjigjia e tij.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit është krijuar në vitin 2009, në zbatim dhe për zbatim të LMK, i ndryshuar. Ky komision është një organ vendimmarrës, me kompetenca për ndalimin e shkeljeve, ndreqjeve të tyre, dëmshpërblimin e konsumatorëve deri edhe për vendosjen e gjobave . Komisioni përbëhet nga 5 anëtarë, 2 përfaqësues të ministrisë së ekonomisë dhe financave, 2 përfaqësues të ministrisë së drejtësisë, 1 përfaqësues nga shoqëria civile me përvojë në fushën e ekonomisë dhe jurisprudencës . Por a mund të jetë i paanshëm ky komision i cili është përfaqësues i partisë politike në pushtet? A mund të reflektojë ky komision në vendimet e tij transparencë, drejtësi, paanësi në kushtet kur po i



njëtin institucion zhvillon dhe mbikqyr procedurat tatimore të biznesit, përfaqëson ministrinë e linjës dhe është nëpunës civil?

Për një mbrojtje më të mirë dhe të gjithanshme, në mënyrë që të garantohet paaësia dhe interesi i Komisionit për mbrojtjen e konsumatorit duhet që KMK të jetë institucion i pavarur, në nivel Institucioni Ombudsman. Pse një Institucion Ombudsman në mbrojtje të konsumatorit dhe jo një Komision në varësi të Ministrisë së linjës?

Në radhë të parë pavarësia e institucionit Ombudsman garanton konsumatorin se interesi më i lartë i tij do të mbrohet nga institucioni ndërmjetës. Për më tepër shoqatat në mbrojtje të konsumatorit do ta konsiderojnë veten partner të institucionit mbikqyrës të së drejtës së konsumatorit por edhe të vetë konsumatorit. Kujtoj këtu rastin e GJED analizuar më lart mbi qëndrimin se shoqata përfaqësonte konsumatorin jo si institucion në ushtrim të funksioneve shtetërore por si vetë në emër dhe për llogari të konsumatorit. Kjo çështje do të trajtohet më në detaje në kapitullin Rekomandime.

Në lidhje me fazën e tretë procedurat e parashikuara në legjislacionin shqiptar janë shumë të ndryshme nga procedurat e parashikuara nga legjislacioni i BE-së.

### ***Konkluzione kapitulli III***

Për sa përshkruam në detaje në këtë kapitull, procedura shqiptare për rivendosjen e të drejtës së shkelur të konsumatorit ndryshon nga procedura e BE-së. Procedura e BE-së e shkurtuar ndihmon konsumatorin të paraqesë kërkesën dhe kërkesa e tij të shqyrtohet pa qënë prezent në gjykatë. Ky fakt është shumë pozitiv për konsumatorin pasi konsumatori nuk humbet kohë të tepërt me ankesën e tij por ka sigurinë që kërkesa e tij po shqyrtohet dhe do të ketë një zgjidhje sa më shpejt. Kjo tregon edhe besimin e konsumatorit tek institucionet shtetërore, besim tek të cilin konsumatori shqiptar e ka humbur. Për arsyen e vonesave në

shqyrtim të çështjeve, për shkak edhe se në shumë raste të gjykimeve, institucionet e autorizuara për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jo gjithmonë mbajnë anën e konsumatorit apo ndërshkojnë tregtarin kur konstatojnë shkelje.

Tjetër fakt pozitiv për procedurat e shkurtuara të BE-së është fakti i shqyrtimit të kërkesës me anë të një procedure të posaçme me kohë të reduktuar krahasuar me gjykimin normal. Por kjo procedurë në këndvështrimin e BE-së ka një të metë, për shkak se ekzekutimi duhet të bëhet në një vend të ndryshëm nga vendi i gjykimit, tregtari ka mjete të tjera procedurale si mund të ankimojë procedurën dhe të rifillojë gjykimin në vendin e ekzekutimit të vendimit.

## Kapitulli IV

### 4.1 Përafrimi i plotë i legjislacionit dhe fryma praktike e ligjit

Me nënshkrimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit Shqipëria ka marrë përsipër përafrimin e legjislacionit shqiptar me atë të BE-së, si parakusht për anëtarësim me të drejta të plota në BE.

Qëllimi kryesor i Komunitetit Europian është ende harmonizimi i plotë i ligjeve dhe Rregulloreve të Shteteve Anëtare për të siguruar “krijimin dhe funksionimin e tregut të brendshëm”. Bashkimi Europian në politikat e saj inkurajon harmonizimi e plotë të legjislacionit të brendshëm me legjislacionin e BE-së<sup>85</sup>. Pabarazitë midis konsumatorit dhe tregtarit krijojnë barriera në tregun e brendshëm të cilat çënojnë si konsumatorin edhe tregtarin. Duke ndikuar ndjeshëm në rritjen e kostove për tregtarët të cilët kanë qëllim shitjen ndërkufitare të mallrave dhe shërbimeve. Kosto të cilat në fund iu faturohen konsumatorëve. Me anë të ndryshimit të legjislacionit Parlamenti Europian dhe Këshilli synuan harmonizimin e plotë të disa aspekteve kyçe rregullatore për të rritur sigurinë ligjore për të dyja palët e marrëdhënies, konsumatorit dhe tregtarit.

Pas një studimi të zhvilluar nga Komisioni Europian në vitin 2007 rezultoi tepër e nevojshme ndryshimi i legjislacionit të BE-së në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Elementë të rëndësishëm të mbrojtjes së konsumatorit, si e drejta për heqjen dorë, e drejta për kompensim të vlerës së paguar, etj, kërkonin harmonizim të plotë ndërmjet vendeve anëtare të BE-së. Në raste të veçanta ndryshimi në harmonizim kishte passjellë mungesën e

---

<sup>85</sup> I. Benohr, , EU consumer Law and Human Rights, (2013) Oxford University Press, faqe 31  
Gjithashtu, M. Loos, ”Consumer sales law in the proposal for a consumer rights directive” (2000), 1 Eur. Rev. Private Law, faqe 15-55  
Gjithashtu, H-W. Micklitz, & N.Reich, “Cronica de una Muerte Anunciada: The commission proposal for a “Directive on Consumer Rights” (2009) 46 CML Rev. faqe 471-519.  
Gjithashtu, Communication from the Commission of 7 May 2002—“Consumer Policy Strategy 2000-2006” COM (2002) 208 final – OJ 2002, L 271/16

rivendosjes së të drejtës në vend për konsumatorin. Në këtë studim u zhvilluan edhe sondazhe për të evidentuar arsyet e ngurrimit të konsumatorëve për blerje jashtë vendit të origjinës. U vu re se një prej arsyeve ishte paqartësia nëse konsumatori gëzonte të drejta të njëjta si në vendin e origjinës, apo nëse afatet e parashikuara në ligjin e vendit të origjinës ishin të njëjta si në vendin jashtë origjinës, cilat ishin institucionet të cilin ofronin mbrojtje për konsumatorin, etj.

Nëpërmjet ndryshimeve të Direktivave ekzistuese dhe të miratimeve të Rregulloreve të reja Bashkimi Europian ka tentuar dhe ka arritur të japë më tepër besim konsumatorit për të shtuar blerjet si brenda vendit ashtu edhe brenda vendeve anëtare të BE-së. Legjislacioni i Bashkimit Europian nëpërmjet Rregullores numër 861/2007 të Parlamentit Europian dhe të Këshillit më 11 Korrik 2007 miratoi Rregulloren mbi Proçedurën Europiane të Ankesave të Vogla midis palëve për shuma deri në 5000 (pesë mijë) Euro. Siç kemi përmendur më parë, legjislacioni europian iu lejon vendeve anëtare që të mund të vendosin rregulla më përfituese për konsumatorit, pra legjislacioni europian vendos maksimumin e harmonizimit të ligjit. Përfundim nga kjo rregullore bëjnë detyrimet monetare midis palëve, për të cilat duhet përdorur proçedura normale. Me anë të parashikimeve në këtë Rregullore synohet të minimizohen shpenzimet në lidhje me ankesat nga konsumatorët, synohet gjithashtu të zgjidhen mosmarrëveshjet midis palëve në kohën më të shkurtër të mundshme.

Më herët në kohë, duke patur në vëmendje problematikën e shpenzimeve dhe proçedurave gjyqësore për zgjidhjen e ankesave, u zhvilluar gjatë Presidencës së Mbretërisë së Bashkuar në gjysmën e parë të vitit 1998 Konferenca Down Hall. Këtu morën pjesë shumë ekspertë të shteteve të ndryshëm anëtarë të Bashkimit Europian, përfaqësues të institucioneve europiane, ku u prezantuan proçedura të ndryshme. Pjesëmarrësit në konferencë dakorduan mbi një proçedurë të posaçme europiane për konsumatorët dhe pretendimet e tjera me vlerë të ulët, një proçedurë e vlefshme brenda Bashkimit Europian. Këto vendime çuan në miratimin e rregullores 861/2007 e cila standartizon në të gjithë bashkimin europian proçesin gjyqësor të

ankesave me palë konsumator për vlera të vogla. Si dhe në rregulloren 2013/11 mbi zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve nëpërmjet të cilës në të gjithë bashkimin europian janë standartizuar institucionet të cilët kryejnë rolin e ndërmjetësit për zgjidhjet e ankesave të konsumatorit.

#### **4.2 Hamonizimi i legjislacionit shqiptar dhe harmonizimi i legjislacionit brenda BE-së në fushën e mbrojtjes së konsumatorit**

Së fundmi në legjislacionin shqiptar, janë pasqyruan ndryshimet dhe është realizuar harmonizimi i pjesshëm i legjislacionit me Direktivën 2011/83, të cilën do ta shohim në detaje më poshtë. Me anë të ligjit 71-2018 datë 18/10/2018 u ndryshua LMK, duke e përafëruar pjesërisht me direktivën 83/2011 dhe direktivën 2013/11. Në këto ndryshime pasqyrohen përkufizimet për kontratat e shitjes dhe kontratat e shërbimeve të cilat pasqyrohen në nenet 36 deri në nenin 37/9. Ndërsa ‘përmbajtja digjitale’ nuk përfshihet as si kontratë shitje dhe as si kontratë shërbimi. Por parashikohet që furnizimi me përmbajtje digjitale duhet të jepet në një mjet të trupëzuar, që sipas arsytimit të GJED mund të jetë CD ose email. Tek neni i përkufizimeve pika 25 parashikohet se ‘përmbajtja digjitale’ janë të dhënat, të cilat prodhohen dhe jepen në formë digjitale. Ndonëse parashikimet aplikohen për të gjitha llojet e kontratave, ka specifika që aplikohen me ndryshime në kontrata të veçanta, psh mënyra e llogaritjes së periudhës së heqjes dorë mund të jetë e ndryshme.

Cili është interpretimi i kontratave me qëllim të përzier?

LMK parashikon këtë përkufizim për “*Kontratën e shitjes*”: është çdo kontratë, sipas së cilës tregtari kalon ose merr përsipër të kalojë pronësinë e mallrave te konsumatori, i cili paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin e tyre. Objekt i kësaj kontrate janë mallrat dhe, sipas rastit, dhe shërbimet që i shoqërojnë ato. Dhe për “*kontratën e shërbimit*” nënkupton

*cilëndo kontratë tjetër të ndryshme nga një kontratë shitjeje sipas së cilës tregtari furnizon ose merr përsipër të ofrojë një shërbim për konsumatorin dhe konsumatori paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin e tij;*

Pra, një kontratë shitjeje klasifikohet si transferimi i pronësisë së mallrave tek konsumatori kundrejt kundërshpërblimit në vlerë monetare. Në rast se qëllimi është transferimi i pronësisë atëherë do të klasifikohet si kontratë shitjeje edhe nëse kryhen nga shitësi shërbime si instalimi apo mirëmbajtja janë të përfshirë në çmim.

Listojmë më poshtë shembuj të kontratave të cilat për shkak të qëllimit kryesor konsiderohen si kontrata shitjeje:

- blerjen e mobiljeve të një kuzhine, duke përfshirë montimin e saj në banesën e konsumatorit;
- blerjen e elementeve të veçanta të ndërtimit, siç janë dritaret dhe dyert, duke përfshirë instalimin e tyre në shtëpinë e konsumatorit;
- blerjen e një celularit të ri celular të lidhur me një abonim në një shërbim të komunikimeve elektronike.

Në arsyetim të kundërt, nëse qëllimi kryesor nuk është transferimi pronësisë së sendit, atëherë kontrata nuk konsiderohet si një kontratë shitjeje.

Shembuj të kontratave të cilat duhen klasifikuar si kontrata shërbimi për shkak të qëllimit kryesor:

- një kontratë për riparimin, rikonstruktimin dhe ndërtimin e një aneksi të një ndërtese;
- një kontratë për të marrë pjesë në një konferencë, duke përfshirë shpërndarjen e stilolapave dhe dosjeve pjesëmarrësve;

Ky interpretim bazohet në jurisprudencën e Gjykatës së Drejtësisë për lëvizjen e lirë të mallrave dhe lirinë për të ofruar shërbime, gjë që mbetet relevante edhe në kontekstin e kësaj Direktive dhe ndryshimeve në LMK. Për shembull, në rastin C-20/03 Marcel Burmanjer<sup>86</sup>, Gjykata arsyetoi se një aktivitet ekonomik duhet të shqyrtohet ose në kontekstin e lëvizjes së lirë të mallrave ose të lirisë për të ofruar shërbime. Pyetja e ngritur nga gjykata për arsyetim ishte: “Nëse një kompani gjermane që shet ose dëshiron të shesë abonimet për periodikët e saj në Belgjikë nëpërmjet shitësve të vendosur në Holandë, kërkohet paraprakisht të pajiset me një autorizim të përkohshëm paraprak dhe shkelja e këtyre dispozitave është edhe një vepër penale, ndërsa interesat e kërkuara për t'u mbrojtur nga legjislacioni mund të ruhen edhe nga mjete të tjera më pak kufizuese?” dhe “A bën ndonjë ndryshim në përgjigjen ndaj pyetjes së parë se ky ligj ... nuk e bën shitjen e gazetave, periodikëve dhe gjithashtu abonimet në gazeta, subjekt i një autorizimi të tillë paraprak?”

Në këtë këndvështrim, jurisprudenca e konsoliduar e GJED thotë se, kur një masë kombëtare ka të bëjë me të dyja si me lëvizjen e lirë të mallrave dhe si me lirinë për të ofruar shërbime, Gjykata e vendit anëtar ku gjykohen pretendimet në parim do ta shqyrtojë atë në lidhje me një prej këtyre dy lirive themelore, edhe nëse rezulton se njëri prej tyre është tërësisht sekondare në raport me tjetrën dhe mund të konsiderohet së bashku me të.

Mënyra e klasifikimit të një kontrate si shitjeje ose shërbimi përcakton edhe mënyrën e llogaritjes së periudhës së heqjes dorë neni 37/1. Për kontratat e shërbimit, periudha e heqjes dorë prej 14 ditësh fillon që nga rënia dakort për kontratën. Për kontratat e shitjes, periudha e heqjes dorë fillon vetëm pas marrjes së mallrave. Përveç kësaj, disa nga dispozitat mbi shpërndarjen dhe kalimin e rrezikut, zbatohen vetëm për kontratat e shitjes.

*Kontratat e lidhura në largësi përkufizohen si vijon: “kontratë në largësi” nënkupton çdo kontratë të lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit nën një skemë të organizuar të shitjes*

---

<sup>86</sup> Çështja Marcel Burmanjer, René Alexander Van Der Linden, Anthony De Jong, dhe <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:62003CJ0020&from=EN>; parë më 20/10/2017

*në distancë ose skemë shërbimi pa praninë e njëkohshme fizike të tregtarit dhe konsumatorit përdorimi ekskluziv i një ose më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në kohën e përfundimit të kontratës".*

Recitali 20 i Direktivës jep sqarime të mëtejshme të këtij përkufizim të cilat duhej të ishin pasqyruar në LMK, duke përfshirë shembuj të mjeteve të komunikimit në largësi: "Përcaktimi i kontratës në largësi duhet të mbulojë të gjitha rastet kur një kontratë është lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit nën një skemë të organizuar të shitjes në largësi ose skemë shërbimesh, me përdorimin ekskluziv të një ose më shumë mjeteve të komunikimit në largësi (si porosi postare, internet, telefon ose faks) deri në kohën e lidhjen e kontratës. Ky përkufizim duhet të mbulojë gjithashtu situatat kur konsumatori viziton vende të ushtrimit të aktivitetit vetëm për qëllime të mbledhjes së informacioneve për mallrat ose shërbimet dhe më pas negocion dhe lidh kontratën në largësi. Në mënyrë të ngjashme, koncepti i kontratës në largësi nuk duhet të përfshijë prenotimet e bëra nga një konsumator përmes një mjeti të komunikimit në largësi për të kërkuar ofrimin e një shërbimi nga një profesionist, siç është rasti i telefonatës së konsumatorit për të kërkuar një takim me parukieren".

Palët mund të përdorin edhe një kombinim të mjeteve të ndryshme të komunikimit në largësi (psh faqe web dhe telefonin). Nuk ndryshon klasifikimin si kontratë e lidhur në largësi, fakti që palët takojnë njëra-tjetrën në momentin e dorëzimit ose të pagesës. Nëse konsumatori ka qënë thjesht fizikisht në vendin e ushtrimit të aktivitetit tregtar për informacion dhe kontrata më pas negociohet dhe kontrata lidhet në largësi, pra duhet të konsiderohet si kontratë në largësi.

Fusha e zbatimit të LMK është sipas një skeme të organizuar të shitjes në largësi ose skeme shërbimesh. Në rast se një tregtar lidh një kontratë nëpërmjet email ose telefonit i kontaktuar nga konsumatori në mënyrë të rastësishme, kjo kontratë nuk do të konsiderohet si kontratë në largësi.



Përkufizimi për termin “tregtar” jepet në nenin 3 (14): “Tregtar është çdo person fizik ose juridik privat ose publik, i cili vepron për qëllime që nuk lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit”. Në rast se tregtari përdor një platformë elektronike për të tregtuar produktet e tij, ofruesi i platformës elektronik është përgjegjës për të siguruar pajtueshmërinë me LMK, sipas përgjegjësisë në zbatim të ligjit për tregtinë elektronike dhe shërbimet e besuara.

Në ligj gjenden referime në njëjës dhe në shumës, pra mbrojtja e konsumatorëve dhe e drejta e konsumatorit. Në nenin 3 të përkufizimeve gjejmë termin “konsumator” apo “mall për konsumatorët”, por jo shpjegimin pse ligji i referohet në shumës. Në nenin 4 flitet për të drejtat e konsumatorëve, duke bërë referimin e gabuar sikur të drejtat e konsumatorit i përkasin grupit të konsumatorëve dhe jo konsumatorit të vetëm. Edhe me ndryshimet dhe përafrimin e ligjit me legjislacionin e BE-së, si rezultat i nënshkrimit të Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit nuk është rregulluar ky gabim në referim. Në legjislacionet e huaja nuk ekziston kjo ngatërrësë, madje e thekson se të drejtën për mbrojtje gjithsecili e gëzon për faktin që është blerës ose marrës i shërbimit. Nuk ka nevojë që të jetë i organizuar në grupe konsumatorësh për të ligjësuar të drejtën e tij. Referimi i ligjit në njëjës dhe shumës çon në interpretimin e gabuar se e drejta e konsumatorit është herë e drejtë grupi dhe herë e drejtë individuale.

Me direktivën e mëparshme mbi shitjet në largësi vendet anëtare të BE-së si Belgjika, Gjermania ose Italia kanë ofruar konsumatorit më tepër mbrojtje se parashikimi i direktivës, psh afat më i zgjatur për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë nga kontrata ose mos përfshirja e disa përjashtimeve mbi ushtrimin e së drejtës për heqjen dorë<sup>87</sup>. Qëndrim tjetër pozitiv në të njëjtin këndvështrim, pra nivel më i lartë mbrojtje se niveli minimal i harmonizimit, në mbrojtje të konsumatorit u reflektua në Rastin C-205/07 të Gjykatës Europiane të

---

<sup>87</sup> H. Schulthe-Nolke, (2008), EC Consumer Law Compendium, University of Bielefeld, f. 546

Drejtësisë<sup>88</sup>. Çështja trajtonte ankesën e një konsumatori ndaj një tregtari për mbajtje të padrejtë të vlerës së mallit përpara skadimit të afatit të ushtrimit të drejtës për heqjen dorë. Konsumatori pretendonte në bazë të nenit 81 të ish-Ligjit Belgjian Mbi Praktikën Tregtare, se tregtari nuk mund të pretendonte pagesën e një malli të blerë në largësi përpara skadimit të afatit të heqjes dorë. GJED arsyetoi dhe vendosi që ndalimi në një rast të tillë është i ligjshëm dhe i justifikuar duke qënë se ka për qëllim mbrojtjen e konsumatorit. Por në përputhje me parimin e proporcionalitetit tregtari mund ti kërkojë konsumatorit si garanci për pagesë numrat e kartës së tij të kreditit.

Pra, vëmë re se harmonizimi i ligjit për mbrojtjen e konsumatorit shton besimin tek konsumatori. Duke ditur të drejtat e tij konsumatori është një individ me fuqi, duke njohur specifikisht të drejtat e tij si e drejta për informim, e kthimit të mallit, e drejta për heqjen dorë nga kontrata brenda afatit 14 ditor pa asnjë arsye, e drejta e informimit mbi kushtet e kontratës para lidhjes së kontratës, e drejta e garancisë së mallit apo shërbimit, e drejta për të mos pasur shpenzime ekstra dhe të panjoftuara, e drejta e rimbursimit në rast të zgjidhjes së kontratës, etj; duke ditur dhe duke njohur të drejtat e tij konsumatori dhe duke ditur që në vende të tjera gëzon të njëjtat të drejta konsumatori mund të

### **4.3 Harmonizim i plotë i legjislacionit kundër harmonizim minimal.**

Ka qëndrime të ndryshme midis ekspertëve ligjore të fushës së mbrojtjes së konsumatorit në lidhje me harmonizimin e legjislacionit të BE-SË në legjislacionet e vendeve anëtare. Një rrymë mendimi i përkrahin idenë se harmonizimi i plotë i legjislacionit brenda BE-së zvogëlon mbrojtjen e konsumatorit. Kjo teori ka shumë kritika nga autorë të ndryshëm, psh

---

<sup>88</sup> GJED Rasti C-205/07 Lodewijk Gysbrechts and Santurel Inter BVBA  
<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=6E3B3DF69145F8D87E23AEA813E2D019?text=&docid=76073&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&oc=first&part=1&cid=7849418>

Peter Rott, dhe Evelyn Terryn,<sup>89</sup>. Por të gjithë këta autorë bashkohen në mendimin e njëjtë se procesi është disavantazh për konsumatorin.

Komisioni European mban qëndrimin se ulja e mundshme e mbrojtjes së konsumatorit mund të justifikohet me rritjen e mundshme të tregtisë ndërkufitare. Harmonizimi i plotë do të rrisë sigurinë ligjore dhe BE-sësimin e konsumatorit, do të ulë kostot e tregtarit për përputhshmërinë dhe si rezultat do të prodhojë rritje të shitjeve të mallrave dhe shërbimeve ndërkufitare. Specialistë të fushës si psh Howells apo Schulze janë kundër këtij qëndrimi, duke arsyetuar se mbrojtja e konsumatorit nuk duhet të sakrifikohet për hir të nevojave të politikave të tregut<sup>90</sup>. Por ka edhe faktorë të tjerë të cilët ndikojnë negativisht dhe mbajnë larg konsumatorin dhe tregtarin nga rritja e transaksioneve ndërkufitare, të cilët janë pengesa gjuhësore, mangësi në komunikim, mungesë Besimi tek biznesi i panjohur, kosto transporti në distanca të largëta, shërbime pas shitjes (shërbime mirëmbajtje, shërbime kujdesi ndaj klientit, etj) apo edhe paqartësi për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ndërkufitare.

Mbrojtja kryesore e qëndrimit të Komisionit për harmonizim të plotë është se ajo nxit integrimin ekonomik dhe nxit interesin e konsumatorëve për blerjet ndërkufitare. Por ky qëndrim i Komisionit është kritikuar nga studiues të shkencave juridike. Micklitz & Reich në analizën e tyre në “Kronikë e një vdekjeje të shpallur” parashtrojnë se harmonizimi i plotë i legjislacionit nga vendet anëtare nuk passjell besimin automatikisht tek konsumatori në blerjet ndërkufitare dhe si rrjedhojë rritje të tregtisë ndërkufitare<sup>91</sup>. Në vetvete rëndësia e harmonizimit për të forcuar besimin e konsumatorit mund të rezultojë e vogël, sepse konsumatori mund të zgjedhë të bëjë blerjet në vendin e tij të origjinës, ku njihet shumë mirë

---

<sup>89</sup> P. Rott, (2009) titulli në origjinal: The balance of interests in distance selling law e case note on Pia Messner vs Firma Stefan Krugger, European Review of Private Law, Vol. 18 (botimi 1rë), f. 89; por edhe: E. Terryn, (2009) titulli në origjinal: The proposal for a Directive on Consumer Rights: No single set of Rules. Zeitschrift für Europäisches Privatrecht Volume 17 (Botimi 3të) f. 474

<sup>90</sup> K. Tonner, Dhe K. Fangerow (2012) titulli në origjinal Directive 2011/83/EU on consumer Rights: a new approach to European Consumer Law? Zeitschrift für Europäisches Unternehmens und Verbraucherrecht, Vol 1, botimi I, f.77

<sup>91</sup> H. W. Micklitz & N. Reich, “Kronikë e një vdekjeje të shpallur”, (n 128, Eur: Rev. Private Law, faqe 471-519

të drejtat, mund të kontaktojë lehtësisht tregtarin dhe mund të komunikojë me tregtarin pa pengesat e ndryshimit të gjuhës. Por nga ana tjetër harmonizimi minimal ofron siguri në rastet kur legjislacioni i BE-së nuk do të mund të ofronte<sup>92</sup>.

Por, gjithsesi harmonizimi i plotë i legjislacionit ka disa avantazhe, duke e unifikuar legjislacionin mundëson thjeshtësimin e tij, gjithkush mund të orientohet dhe të njohë të drejtën e tij si konsumator në çdo vend anëtar. Në këtë mënyrë ka më shumë shanse të largohen barrierat që pengojnë transaksionet ndërkufitare<sup>93</sup>.

Këto barrierat nuk largohen me harmonizimin e plotë të legjislacioneve. Këtë qëndrim mbajnë autorë të ndryshëm si Storme, Twigg-Flesner apo edhe Metcalfe argumentojnë se për sa kohë që e drejta private ndërkombëtare nuk është harmonizuar, mbrojtja e konsumatorit e harmonizuar është një vegim<sup>94</sup>. Wilhelmsson mban qëndrimin se harmonizimi i plotë nuk ka llogjikë përdorimi kur rregulla të njëjta zbatohen ndryshe në vende të ndryshme, psh praktikatat e padrejta tregtare<sup>95</sup>. Autorë të tjerë si Howells apo Smits mendojnë se harmonizimi ngurtëson interpretimin e ligjit dhe praktikës<sup>96</sup>.

Pra, autorë të ndryshëm kanë qëndrime pro dhe kundër harmonizimit të plotë të legjislacionit. Ka autorë të cilët mendojnë se harmonizimi cedon në nivelin e ofruar të mbrojtjes së konsumatorit, por ky cedim që passjell edhe nivel më të ulët të mbrojtjes së konsumatorit, është i domosdoshëm. Këtu kujtojmë rastin e periudhës “cool-off” në Belgjikë

---

<sup>92</sup> V. Mak, “Harmonizim i plotë në Ligjin Privat Europian: Një koncept me dy korsi”, (2012), 1Eur: Rev. Private Law, faqe 213-236

<sup>93</sup> H. W. Micklitz & P. Reich, “Kronikë e një vdekjeje të shpallur”, (n 128, Eur: Rev. Private Law, faqe 471-519; H. Schulte-Nolke, C. Twigg-Flesner & M. Ebeers Përmbledhje e të drejtës së konsumatorit në BE-së (Munich: Sellier, 2008

<sup>94</sup> M.E. Storme, titulli në original Consumer Rights proposal and Draft CFR European Review of Private Law Volume 18 (2010) (botimi I), f. 1; C. Twigg-Flesner, dhe D. Metcalfe, (2009) f.372; C. Twigg-Flesner, dhe D. Metcalfe, (2009), titulli në original “The proposed Consumer Rights Direktive e less haste, more thought?” European Review of Consumer Law Volume 5 (botimi 3të), f.378-379

<sup>95</sup> T. Wilhelmsson, titulli në original “Harmonizing unfair commercial practices law: the cultural and social dimensions” Osgoode Hall Law Journal Volume 44 (botimi 3të) (2006), f. 477

<sup>96</sup> G. Howells, titulli në original “European Consumer Law and The Minimal and Maximal Harmonization Debate and Pro Independent Consumer Law Competence” in an Academic Gren Paper on European Contract Law Kluwer Law International, (2004) , f. 75-76.

që përpara hyrjes në fuqi të direktivës ligji i vendit kishte përcaktuar një afat '30 ditor' për ushtrim të të drejtës për heqjen dorë nga kontrata e lidhur në largësi. Pavarësisht se Direktiva 2011/83 sanksiononte harmonizim maksimal në vendet anëtare, por edhe mund të parashikojë mbrojtje më pozitive për konsumatorin, Belgjika zgjodhi të mos e ulë afatin 'cool-off' në 14 ditë (sipas Direktivës 2011/83). Parë në këtë këndvështrim, teoria e autorëve që harmonizimi i plotë cedon në mbrojtjen e konsumatorit, nuk qëndron.

Diskutimi mbi këto dy qëndrime të kundërta ndikohet edhe nga një faktor i rëndësishëm siç është kombësia e autorit që bën analizën. Për shëmbull, vende anëtare të BE-së si Belgjika të cilët kanë mbrojtje efektive të konsumatorit të mirëkonsoliduar në kohë, kanë pritshmëri të ndryshme për mbrojtjen e konsumatorit krahasuar psh me një vend i cili është duke plotësuar standartet e përcaktuara nga MSA për aderim në BE-së. Pra, pritshmëria e mbrojtjes së konsumatorit është element në këtë këndvështrim.

Në mendimin tim dhe gjetje kryesore e punimit është se harmonizimi i plotë i legjislacionit nuk ul nivelin e mbrojtjes së konsumatorit por ndihmon konsumatorët që të përfitojnë mbrojtje të plotë dhe të gjithanëshme. Gjetje tjetër e rëndësishme e punimit është se harmonizimi i plotë i legjislacionit rrit besimin e konsumatorit për të shtuar blerjet ndërkufitare.

#### **4.4 Informacionet e nevojshme parakontraktuale në kontratat e lidhura në largësi midis konsumatorit dhe tregtarit**

Kërkesat e nevojshme përpara lidhjes së kontratës përcaktohen në nenet 36 deri 37/8 të LMK. Përkatësisht për kontratat jashtë objekteve të vendit të ushtrimit të aktivitetit parashikohen në nenin 36 të LMK-së në mënyrë të përgjithshme. Ndërsa në nenin 37 janë

parashikimet specifike për kontratat në largësi. Kusht është se informacioni duhet dhënë në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.

Recitalin 34 i Direktivës 2011/83 specifikon se tregtari në dhënien e informacionit parakontraktual duhet të marrë në konsideratë të gjithë faktorët dhe nevojat specifike të konsumatorëve, veçanërisht për konsumatorët e cënueshëm për shkak të vulnerabilitetit, të moshës ose besimit të tyre mendor, fizik ose psikologjik në një mënyrë që tregtari duhet ta parashikojë. Por gjithmonë duke ruajtur të njëjtin nivel mbrojtjeje për konsumatorin. Ky element i direktivës nuk është transpozuar në LMK, në mënyrë që të garantohet një mbrojtje sa më e plotë të gjithë grupeve vulnerabel të konsumatorëve.

LMK lejon që tregtarët të mos japin informacion të klasifikuar si “informacion i dukshëm nga përmbajtja”. Në këtë kuptim përfshihet psh adresa e një restoranti ku tashmë konsumatori është dhe po konsumon shërbimin. Ky koncept përdoret gjërësisht në Direktivën e Kushteve të Padrejta dhe Direktivën mbi Konsumatorin dhe gjen pasqyrim në legjislacionin shqiptar. Ndërsa për kontratat e lidhura jashtë vendit të ushtrimit të aktivitetit përveç informacionit të dukshëm nga përmbajtja kërkohet edhe që informacioni parakontraktual të jetë “i lexueshëm dhe në gjuhë të qartë dhe të kuptueshme. Për kontratat në largësi neni 37 kërkon që informacioni të vihet në dispozicion të konsumatorit në një mënyrë të përshtatshme në përputhje me mjetet e komunikimit në largësi për të përdorur një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Pra, duhet të mundësohet në një mjet elektronik të qëndrueshëm dhe të jetë i lexueshëm. Për ta rregulluar sa më mirë këtë parashikim, ndryshimet e fundit ligjore të 2018 të LMK pasqyruan detaje të shkrimit të përdorur nga tregtari për kontratat si fonti dhe lloji i shkrimit. Këto mjete siç kemi përmendur duhet medoemos të jenë të qëndrueshme dhe pa mundësinë e ndryshimit nga ana e tregtarit, të dërgohen të printuara në adresë bashkë me malli/shërbimin ose të dërgohen me email (konfirmuar ky mjet edhe nga qëndrimi i Gjykatës Europiane të Drejtësisë).

Duke qënë se BE është i përbërë nga disa shtete dhe ka ndryshime gjuhe midis tyre, direktiva ka parashikuar nevojën për elementët për kërkesat për gjuhën e përdorur nga tregtari. Këto parashikime nuk janë pasqyruar në ligjin shqiptar për arsye se nuk është e nevojshme të ketë parashikime për gjuhën.

Një rast gjyqësor i cili ka ndikuar në qëndrimin e legjislatorit për parashikimet e gjuhës është gjykimi nga Gjykata Europiane e Drejtësisë të rasteve të bashkuara C-585/08 dhe C-144/09 Peter Pammer kundër Rederei Karl Schuler GmbH dhe Oliver Heller kundër Hotel Alpenhof GesmbH<sup>97</sup>. Këtu përcaktohen një numër kriteresh për të vendosur nëse një faqe internet është e orientuar në një shtet anëtar të veçantë, siç janë psh përdorimi i gjuhës ose monedha të ndryshueshme në faqen e internetit. Pra, sipas arsyetimit të gjykatës, që një website të konsiderohet se i adresohet konsumatorëve të një shteti anëtar të veçantë duhet të përdoren një sërë elementësh referues të cilët janë gjuha e konsumatorëve, monedha e shtetit të konsumatorit apo edhe posta lokale e konsumatorit për dorëzim.

Le të shohim në detaje informacionin kontraktual i cili duhet të vihet në dispozicion të konsumatorit përpara lidhjes së kontratës.

*Neni 35 (1) (a) “Karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, në shkallën e përshatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo shërbimeve”.* Ndonëse në këtë pikë i referohet në mënyrë specifike “mallrat dhe shërbimet”, këto parashikime janë të aplikueshme edhe për përmbajtjet elektronike.

*Neni 35 (1) (b)* emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, adresën postare, në të cilën ai ushtron veprimtarinë tregtare dhe numrin e tij të telefonit; Ky element është i harmonizuar plotësisht.

Pra, informacioni i dhënë nga tregtari duhet të jetë specifik dhe i detajuar, i qartë dhe në një gjuhë të kuptueshme nga konsumatori. Nëse adresa ku mund të drejtohen ankesat e

---

<sup>97</sup> GJED, Çështja C-585/08 dhe C-144/09 Peter Pammer kundër Rederei Karl Schuler GmbH dhe Oliver Heller kundër Hotel Alpenhof GesmbH; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:62008CA0585&from=EN>; parë më 25/02/2018

konsumatorit është e ndryshme nga ajo e ushtrimit të aktivitetit, tregtari duhet t'ia japë këtë informacion sa më qartë.

Vendi i themelimit të biznesit është vendi në të cilin kryhet administrimi i përgjithshëm i tregtarit, dmth ku është administrata qendrore. Një tjetër vendim i rëndësishëm që ka ndikuar në përfshirjen e elementëve parakontraktualë në ndryshimet ligjore është vendimi i Gjykatës Europiane të Drejtësisë në rastin C-73/06 Planzer<sup>98</sup>. Këtu gjykata arsyeton se: “Për përcaktimin e vendit të themelimit të biznesit merren në konsideratë një varg faktorësh, si psh zyra ku është kryer regjistrimi, ku ushtron aktivitetin e saj administrata qendrore, vendi ku takohen drejtorët e saj dhe ku përcaktohen politikat e përgjithshme të shoqërisë. Të tjerë faktorë si vendbanimi i administratorëve kryesorë, vendi ku zhvillohen mbledhjet e përgjithshme, ku mbahen dokumentat administrative dhe kontabël dhe ku kryhen veprimet financiare të shoqërisë.” Ky informacion bëhet i rëndësishëm në momentin e identifikimit qartë të tregtarit në përputhje me detyrimet e LMK. Kjo pikë është e harmonizuar plotësisht. Komunikimi i shpejtë dhe i drejtëpërdrejtë midis konsumatorit dhe tregtarit është shumë i rëndësishëm për një marrëdhënie të mirë dhe efikase. Për këtë LMK liston mes mjeteve të komunikimit email, telefon, fax, etj.

Në çështjen C-298/07, GJED, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e V<sup>99</sup>, Gjykata e Drejtësisë arsyeton se neni 5 (1) (c) të Direktivës mbi kushtet e padrejta duhet kuptuar: “një ofrues shërbimi është i detyruar të ofrojë marrësit të shërbimit përpara lidhjes së kontratës mundësinë e kontaktimit të shpejtë, të drejtëpërdrejtë dhe efektiv. Ky informacion mund të

---

<sup>98</sup> GJED, Çështja C-73/06 Planzer,

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=61694&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&oc=first&part=1&cid=133920>; parë më 20/03/2018

<sup>99</sup> GJED, Çështjen C-298/07, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e V;

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionId=9ea7d2dc30dd32106b7739a44aadafa3f86259f05877.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxyOahr0?text=&docid=66600&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&oc=first&part=1&cid=786565>; parë më 25/02/2018



jepet në një formë të një formulari i plotësueshëm nëpërmjet mjeteve elektronike.” Edhe ky element i kushteve parakontraktuale është i harmonizuar në legjislacionin shqiptar.

Nëse produkti i ofruar në bazë të një kontrate me kohëzgjatje të papërcaktuar ose nën një abonim dhe ka detyrimin e një tarife fikse, duhet të informohet konsumatori paraprakisht për koston totale për periudhën e faturimit dhe/ose kosto totale mujore.

- Për shembull, abonimet në Internet ose në TV me pagesë paguhen zakonisht në një normë fikse në muaj pavarësisht nga përdorimi. Prandaj, kostoja mujore dhe, në qoftë se periudha e faturimit është e ndryshme, shpenzimet për periudhën e faturimit do të duhej të ofrohen për konsumatorin i cili dëshiron të lidhë një abonim online ose jashtë objekteve.

Në nenin 37/6 të LMK parashikohet se për kontratat në largësi konsumatori nuk duhet të ngarkohet me asnjë tarifë shtesë ose shpenzime për të cilat ai nuk është njoftuar nga tregtari. Gjejmë edhe për këtë element parakontraktor harmonizim të plotë.

Në lidhje me kohën e dorëzimit të mallit apo shërbimit, tregtari duhet të jetë në përputhje me kërkesat e nenit 37/10 në lidhje me dorëzimin, edhe ky element i harmonizuar plotësisht.

Duke mbartur detyrimin për të kujtuar konsumatorin për garancinë ligjore, tregtari është përgjegjës për çdo mungesë përputhshmërie të mallit apo produktit brenda një periudhë prej 2 (dy) vjetësh nga dorëzimi i tyre. Element i harmonizuar me direktivën.

Informacioni mbi kohëzgjatjen e kontratës është një nga informacionet të cilat tregtari ka detyrimin të njoftojë konsumatorin si kusht parakontraktual, në kuptim të ligjit. Për kontratën me kohëzgjatje të papërcaktuar ose që rinovohet automatikisht duhet të njoftojë kushtet për : a) detyrimet e së cilës i aplikohen; b) procedurat për ndërprerjen, njoftimi për ndërprerjen dhe mjetet. Përveç kësaj, ligji kërkon info mbi kohëzgjatjen minimale të detyrimeve të konsumatorit, dmth periudhën minimale për të cilën pritet të paguajë konsumatori deri në njoftim për zgjidhje.

Një element i rëndësishëm i cili nuk pasqyrohet i harmonizuar në legjislacionin shqiptar është parashikimi i garancisë për mallrat e përdorura. Direktiva parashikon një afat 1 vjeçar garancie për konformitet të mallit të blerë nga konsumatori. Në kohën ku jetojmë dhe masivitetin e trasaksioneve me sendet dhe mallrat e përdorura është e nevojshme të përfshihet në LMK një parashikim i tillë. Kjo çështje është trajtuar edhe tek rekomandimet.

Aty ku tregtari për siguri të transaksionit ose të veprimeve në funksion të blerjes operon me garanci bankare ose depozita, ky informacion listohet si një informacion i rëndësishëm parakontraktor për të cilin tregtari duhet të njoftojë konsumatorin. Për nga natyra e kontratës depozitat dhe garancitë financiare janë elementë të kontratës së qirasë së mjeteve. Më tepër direktiva shpjegon në Recitalin 33 ku parashikon se tregtari është i detyruar të informojë konsumatorin për depozita financiare në favor të tregtarit ose bllokime të shumave të caktuara në kartë debiti ose krediti. Këtë nen nuk e gjejmë të reflektuara në ndryshimet e fundit të LMK.

Është mjaft e rëndësishme që në ligj të ketë parashikime në lidhje me tarifatat minimale të konsumatorit dhe të mundësohet nga ligji mbrojtje. Në rastet kur tregtari kontaktohet nga konsumatori atëherë tarifa e shpenzimit për komunikimin në largësi të jetë më bazikja e mundshme në favor të konsumatorit. Dhe aty ku është e mundur, mundësia e përdorimit të një procedure për zgjidhjen e ankesave jashtë gjykatës dhe të dëmshpërblimit, të cilit i nënshtrohet tregtari dhe metodat për të pasur qasje në të. Ka raste kur tregtari ka paracaktuar dhe ka vendosur në kushtet dhe termat e kontratës mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis tregtarit dhe konsumatorit. Në rast se tregtari ka zgjedhur një mënyrë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe i ka përfshirë në kushtet kontraktuale, duhet që këtë informacion ta bëjë të disponueshëm për konsumatorin, duke e listuar tek informacioni i domosdoshëm parakontraktor. Gjithashtu kërkesat e këtij paragrafi janë në përputhje me parashikimet mbi informacionin parakontraktual të saksionuar në Direktivën 2013/11/EU “Mbi zgjidhjet alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorit”

Nenin 37 parashikohen kërkesa shtesë mbi informacionin parakontraktual të ofruar nga tregtari për konsumatorin përpara lidhjes së kontratës. Pra, përpara se konsumatori të vendosë për procedimin me blerje, tregtari ka detyrimin të bëjë të dukshme vlerën e pagesës për mallin, dhe njëkohësisht të sigurohet që konsumatori merr informacion të mjaftueshëm për karakteristika të përgjithshme dhe specifike të mallit, çmimi total i detyrimit të konsumatorit për blerjen duke përfshirë këtu edhe mënyrën e llogaritjes së çmimit nëse nuk është i llogaritshëm në ato momente, kohëzgjatja e kontratës dhe detyrimet minimale të konsumatorit.

Ky parashikim nuk bie ndesh me asnjë parashikim të ligjit për tregtinë elektronike, kur kërkon specifikisht që tregtari të lejojë konsumatorin të verifikojë urdhërin elektronik para se të vendosi të shtypë butonin blej.

Në ndryshimet e LMK ka një parashikim të qartë që tregtari ka detyrimin shprehimisht që vizualisht në faqen web të paraqesë një buton “blej” ose “përfundo blerjen”, me qëllim që konsumatori të jetë i vetëdijshëm për veprimin e tij, pra për blerjen. Përkufizimi 'drejtpërsëdrejti para' i gjendur në Direktivën 2011/83 por jo në ndryshimet LMK, pra element i paharmonizuar plotësisht, duhet të mbulojnë, së pari, aspektin kohor dhe duhet të interpretohen si kuptim "menjëherë para". Informacioni duhet të paraqitet në atë mënyrë që konsumatori mund ta shohë dhe ta lexojë atë përpara se të vendosë porosinë pa u detyruar të lundrojë nga faqja në përdorim për të vendosur porosinë. Këtu kërkohet që butoni që përfundon porosinë, pra urdhëron blerjen të jetë i etiketuar qartë. Kërkohet që kjo etiketë të jetë e dukshme dhe të japë qartë mesazhin për detyrimin për të paguar.

Meqenëse lidhja e kontratës është një mundësi shumë e përhapur direktiva mbi konsumatorin ka parashikime të qarta të mënyrës së kalimit të të gjithë informacionit parakontraktual tek konsumatori. Një mundësi e parashikuar nga direktiva e konsumatorit për tregtarin për të përmbushur detyrimin e dhënies së informacionit parakontraktor në rastet e lidhjes së kontratës në largësi nëpërmjet telefonit, ofrohet zgjidhja e konfirmimit të

konsumatorit nëpërmjet pëlqimit me shkrim. Pra, tregtari konfirmon vlefshmërinë e ofertës dhe konsumatori e konfirmon me shkrim. Kjo mund të bëhet edhe nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm i cili mund të jetë email ose dërgimi fizikisht i kontratës me postë përpara dërgimit të mallit. Ky element tepër i rëndësishëm për shkak të zhvillimit të vrullshëm të shitjeve nëpërmjet telefonit në vendin tonë ka nevojë të pasqyrohet në ligj. Këtu nuk gjejmë harmonizim të këtyre elementeve.

Tregtari duhet të garantojë konsumatorin me konfirmimin e lidhjes së kontratës duke përfshirë të gjitha informacionet e kërkuara, përveç nëse kjo tashmë është siguruar në një mjet të qëndrueshëm, si p.sh. në katalogun e porosive postare, SMS ose e-mail, përpara se të lidhej kontrata. Në rastin C-49/11 Content Services Ltd të gjykuar nga Gjykata Europiane e Drejtësisë<sup>100</sup> lidhur me ligjin e zbatueshëm për kohën dmth Direktivën 97/7 / EC për Shitjen në largësi, e cila gjithashtu kërkon konfirmimin e kontratës në largësi në një mjet të qëndrueshëm. Në vendim gjykata arsyeton, se dhënia e informacionit në një faqe interneti nuk përbën një medium të qëndrueshëm: "*Neni 5 (1) i Direktivës 97/7 / EC i Parlamentit Europian dhe i Këshillit i datës 20 maj 1997 mbi mbrojtjen e konsumatorëve në lidhje me kontratat në largësi duhet të interpretohet se një praktikë tregtare e përbërë nga dhënia e informacioneve në këtë dispozitë, e arritshme për konsumatorin vetëm nëpërmjet një lidhjeje në një faqe interneti të ndërveprimit të tregtarit, nuk i plotëson kërkesat e asaj dispozite, informacioni nuk konsiderohet 'dhënë' nëpërmjet këtij veprimi dhe as detyrimi i tregtarit për të dhënë informacionin nuk konsiderohet i përmbushur, por as nuk është 'i marrë' nga konsumatori, brenda kuptimit të asaj dispozite dhe një faqe interneti si ajo në fjalë në procedurën kryesore nuk mund të konsiderohet si një 'mjet i qëndrueshëm' brenda kuptimit të nenit 5 (1) të Direktivës mbi konsumatorin.*" Por gjithashtu nuk përjashtoi mundësinë që faqe të caktuara interneti të klasifikohen si mjete të qëndrueshme nëse plotësonin kërkesat

---

<sup>100</sup> GJED, Çështja C-49/11 Content Services Ltd ; <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=124744&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&oc=first&part=1&cid=825352> ; parë më 06/01/2018

për dërgimin e informacionit tek konsumatori në mënyrë të tillë që konsumatori pasi ta marrë, mund ta ruajë informacionin dhe në çdo kohë t'i drejtohet kësaj faqe web për të aksesuar përsëri po atë informacion. Ky fakt i lidhur me pamundësinë e tregtarit për të ndryshonte përmbajtjen në mënyrë të njëanshme.

LMK ofron mbrojtje të plotë për konsumatorin duke vendosur jo vetëm parashikime procedurale por edhe veprime konkrete të tregtarit. Kemi përmendur më lart se tregtari ka detyrimin të ofrojë informacione të detajuara për konsumatorin. Këto veprime konkrete të tregtarit bëjnë që ky i fundit të ketë edhe saksione që përkthehen në humbje monetare. Një rast i tillë i përshkruar nga LMK, ku parashikohet se konsumatori nuk ka asnjë detyrim në rast se tregtari nuk ka përmbushur detyrimin për informacion. Detyrimet midis palëve, midis konsumatorit dhe tregtarit, përfundojnë në rast se ushtrohet e drejta e konsumatorit për heqjen dorën nga kontrata. Ky fakt përshkruhet në nenin 37/7 ku përcaktohet se ushtrimi i dorë heqjes nga kontrata përfundon detyrimet midis palëve për të ekzekutuar kontratën. Në veçanti detyrimin e konsumatorit për të paguar kontratën e plotë.

Por ka edhe raste përjashtimore për të drejtën e heqjes dorë nga kontrata. LMK në nenin 37/8 pika c, parashikohen se “mallrat e bëra sipas specifikave të konsumatorit” janë “mallra të cilat janë të bëra në bazë të zgjedhjes individuale ose vendimit nga konsumatori”. Duke qënë se ky nen zvogëlon të drejtat e konsumatorit duhet interpretuar ngushtë. Pra, për shembull mund të mbulojë, mallra të cilat konsumatori ka kërkuar specifikime si matje; ose mallra për të cilat ka kërkuar dizajn të veçantë. Në këtë këndvështrim kuptojmë se parimisht janë unike dhe të prodhuara sipas dëshirave individuale dhe kërkesave të deklaruara nga konsumatori dhe janë dakort me tregtarin. Parashikime të detajuara LMK jep për mënyrën e dorëzimit të mallrave e cila është plotësisht e harmonizuar me legjislacionin e BE-së.

Neni 37/10 “Mënyra e dorëzimit” dhe neni 37/12 “Kalimi i rrezikut” aplikohet ekskluzivisht për kontratat e shitjes. Në listën e informacioneve që tregtari duhet ti mundësojë konsumatorit, kusht për të qënë një kontratë e vlefshme, është edhe koha se kur duhen

dorëzuar mallrat. Pra, nëse palët nuk kanë vendosur afatin e dorëzimit, tregtari ka detyrimin të dorëzojë mallin brenda 30 ditëve. Konsumatori mund të vendosë të zgjasë afatin e dorëzimit nëse bie dakort me tregtarin. Por nëse tregtari edhe pas zgjatjes së afatit përsëri dështon në dorëzimin e mallit, atëherë konsumatori mund të zgjidhë kontratën.

Një risi e Direktivës 2011/83/EC e pasqyruar edhe në LMK është përkufizimi i prezantuar për 'produktet digjitale online'. Këtu krijohet një kategori e ndryshme nga kontratat e shitjes dhe shërbimeve. Ligji i klasifikon si 'kontrata mbi përmbajtjen digjitale të cilat furnizohen nëpërmjet mjeteve të qëndrueshëm'. Recitali 19 i Direktivës, sqaron se duhen kuptuar si të tilla kontrata me përmbajtje digjitale të cilat furnizohen në mjete të qëndrueshme dhe për qëllime të kësaj direktive dhe LMK nuk janë as kontrata shitje as kontrata shërbimi. Përmbajtja digjitale janë të dhëna të cilat prodhohen dhe furnizohen në formë digjitale, si programet kompjuterike, aplikacionet, lojrat, muzikë, video pavarësisht nëse aksesohen me shkarkim apo me ngarkim. Në këto parashikime ligjore nuk gjejmë ndonjë dispozitë në lidhje me përmbajtjen digjitale online që të kushtëzojë mbrojtjen e konsumatorit me detyrimin e tij për pagesë. Fusha e LMK do të zgjerohej shumë në rast se do të përfshiheshin kontratat për përmbajtjen digjitale online pa pagesë. Ndonëse LMK zbatohet për kontratat midis konsumatorit dhe tregtarit, nuk zbatohet në rastet e përmbajtjeve digjitale online pa kontratë. Dhe hapja e një faqe interneti dhe shkarkimi rastësor nuk konsiderohet kontratë në kuptim të ligjit. Në lidhje me të drejtën për heqjen dorë nga këto kontrata, gjejmë në parashikimin e nenit 37/6, 4, pika b, se konsumatori nuk do të gëzojë të drejtën për heqjen dorë nga kontrata në rast se kontrata nuk është furnizuar nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm dhe nëse puna ka filluar me miratimin paraprak të konsumatorit dhe pranimin e tij se kështu humbet të drejtën e ushtrimit të heqjes dorë nga kontrata. Në arsyetim të ngjashëm mund të themi edhe se në rastet e dorëzimit të mjeteve të qëndrueshme konsumatori mund të ushtrojë të drejtën e tërheqjes vetëm nëse nuk i ka hequr pullat e sigurisë. Pra, konsumatori nuk ka të drejtë të 'testojë' përmbajtjen digjitale.

## **4.5 Elementët e harmonizuar të LMK me legjislacionin e BE-së.**

Këtu më poshtë listojmë elementët kryesorë të Direktivës të cilat janë pasqyruar në ndryshimet e fundit ligjore dhe ato që nuk janë pasqyruar:

1. Informacioni i dhënë konsumatorit duhet të jetë i qartë dhe i kuptueshëm. Element i harmonizuar plotësisht.
2. Në legjislacionin e BE-së parashikohet se në dhënien e informacionit nga tregtari, ky i fundit duhet të mbajë në konsideratë grupet vulnerabël dhe nevojat specifike të konsumatorit për informacion. Ky parashikim nuk është i paharmonizuar.
3. Informacioni i dhënë duhet të jetë në një mjet të qëndrueshëm (praktika gjyqësore ka konsoliduar faktin se duhet të jetë në cd ose email ose në faqen web e cila nuk mund të ndryshohet nga tregtari). Pjesërisht e harmonizuar
4. Detaje të mallit apo shërbimit/ këtu përfshihet edhe përmbajtjen elektronike. Parashikim i harmonizuar.
5. Të dhëna mbi identifikimin e tregtarit. E harmonizuar.
6. Tarifa shtesë, konsumatori nuk mund të paguaje tarifa shtese te panjoftuara- e harmonizuar.
7. Në lidhje me dorëzimin e mallit, parashikime të harmonizuara.
8. Garancia e mallit, parashikime te harmonizuara për mallrat e reja. Parashikime të paharmonizuar për mallrat dhe produktet e përdorura.
9. Elemente të kontratës me afat ose kontrata të rinovueshme. E harmonizuar.
10. Konfirmimi dhe shfaqja vizualisht dukshëm e butonit “blej” dhe/ ose “konfirmo blerjen”. Element i pa harmonizuar plotësisht.
11. Kontratat e lidhura me telefon nuk reflektohen në kontratat e nënshkruara nga palët. Element i paharmonizua.
12. Pa periudhën cool off porositë e drejtëpërdrejta, e harmonizuar.

13. Produkte digjitale te blera online konsiderohen të tilla ato që transmetohen me mjete të qëndrueshme si CD apo email. E harmonizuar pjesërisht pa specifikuar cilat janë mjetet.

#### **4.6 Institucionet në mbrojtje të konsumatorit dhe riorganizimi i tyre**

Siç është përmendur më herët në këtë studim, institucionet në mbrojtje të konsumatorit janë: Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) dhe Inspektorati Shtetëror për Mbikqyrjen e Tregut (ISHMT). ISHMT është një institucion relativisht i ri, i themeluar me anë të VKM nr 36, datë 20/01/2016 dhe nga raportet e këtyre viteve nuk rezulton të ketë bërë pune aktive në mbrojtje të konsumatorit.

Ndërsa KMK është institucion i cili ushtron funksionet e tij që prej vitit 2009. Anëtarët e Kryetari i KMK emërohen dhe zgjidhen nga Kryeministri ndër punëmarrës me statusin e nëpunësit civil të punësuar në strukturat e ministrisë përgjegjëse me eksperiencë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Siç kemi përmendur më herët në këtë punim, llogjike është që një institucion me anëtarë nëpunës civilë të cilët emërohen dhe shkarkohen nga kryeministri nuk mund të mbrojnë konsumatorin. Nëpunës të tillë janë më të prirur të pasqyrojnë qëndrimet e kryeministrit dhe të partisë politike të krahut të kryeministrit apo të mbajnë anë sipas bindjeve të kryeministrit se sa të pasqyrojnë dhe të reflektojnë vullnetin e legjislatorit në mbrojtje të konsumatorit.

Kjo është një nga arsyet kryesore përse institucioni i KMK duhet të rikonstruktohet dhe të gjithë anëtarët e saj të mos jenë nëpunës civilë apo të emëruar të kryeministrit.

Këtu më poshtë do të shohim arsyetimet dhe vendimet e KMK për raste të ndryshme të ankesave të konsumatorëve dhe të shohim se si duhej të arsyetonte KMK në këndvështrimin e legjislacionit europian dhe të praktikës së GJED.



Në mbledhjen datë 01/04/2010, KMK nëpërmjet një ankese të një konsumatori ka marrë në shqyrtim praktikën e mos-dorëzimit të faturave nga ana e operatorit të telefonisë Shoqëria X në adresën fizike të konsumatorit. KMK ka njoftuar operatorin për zhvillimin e mbledhjes dhe e ka ftuar të marrë pjesë por nuk është paraqitur. Pas shqyrtimit të rastit KMK ka konkluduar se mospajisja e konsumatorëve me faturën përkatëse në vendbanimin e tyre është në kundërshtim me Ligjin 9902, datë 17/04/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”<sup>101</sup>. Ndaj në Vendimin nr 2 datë 01/04/2010 KMK ka vendosur të gjobisë operatorin Shoqërinë X me 70.000 (shtatëdhjetë mijë) Lekë, ka urdhëruar ndalimin e shkeljes, ka urdhëruar faturimin për muajt prill 2010 e vijim të bëhet në përputhje me ligjin nr 9902, pra i detajuar, i dërguar në adresë të konsumatorit, e dorëzuar në një mjet të qëndrueshëm. Parë në këndvështrimin e legjislacionit në kompleksin e tij shoqëria nuk është vetëm në shkelje të ligjit për LMK por edhe Ligjit për Proçedurat Tatimore nr. 9920 i ndryshuar. Në versionin e sotëm të ndryshuar, parashikohet se konsumatori ka të drejtë të mos paguajë në qoftë se nuk pajiset me faturë të rregullt. Pra, konsumatori nuk ka detyrim për pagesën e shërbimit në qoftë se nuk i mundësohet faturë e detajuar mbi shërbimin apo mallin. Por kjo çështje është jashtë fushës së trajtuar nga ky punim.

Në vendimin nr 5 datë 30/07/2010 KMK ka konstatuar përsëri se Shoqëria X nuk ka dhënë detaje faturimi në faturat e konsumatorëve<sup>102</sup> në shkelje të Kreut I të Pjesës VII të nenit 40 LMK dhe ka urdhëruar përsëri të ndreqë shkeljen dhe të sigurojë që faturimi për shërbimin e telefonisë fikse, për muajt nëntor 2010 e në vijim të bëhet konform LMK.

---

<sup>101</sup> Vendimi nr 2 datë 01/04/2010 KMK, <http://kmk.ekonomia.gov.al/wp-content/uploads/2015/09/Vendimi-nr.-2-dt.-01.04.2010-Shqyrtimi-i-praktikes-se-mos-dorezimit-te-faturave-nga-ana-e-Albtelekom-sh.a-ne-vendbanimin-e-konsumatoreve.pdf>; parë më 01/07/2018

<sup>102</sup> Vendimi nr 5 datë 30/07/2010 KMK, <http://kmk.ekonomia.gov.al/wp-content/uploads/2015/10/Vendimi-nr-5-fature-e-detajuar.pdf>; parë më 01/07/2018

Pak kohë më vonë, KMK në vendimin nr 16 datë 04/02/2011 të saj<sup>103</sup> ka konstatuar përsëri shkelje të Shoqërisë X në mënyrën e faturimit të padetajuar të faturës së konsumatorit në shkelje të vendimeve të KMK nr 2 datë 01/04/2010 dhe nr 5 datë 30/07/2010. KMK ka vendosur masën administrative në shumën 70.000 (shtatëdhjetë mijë) Lekë në shkelje të nenit 40, 57 pika 2/a të LMK, si dhe pikën 6/(b) dhe (c) dhe 31 të VKM nr 1444 datë 22/10/2008, si shoqëri në shkelje të përsëritur të çështjes.

Ndaj Shoqërisë Y konsumatorë të ndryshëm kanë paraqitur ankesa të veçanta për praktikën e ofrimit të një loje promovionale të shoqërisë mbi lojën “Ëndrra e Verës”. KMK me vendimin nr 10 datë 25/10/2010 konstaton se: Loja zhvillohej online nëpërmjet sms dërguar klientëve në numrat e tyre të ofruar nga Shoqëria Y, duke dërguar pyetje dhe klienti duhej të përgjigjej. KMK konstaton se nëpërmjet sms, fletëpalosjeve, publiciteteve në TV dhe faqen web informacioni i dhënë ishte i mangët mbi procedurat dhe mënyrën se si mund të fitoje pikë më shumë se të tjerët, apo nëpërmjet regjistrimit se sa pikë fitohej. Informacioni më i detajuar mbi lojën promovionale gjendej në faqen web por shoqëria nuk i orientonte klientët e saj apo ti ftonte të lexonin rregulloren në faqen web. Ndërkohë që mjeti i cili siguronte marrjen e menjëherëshme të informacionit të lojës ishte dërgimi i sms-ve drejt konsumatorit. Informacioni me tekstin e SMS dërguar nga Shoqëria Y për abonentët e saj ishte i përgjithshëm dhe në të nuk jepej asnjë e dhënë, se ku mund të merrej informacioni i plotë për rregullat e lojës promovionale “Ëndrra e verës”, gjë që u faktua nga tregimi i teksteve të mesazheve në lidhje me lojën promovionale nga disa abonentë të Shoqërisë Y në prani edhe të përfaqësuesve të Shoqërisë Y.

KMK mbajti qëndrimin se informacioni i dhënë në fletëpalosje: “Nëse arrini të grumbulloni më shumë pikë se lojtarët e tjerë duke iu përgjigjur saktë pyetjeve me SMS brenda ditës bëheni automatikisht fitues i një laptopi HP Presario 15”, nuk gjendet në Rregulloren e lojës

---

<sup>103</sup> Vendimi nr 16 datë 04/02/2011 KMK, <http://kmk.ekonomia.gov.al/index.php/vendime/vendime-te-kmk-sipas-fushave/>; parë më 01/07/2018

së publikuar në faqen web të Shoqërisë Y<sup>104</sup>. Informacioni në fletëpalosje nuk përputhet me atë në faqen web i cili kishte këtë përmbajtje: “Sa më shumë pikë të grumbulluara aq më shumë mundësi ka një përdorues për të fituar në shorteun elektronik, pasi është një pjesëmarrje më shumë. Shorteu elektronik është i rastësishëm dhe bazohet mbi pikët e pjesëmarrjes së çdo përdorues. Çmimet e ofruara do të jenë 50 TV + 50 Laptop + 1 makinë”.

Duke krahasuar përgjigjet e regjistruara dhe të vëna në dispozicion nga Shoqëria Y, KMK konstatoi se në disa raste konsumatori është mashtruar duke i kthyer sistemi përgjigje sikur përgjigjia ishte e gabur, kur në fakt rezulton e saktë. U konstatua gjithashtu se në asnjë prej mjeteve të komunikimit promociional të përdorura nga Shoqëria Y, nuk është dhënë informacioni i kohës së kufizuar mbi dhënien e përgjigjes nga konsumatori. Gjithashtu pretendimi nga ana e Shoqërisë Y se ardhja e një pyetje tjetër në telefon mobile do të thotë që nuk i je përgjigjur pyetjes paraardhëse, nuk mund të pranohet për sa kohë ky sqarim nuk është shpjeguar në asnjë nga mjetet e informimit dhe komunikimit me konsumatorin.

Është konstatuar gjithashtu nga KMK se SMS të vazhdueshme i janë dërguar konsumatorit edhe kur ai nuk është përgjigjur apo nuk ka reaguar ndaj ftesës për të marrë pjesë në lojë. Shpesh herë duke i nxitur nëpërmjet fitimit të pikëve fillestare nëse fillonin lojën. Shoqëria Y është mbrojtur duke pretenduar se pikët bonus fitohen edhe pa dërguar SMS konfirmimi për pjesëmarrje. Ky qëndrim i Shoqërisë Y nuk gjendet asgjekundi në Rregulloren e pjesëmarrjes në lojë, as në faqen web të Shoqërisë Y<sup>105</sup>. Shoqëria Y ka përdorur praktika çorientuese dhe agresive në kuptim të LMK Pjesa IV, Praktikat e tregtimit, Kreu I, Praktikat e padrejta tregtare:

- Neni 15, pika 1, “Një praktikë tregtare është çorientuese kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, si dhe kufizimet e mjeteve të komunikimit, jep të

---

<sup>104</sup> Vendim nr 10 datë 25/10/2010 KMK, <http://kmk.ekonomia.gov.al/wp-content/uploads/2015/10/Vendim-10-mbledhja-10.pdf> ; parë më 01/07/2018.

<sup>105</sup> Vendim nr 10 datë 25/10/2010 KMK, <http://kmk.ekonomia.gov.al/wp-content/uploads/2015/10/Vendim-10-mbledhja-10.pdf> ; parë më 01/07/2018

mangët informacionin, që i nevojitet konsumatorit mesatar për të qënë i informuar për të marrë një vendim dhe, në këtë mënyrë, e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë”.

- Neni 17/B, pika 4 konsiderohet praktikë tregtare agresive: “Bërja e kërkesave të vazhdueshme dhe të padëshiruara, nëpërmjet telefonit, faksit, emailit ose mjeteve të tjera të komunikimit në distancë, me përjashtim të rasteve dhe brenda shtrirjes së justifikueshme për zbatimin e një detyrimi kontraktual”.

KMK duke marrë parasysh provat e paraqitura nga palët dhe nga analiza e fakteve dhe rrethanave vendosi dënimin me masë administrative gjobë në vlerën 70.000 (shtatëdhjetë mijë) Lekë, të merren masat për të mos u përsëritur më praktika tregtare të tilla. Vendimi i KMK është ankimuar në gjykatë nga Shoqëria Y. Gjykata ka mbajtur të njëjtin qëndrim interpretues me KMK duke lënë në fuqi vendimin e masës administrative me gjobë dhe ndalimin për mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare agresive dhe çorientuese.

Për shkak të ndikimit të pakët të këtyre institucioneve tek besimi i konsumatorit, gjë e cila reflektohet në ankesat/kërkesat e pakta drejtuar institucioneve; për të arritur qëllimin e tyre kanë nevojë të riorganizohen. Kjo në mënyrë që të jenë më pranë konsumatorit, në nevojat e tyre dhe të realizohet qëllimi për të cilin janë krijuar. Duke qënë nëpunës civilë dhe përfaqësues të pushtetit ekzekutiv si anëtarët e KMK ashtu edhe nëpunësit e ISHMT vjen natyrshëm dyshimi se do të vendosin me paanësi dhe me qëndrim pozitiv për konsumatorin. Pra, riorganizimi në mendimin tim është i domosdoshëm si mënyrë e vetme për të rritur besimin tek konsumatori. Ky qëndrim reflektohet edhe në rekomandimet e Bashkimit European e përsëritur çdo vit nëpërmjet progres raporteve të viteve të fundit. Më në detaje ky subjekt do të trajtohet tek rekomandimet.

## **4.7 Ndërhyrja në legjislacion për ngritjen e të drejtës së konsumatorit në një nivel më fuqplotë dhe garantimin e saj si një të drejtë themelore**

Siç edhe e kemi përmendur më herët në këtë punim me nënshkrimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit, për të mundësuar anëtarësimin me të drejta të plota të Republikës së Shqipërisë në Bashkimin European, ka një sërë detyrimesh të cilët duhet të plotësohen. Ndër kërkesat e marrëveshjes është edhe përafrimi i legjislacionit të Republikës së Shqipërisë me legjislacionin e Bashkimit European. Për të kuptuar qartë nivelin e mbrojtjes së konsumatorit dhe përafrimin e nevojshëm të legjislacionit, duhet të shohim më parë nivelin e mbrojtjes nga burimet kryesore të legjislacionit european.

Në njëzet vitet e fundit legjislacioni në mbrojtje të konsumatorit ka pësuar ndryshime thelbësore: ndryshimi i strategjisë së harmonizimit të legjislacionit brenda BE-së, miratimi dhe hyrja në fuqi të Kartës Europiane të Drejtave Themelore dhe Traktati i Lisbonës<sup>106</sup>. Ndryshimi i strategjisë së harmonizimit u implementua nëpërmjet promovimit nga ana e Komisionit të Parlamentit European nëpërmjet direktivave të cilat impononin harmonizim të plotë në legjislacionin vendas. Kjo strategji harmonizimi fillimisht u vu re tek Direktiva 93/13 “Mbi kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorit, më pas tek Direktiva e Marketingut në largësi të shërbimeve financiare të konsumatorit në vitin 2002. Më tej Strategjia e Politikave të Konsumatorit 2007-2013 përforcoi qëndrimin dhe qëllimin e Komisionit të Parlamentit European.

Në një përpjekje për t'u afruar një mbrojtje më të plotë të konsumatorit Bashkimi European krijoi institucionin e Komisionerit për mbrojtjen e konsumatorit 2007-2010 që të mbikqyrte dhe të vinte në zbatim politikat pozitive për konsumatorin. Gjithashtu miratoi edhe Kartën e të Drejtave Themelore e cila hyri në fuqi dhe u bë detyruese për vendet anëtare nëpërmjet

---

<sup>106</sup> I. Benohr, *EU Consumer Law and Human Rights*, Oxford (2013), f 31 e vijues

Traktatit të Lisbonës në 2009<sup>107</sup>. Karta përmbledhi për herë të parë në Bashkimin Europian në një tekst të vetëm të drejtat civile, politike, ekonomike dhe sociale për shtetasit e vendeve anëtare. Qëllimi kryesor i Kartës ishte rritja e besimit të shtetasve anëtarë të BE-së në tregun e përbashkët dhe në institucionet e saj. Por në të njëjtën kohë ngriti të drejtën e konsumatorit në një nivel më të lartë mbrojtjeje dhe e shndërroi të drejtën e konsumatorit në një të drejtë themelore<sup>108</sup>. Në Traktatin e Lisbonës (nenet 2-6 Teksti Unik i Traktatit të Lisbonës) përcaktohet se mbrojtja e së drejtës së konsumatorit është përgjegjësi dypalëshe, njëkohësisht e Vendeve Anëtare dhe e Bashkimit Europian. Kjo do të thotë që si vendet anëtare ashtu edhe Bashkimi Europian mund të ndërmarrin iniciativa ligjore të detyrueshme në këtë fushë<sup>109</sup>.

Të drejtat themelore të njeriut në Bashkimin Europian nuk kanë pasur gjithmonë këtë pozicion qëndror në Traktatet e nënshkuara nga vendet anëtare. Kjo për arsye se Traktati i Romës, traktati themelues i Bashkimit Europian kishte në fokus një bashkim ekonomik. Më tej dimensionin ekonomik i bashkimit ka pasqyruar qëndrimin e vendeve anëtare të orientuar drejt fuqizimit të të drejtave të njeriut. Në nenin 2 të MSA i cili përkon edhe me Nenin F (2) të Traktatit të Maastricht parashikohet: “Respektimi .... i të drejtave të njeriut, siç janë shpallur në Deklaratën Universale të së Drejtave të Njeriut dhe siç janë përkufizuar në Konventën Europiane të të Drejtave të Njeriut,...”

Si hap i parë ligjor i mirëfilltë në këtë drejtim Parlamenti Europian miratoi “Deklaratën e Të Drejtave Themelore dhe të Lirisë” në Prill 1989 si pjesë e Kushtetutës për Bashkimin Europian<sup>110</sup>. Kjo Deklaratë përmban një listë të të drejtave themelore. Karta nuk u bë pjesë e Traktatit të Maastricht dhe as Traktatit të Amsterdimit, por vetëm në Traktatin e Nicës u bë

---

<sup>107</sup> Karta Europiane e të Drejtave Themelore të Bashkimit Europian (2000), OJ C/364/1, shpallur në Nicë në 7/12/2000

<sup>108</sup> M. W. Hesselink, “A jemi Qenie njerëzore apo Konsumatorë të thjeshtë” (Eur: Rev. Private Law n 162), <https://www.politico.eu/article/are-we-human-beings-or-mere-consumers/>; parë më 02/02/2018

<sup>109</sup> Neni 2 (2) Teksti Unik i Traktatit të Lisbonës

<sup>110</sup> I. Benohr, Ligji Europian i Konsumatorit dhe të Drejtat e Njeriut, Oxford, (2013), faqe 54-55

pjesë integrale dhe hyri në fuqi në 2009. Karta strukturohet në gjashtë kapituj: dinjiteti, liritë, barazitë, solidariteti, të drejtat e qytetarëve. Mbrojtja e konsumatorit sanksionohet në nenin 38: “Politikat e BE-së do të sigurojnë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit.”

Në lidhje me zbatueshmërinë e Kartës e gjejmë të përcaktuar në nenin 51 (1): “parashikimet në Kartë i adresohen institucioneve të Bashkimit European me respektin e duhur për parimin e subsidiaritetit dhe për shtetet anëtare vetëm kur ato zbatojnë ligjin e BE-së”. Kjo do të thotë që ligjvënësit e vendeve anëtare duhet të respektojnë të drejtat themelore kur implementojnë masat e BE-së në ligjin kombëtar dhe gjykatat kombëtare gjithashtu duhet të respektojnë këto të drejta kur interpretojnë burimet dytësore të BE-së<sup>111</sup>.

Pra, zbatueshmëria e Kartës realizohet në rastet kur vendet anëtare apo vendet e tjera që për afrojnë legjislacionin me atë të BE-së implementojnë ligjet e BE-së në legjislacionin kombëtar. Ky është rasti kur vetë shteti me implementimin e legjislacionit të BE-së merr përsipër zbatueshmërinë e ligjit dhe si rrjedhojë edhe të Kartës. Edhe Shteti Shqiptar duke marrë përsipër detyrimin e përputhshmërisë së legjislacionit të saj me atë të BE-së, në përmbushje edhe të detyrimeve si rrjedhojë e nënshkrimit të MSA dhe synimit të mbi 2 dekadave të vendit, merr përsipër dhe është në proces të përafrimit të legjislacionit shqiptar me legjislacionin european. Karta Europiane e të Drejtave të Njeriut është pjesë e legjislacionit shqiptar si dokument më vete.

Në Traktatin e Bashkimit European gjejmë të sanksionuar, në *Titullin XV, Mbrojtjen e Konsumatorit* (Vëmë re edhe njëherë që ligji i Bashkimit European konsumatorit i referohet gjithmonë në numrin njëjës për të theksuar rëndësinë njohjes së të drejtës individit dhe jo grupeve të konsumatorëve ) *Neni 169 (ish-neni 153 TKE)*:

---

<sup>111</sup> I. Benohr, *Ligji European i Konsumatorit dhe të Drejtat e Njeriut*, Oxford, (2013), faqe 61-67; Çështja C-275/06, *Productores de Musica de Espana (Promusiacae) kundër Telefonica de Espana SAU* (2008) ECR I-00271; C. Brusch, “Të drejtat themelore dhe Ligji civil në Vendet Anëtare të BE-së, (Munich: Sellier, 2011; faqe 4-5

1. *Për të promovuar interesat e konsumatorit dhe për të siguruar një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit, Bashkimi kontribuon në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorëve, si dhe promovimin e së drejtës së tyre për informacion, edukim dhe organizim për të mbrojtur interesat e tyre.*
2. *Bashkimi kontribuon në arritjen e objektivave të përmendura në paragrafin 1 nëpërmjet:*
  - (A) *masat e miratuara sipas nenit 114 në kontekstin e përfundimit të tregut të brendshëm;*
  - (B) *masat të cilat mbështesin, plotësojnë dhe monitorojnë politikën e ndjekur nga Shtetet Anëtare.*
3. *Parlamenti European dhe Këshilli, duke vepruar në përputhje me procedurën e zakonshme legislative dhe pas konsultimit me Komitetin Ekonomik dhe Social, miratojnë masat e përmendura në paragrafin 2 (b).*
4. *Masat e miratuara në përputhje me paragrafin 3 nuk do të pengojnë çdo Shtet Anëtar të mbajë ose të paraqesë masa mbrojtëse më të rrepta. Masat e tilla duhet të jenë në përputhje me Traktatet. Komisioni do të njoftohet për to<sup>112</sup>.*

Ndërsa në Kartën Europiane të Drejtave Themelore në nenin 38 parashikohet:

*Politikat e Bashkimit do të sigurojnë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit<sup>113</sup>.*

Në këtë këndvështrim ndryshimet në legjislacionin në mbrojtje të konsumatorit, passjellin dhe nevojën për ndryshim të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, pasqyrimi në të të

---

<sup>112</sup> Versioni i konsoliduar i Traktatit të Bashkimit European dhe Traktatit të Funkcionimit të Bashkimit European, Gazeta Zyrtare Seria C 202, Volumi 59, 7/06/2016; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>

<sup>113</sup> Karta Europiane e Të Drejtave Themelore, Gazeta Zyrtare Seria 326, Volumi 55, 26/10/2012; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EN>



drejtën e konsumatorit dhe ngritjen e konsumatorit në një nivel më të lartë mbrojtjeje. Rëndësia e ndryshimeve në legjislacion duhet të bëhet e parë në dy këndvështrime. Në radhë të parë sepse ky qëndrim është në koherencë me qëndrimin e Bashkimit European, e thënë ndryshe me qëndrimin e harmonizimit të plotë të legjislacionit, në respektim dhe përmbushje të detyrimeve të MSA-së. Dhe në radhë të dytë për të specifikuar më mirë dhe më qartë termat e pozicionit të konsumatorit dhe duke dhënë përkufizime të situatave të ndryshme në të cilat mund të gjendet konsumatori, për rrjedhojë ligji do të ofrojë më tepër mbrojtje për konsumatorin. Për shembull, përkufizimi i ‘mall/ra të specifikuara nga konsumatorit’ merr shumë rëndësi në momentin e ushtrimit të së drejtës për të hequr dorë. Kemi përmendur më lart se ka raste kur konsumatori nuk ka të drejtë në ushtrimin e heqjes dorë, një nga këto raste është kur konsumatori ka porositur mallra të cilat janë sipas specifikave të kërkuara prej tij. Për të arritur forcimin e pozicionit të konsumatorit duhet që legjislacioni shqiptar, ashtu siç veproi edhe Bashkimi European duhet të forcojë këtë të drejtë, duke e ngritur në një nivel më të lartë, duke i dhënë garantimin si e drejtë themelore nga ligji themelor i vendit, pra të garantohet si një e drejtë themelore nga Kushtetuta e vendit. Direktiva Mbi të Drejtën e Konsumatorit lejon diskrecion për vendet anëtare për të vendosur për nivelin e implementimit të direktivës në legjislacionin vendas.

Por sa e përfruar apo e harmonizuar me legjislacionin e BE-së është LMK? A janë përfshirë në LMK të gjithë elementët që plotësojnë dhe që e bëjnë të drejtën e konsumatorit një të drejtë themelore siç kërkon dhe siç parashikon legjislacioni i BE-së.

Në lidhje me të drejtën e konsumatorit për kontratat e lidhura në largësi gjejmë se ka disa elementë të harmonizuar por siç gjejmë edhe elementë të rëndësishëm të cilët ende mbeten të paharmonizuar. Elementë të paharmonizuar janë psh mbrojtja e konsumatorit në blerje të produkteve të përdorura të cilat nuk ofrojnë garanci nga shitësi. Në legjislacionin shqiptar ofrohet garanci vetëm për produktet e reja, ndërsa produktet e përdorura të cilat janë masivisht të konsumuara nga konsumatorët shqiptarë nuk ofrohet garanci mbi mallin apo

produktin. Këtë të drejtë konsumatori europian e ka fituar gjatë kohës që ishte në fuqi direktiva e ndryshuar në 2011, nëpërmjet disa vendimeve të Gjykatës Europiane të Drejtësisë iu njoh në disa raste e drejta e konsumatorit për garanci për produktet e përdorura. Më pas kjo e drejtë e garantuar konsumatorit nga vendimi u pasqyrua në ndryshimet ligjore, duke garantuar kështu për të gjithë konsumatorët garanci për produktet e përdorura. Apo mungesa e përcaktimit të mjeteve të qëndrueshme të transmetimit të të dhënave tek konsumatori nga tregtari, por edhe mënyra të dorëzimit të mallit dhe shërbimit nuk janë harmonizuar plotësisht, si psh dorëzimi i materialeve elektronike. Element tjetër i rëndësishëm për harmonizim është edhe mënyra e dhënies së informacionit dhe adresimi për grupet vulnerabël të konsumatorëve, ku në legjislacionin e BE-së tregtari duhet të mbajë në konsideratë grupet vulnerabël dhe mënyrën e dhënies së informacionit. Ndërsa në legjislacionin shqiptar edhe me ndryshimet e fundit nuk gjejmë të reflektuar këtë parashikim pozitiv.

Kujtojmë këtu Çështjen C-133/16 të vitit 2017 midis Christian Ferenschild and JPC Moto SA, mbi një ankesë për dëmshpërblim për dëm të ardhur si rezultat i mungesës së konformitetit të mjetit të blerë nga kompania JPC Moto SA të konsumatorit Christian Ferenschild. Çështja e paraqitur përpara Gjykatës Europiane të Drejtësisë trajtonte rastin e konsumatorit i cili kishte blerë një mjet të përdorur nga kompania dhe nuk kishte arritur të regjistronte mjetin pasi rezultoi i vjedhur. Konsumatori menjëherë paraqiti ankesën pranë shitësit për mungesë të konformiteti të mjetit. Me ndërhyrjen e shitësit, u arrit që mjeti të regjistrohet dhe të zbulohet se në fakt nuk ishte mjeti i vjedhur por dokumentat e mjeti kishin shërbyer si mburojë për një mjet të vjedhur. Edhe pas regjistrimit të mjetit, përfaqësuesi ligjor i konsumatorit Z. Christian Ferenschild kërkoi dëmshpërblim për mungesë të përputhshmërisë së cilësive të mjetit të blerë. Gjykata e Shkallës së parë në Belgjikë rrëzoi kërkesë padinë e konsumatorit. Përfaqësuesi i konsumatorit e apeloj vendimin dhe gjykata e apelit arsyetoi se mungesa e përputhshmërisë është zhdukur pas regjistrimit të mjetit në emër të konsumatorit. Gjykata arsyeton gjithashtu se për mallrat e reja ligji garanton garanci të

mallit për një periudhë prej 24 muajsh, ndërsa për mallrat e përdorura ofron garanci për një periudhë prej 12 muajsh. Pra, mungesa e përputhshmërisë së mallit është konstatuar nga konsumatori brenda afatit ligjor.

Në panoramën e madhe të të gjithë fushës së mbrojtjes së konsumatorit gjejmë më shumë elementë të paharmonizuar se sa elementë të harmonizuar. Në radhë të parë elementi kryesor i theksuar në këtë punim është e drejta e konsumatorit e garantuar si një e drejtë themelore në të drejtën e legjislacionit të Bashkimit Europian. E drejtë e cila garantohet nga Karta e të Drejtave Europiane të Njeriut, kartë e konsoliduar në legjislacionet vendase të shteteve anëtare. E garantuar gjithashtu edhe nga Traktati i Nicës, traktat i harmonizuar në legjislacionin e vendeve anëtare.

Në legjislacionin shqiptar në lidhje me konsumatorin ka një moskoherencë midis parashikimeve të Traktateve të Bashkimit Europian të të harmonizuara pjesërisht dhe të inkorporuara në legjislacionin shqiptar. Nga njëra anë harmonizohen në legjislacionin shqiptar parashikime të mbrojtjes së konsumatorit në nivel kushtetues në të drejtën e BE-së ndërsa në legjislacionin shqiptar nuk reflektohen si të tilla. Pra të drejta si e drejta e konsumatorit për siguri ushqimore, për të drejtën e informimit, etj në legjislacionin shqiptar reflektohen dhe harmonizohen si të drejta të një niveli më të ulët.

#### **4.8 Komisioneri për Mbrojtjen e Konsumatorit, institucioni shtetëror në mbrojtje të konsumatorit shqiptar**

Kemi parë këtu më lart dhe kemi analizuar vendime të KMK-së pas ankesës së konsumatorëve, të cilat në disa raste edhe janë marrë në shqyrtim me iniciativë të saj. Në këto vendime vëmë re se kalon shumë kohë nga momenti i depozitimit të ankesës nga ana e konsumatorit pranë KMK, pregatitja e analizës së çështjes nga ana e Sekretariatit Teknik

duke kërkuar informacion institucionit përgjegjës apo subjektit tregtar, caktimin e datës për shqyrtim, njoftimi i palëve për tu dëgjuar, caktimi i datës për vendim, njoftimi i palëve me shkrim. Tërë kjo kohë e humbur nga ana e institucionit shtetëror cënon të drejtën e konsumatorit. Çdo moment e çdo ditë të cilën konsumatori është në pritje të rivendosjes në vend të së drejtës së tij është duke harxhuar energji, kohë të çmuar nga vetja, kohë dhe energji të cilat nuk i kthehen me rivendosjen në vend të së drejtës së tij. Me vendimin e KMK konsumatori merr vetëm shërbimin ose mallin ose rikthimin e parave por jo shërbimin, mallin për të cilin u impenjua ti siguronte vetes. Pra, edhe pse i rivendoset në vend e drejta në thelb konsumatori ka humbur. Për shkak të kohës se humbur dhe mos realizimit të qëllimit të tij fillestar.

Pra, deri tani një institucion politik si KMK apo lokalë si AMK pranë Bashkive nuk ka mundur të ofrojë konsumatorit mbrojtje të plotë e të gjithanëshme. Nevojiten ndryshime dhe reformime të institucioneve në mbrojtje të konsumatorit.

Për të mundësuar konsumatorit mbrojtjen sa më të plotë dhe të gjithanëshme duhet që të jetë një institucion i ngritur enkas për konsumatorin. Kujtojmë këtu që një vend i përparuar si Gjermania prej shumë vitesh ka një Ministri të dedikuar vetëm Konsumatorit. Kjo do të thotë shumë për një vend anëtar të BE-së dhe një vend me ekonomi të konsoliduar dhe lider në Europë, në kontinent dhe në bashkimin europian. E cila në këtë rast i dedikon një ministri dhe një kabinet ministror një të drejte kushtetuese si mbrojtja e konsumatorit. Të gjithë vendet e tjera mbetet vetëm ta marrin për shembull këtë vendim.

Me ndryshimet në ndarjet administrative territoriale ka patur një tendencë legislative për ti kaluar pushtetit vendor të drejtën e monitorimit dhe kontrollimit të mbrojtjes së konsumatorit. Nga një vëzhgim i thelluar i vendimeve të Këshillave Bashkiake të viteve 2017 dhe 2018 të qyteteve Elbasan, Durrës, Shkodër dhe Tiranë rezulton se këto institucione vendore nuk kanë ideuar, realizuar dhe konkluduar vendime në mbrojtje të konsumatorit. Rezulton që Bashkia Tiranë ka krijuar institucionin “Agjensia për Mbrojtjen e

Konsumatorit” AMK, me një website të dedikuar dhe me mundësi për të bërë ankesa online. Fushata më e madhe e këtij institucioni, pra AMK, është “Të hamë shëndetshëm”, anëtarë të këtij institucioni kanë bërë takime me fëmijët e kopshtit dhe shkollave të kryeqytetit për të mësuar të hanë shëndetshëm apo të marrin bukë me vete për të ngrënë shëndetshëm. Por a është realizuar qëllimi i ngritjes së këtij institucioni? Nuk mjafton që tu mësojmë fëmijëve të hanë shëndetshëm apo tu sugjerojmë të hanë shëndetshëm kur nuk kemi garanci për sigurinë ushqimore apo nuk shohim që institucioni AMK të ndërmarrë inisiativa për kontrollë në subjekte tregtare për këtë qëllim. Pra, ky institucion ende është shumë larg garantimit të së drejtës së mbrojtjes së konsumatorit.

Ndërsa bashkitë e tjera nuk kanë krijuar dhe nuk kanë në funksionim një institucion të tillë. Por edhe në vendimet e tyre bashkiake të viteve 2017 dhe 2018 nuk ka vendime në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Psh ulje të taksave dhe tarifave vendore në masën e lejuar nga ligji maksimalisht pra 30% zbritje për konsumatorët, apo ulje të tarifave vendore, apo të shërbimeve të ofruara nga bashkitë (si shërbimi urban qytetas, çmimi i furnizimit me ujë të pijshëm dhe largimi i ujrave të ndotura, etj).

Cili do të ishte një institucion i pavarur që do të garantonte zbatimin ligjor të së drejtës së konsumatorit? Nga hulumtimet rezulton tepër efektiv institucioni i Ombudsman i Konsumatorit në vende anëtare të BE-së. Dhe së fundmi përkrah Ombudsmanit edhe Qendrat Europiane të Konsumatorit kanë rezultuar të efektshme në kohë dhe në realizimin e së drejtës së konsumatorit. Ky institucion mund të zëvendësojë dhe të arrijë të garantojë të drejtat e konsumatorit si ndërmjetësin e çështjeve me palë konsumatorin, pra institucionet ZAM dhe KMK. Në vend të një institucioni politik siç është sot.

Krijimi i Institucionit të Avokatit të Konsumatorit është një orientim europian, pasi prej shumë vitesh në çdo vend anëtar të BE-së janë krijuar institucione të Avokatit të Konsumatorit (Ombudsman i Konsumatorit), përmendim këtu Norvegjinë në 1973, Mbretërinë e Bashkuar në 1989, etj.

Duhet thënë edhe se tendencat e sotme europiane për institucionet në mbrojtje të së drejtës së konsumatorit janë Qendrat e Konsumatorit Europian. Që prej vitit 2005 në të gjithë vendet anëtare të Bashkimit Europian janë ngritur Qendra të Konsumatorit Europian (QKE). Këto qendra luajnë rolin e këshilluesit për blerjet ose shërbimet jashtë vendbanimit të konsumatorit brenda Bashkimit Europian, Norvegjisë dhe Islandës. Këto qendra informojnë konsumatorin për të drejtat e tyre sipas Legjislacionit Europian, këshillojnë mbi mënyrën e ndjekjes së ankesës së konsumatorit, ndihmojnë të arrihet një zgjidhje miqësore me tregtarin jashtë vendit të rezidencës, orientojnë konsumatorin se cilit institucion mund t'i drejtohet në rast se këto qendra nuk janë efektive.

Midis këtyre dy insitucioneve do të rekomandoja Ombudsmanin e Konsumatorit, pasi për shkak se QKE janë institucione ndërvepruese me njëra-tjetrën brenda BE-së. Institucioni i Ombudsmanit jep më tepër besim në mbrojtjen e konsumatorit, sesa një rrjet qendrash ndërvepruese.

#### **4.9 Rritja e besimit të konsumatorit dhe gjykimi mbi çështje konsumatorit online**

Tashmë është fakt që teknologjia ka mbërritur tek çdo konsumator nëpërmjet pajisjeve elektronike të të gjitha llojeve dhe modeleve, PC, laptop, smartphone, tablet, etj. Dhe interneti është një mjet i aksesueshëm për të gjithë dhe shërbimi më elementar, të paktën për qytetet e mëdha. Duke qënë se interneti ka një përhapje kaq të gjërë dhe komunikimi ndërinstytucional duhet në mënyrë parësore të zhvillohet në nivel komunikimi elektronik, duhet të ndryshojë edhe përqasja e konsumatorit me institucionet të cilat marrin në shqyrtim ankesat e konsumatorëve. Tashmë në kohën ku jetojmë do të ishte normale që përkrah përqasjes së konsumatorit pranë institucioneve shtetërore të ngarkuara nga ligji për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes në mënyrën tradicionale nëpërmjet shkresave të protokolluara fizikisht në protokollin e institucionit.

*Do të ishte më e efektshme dhe do të shkurtohej koha e paraqitjes së ankesës pranë institucioneve ZAM nëpërmjet komunikimit elektronik, qoftë nëpërmjet mundësisë së aksesimit të një adrese email por edhe nëpërmjet plotësimit të formularëve në faqe web.*

Duhet kuptuar drejt pozicioni i konsumatorit dhe gjendja e tij emocionale në rastet e zhvillimit të një procedure ankimi. Përpara faktit të gjendjes në situatë disfavorëse, psh kur nuk ka marrë mallin për të cilin ka paguar, ka difekte apo raste të tjera të ngjashme, konsumatori nuk dëshiron dhe nuk mund të përballojë kosto apo shpenzime të tjera ekstra. Konsumatori i drejtohet institucionit për rregullim të gjendjes së tij disfavorëse, për ta bërë këtë në kohën më të shkurtër të mundshme dhe pa shpenzime.

Në rast se konsumatorit nuk i mundësohet një adresë email për kontaktim të menjëhershëm dhe për të paraqitur kërkesën e tij në kohën më të shkurtër të mundshme, atëherë në këndvështrimin e konsumatorit e drejta e tij për ankim nuk realizohet. Në rast se ndiqet rruga tradicionale e postimit, protokollimit dhe kalimit dorazi nëpër institucion të ankesës atëherë e drejta e konsumatorit për tu ankuar nuk realizohet në kohë. Si rezultat konsumatori humbet besimin tek institucionet shtetërore duke ndikuar në sjelljen e tij në të ardhmen.

Bashkimi Europian nëpërmjet Rregullores Rr. 861/2007 ka dhënë zgjidhje mosmarrëveshjeve midis tregtarit dhe konsumatorit për vlera të cilat nuk i kalojnë 5000 Euro. Blerje apo shërbime të cilat merren dhe ofrohen me palë tregtare dhe konsumatorë të cilët gjenden brenda BE-së mbulohen nga kjo direktivë. Kjo procedurë parashikon shqyrtimin e mosmarrëveshjes nga ana e gjyqtarit në mënyrë tërësisht nëpërmjet komunikimit online. Gjykatat ofrojnë nëpërmjet komunikimit elektronik formularët e nevojshëm për shqyrtimin e mosmarrëveshjes, mundësojnë edhe asistencën apo konsultimin ligjor të ofruar pa pagesë nga këshilltarë ligjore të gjykatës. Me anë të kësaj procedure vetëm në raste tepër të veçanta kërkohet prezenca e palëve në seancë.

Në mënyrë të ngjashme, Institucionet shtetërore në mbrojtje të konsumatorit, duhet të sigurohen dhe të garantojnë aplikueshmërinë e komunikimit elektronik në procedurat e shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve. Duhet që institucionet shtetërore të garantojnë gjithashtu funksionimin real të faqeve web të institucioneve ZAM, duke garantuar kështu një të drejtë themelore të konsumatorit, pra të drejtën për tu ankuar. Me ndryshimet në legjislacion, ligjvënësi ka synuar të bëjë më të prekshme dhe lehtësisht të arritshme të drejtën e konsumatorit për tu ankuar dhe për të kërkuar rregullim të pozitës së tij të disfavourshme në kohën më të shkurtër të mundshme dhe me sa më pak shpenzime. Konsumatori nuk ka interes të shpenzojë para të tjera për të marrë atë që i takon të cilën e ka paguar rregullisht. Duke pasur në fokus nevojat e konsumatorit, procedurat për kthimin e të drejtës së konsumatorit duhet të jenë më të thjeshtat të mundshme. Pra, nëpërmjet komunikimit online qoftë nëpërmjet emailit apo nëpërmjet ngarkimit të formularëve tip. Pa e kushtëzuar konsumatorit në shpenzime ekstra apo humbje kohe të panevojshme.

#### **4.10 Lehtësimi i pozicionit të konsumatorit nëse për shuma të vogla tarifat gjyqësore bëhen zero**

Duhet thënë menjëherë që po. Fokus kryesor në politik bërjen në fushën e mbrojtjes së konsumatorit duhet të jetë edhe lehtësimi i procedurave dhe lehtësirat financiare të konsumatorit. Të cilat në një këndvështrim të gjërë të pamjes mundësojnë mbrojtje sa më të plotë të pozicionit procedural dhe material të konsumatorit.

Në vendimin e saj Gjykata Kushtetuese nr. 07/2013<sup>114</sup> shpreh se: "Norma për shpenzimet paraprake gjyqësore nuk pengon aksesin e individit në gjykatë, por vetëm delegon kompetencën për përcaktimin e niveleve minimale të tarifave të shërbimit të institucioneve përkatëse të administratës publike. ... Çdo individ që i drejtohet me padi gjykatës, është i

---

<sup>114</sup> marrë nga [http://www.gjk.gov.al/web/Vendime\\_perfundimtare\\_100\\_1.php](http://www.gjk.gov.al/web/Vendime_perfundimtare_100_1.php), parë më 16/03/2018



detyruar të parapaguajë taksën mbi aktet (ose "tarifën për shërbimet gjyqësore", sipas udhëzimit nr. 13/2009 të Ministrisë së Financave dhe Ministrisë së Drejtësisë) e cila caktohet mbi bazën e vlerës së padisë. Megjithatë, ... gjyqtari i zakonshëm nuk pengohet të hetojë dhe të përjashtojë paditësin nga pagesa e kësaj tarife, në rastet kur ndodhet përpara pamundësisë financiare të tij për të bërë këtë pagesë." Pas këtij vendimi të Gjykata Kushtetuese u bënë disa ndryshime në ligjin nr. 10039/2008 dhe u përfshinë si formë të ndihmës juridike përjashtimi i personit në procese civile dhe administrative nga pagimi i taksës së akteve si dhe shpenzimeve të nevojshme për njoftim ose shërbime të tjera gjyqësore<sup>115</sup>. Tarifa gjyqësore ka kuptim më të ngushtë se shpenzime gjyqësore dhe përbën një shpenzim që paguhet në favor të shtetit vetëm për shërbimin që ofron gjykata. Ky lloj shpenzimi duhet dalluar edhe nga vlefata e objektit të padisë<sup>116</sup> e cila sipas Vahid Lamaj është "Shprehje në të holla e interesit pasuror të paditësit"<sup>117</sup>. Tarifa gjyqësore i referohet vlerës së padisë vetëm në disa lloje padish që do të thotë se çdo padi ka një tarifë, ka një shpenzim gjyqësor paraprak por jo çdo padi ka objekt të vlerësueshëm.

#### **4.11 Praktikë e padrejta në kontratat me palë konsumator/tregtar**

Kuadri ligjor i legjislacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorit për kontratat e lidhura në largësi por edhe për kontratat e tjera me palë konsumatorin ndalon në mënyrë kategorike praktikë e padrejta tregtare. Ligji me termin 'praktikë e padrejtë tregtare' kupton që veprimet e tregtarit janë në kundërshtim me praktikë tregtare të njohura në të njëjtën fushë, ose kur shtrembëron sjelljen ekonomike të një grupi konsumatorësh të cilët janë të ndjeshëm ndaj praktikës si pasojë e dobësisë së tyre mendore apo fizike ose me parimet e përgjithshme

---

<sup>115</sup> marrë nga <http://tlas.org.al/sites/default/files/Ligji%20Ndihmes%20Juridike-Versioni%20i%20miratuar%20nga%20Parlamenti.pdf>, parë më 16/03/2018.

<sup>116</sup> neni 154 paragrafi i fundit i KPRC.

<sup>117</sup> V. Lamaj, E drejta procedurale civile shqiptare, Universiteti i Tiranës, Fakulteti i shkencave politike juridike Tiranë, 1974, faqe 191.

të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare dhe /ose vepron duke dobësuar aftësinë e konsumatorit për marrjen e një vendimi të cilin pa informacionet e dhëna nga tregtari nuk do ta kishte marrë .

Praktikat tregtare në kuptim të ligjit janë praktika të padrejta çorientuese ose agresive. Një praktikë tregtare klasifikohet si çorientuese kur tregtari jep ose nëpërmjet prezantimit transmeton konsumatorit informacion të rremë, duke bërë konsumatorin të marrë një vendim të cilin, pa këtë shpjegim ose informacion, konsumatori nuk do ta kishte marrë. Edhe nëse ky informacion bazohet në fakte të vërteta për ekzistencën apo natyrën e mallit/shërbimit ose karakteristika kryesore të mallit, angazhimi i tregtarit, çmimi apo llogaritja e tij, natyra e subjektit tregtar apo edhe vetë të drejtat e konsumatorit.

Ndërkohë, klasifikohet si praktikë tregtare çorientuese kur tregtari jep informacion të rremë. Pra, kur përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron ose ka mundësi të mashtrojë konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësinë ta bëjë të vendosë për diçka për të cilën në të kundërt nuk do të kishte vendosur.

Praktika tregtare të padrejta në kuptim të LMK janë edhe ato që përmbajnë informacion të mangët çorientues. Në këtë kontekst përfshihen dhe klasifikohen si praktika tregtare çorientuese ato të cilat duke parë rrethanat dhe të gjitha tiparet e saj jep informacion të paplotë, kjo për shkak të kufizimeve në komunikim ose e lë të nënkuptuar diçka për diçka tjetër. Tregtari nuk jep të gjithë informacionin e nevojshëm për konsumatorin për të marrë një vendim. Në analizë dhe shqyrtim të praktikave çorientuese merren të gjitha rrethanat dhe mjetet e komunikimit të tregtarit me konsumatorin. Praktika tregtare çorientuese do të konsiderohen ato praktika kur në rastin e bërjes së një ftese për blerje, mungesa e informacionit mbi karakteristikat kryesore të mallit është në atë masë sa që konsumatori nuk mund të marrë informacion të plotë dhe të mund të krahasojë mallin me një tjetër të ngjashëm . E tillë konsiderohet edhe mungesa e informacionit mbi adresat gjeografike dhe identitetin e tregtarit, identifikimi i tij sipas ligjit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, si emri

tregtar, numri unik i identifikimit të subjektit, adresa gjeografike, adresa për të paraqitur ankesat në rast se është e ndryshme etj. Po sipas këtij qëndrimi do të konsiderohen si praktika çorientuese mungesa e informacionit mbi çmimin, duke përfshirë edhe taksat ose mënyrën e llogaritjes së çmimit dhe informacionit mbi çmimin, duke përfshirë taksat ose mënyrën e llogaritjes së çmimit dhe informimin mbi shpenzimet e tjera suplementare apo shpenzime dërgese .

Siç e analizon edhe Mankowski: *“veprimi varet vetëm dhe ekskluzivisht nga tregtari, nga veprimtaria e aktivitetit të tij dhe nuk varet absolutisht nga ndonjë gjë apo veprim që bën konsumatori”*

Të përpiqemi të shpjegojmë klasifikimin e praktikës së padrejtë nëpërmjet shembujve të vendimeve të marra nga Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit. Në mbledhjen e KMK më datë 30/07/2010 me iniciativë të vetë komisionit është marrë në shqyrtim përshkrimi “aprovuar nga Komuniteti European” i vendosur në etiketën e ambalazhit të operatorit Uji i Ftohtë Tepelenë Shpk. Subjekti tregtar ka vendosur në etiketën e ambalazhit këtë përshkrim dhe në reklamat në mediat audiovizuale e fokuson informacionin tek ky fakt. KMK pasi ka dhënë subjektit tregtar të drejtën për tu dëgjuar ka konstatuar se subjekti tregtar është në shkelje të nenit 17/A, pika 4 sipas të cilit: “Pretendimi se një tregtar (përfshirë edhe praktikën e tij tregtare) ose një mall apo shërbim është miratuar ose autorizuar nga një organizëm publik apo privat kur nuk është e vërtetë, ose ngritja si një pretendim në mospërputhje me kushtet e miratimit apo autorizimit përbën një praktikë tregtare të padrejtë” . KMK në këtë vendim vendosi heqjen e shënimit nga etiketa duke filluar nga 01/11/2010.

Me vendosjen në etiketë të këtij shënimi subjekti tregtar synon të shfaqet në treg si një subjekt i cili monitorohet dhe praktikën e tij tregtare janë të miratuara nga një autoritet shtetëror i besueshëm. Por ky informacion krijon konfuzion, çorienton konsumatorin kur nuk është i vërtetë dhe nuk është i bazuar në mbikqyrje reale të institucionit shtetëror. Subjekti pretendon se malli i tij për konsumatorin është i miratuar nga Komuniteti European. Por a ka

në funksion të tij Komuniteti Europian të drejtën dhe juridiksionin të miratojë cilësinë e mallrave? Bashkimi Europian (Komuniteti Europian siç i referohet subjekti) është autoritet i cili e zhvillon aktivitetin e tij ndërshtetëror si organ mbi organet shtetërore, vendos standarte nëpërmjet të cilave vendet anëtare të cilat aderojnë në Bashkimin Europian i ndjekin dhe mbikqyren nga autoritetet vendase. Përkatësisht vendet anëtare kontrollojnë dhe çertifikojnë mallrat në treg sipas standarteve të përcaktuara nga Rregullore dhe Direktiva. Zbatueshmëria e Rregulloreve dhe Direktivave, si dhe harmonizimi i këtyre politikave është detyrë e shteteve anëtare. Pikërisht shtetet anëtare nëpërmjet autoriteteve ose Inspektoriateve kontrollojnë cilësinë e mallrave në treg.

Ndoshta subjekti tregtar kur i referohet se malli është i “aprovuar nga Komuniteti Europian” ka në vëmendje se standarti i prodhimit, ambalazhimit dhe ruajtja e mallit është në përputhje me standartet europiane të prodhimit, ambalazhimit, ruajtjes dhe vendosjes në treg të mallit. Por termi ‘aprovuar nga Komuniteti Europian’ është çorientues për konsumatorin e thjeshtë. Veçanërisht për grupet më të prekura të tij si për shembull moshën e tretë dhe fëmijët të cilët duke iu referuar shënimit të subjektit tregtar me mirëbesim krijojnë bindjen se malli është i një cilësie të standarteve europiane.

Po sipas këtij qëndrimi do të konsiderohen si praktika çorientuese mungesa e informacionit mbi çmimin, duke përfshirë taksat ose mënyrën e llogaritjes së çmimit dhe informimin mbi shpenzimet e tjera suplementare si taksa apo shpenzime dërgese .

Përmendëm më lart që praktikën tregtare mund të jenë çorientuese dhe agresive. Një praktikë tregtare konsiderohet agresive kur ndaj konsumatorit ushtrohet presion apo dhunë verbale ose fizike e cila zgjat në kohë, përdoret një gjuhë apo sjellje kërcënuese ose shfrytëzohet nga ana e tregtarit një apo cilado fatkeqësi e konsumatorit për të dobësuar gjykimin e tij. Këto praktika janë absolutisht të ndaluara. Por ligji nuk përshkruan detaje mbi matshmërinë e praktikave të konsideruara si agresive. Rast pas rasti autoritetet shtetërore, aty ku paraqitet ankesa e konsumatorit qoftë KMK apo gjykatë, vlerësojnë këto praktika. Elementët e marrë

në konsideratë për të vlerësuar situatën agresive janë përcaktuar në LMK neni 16, pika 2 dhe janë kohëzgjatja, përdorimi i një gjuhe kërcënuese apo abuzive, shfrytëzimi nga tregtari e një fatkeqësie të konsumatorit me qëllim dobësimin e gjykimit të konsumatorit në ndikimin e vendimit të tij.

Pranë KMK, konsumatorë të ndryshëm kanë paraqitur ankesë për mungesë informacioni të procesit të ndërrimit të matësave të ujit dhe mungesë informimi mbi shpenzimet në lidhje me ndërrimin, pra, heqjen e matësave të vjetër dhe vendosjen e matësave të rinj. Ankesat e tyre janë marrë në shqyrtim nga KMK në mbledhjet e datës 16/05/2017 dhe 31/08/2017. Në këto mbledhje KMK njoftoi UKT (Ujësjellës Kanalizime Tiranë) dhe ERRU (Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë) që të jepnin shpjegime në lidhje me pretendimet e konsumatorëve. Operatori me anë të një shkrese i ktheu përgjigje KMK se ky proces zhvillohej në transparencë të plotë madje i vuri në dispozicion formatin e njoftimit. KMK gjatë shqyrtimit të njoftimeve vuri re se njoftimi ishte i mangët dhe nuk ofronte informacion të mjaftueshëm mbi procesin e monitorimit të punës së matësave, difektet e mundshme dhe me shpenzimet e zëvendësimit të matësit . KMK konstatoi:

“Njoftimi që operatori ka përdorur tek konsumatorët, jep një informacion të mangët, të paqartë e të pakuptueshëm, pasi:

Proçesi nuk është paraprirë nga një njoftim paraprak, ku konsumatorit ti bëhet me dije se, ujëmatësi i tij do të jetë objekt verifikimi dhe arsyet përse do të ndodhë ky proces. Operatori dha informacion kontradiktor, në shkresën e sipërpërmendur nr. K1128/2, datë 09.06.2017, sqaron se bën njoftim verbal, ndërsa në seancë informoi së bën njoftim me shkrim;

Nuk është dhënë asnjë sqarim se, në kuadër të cilit proçesi është bërë “kolaudimi” apo nëse bëhet fjalë: për verifikim periodik, verifikim jashtë radhës, apo zëvendësim të ujëmatësit në fund të jetëgjatësisë së tij;

- Referimi tek Nenit 7, pika 8, është dispozita që përcakton rastin kur ujëmatësi dëmtohet padashje nga konsumatori apo si pasojë e kushteve atmosferike. Por, në vijim të përmendjes së Nenit 7, pika 8, konsumatori bëhet me dije se: gjatë kolaudit, rezultoi së ujëmatësi është jashtë kushteve teknike;
- Termi kolaudit i përmendur në njoftim, nuk është pjesë e terminologjisë së legjislacionit për metrologjinë, kontratës apo modelit të rregullores për furnizimin me ujë;
- Mungojnë referencat tek legjislacioni për metrologjinë, si legjislacioni që ka të përcaktuar dispozita për procesin e verifikimit të aparateve matës të ujit .

Si rezultat i këtij arsyetimi dhe qëndrimi nga ana e KMK, ky i fundit vendosi që Operatori është në shkelje të LMK dhe urdhëron ndalimin e shkeljes dhe Operatori të sigurojë për konsumatorin informacion të plotë e të qartë me shkrim mbi të gjithë procedurën.

Por, për mendimin tonë këtu në këtë rast përveç mungesës së theksuar të informacionit, e identifikuar në elementët e vendimit të KMK, operatori ka përdorur praktika tregtare agresive. Operatori UKT është operatori i vetëm i cili ofron shërbimin e furnizimit me ujë në të gjithë territorin e Bashkisë Tiranë. Në këtë situatë monopoli, operatori mund të vendosë ndryshimin e të gjithë sahatësve matës të konsumatorit dhe ti faturojë konsumatorit koston. Ndoshta duke arsyetuar edhe me ‘ligësi’ këtë qëndrim mund të themi se operatori ngarkon konsumatorin me një shpenzim më të lartë se vlera e vërtetë e matësit.

Në arsyetim të përgjithshëm në këndvështrimin e LMK praktikat tregtare të operatorit UKT janë praktika tregtare të padrejta dhe agresive në përputhje me parashikimet e nenit 16, pika 1, 2. Ligji parashikon se praktika tregtare do të konsiderohet agresive kur duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj dobëson lirinë e zgjedhjes ose sjelljen e konsumatorit. Pra, operatori si pala më e fuqishme në marrëdhënie vendos që sahati matës i konsumatorit duhet ndryshuar dhe konsumatori të mbajë koston e këtij ndryshimi. Nga ana tjetër konsumatori ndihet i dobët përpara vendimit të operatorit shpeshherë ky njoftim komunikuar verbalisht

ose me fakt të kryer me koston e përkthyer në faturim të ujit (pra faturë e cila është edhe titull ekzekutiv). LMK përcakton se për të vlerësuar shkallën e ndikimit të dhunës psikologjike duhet marrë në konsideratë kohëzgjatja e situatës, mënyra e komunikimit të faktit, shfrytëzimi i situatës për të dobësuar vendimmarrjen e konsumatorit, çdo pengesë tjetër e shpërpjestuar e marrëdhënies kontraktuale . Në vijim të arsyetimit se praktika e operatorit UKT janë agresive mund të themi se në vlerësim të situatës së ndodhur konsumatori faktikisht është përpara zgjedhjes ose të përballojë koston e ndërrimit të matësit të sahatit ose të mbetet pa lidhje furnizimi me ujë të pijshëm. Në këtë këndvështrim praktika e operatorit UKT është agresive, sepse kjo situatë dhe përballja me njërën nga zgjedhjes, ose shpenzimin ose mbetjen pa ujë, dobëson vlerësimin e qetë të situatës nga ana e konsumatorit.

Pra, si konkluzion mund të themi se KMK duhej të kishte dalë me vendimin se praktika tregtare e ushtruar nga operatori UKT ndaj konsumatorëve është praktikë tregtare agresive, ndaj duhet të ishin marrë masa të mos vazhdonte më gjendja e rënduar por edhe të vendosej masë administrative me gjobë ndaj operatorit si shenjë dhënie besimi ndaj konsumatorit.

Praktikat tregtare e listuara këtu më lart, në kuptim të LMK konsiderohen si praktika tregtare të padrejta dhe janë të ndaluara. Praktikat tregtare për lidhjen e kontratave në largësi mund të jenë agresive dhe çorientuese. Klasifikohen si agresive praktikat tregtare që janë në kundërshtim me ligjin, dmth ato kushte të cilat nuk janë negociuar veçmas dhe shkaktojnë pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve në dëm të konsumatorit. Vlerësohen si të padrejta në kontratat në largësi kushtet kontraktuale duke patur parasysh natyrën dhe karakteristika të mallit apo shërbimit, duke mbajtur në konsideratë kohën e lidhjes së kontratës, këtu kuptojmë se tregtari duhet t'i japë kohë të mjaftueshme konsumatorit për të marrë informacionin e nevojshëm për lidhjen e kontratës. Gjithashtu, e rëndësishme është edhe dhënia e mundësisë nga ana e tregtarit të njohjes me kontratën e plotë për shërbimin ose mallin për të cilën lidhet kontrata në largësi. Kushte të

tjera të cilat vlerësohen si të padrejta në dëm të konsumatorit janë ato kushte kur përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat e konsumatorit përballë tregtarit në raste mospërbushje, të plotë ose të pjesshme, duke përfshirë këtu të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi që konsumatori mund të ketë karshi tregtarit. Siç pohon edhe Mankowski: “aplikimi është vetëm dhe ekskluzivisht aktivitet i tregtarit dhe nuk varet nga asgjë që konsumatori mund të bëjë .” Kuptojmë dhe të gjithë jemi të ndërgjegjshëm se tregtari ka një rol tepër aktiv në garantimin e të drejtës së konsumatorit. Tregtari duhet të ofrojë mallin dhe shërbimin të cilin reklamon apo premtan tek konsumatori dhe veprimet e tregtarit nuk varen nga veprimet e konsumatorit për respektimin e kësaj të drejte.

#### **Konkluzion kapitulli IV**

Harmonizimi i ligjeve të shteteve ndërkufitare apo edhe të një kontinenti është në thelb një proces politik. Nëpërmjet të cilit shprehet njëherazi vullneti për ndërveprim tregtar midis shteteve por edhe politika sociale në mbrojtje të palës më të dobët kontraktore siç është konsumatori. Tendencat e para europiane për harmonizim të plotë i gjejmë në fillim të viteve 2000 me Direktivën mbi Marketingun Digjital, për të vazhduar këtë tendencë në direktivat e reja në mbrojtje të konsumatorit, si blerjet në distancë por edhe kontratat kreditore.

Harmonizimi i plotë ndërshtetëror është një garanci për konsumatorin, duke pasur garancinë se ka mbrojtje të njëjtë si në shtetin e origjinës, konkretisht për blerjet në largësi, gëzon afate të njëjta të drejte për kthim, garanci malli apo shërbimi, etj. Të gjitha këto siguri të përcuara konsumatorit nëpërmjet harmonizimit të plotë, transformohen në rritje të blerjeve ndërshtetërore dhe qarkullim më të lartë ekonomik. Por nga ana e kundërt harmonizimi minimal e frenon konsumatorin për të kryer blerje në largësi ndërshtetërore apo rajonale duke reflektuar regres.



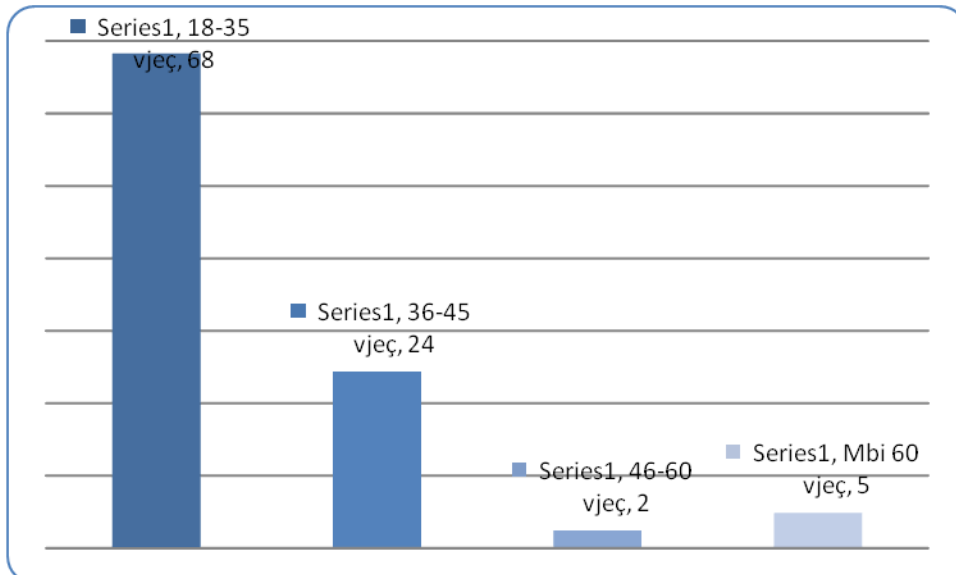
## **Sondazh**

Konsumatori në përgjithësi, por edhe konsumatori shqiptar në veçanti është bërë më përzgjedhës dhe ka pritjen të kërkojë dhe konsumojë produkte me cilësi të mirë dhe me kosto sa më të ulët. Kosto nënkupton jo vetëm çmimin e produktit/shërbimit por gjithashtu edhe koston e kohës për blerjen, transportin etj. Prandaj vitet e fundit vihet re një tendencë për blerjen e produkteve online. Kjo edhe për faktin për mundësinë e përzgjedhjes së produkteve lidhur me cilësinë e tij. Kjo tendencë tashmë si çdo fenomen tjetër është përhapur edhe në Shqipëri, e ndihmuar njëkohësisht edhe nga përdorimi gjithnjë e më i gjerë i teknologjisë.

Nga një vrojtim i kryer me 41 subjekte nëpërmjet disa pyetjeve të thjeshta dhe konkrete kemi analizuar këtë fenomen edhe në Shqipëri.

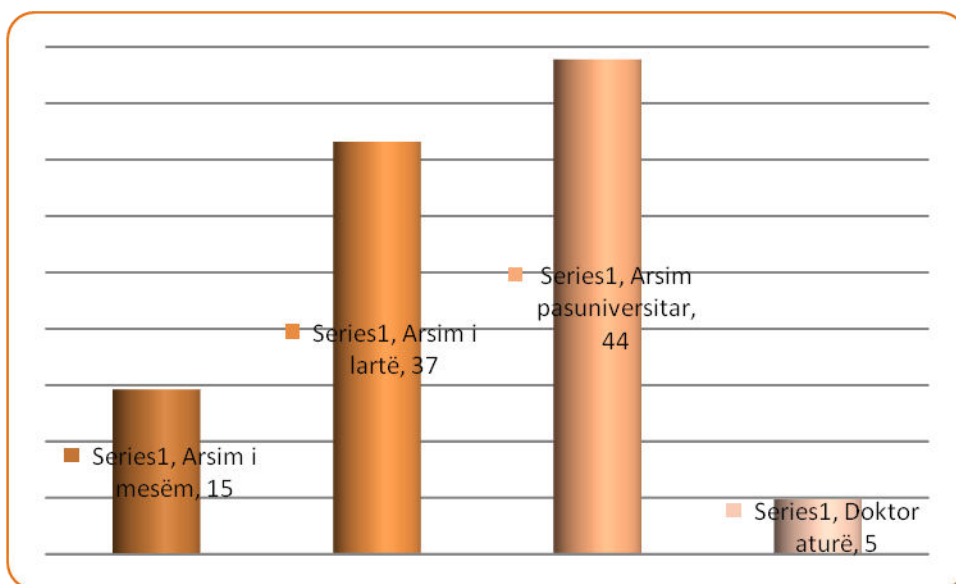
Grafiku 1 tregon se fenomeni i blerjeve online është i përhapur më tepër tek konsumatorët e grup moshës 18-35 vjeç me 68% të numrit të përgjithshëm për për vetë faktin se kjo grup moshë është më e dedikuar dhe më e lidhur me përdorimin e teknologjisë. Më pas renditen konsumatorët e grup-moshës 36-45 vjeç me 24% dhe kryesisht e lidhur kjo jo vetëm me trendin por ndoshta edhe me faktin e punës apo bizneseve të tyre. Në fund renditen grup moshat më të mëdha që padyshim kanë vlera të ulëta me 5% dhe 2% respektivisht konsumatorët që janë mbi 60 vjeç dhe ata që janë 46-60 vjeç.

Grafiku 1 Grup mosha e të intervistuarve



Lidhur me nivelin arsimor të këtyre konsumatorëve të intervistuar vërehet se shumica e tyre janë me arsim të lartë madje me arsim pasuniversitar të përfaqësuar respektivisht nga 37% dhe 44% e tyre. Të ndjekur nga 15% të tjerë që janë me arsim të mesëm dhe 5% janë edhe me doktoraturë. Pra kryesisht konsumatorë të arsimuar shumë mire dhe me mundësi financiare të mjaftueshme. Grafiku 2.

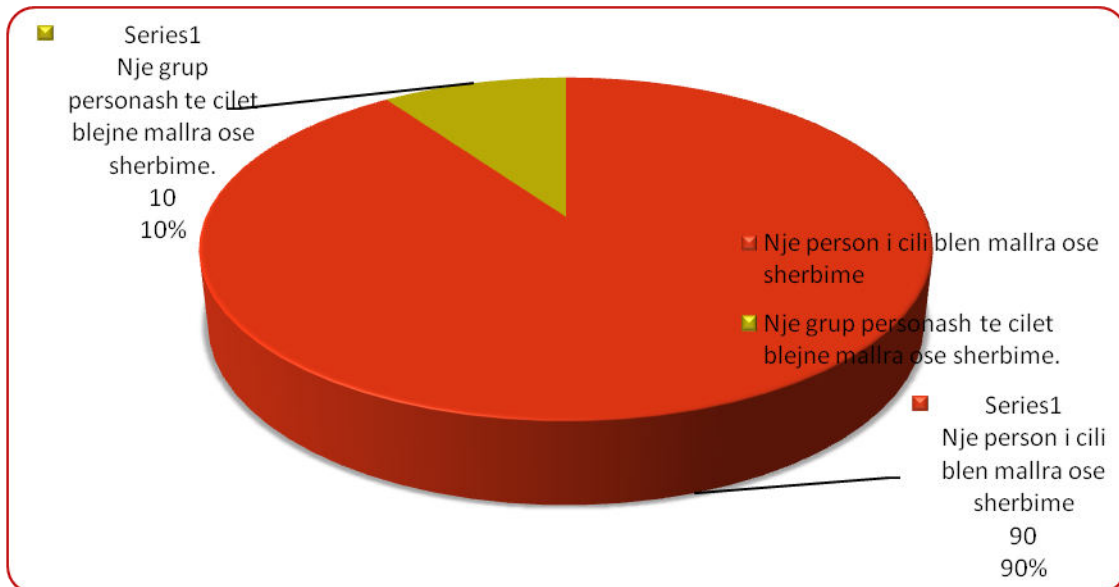
Grafiku 2 Niveli arsimor



Por çfarë përfaqëson ky konsumator, një individ apo një grup personash që bëjnë blerje online? Përgjigjen na e japin të dhënat e mëposhtme ku nga 41 subjektet e intervistuar 90%

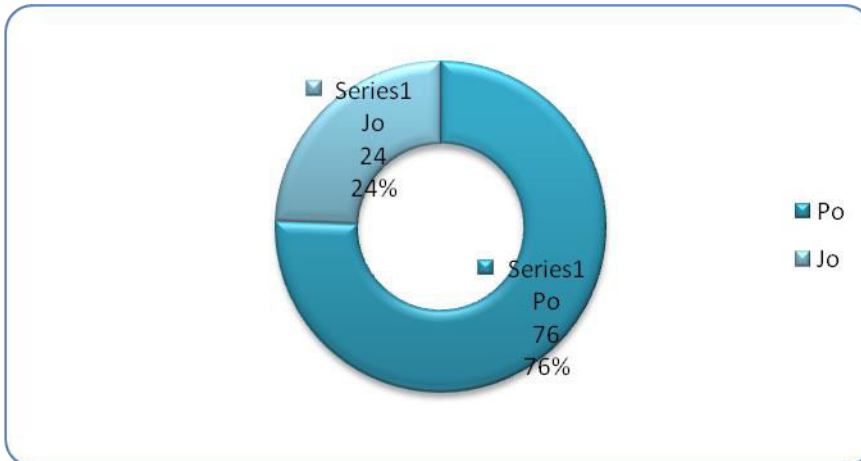
e tyre janë individë dhe vetëm 10% pëm 10% përfaqësojnë një grup të grup të caktuar konsumatorësh të produkteve /shërbimeve online .

Grafiku 3 Lloji i konsumatorit



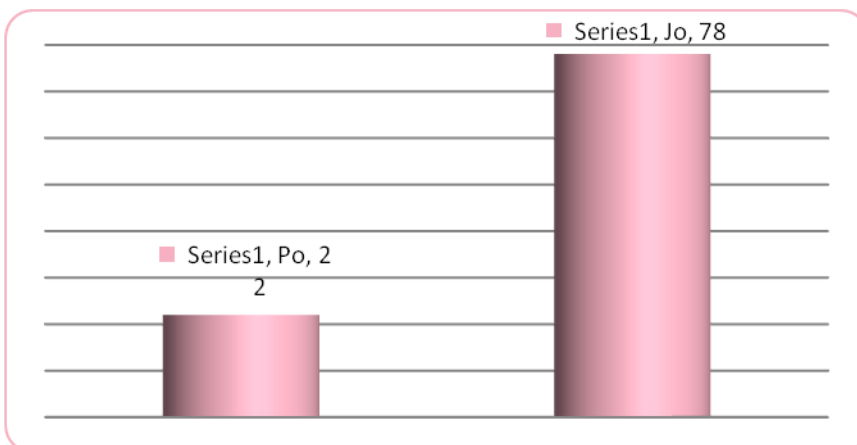
Pyetjes - A keni bërë blerje online? Shumica e tyre me 76% i janë përgjigjur pozitivisht, dhe vetëm 24% të tjerë janë shprehur se nuk kryejnë blerje online që janë kryesisht personat e moshave të mëdha. Pra trendi i fenomenit të blerjeve online është i lartë. (Grafiku 4).

Grafiku 4 A keni bërë blerje online?



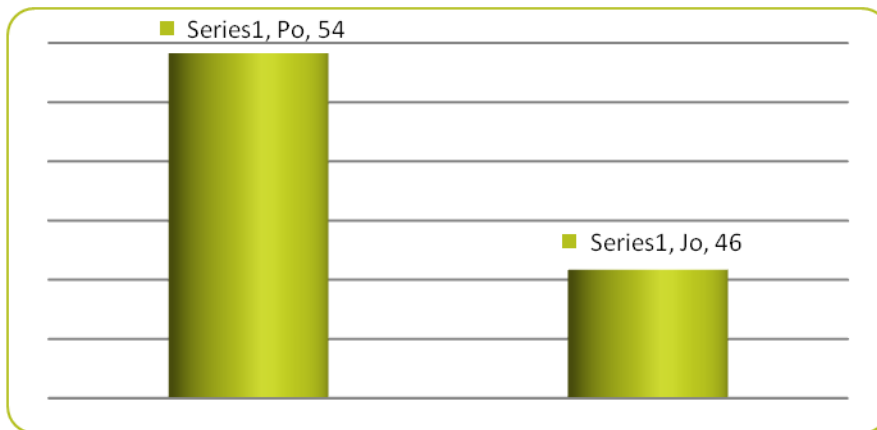
Të intervistuarit janë pyetur gjithashtu edhe në lidhje me legjislacionin që I referohet mbrojtjes së konsumatorit. Kështu, pyetjes - Mbrojtja e konsumatorit nga legjislacioni ofrohet vetem per blerjet e kryera drejtperdrejte nga individi me para ne dorë? 78% e tyre i janë përgjigjur me jo, pra, sipas opinionit të tyre mbrojtja e konsumatorit nënkupton të gjitha llojete blerjeve si ato me para në dorë ashtu edhe për blerjet online. Vetëm 22% e tyre mendojnë se kjo mbrojtje ofrohet vetëm për konsumatorët që konsumojnë produkte apo shërbime me para në dorë ku 19% e tyre I takojnë grup-moshës 18-35 vjeç, (Grafiku 5).

Grafiku 5 Mbrojtja e konsumatorit nga legjislacioni ofrohet vetem per blerjet e kryera drejtperdrejte nga individi me para ne dorë?



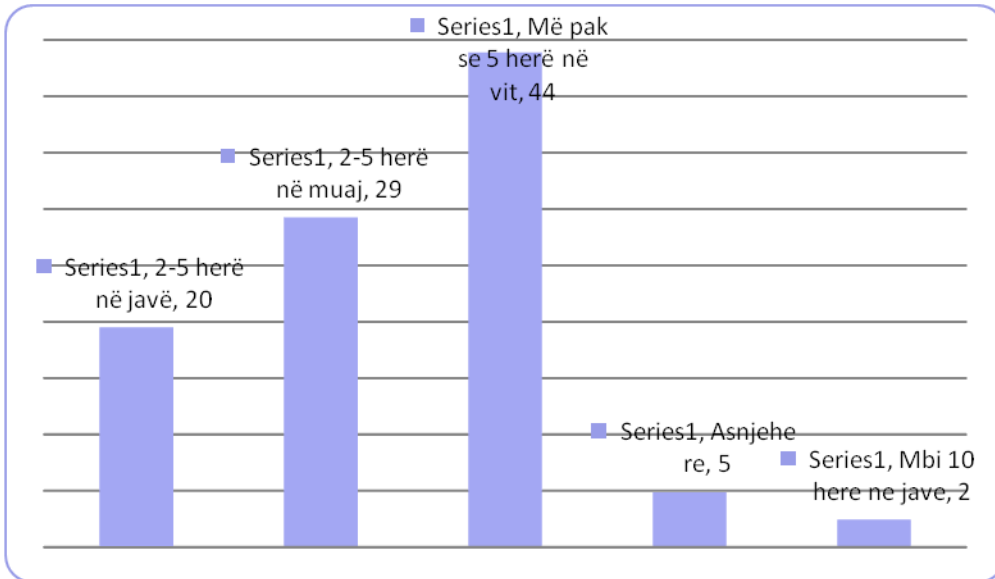
Pyetjes - A keni në smartphone-in tuaj nje prej aplikacioneve per blerje online (psh.Aliexpress, M&S, Assos, etj)? Shumica e tyre me 54% shprehen pozitivisht se kanë në telefonat e tyre Smart të paktën 1 aplikacion për blerjet online dhe pjesa tjetër përfaqërfaqësuar me 46% nuk kanë aplikacione të tilla në tel dhe një pjesë e konsiderueshme janë të grup moshës 18-35 vjeç por edhe të moshave më të mëdha (Grafiku 6)

Grafiku 6 A keni aplikacione për blerjet online në telefonin tuaj?



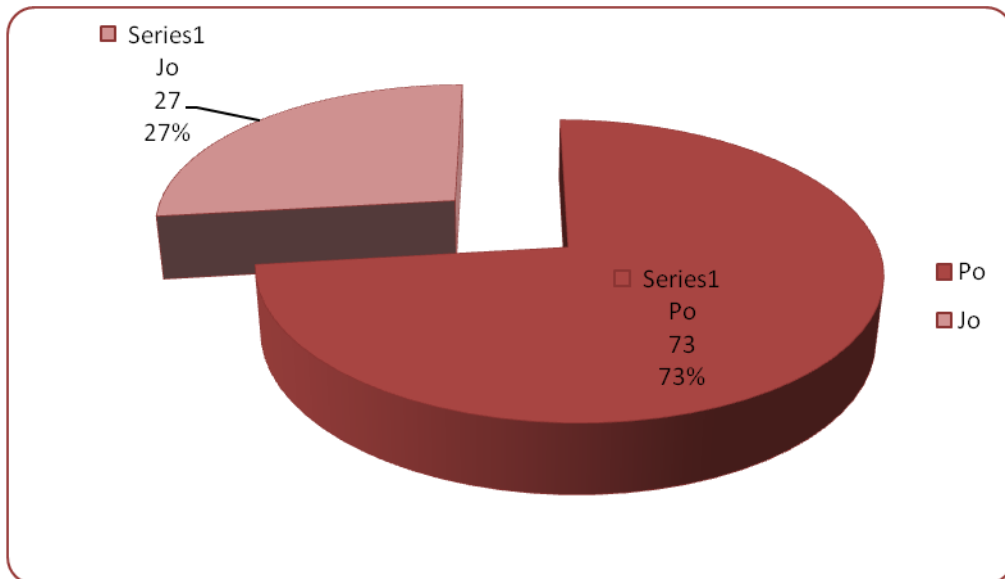
Pyejes - Sa shpesh kerkoni ne internet per blerje mallrash? 44% e tyre deklarojnë se frekuneca e blerjeve online është më pak se 5 herë vit. Të ndjekur nga 29% të tjerë që deklarojnë se frekunca e blerjeve të tyre online është 2-5 herë në muaj. Pjesa tjetër e të intervistuarve dhe respektivisht 20%, dhe 5% shprehen se bëjnë blerje 2-5 herë në javë apo asnjëherë. Vetëm 2% janë gjithë kohës për blerje online duek arritur të bëjnë blerje online edhe mbi 10 herë në javë, pra mesatarisht 1 apo edhe 2 blerje në ditë dhe këta janë kryesisht individë dhe I arsimuar me arsim të lartë (Grafiku 7).

Grafiku 7 Sa shpesh kerkoni ne internet per blerje mallrash?



Blerjen online tashmë mund të kryhen edhe brënda vendit pavarësisht se trendi i tyre lidhet kryesisht me blerjet jashtë jashtë vendit për arsye të gamës më të gjerë të produkteve, cilësisë së tyre përfshirë këtu edhe origjinën e vendit ku prodhohen etj. Megjithatë të pyetur - A beni blerje online (ne largesi) brenda vendit te mallrave apo sherbimeve? Pjesa më e madhe e tyre me 73% e kanë pranuar se bëjnë blerje online edhe brenda vendit dhe pjesa tjetër me 27% janë shprehur negativisht (Grafiku 8).

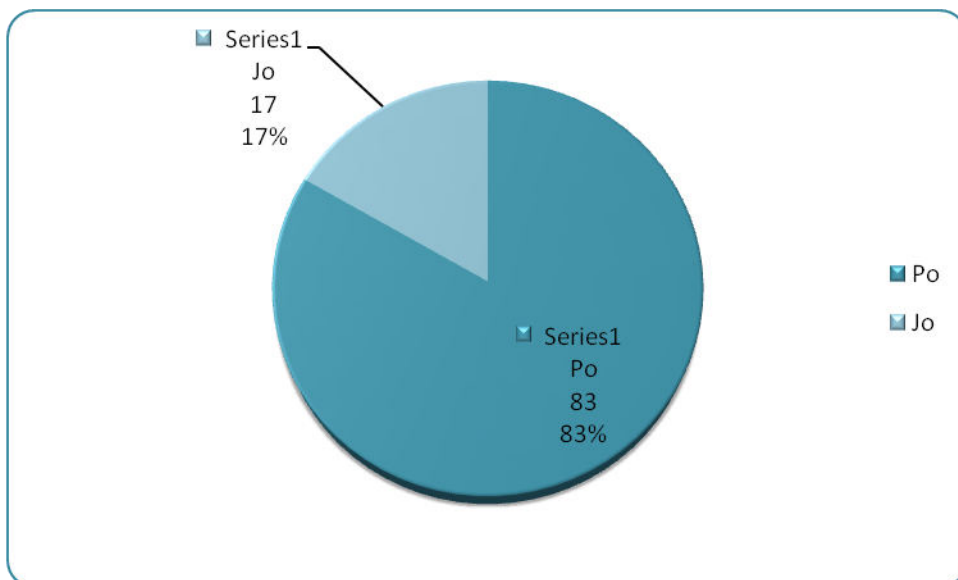
Grafiku 8 Blerjet online (ne largesi) brenda vendit



Pyetjes - A kanë qene mallrat e porositura nepermjet internetit ne perputhje me pershkrimin apo fotot e reklamuarat? Shumica e tyre që bëjnë blerje online të përfaqësuar nga 83% shprehen se produktet që kanë porositur online kanë qenë sipas përshkrimeve të reklamuarat , dhe për 17% të tjerë produktet nuk kanë qënë ashtu siç ata i kanë pare në foto dhe i kanë porositur (Grafiku 9).

Grafiku 9 A kanë qënë mallrat e porositura nëpërmjet internetit në përputhje me përshkrimin apo fotot e reklamuarat?





Të intervistuarit janë ftuar të shprehin mendimin e tyre në lidhje me blerjet online dhe opinionet e tyre janë si më poshtë ku 12% e tyre shprehën se: *Blerjet online janë harxhim i kotë parash dhe kohe sepse ekziston rreziku i faqeve mashtruese* dhe po kaq mendojnë të kundërtës se blerjet online janë të dobishme, praktike dhe ekonomike gjithashtu. Kursimi i kohës nga ana tjetër është një element i vlerësuar gjithashtu nga një pjesë e konsiderueshme e atyre ashtu sikurse edhe fakti se: *të thjeshton në rutinën e përditshme, praktike, por jo gjithmonë 100% të sigurt*. Gjithashtu ka edhe nga ata të intervistuar që i konsiderojnë blerjen online: *Përvec shërbimeve, pjesa tjetër e blerjeve si aksesore apo veshje nuk më pëlqen* apo nga ata që shprehën se: *Blerjet online janë mundësi e mirë blerje për mallra jo lehtësisht të aksesueshme në treg* (Tabela 1)

Tabela 1 Opinioni i konsumatorëve lidhur me blerjet online

	Frekuenca	Përqindja
Blerjet online janë harxhim i kotë parash dhe kohe sepse ekziston rreziku i faqeve mashtruese	5	12
E dobishme, praktike dhe ekonomike	5	12

Eshte nje zgjidhje shume e mire. Menyra e aplikimit e komplikuar. Perdorimi i kartes me risk te lart	3	7
Hezitim, jo shume i sigurte, paperpuethshmeri. Nuk i besoj shume per te mos thene fare.	3	7
Jane mjaft komode pasi te shkurtojne kohe.	5	12
Jane nje e mire e domosdoshme tashme. Duke krahasuar cilesin me cmimin qe mund ta gjesh	3	7
Jo gjithmone perputhet pershkrimi me cilesin	4	10
Kam gjetur gjithmon ate qe kerkoj dhe jam e kenaqur	3	7
Kushtojne me shtrenjte dhe nuk jane cilesore	2	5
Mundesit e mire blerje per mallra jolehtesisht te aksesueshme ne treg. Te rritet kufiri prej 22€	1	2
Nuk jane gjithmone te sigurta	1	2
Nuk me pelqejne te blej online	1	2
Pervec sherbimeve, pjesa tjeter e blerjeve si aksesore apo veshje nuk me pelqen.	1	2
S'kam mendim te mire sepse jan shum pirateri e sndiem i sigurt	1	2
Te thjeshteson ne rutinen e perditshme, praktike, por jo gjithm 100% e sigurte, por, ja vlen.	3	7
Total	41	100

## **PËRFUNDIME**

1. Trendi i blerjeve online në Shqipëri nga grup mosha të ndryshme është në rritje;
2. Konsumatori i blerjeve online bën balancën e cilësisë, çmimit dhe kursimit të kohës në raport me blerjet e zakonshme;
3. Jo vetëm fenomeni i blerjeve online është në rritje por edhe shpeshtësia e blerjeve të produkteve apo shërbimeve është e lartë.
4. Risku i blerjeve online si në çdo shërbim tjetër mbetet ende i konsiderueshëm.

## **PYETËSOR PËR BLERJET ONLINE**

**P.1 Cilës grup moshë i përkisni?** 1.18-35 vjeç, 2.36-45 vjeç, 3.46-60 vjeç, 4.Mbi 60 vjeç

(1) (2)

(3) (4)

**P.2 Cili është niveli juaj arsimor?** 1. Arsim i mesëm, 2. Arsim i lartë, 3. Arsim pasuniversitar, 4.Tjetër (Specifiko) \_\_\_\_\_

(1) (2) (3) (4)

**P.3 Konsumatori është?** 1. Një person i cili blen mallra ose shërbime., 2.Një anëtar i shoqatës së konsumatorëve, 3.Një grup personash të cilët blejnë mallra ose shërbime, 4.Tjetër (Specifiko) \_\_\_\_\_

(1) (2) (3) (4)

**P.4 A keni bërë ndonjëherë blerje online? 1.Po, 2.Jo**

(1) (2)

**P.5 Mbrojtja e konsumatorit nga legjislacioni ofrohet vetëm për blerjet e kryera drejtpërdrejtë nga individi me para në dorë? 1.Po, 2.Jo**

(1) (2)

**P.6 A keni në smartphone-in tuaj një prej aplikacioneve për blerje online (psh. Aliexpress, M&S, Assos, etj)? 1.Po, 2.Jo**

(1) (2)

**P.7 Sa shpesh kërkonti në internet për blerje mallrash? 1. 2-5 herë në javë, 2. 2-5 herë në muaj, 3. më pak se 5 herë në vit, 4. Tjetër (Specifiko) \_\_\_\_\_**

(1) (2) (3) (4)

**P.8 A bëni blerje online (në largësi) brenda vendit të mallrave apo shërbimeve? 1.Po, 2.Jo**

(1) (2)

**P.9 A kanë qënë mallrat e porositura nëpërmjet internetit në përputhje me përshkrimin apo fotot e reklamuarat? 1.Po, 2.Jo**

(1) (2)

**P.10 Cili është mendimi juaj në lidhje me blerjet online?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

*Faleminderit!*

## Kapitulli V

### Konkluzione

1. Gjatë studimit të pozicionit dhe të drejtave të konsumatorit në vështrimin historik në Shtetet e Bashkuara të Amerikës në krahasim me Kontinentin European vëmë re se konsumatori është më aktiv në njohjen e të drejtave të tij, kërkimin e të drejtës së tij dhe rivendosjen në vend të së drejtës së tij. Në kontinentin european konsumatori ka fituar të drejtat e tij për shkak të ndryshimeve ligjore dhe vullnetit të legjislatorit për garantimin e të drejtave të tij. Ndërsa në Shtetet e Bashkuara të Amerikës konsumatori ka kërkuar të drejtat e tij ndonjëherë edhe nëpërmjet qëndrimeve ekstreme si protesta dhe greva.
2. Natyrshëm lind pyetja: “Po në rastet kur personi fizik tregtar i regjistruar brenda BE-së bën një blerje në largësi si konsumator i thjeshtë, a do të gëzojë të drejtat e konsumatorit apo jo?”

Në lidhje me këtë çështje ka patur qëndrime të shumta, si pro ashtu edhe kundër. Mendimi kundër arsyeton në mënyrë strikte dhe fjalë për fjalë parashikimin e ligjit, dmth përjashtohen nga fusha e mbrojtjes së konsumatorit personat të cilët bëjnë blerje me qëllim rishitje. Deri këtu është e kuptueshme dhe në përputhje me parashikimet në ligj. Por në arsyetim të kundërt, në rast se një person tregtar që ushtron aktivitet tregtar ndërmjetës në shitje në largësi dhe për nevoja të punës së tij i duhet një laptop i cili tek konsumatori vjen me garanci 2-vjeçare, ndërsa për tregtarin e këtij shembulli për arsye se kryen aktivitet tregtar ky laptop nuk mbulohet nga garancia si blerje nga konsumatori.

Gjithashtu ka edhe autorë të cilët mendojnë që një person fizik tregtar i cili zhvillon aktivitet tregtar në fushën e konsulencës në rast se blen një printer nëpërmjet një kontrate në largësi për nevoja të punës së tij duhet të konsiderohet si një konsumator dhe të përfitojë nga të drejtat e konsumatorit. Pra të gëzojë të drejtën e garancisë sipas afateve të legjislacionit për konsumatorin, të gëzojë të drejtën e ushtrimit të heqjes dorë nga kontrata, të gëzojë të drejtat e tjera pas shitjes.

Në mendimin tonë, ky qëndrim është më i saktë dhe më i plotë në lidhje me të drejtat e profesionistit. Në radhë të parë mendojmë se profesionisti duhet të përfitojë të gjitha të drejtat që gëzon konsumatori, por duke u kufizuar në varësi të fushës së zbatimit të aktivitetit tregtar. Pra të konsiderohen konsumatorë, profesionistët e lirë, të cilët ushtrojnë aktivitet konsulencë dhe shërbime.

3. Ndërsa përmendëm më lart në Kapitullin III se konsumatori shqiptar për të rivendosur të drejtën e tij në vend duhet të kërkojë të arrijë zgjidhje miqësore të mosmarrëveshjes me tregtarin, në rast se nuk arrihet atëherë konsumatori i drejtohet për zgjidhje institucioneve shtetërore të posaçme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Në rast se edhe nëpërmjet kësaj procedure nuk arrihet marrëveshje atëherë konsumatori ka të drejtë ti drejtohet gjykatës.

Në Shqipëri, edhe pse ka pasur ndryshime në legjislacion, procedura për rivendosjen e të drejtës së konsumatorit në vend mbetet ende një procedurë e gjatë dhe me tëpër kosto. Duke ndikuar kështu në vullnetin e konsumatorit për rivendosjen e të drejtës së tij.

Për sa përshkruam në detaje në këtë kapitull, procedura shqiptare për rivendosjen e të drejtës së shkelur të konsumatorit ndryshon nga procedura e BE-së. Procedura e BE-së e shkurtuar ndihmon konsumatorin të paraqesë kërkesën dhe kërkesa e tij të shqyrtohet pa qënë prezent në gjykatë. Ky fakt është shumë pozitiv për konsumatorin

pasi konsumatori nuk humbet kohë të tepërt me ankesën e tij por ka sigurinë që kërkesa e tij po shqyrtohet dhe do të ketë një zgjidhje sa më shpejt. Tjetër fakt pozitiv për procedurat e shkurtuara të BE-së është fakti i shqyrtimit të kërkesës me anë të një procedure të posaçme me kohë të reduktuar krahasuar me gjykimin normal. Por kjo procedurë në këndvështrimin e BE-së ka një të metë, për shkak se ekzekutimi duhet të bëhet në një vend të ndryshëm nga vendi i gjykimit, tregtari ka mjete të tjera procedurale si mund të ankimojë procedurën dhe të rifillojë gjykimin në vendin e ekzekutimit të vendimit.

Ndryshimet e fundit në KPC kanë prezantuar një procedurë të shkurtuar nëpërmjet të cilës gjykohen çështjet me vlerë deri në 150.000 lekë, pa nevojën e palëve apo për një seancë. Por kjo procedurë është tepër larg nga procedura europiane. Në radhë të parë vlera është e ndryshme dhe në vëmendje të legjislatorit nuk ka qënë konsumatori dhe mbrojtja e pozicionit të konsumatorit por dhënia zgjidhje e detyrimeve me vlera të vogla karshi institucioneve që ofrojnë shërbime publike (si psh, OSSHE, Ujësjellës kanalizime, Albtelecom, etj).

4. Autorë të ndryshëm kanë qëndrime pro dhe kundër harmonizimit të plotë të legjislacionit. Ka autorë të cilët mendojnë se harmonizimi cedon në nivelin e ofruar të mbrojtjes së konsumatorit, por ky cedim që passjell edhe nivel më të ulët të mbrojtjes së konsumatorit, është i domosdoshëm. Këtu kujtojmë rastin e periudhës “cool-off” në Belgjikë që përpara hyrjes në fuqi të direktivës, ligji i vendit kishte përcaktuar një afat ‘30 ditor’ për ushtrim të të drejtës për heqjen dorë nga kontrata e lidhur në largësi. Pavarësisht se Direktiva 2011/83 sanksiononte harmonizim maksimal në vendet anëtare, ka lënë hapësira edhe mund të parashikojë mbrojtje më pozitive për konsumatorin; Belgjika zgjodhi të mos e ulë afatin ‘cool-off’ në 14 ditë (sipas Direktivës 2011/83). Parë në këtë këndvështrim, teoria e autorëve që harmonizimi i plotë cedon në mbrojtjen e konsumatorit, nuk qëndron.

5. Në mendimin tim dhe gjetje kryesore e punimit është se harmonizimi i plotë i legjislacionit nuk ul nivelin e mbrojtjes së konsumatorit por ndihmon konsumatorët që të përfitojnë mbrojtje të plotë dhe të gjithanëshme. Gjetje tjetër e rëndësishme e punimit është se harmonizimi i plotë i legjislacionit rrit besimin e konsumatorit për të shtuar blerjet ndërkufitare.
  
6. Kemi parë këtu më lart dhe kemi analizuar vendime të KMK-së pas ankesës së konsumatorëve, të cilat në disa raste edhe janë marrë në shqyrtim me inisiativë të saj. Në këto vendime vëmë re se kalon shumë kohë nga momenti i depozitimit të ankesës nga ana e konsumatorit pranë KMK, pregatitja e analizës së çështjes nga ana e Sekretariatit Teknik duke kërkuar informacion institucionit përgjegjës apo subjektit tregtar, caktimin e datës për shqyrtim, njoftimi i palëve për tu dëgjuar, caktimi i datës për vendim, njoftimi i palëve me shkrim. Tërë kjo kohë e humbur nga ana e institucionit shtetëror cënon të drejtën e konsumatorit. Çdo moment e çdo ditë të cilën konsumatori është në pritje të rivendosjes në vend të së drejtës së tij është duke harxhuar energji, kohë të çmuar nga vetja, kohë dhe energji të cilat nuk i kthehen me rivendosjen në vend të së drejtës së tij. Me vendimin e KMK konsumatori merr vetëm shërbimin ose mallin ose rikthimin e parave por jo shërbimin, mallin për të cilin u impenjua ti siguronte vetes. Pra, edhe pse i rivendoset në vend e drejta në thelb konsumatori ka humbur. Për shkak të kohës së humbur dhe mos realizimit të qëllimit të tij fillestar.
  
7. Këtu më poshtë listojmë elementët kryesorë të Direktivës të cilat janë pasqyruar në ndryshimet e fundit ligjore dhe ato që nuk janë pasqyruar:
  - a) Informacioni i dhënë konsumatorit duhet të jetë i qartë dhe i kuptueshëm. Element i harmonizuar plotësisht.



- b) Në legjislacionin e BE-së parashikohet se në dhënien e informacionit nga tregtari, ky i fundit duhet të mbajë në konsideratë grupet vulnerabël dhe nevojat specifike të konsumatorit për informacion. Ky parashikim nuk është i paharmonizuar.
- c) Informacioni i dhënë duhet të jetë në një mjet të qëndrueshëm (praktika gjyqësore ka konsoliduar faktin se duhet të jetë në cd ose email ose në faqen web e cila nuk mund të ndryshohet nga tregtari). Pjesërisht e harmonizuar
- d) Detaje të mallit apo shërbimit/ këtu përfshihet edhe përmbajtjen elektronike. Parashikim i harmonizuar.
- e) Të dhëna mbi identifikimin e tregtarit. E harmonizuar.
- f) Tarifa shtesë, konsumatori nuk mund të paguajë tarifa shtesë të panjoftuara- e harmonizuar.
- g) Në lidhje me dorëzimin e mallit, parashikime të harmonizuara.
- h) Garancia e mallit, parashikime të harmonizuara për mallrat e reja. Parashikime të paharmonizuar për mallrat dhe produktet e përdorura.
- i) Elemente të kontratës me afat ose kontrata të rinovueshme. E harmonizuar.
- j) Konfirmimi dhe shfaqja vizualisht dukshëm e butonit “blej” dhe/ ose “konfirmo blerjen”. Element i pa harmonizuar plotësisht.
- k) Kontratat e lidhura me telefon nuk reflektohen në kontratat e nënshkruara nga palët. Element i paharmonizua.
- l) Pa periudhë cool off porositë e drejtëpërdrejta, e harmonizuar.
- m) Produkte digjitale të blera online konsiderohen të tilla ato që transmetohen me mjete të qëndrueshme si CD apo email. E pa harmonizuar, nuk është specifikuar cilat janë mjetet.

Ky studim vjen si një punë kërkimore në mbrojtje të titullit “Doktor i shkencave” në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, saktësisht në mbrojtjen e konsumatorit në kontratat në largësi

një vështrim krahasues me BE. Edhe pse në vështrim të parë mund të mendohet se ky punim është i superuar dhe jashtë kohe, me bindje mund të them se po të shihet me vëmendje vëme re se punimi vjen në një moment tepër të rëndësishëm. Në një moment kur vendi ynë në kërkim të realizimit të qëllimi të tij të 3-dekadave për të qënë pjesë e Bashkimit Europian, në një përpjekje të dëshpëruar për të arritur standartet e përcaktuara në MSA, ky studim vë në dukje se përafrimi i legjislacionit nuk realizon të drejtën e konsumatorit. Përafrimi i legjislacionit nëpërmjet përkthimit dhe paraqitjes për miratim para Parlamentit bëhet pa një studim të mirëfilltë për pasojat e ndryshimeve të reflektuara në legjislacion. Ndonjëherë përafrimi është edhe i pjesshëm dhe ndikon në cilësinë e realizimit të së drejtës së synuar.

Gjetje kryesore në këtë punim është se Bashkimi Europian e ka riklasifikuar këtë të drejtë si një të drejtë themelore, duke e respektuar si të tillë dhe garantimin nga vendet anëtare dhe institucionet e BE si të tillë. Pamë se për shkak të ndjeshmërisë në jetën politike dhe sociale të konsumatorit, vendet anëtare të Bashkimit Europian e ngritën këtë të drejtë në një të drejtë themelore dhe garantuan respektimin e saj si e drejtë themelore nëpërmjet legjislacionit dhe institucioneve shtetërore.

Për të arritur forcimin e pozicionit të konsumatorit duhet që legjislacioni shqiptar, ashtu siç veproi edhe Bashkimi Europian duhet të forcojë këtë të drejtë, duke e ngritur në një nivel më të lartë, duke i dhënë garantimin si një e drejtë themelore nga ligji themelor i vendit, pra të garantohet si një e drejtë themelore nga Kushtetuta e vendit.

Në punim pamë në detaje në një vështrim krahasues të drejtën e konsumatorit në Shtetet e Bashkuara të Amerikës krahasuar me vendet anëtare të Bashkimit Europian (Britania e Madhe, Gjermani, Italia) dhe me Shqipërinë. Vëme re se në kontinentin europian konsumatori ka fituar të drejtat e tij për shkak të ndryshimeve ligjore dhe vullnetit të legjislatorit për garantimin e të drejtave të qytetarëve dhe konsumatorit në veçanti. Ndërsa në Shtetet e Bashkuara të Amerikës konsumatori ka kërkuar dhe ka fituar të drejtat e tij ndonjëherë edhe nëpërmjet qëndrimeve ekstreme si protesta dhe greva.

Më tej në punim pamë në detaje procedurën europiane të rivendosjes në vend të të drejtës së konsumatorit në kontratat e lidhura në largësi dhe procedurën e legjislacionit shqiptar të rivendosjes në vend të së drejtës së konsumatorit në kontratat e lidhura në largësi, dhe në fund të këtij kapitulli një krahasim të procedurave. Për sa përshkruam në detaje në punim, procedura shqiptare për rivendosjen e të drejtës së shkelur të konsumatorit në kontratat në largësi ndryshon nga procedura e BE-së. Procedura e BE-së e shkurtuar ndihmon konsumatorin të paraqesë kërkesën dhe kërkesa e tij të shqyrtohet pa qënë prezent në gjykatë. Ky fakt është shumë pozitiv për konsumatorin pasi konsumatori nuk humbet kohë të tepërt me ankesën e tij por ka sigurinë që kërkesa e tij po shqyrtohet dhe do të ketë një zgjidhje sa më të shpejtë. Kjo tregon edhe besimin e konsumatorit tek institucionet shtetërore, besim tek të cilin konsumatori shqiptar e ka humbur. Për arsyen e vonesave në shqyrtim të çështjeve, për shkak edhe se në shumë raste të gjykimeve, institucionet e autorizuara për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jo gjithmonë mbajnë anën e konsumatorit apo ndërshkojnë tregtarin kur konstatojnë shkelje.

Tjetër fakt pozitiv për procedurat e shkurtuara të BE-së është fakti i shqyrtimit të kërkesës me anë të një procedure të posaçme me kohë të reduktuar krahasuar me gjykimin normal. Por kjo procedurë nuk është harmonizuar, pra transpozuar në legjislacionin shqiptar edhe pse kohët e fundit përgjatë 3 viteve të fundit ka nisur një reformë në drejtësi.

## **Kapitulli VI**

### **Rekomandime**

#### **Rekomandimi 1**

##### Përkufizimi “konsumatori”

Rekomandohet që përkufizimi i “konsumatori” të përfshihet në ligjet organike dhe funksionale të strukturave ZAM sipas përcaktimeve në nenin 52/2 të LMK. Përkufizimi i konsumatorit të jetë i njëjtë me përkufizimin e ligjit LMK i cili me ndryshimet e fundit të legjislacionit përkufizimi është në përputhje me legjislacionin e BE-SË dhe Rregulloret që kanë lidhje me konsumatorin: “Konsumator” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose ushtrimin e profesionit”

#### **Rekomandimi 2**

##### Institucionet të cilat ofrojnë Zgjidhje Alternative të Mosmarrëveshjes

Në ndryshimet e fundit të LMK ligjvënësi për të realizuar përputhshmërinë e legjislacionit në përmbushje të detyrimeve të MSA ka miratuar në nenin 52/2 “Strukturat përgjegjëse ZAM mbi shërbimet me interes publik”. Strukturat janë përgjegjëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në shërbimet publike. Sipas parashikimit në ligj, autoriteti mbikqyrës është edhe autoriteti përgjegjës për zgjidhjen e marrëveshjes me mirëkuptim midis konsumatorit dhe tregtarit. Kështu në fushën e energjisë elektrike dhe të gazit natyror funksionet e ZAM kryhen nga Enti Rregullator i Energjisë (ERE). Në fushën e komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, funksionet e ZAM kryhen nga Autoriteti i Mbikqyrjes Elektronike dhe Postare (AKEP). Në fushën e furnizimit me ujë dhe largimin e

përpunimit të ujërave të ndotura, kryhet nga Enti Rregullator i Ujit (ERRU). Në fushën e sigurimit dhe risigurimit kryhet nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF), në fushën e aviacionit civil kryhen nga Autoriteti i Aviacionit Civil.

Ndryshimet në legjislacion në lidhje me ZAM janë pasqyruar në LMK kur duhet të ishin pasqyruar në ligjet respektive të funksionimit të institucioneve përkatëse ZAM. Kështu psh, struktura ZAM sipas përcaktimit të nenit 52/2 të LMK siguron organizimin e brendshëm administrativ në mënyrë të tillë që garanton se në trajtimin e mosmarrëveshjeve në fushën e tyre të kompetencës personat përgjegjës për këtë funksion kanë njohuri dhe aftësi për zgjidhjen e alternative të mosmarrëveshjes, si dhe njohuri të përgjithshme të së drejtës, afati në ushtrimin e këtij funksioni është 4 vjet, të përfitojnë shpërblime, të njoftojnë strukturën për rrethana që ndikojnë pavarësinë dhe paanësinë e tyre.

Rekomandohet që detaje të tilla të përfshihen në ligjin organik e funksional të strukturave ZAM dhe jo në LMK; respektivisht në ligjin 43/2015 dhe 102/2015 në lidhje me ERRE; në ligjin nr. 9918/2008 për AKEP; në ligjin nr 8102/1996 për ERRU; në ligjin nr. 52/2014 për AMF; në ligjin nr. 10040/2008 për Autoritetin e Aviacionit Civil. Pra, përcaktime si ato në nenin 52/2 deri 52/6 të cilat kanë të bëjnë me ushtrimin e funksioneve të strukturës përgjegjëse në përmbushje të detyrave të caktuara nga ligji duhet të jenë të përfshira në ligjin organik e funksional të strukturës. Psh, parashikime si, anëtarët duhet të kenë njohuri dhe aftësi për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes, njohuri të përgjithshme të së drejtës, etj, që të jenë realisht të zbatueshme për konsumatorin dhe të jenë të efektshme për qëllimin e krijimit të tyre duhet të përfshihen në ligjin 43/2015 pas nenit 24 të shtohet neni 24/1 deri 24/3 me këtë përmbajtje:

*Neni 24/1*

***Kërkesat e përgjithshme për ushtrimin e funksioneve ZAM***

1. Struktura e ZAM-it, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, me qëllim regjistrimin dhe trajtimin e mosmarrëveshjeve të konsumatorit me tregtarin në fushat e tyre të veprimtarisë sigurojnë:

a) krijimin dhe përditësimin e një faqeje interneti, që u ofron lehtësisht palëve informacionin e nevojshëm për procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe dhënien e këtij informacioni, me kërkesën e palëve, përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm;

b) mundësinë e konsumatorit të paraqesë një ankesë on-line në faqen web, në mënyrë të drejtëpërdrejtë, ose me postë, sipas rastit;

c) mundësinë e shkëmbimit të informacionit midis palëve, përmes mjeteve elektronike të komunikimit ose me postë, sipas rastit;

ç) respektimin e rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuara në ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar.

2. Struktura e ZAM-it, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, siguron organizimin e brendshëm administrativ në mënyrë të tillë që garanton se në trajtimin e mosmarrëveshjeve në fushën e tyre të kompetencës, personat përgjegjës për këtë funksion:

a) kanë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes të konsumatorit në fushën përkatëse të kompetencës, si edhe njohuri të përgjithshme të së drejtës, të cilat mund të dëshmohen nga fusha e studimit, nga eksperiencia e punës apo prova të tjera faktike;

b) caktohen në ushtrimin e këtij funksioni për një afat kohor prej të paktën 4 vjetësh dhe të mos shkarkohen nga ky funksion pa pasur shkaqe të arsyeshme sipas legjislacionit përkatës në fuqi;

c) nuk marrin apo përdorin gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre asnjë udhëzim nga ndonjëra nga palët ose nga përfaqësuesit e tyre dhe në rastet kur një gjë e tillë vërtetohet nga njëra prej palëve, të sigurohet zëvendësimi i personit përgjegjës;

ç) të shpërblehen në mënyrë që nuk ndikohet nga rezultatet e procedurës së trajtimit të mosmarrëveshjeve;

d) t'i bëjnë të njohur strukturës së ZAM-it çdo rrethanë, e cila mund të ndikojë ose mund të shihet se ndikon në pavarësinë dhe paanësinë e tyre, ose që mund të shkaktojë një konflikt interesi me ndonjërin nga palët në mosmarrëveshjen që u është kërkuar të zgjidhin pa

vonesa të panevojshme. Detyrimi për të bërë të njohura rrethana të tilla është një detyrim i vazhdueshëm gjatë gjithë procedurës së ZAM-it, sipas legjislacionit në fuqi.

3. Struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, bën publike në faqen e saj të internetit, sipas kërkesës përmes një mjeti komunikimi të qëndrueshëm dhe në çdo mënyrë tjetër që e konsideron të përshtatshme, informacion të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm për:

a) adresën dhe mënyrën e kontaktimit për procesin e ankimit apo trajtimit të mëtejshëm të mosmarrëveshjes, sipas këtij vendimi, duke përfshirë adresën postare dhe adresën e postës elektronike të tij;

b) personin përgjegjës për trajtimin e ZAM-it, procedurën e caktimit dhe kohëzgjatjen e mandatit të tij;

c) llojet e mosmarrëveshjeve brenda fushës së kompetencës së tyre;

ç) rregullat procedurale që drejtojnë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje dhe shkaqet për të cilat një strukturë e ZAM-it mund të refuzojë të merret me një mosmarrëveshje të caktuar, në përputhje me përcaktimin e nenit 24 të këtij ligji;

d) çdo kërkesë paraprake që palët duhet të përmbushin përpara se të nisë procedura e ZAM-it, përfshirë kërkesën për përpjekjen e konsumatorit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes drejtpërdrejt me tregtarin;

dh) mundësinë e palëve për t'u tërhequr nga procedura;

e) shpenzimet që duhen përballuar nga palët, si dhe procedurën e pagesës së tyre, nëse ka të tilla;

ë) kohëzgjatjen mesatare të procedurës së ZAM-it;

f) pasojat ligjore të rezultatit të procedurës së ZAM-it, duke përfshirë sanksionet për moszbatimin në rastin e një vendimi që ka efekt detyrues ndaj palëve, sipas rastit;

g) procedurat për zbatimin e vendimit të ZAM-it, sipas rastit.

Neni 24/2

### **Refuzimi i trajtimit të mosmarrëveshjeve nga struktura ZAM**

1. Struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe tregtarit në fushën e kompetencës së tij, në rastet kur:

a) konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtpërdrejt dhe të kërkojë nga tregtari zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore;

b) mosmarrëveshja është e parëndësishme ose abuzuese;

c) mosmarrëveshja është duke u shqyrtuar ose është shqyrtuar më parë nga një strukturë tjetër e ZAM-it, nga një ndërmjetës i licencuar ose nga gjykata;

ç) konsumatori nuk ka paraqitur ndonjë kërkesë në strukturën ZAM brenda 1 viti kalendarik, nga data në të cilin konsumatori ka paraqitur ankesën e tij te tregtari;

d) trajtimi i mosmarrëveshjes do të dëmtonte seriozisht funksionimin efikas të strukturës së ZAM-it.

2. Kur struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, nuk është në gjendje të shqyrtojë një mosmarrëveshje që është kërkuar, i jep të dyja palëve një shpjegim të arsyetuar të shkaqeve për mosshqyrtimin e mosmarrëveshjes, brenda 21 ditëve kalendarike nga marrja e ankesës.

Neni 24/3

### **Të drejtat dhe detyrimet e palëve gjatë trajtimit të mosmarrëveshjeve nga struktura ZAM**

1. Gjatë procesit të shqyrtimit të mosmarrëveshjes ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit nga struktura ZAM, sipas përcaktimit të nenit 24, të këtij ligji, palët gëzojnë këto të drejta dhe detyrime:

a) procedura e ZAM-it është e disponueshme dhe gjendet me lehtësi në rrugë elektronike dhe kopje të shtypura për të dyja palët, pavarësisht se ku gjenden;



b) palët mund të paraqiten në proces pa qenë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk mund t'i privojë palët nga e drejta e tyre për të marrë këshilla të pavarura ose për t'u përfaqësuar ose ndihmuar nga një palë e tretë në çdo fazë të procesit;

c) procedura e ZAM-it është pa pagesë për konsumatorin;

ç) struktura ZAM që ka marrë një ankesë njofton palët në mosmarrëveshje sapo të ketë marrë të gjitha dokumentet që përmbajnë informacionin përkatës që lidhet me ankesën;

d) rezultati i procedurës së ZAM-it i njoftohet palëve brenda një periudhe prej 30 ditësh kalendarike, nga data në të cilën struktura ZAM ka marrë të gjithë dosjen e ankesës. Kur e gjykon të nevojshme, struktura ZAM mund ta zgjasë afatin prej 30 ditësh kalendarike. Palët duhet të informohen për çdo zgjatje të asaj periudhe dhe për kohëzgjatjen që mendohet se do të nevojitet për përfundimin e mosmarrëveshjes, por ky afat nuk mund të kalojë 60 ditë kalendarike, përtej afatit 30-ditor;

dh) palët shprehin mendimin e tyre, si dhe marrin nga struktura ZAM argumentet, dëshmitë, dokumentet dhe faktet e paraqitura nga pala tjetër, çdo deklaratë dhe opinion që mund të jetë dhënë nga ekspertët, brenda një periudhe prej 15 ditësh kalendarike pas marrjes së njoftimit, sipas shkronjës "ç" të kësaj pike;

e) palët njoftohen për rezultatin e procesit të ZAM-it me shkrim ose me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi dhe atyre u jepet një vendim i arsyetuar me shkaqet në të cilat është bazuar rezultati.

2. Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjes është detyruese për palët vetëm nëse ato janë informuar për natyrën detyruese të saj paraprakisht dhe nëse e kanë pranuar këtë shprehimisht.

3. Pavarësisht nga sa parashikohet në pikën 2, të këtij neni, marrëveshja ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për të paraqitur ankesa përpara strukturës ZAM nuk është detyruese për konsumatorin, nëse është bërë përpara se mosmarrëveshja të jetë materializuar dhe nëse ka si pasojë privimin e konsumatorit nga e drejta për të bërë një padi në gjykatë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në rast se marrëveshja për ZAM-in është pjesë përbërëse e kontratës standarde të lidhur me konsumatorin, atëherë konsiderohet si një kusht i padrejtë kontraktor, sipas neneve 27 dhe 28 të ligjit 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorit".

4. Tregtari informon konsumatorët për strukturën ZAM, përgjegjëse për shqyrtimin e mosmarrëveshjeve që mund të lindin gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij, sipas fushës së veprimtarisë që ai kryen, në një mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të përdorshme, në faqen e tij të internetit, nëse ka një faqe të tillë dhe në kushtet e përgjithshme të kontratës përkatëse, sipas rastit.

5. Tregtari, në rastin kur një mosmarrëveshje ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit, pas një ankese të bërë drejtpërdrejt tek tregtari, nuk është zgjidhur, i jep konsumatorit informacionin, sipas përcaktimit të pikës 4, të këtij neni, në mënyrë të shkruar ose nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm komunikimi.

Rekomandohet që të bëhen ndryshime në ligjin nr.102/2015, të pasqyrohen nenet e mësipërme pas nenit 98 si neni 98/1 deri në nenin 98/3 me të njëjtën përmbajtje.

Rekomandohet që të bëhen ndryshime në ligjin nr.9918/2008 i ndryshuar, nenet e mësipërme të pasqyrohen në ligj të renditura pas nenit 120/2 deri 120/4.

Rekomandohet që të bëhen ndryshime në ligjin nr.8102/1996 i ndryshuar, nenet e mësipërme të pasqyrohen në ligj të renditura duke shfuqizuar nenin 30 dhe për ta zëvendësuar si neni 30 deri neni 30/2.

Rekomandohet që të bëhen ndryshime në ligjin nr. 9672/2006 i ndryshuar, nenet e mësipërme të pasqyrohen në ligj të renditura si nenet 32/2-32/4 pas nenit 32/1 me këtë përmbajtje:

*Neni 32/1*

### ***Struktura përgjegjëse ZAM***

*Struktura ZAM ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit për veprimtaritë në fushën e furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura, funksionet e ZAM-it me konsumatorin kryhen nga Enti Rregullator i Ujit (ERRU).*

Legjislatori në ndryshimet e sugjeruara më lart duhet të ketë me prioritet standartizimin e procedurës së strukturave ZAM. Aktualisht shoh se në ligje të ndryshme psh ligji nr 43/2015 parashikon një afat 30-ditor për zgjidhjen e ankesës së konsumatorit, ndërsa ligji nr. 102/2015 parashikohet një afat 2-mujor për zgjidhjen e ankesës së konsumatorit. Pra, shohim që dy ligje të ndryshme të cilat rregullojnë funksionimin e të njëjtit institucion kanë parashikime kontradiktore.

Qëllimi i Direktivës 2011/83 por edhe i Direktivës 2013/11 është standartizimi i procedurave të ndjekura nga konsumatori për të gjetur zgjidhje për ankesën e tij; për të shkurtuar kohën dhe shpenzimet në ngarkim të konsumatorit. Ndryshimet e fundit në legjislacionin shqiptar nuk e ndihmojnë pozicionin e konsumatorit përballë tregtarëve, për arsyen se procedurat e parashikuara nuk janë të njëjta dhe nuk krijojnë standarte.

Në rast paraqitje të një ankese para një prej institucioneve ZAM, cili ligj do të prevalojë në shqyrtimin e ankesës nga ana e strukturës ZAM? Nga ana e tij konsumatori do të kërkonte dhe në zbatim të LMK do të paraqiste kërkesën para ZAM, por nga ana tjetër institucionet ZAM, psh ERE do ta shqyrtonte kërkesën bazuar në ligjin e tij funksional dhe në zbatim të tij duke krijuar një situatë konfliktuale. Kur qëllimi i këtyre parashikimeve në LMK është zgjidhja e mosmarrëveshjeve.

Pra, rekomandoj rishikimin e ligjeve dhe reflektimin e përputhshmërisë me Direktivën 2013/11 të ligjeve të institucioneve ZAM.

### **Rekomandim 3**

#### **Afati i kthim përgjigje nga tregtari**

Neni 52/4 pika 1,a parashikon se struktura ZAM mund të refuzojë zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje midis konsumatorit dhe tregtarit në fushën e kompetencës së tij në rast se konsumatori nuk është përpjekur të kontaktojë drejtëpërdrejtë dhe të kërkojë nga tregtari

zgjidhjen e mosmarrëveshjes me anë të një zgjidhjeje miqësore. Kuptojmë në këtë parashikim që konsumatori penalizohet me mosshqyrtimin e ankesës së tij në rast se tregtari nuk ka kthyer përgjigje ankesës së konsumatorit. Pra, në rast se tregtari nuk kthen përgjigje mbi ankesën por njofton konsumatorin se ka marrë në shqyrtimim kërkesën dhe shumë shpejt do të kthejë një përgjigje atëherë konsumatori nuk mund të paraqesë kërkesën e tij për shqyrtim përpara ZAM. Duke vonuar përgjigjen tregtarit cënon për herë të dytë të drejtën e konsumatorit duke mos dhënë zgjidhje. Ligji duhet të përcaktojë një afat brenda të cilit tregtari duhet të kthejë përgjigje për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me konsumatorin. Në të kundërt konsumatori gjendet përpara supremacisë së tregtarit i cili çdo herë që konsumatori kërkon përgjigje, tregtari mund ta vonojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Rekomandoj shtimin e parashikimit të një afati për tregtarin për kthim përgjigje të ankesës së konsumatorit me këtë përmbajtje në nenin 52/3 1, d:

“Tregtari jep zgjidhje ankesës së konsumatorit brenda 7 ditëve nga paraqitja e kërkesës.”

#### **Rekomandim 4**

##### **Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit ‘KMK’**

Sipas ligjit aktual të LMK, në nenin 52 rregullohet organizimi dhe funksionimi i KMK, i cili krijohet për shqyrtimin e shkeljeve dhe marrjen e masave për zbatimin e dispozitave të LMK. KMK përbëhet nga 5 anëtarë të cilët emërohen dhe shkarkohen me urdhër të Kryeministrit, 2 përfaqësues nga ministria e ekonomisë, 2 nga ministria e drejtësisë dhe një përfaqësues nga shoqëria civile. Anëtarët e KMK janë nëpunës të shërbimit civil në profilin ekonomik ose juridik, me mandat 5 vjeçar me të drejtë përsëritje.

Detyrat e përcaktuara nga ligji në fushën e mbrojtjes së konsumatorit ndahen midis institucioneve ISHMT dhe KMK. Në ligj përcaktohen qartë detyrat e ISHMT, e cila kontrollon zbatimin e neneve 5 “rregullat e sigurimit të përgjithshëm”; neni 7 “detyrimi i përgjithshëm për informim”, neni 8 “etiketimi”, neni 9 “treguesit e çmimit”, neni 11 “ambalazhimi i mallit”, neni 12 “detyrimi i gjuhës”, neni 18 “ekspozimi i të dhënave të tregtarit”, neni 31 “dëshmërimi i konsumatorit”, neni 32 “garanci kontraktuale”, neni 33 “detyrime pas shitjes”.

Ndërsa KMK ka nën përgjegjësinë e saj zbatimin e neneve të tjera, si psh: neni 10 “dokument i njohur ligjor”, neni 13 “ndalimi i praktikave tregtare të padrejta”, neni 14 “praktika tregtare të padrejta”, neni 15 “informacion i mangët çorientues”, neni 16 “praktikat tregtare agresive”, neni 17 “praktikat tregtare të padrejta”, neni 22 “gjuha e përdorur”, neni 24 “publicitet i padrejtë”, neni 25 “publiciteti krahasues”, neni 26 “përgjegjësia për publicitetin”, neni 27 “kushtet e padrejta”, neni 28 “kërkesat e transparencës” dhe neni 29 “detyrimi i përputhshmërisë”.

Në lidhje me detyrat e ndara sipas ligjit, për shkak të natyrës praktike të ISHMT dhe për faktin se është institucion inspektues i janë kaluar detyra funksionale praktike kontrolli të drejtëpërdrejtë. Por ndoshta për gabim material apo tjetër neni 10 i cili parashikon detyrimin e tregtarit për lëshim të dokumentit të rregullt tatimor dhe detyrimin për konsumatorin për tu pajisur me dokument të rregullt tatimor. Rekomandoj që ky funksion të kryhet nga ISHMT për natyrën e tij praktike kontrolluese dhe inspektuese. Pra, të shtohet ky nen tek lista e detyrave dhe përgjegjëseve të ISHMT.

Ndërsa në lidhje me përbërjen e KMK për shkak të natyrës së tyre si anëtarë përfaqësues të pushtetit ekzekutiv por edhe për shkak se janë nëpunës civile ka shumë skepticizëm në lidhje me vendimmarrjen e tyre apo me shqyrtimin e çështjeve. Anëtarët e KMK do të ishin më të paanshëm dhe më të pavarur në rast se zgjidhen nga Kuvendi me shumicë të thjeshtë. BE-sësimi i konsumatorit do të ishte më i madh në rast se anëtarët e KMK të cilët shqyrtojnë ankesat e konsumatorit të mos jenë të emëruar nga Kryeministri dhe

të zgjedhur prej tij nga radhët e nëpunësve civilë, por të jenë të votuar nga Kuvendi (do të ishte një sugjerim për të provuar paanësinë e anëtarëve).

Besimi i konsumatorit duhet të ishte më i plotë për realizimin e shqyrtimit të ankesave apo shqyrtimin e të drejtave të konsumatorit edhe kryesisht në rast se anëtarët e KMK nuk janë të deleguarit e pushtetit ekzekutiv.

## **Rekomandim 5**

### Ombudsmani i konsumatorit

Një situatë ideale mbrojtjeje të gjithanshme për konsumatorin do të ishte shqyrtimi i ankesave dhe mbrojtja e të drejtave të konsumatorit nga një institucion kushtetues si Ombudsmani i Konsumatorit (Avokati i Popullit të Konsumatorit). Përgjegjësia thelbësore e Ombudsmanit të Konsumatorit është të mbikëqyrë respektimin e Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe ligjet e tjera të miratuara për të mbrojtur konsumatorët. Vëmendje e veçantë i kushtohet sigurimit se veprimtaritë e marketingut, kushtet kontraktuale dhe aktivitetet e mbledhjes janë në përputhje me ligjet. Qëllimi i aktiviteteve mbikëqyrëse është që kompania të ndalojë ose ndryshojë aktivitetet e saj të marketingut të cilat mund të jenë në mashtim të konsumatorit ose kushtet e paarsyeshme kontraktuale në mënyrë që ato të jenë në përputhje me legjislacionin aktual. Sidoqoftë, Avokati i Popullit të Konsumatorit mund të ndihmojë konsumatorin ashtu siç e sheh të domosdoshëm në zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje individuale, nëse zgjidhja e tij sjell një ndikim të rëndësishëm në interpretimin e ligjit ose mirëqenien e përgjithshme të konsumatorëve ose në rastet kur biznesi është jo në përputhje me legjislacionin.

Ky institucion për nga meenyra e konstituimit është një gur themeli për me tepeer besim dhe mund të zëvendësojë ndërmjetësin e çështjeve me palë konsumatorin, pra institucionet ZAM dhe KMK. Në vend të një institucioni politik siç është sot.

Krijimi i Institucionit të Avokatit të Konsumatorit është një orientim evropian, pasi prej shumë vitesh çdo vend anëtar i BE-së ka krijuar institucionin e Avokatit të Konsumatorit (Ombudsman i Konsumatorit), përmendim këtu Norvegjinë në 1973, Mbretërinë e Bashkuar në 1989, etj.

Duhet thënë edhe se tendencat e sotme europiane për institucionet në mbrojtje të së drejtës së konsumatorit janë Qendrat e Konsumatorit Evropian. Që prej vitit 2005 në të gjithë vendet anëtare të Bashkimit Evropian janë ngritur Qendra të Konsumatorit Evropian (QKE). Këto qendra luajnë rolin e këshilluesit për blerjet ose shërbimet jashtë vendbanimit të konsumatorit brenda Bashkimit Evropian, Norvegjisë dhe Islandës. Këto qendra informojnë konsumatorin për të drejtat e tyre sipas legjislacionit evropian, këshillojnë mbi mënyrën e ndjekjes së ankesës së konsumatorit, ndihmojnë të arrihet një zgjidhje miqësore me tregtarin jashtë vendit të rezidencës, orientojnë konsumatorin se cilit institucion mund t'i drejtohet në rast se këto qendra nuk janë efektive.

Midis këtyre dy insitucioneve do të rekomandoja Ombudsmanin e Konsumatorit, pasi për shkak se QKE janë institucione ndërvepruese me njëra-tjetrën brenda BE-së. Institucioni i Ombudsmanit jep më tepër besim në mbrojtjen e konsumatorit, sesa një rrjet qendrash ndërvepruese.

## **Rekomandim 6**

### **Garanci për produktet e reja dhe të përdorura**

Me ndryshimet e fundit në legjislacion reflektohen parashikime mbi garancinë e përputhshmërisë së mallit nga tregtari, neni 30 parashikon se: “Shitësi përgjigjet për mospërputhje që vërehen brenda afatit kohor të dy vjetëve nga çasti i dorëzimit të mallit.” Kuptojmë këtu se shitësi është përgjegjës për garantimin e produktit apo shërbimit të ofruar konsumatorit për afatin kohor prej 2 (dy) vjetësh nga çasti i dorëzimit të mallit.

Këtu ky nen nuk specifikon se malli është i ri apo është i përdorur dhe është i rishitur. Praktika e Gjykatës Europiane të Drejtësisë bën një dallim midis garancisë së ofruar nga tregtari për mallra të reja apo mallra të përdorura, duke siguruar mbrojtje edhe për mallrat e përdorura. Në rastin C133/16 Christian Ferenschild kundër JPC Motor SA në lidhje me kërkesën e paditësit Ch.Ferenschild për dëmshpërblim për dëmin e shkaktuar si rezultat i mungesës së përputhshmërisë së mallit. Në këtë rast GJED mori në analizë direktivën 1999/44 “Mbi disa përcaktime mbi shitjen e mallrave konsumatorit dhe garancitë e shoqëruara”, bazuar në Recitalit 7 “Ndërsa mallrat duhet të kenë përputhje me specifikimet kontraktuale; parimi i përputhshmërisë me kontratën mund të konsiderohet i përbashkët me traditat e ndryshme ligjore kombëtare; ndërsa në disa tradita ligjore kombëtare mund të mos jetë e mundur të mbështetet vetëm në këtë parim për të siguruar një nivel minimal mbrojtjeje për konsumatorin”. Por edhe në Recitalin 16 të po të njëjtës direktivë: “Përderisa natyra specifike e mallrave të përdorura në përgjithësi është e pamundur për t’i zëvendësuar ato; pra e drejta e konsumatorit për zëvendësim të mallit nuk është e mundur për këto mallra dhe për mallra të tillë, Shtetet Anëtare mund t’u lejojnë palëve të bien dakort për një periudhë më të shkurtuar të përgjegjësisë.”

Meqënëse edhe në Shqipëri tregtia e mallrave të përdorura është shumë e përhapur; për shkak të çmimit të mallit dhe/ose për cilësi të mallit konsumatori i drejtohet këtyre blerjeve por për shkak të natyrës së mallit ata gjenden duke blerë mallra për të cilat tregtari nuk ofron garanci. Mallra të tilla mund të jenë jo vetëm blerjet online të veshmbathjeve por edhe blerje me vlera të konsiderueshme si psh blerja e një makine. Duke qënë në një situatë delikate konsumatori dhe në një situatë të pambrojtur nga ligji, rekomandoj parashikimin në ligj, përkatësisht neni 30 të shtohet një fjali ku parashikohet garanci përputhshmërie për mallrat e përdorura dhe afat garancie sa  $\frac{1}{2}$  e afatit për mallrat e reja.



### **Rekomandim nr. 7**

#### Lehtësira procedurale dhe fiskale për përqasjen e konsumatorit në gjykatë

Siç edhe kemi përmendur më herët do të ishte tepër pozitive për pozicionin e konsumatorit të kishte përqsaje më të lehtë dhe më pak shpenzime në drejtësi.

Më konkretisht, rekomandoj përfshirjen e konsumatorit në grupet vulnerabël të rregulluar nga ligji "Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti" nr. 111/2017. Duke përfshirë konsumatorin në këtë grupim, do të mundësohej përqsaja në drejtësi e konsumatorit duke bërë zero vlerën e tarifave gjyqësore dhe shpenzimeve gjyqësore. Sicc ka njee tendencee peer gjykime tee shkurtuara peer vlere deri nee 150.000 lekee, ateeheree tee ishtee e mundur ngritja e padisee pa shpenzime peer konsumatorin.

Konsumatori do të kishte lirinë e ngritjes së padisë në gjykatë me sigurinë që nuk do të kishte shpenzime të tjera ekstra apo dyfishin/ trefishin e vlerës së mallit apo shërbimit të pamarrë apo mallin e vesuar.

Për ta realizuar më drejt dhe më shpejt të drejtën e konsumatorit rekomandoj që rastet e konsumatorit të shqyrtohen nga magjistratët e rinj. Gjatë kohës së tyre të praktikës në vitin e fundit të Shkollës së Magjistraturës, magjistratët përkrah shqyrtimit të kërkesave të lëshimit të urdhërit të ekzekutimit, të jenë përgjegjës edhe për shqyrtimin e rasteve me palë konsumatorin.

## Literatura dhe Bibliografia

### Burime parësore

1. A. Adinolfi, 'Discourse Theory and Fundamental Rights Revisited', in A.J. Menendez & E.O. Eriksen (eds), *Arguing Fundamental Rights* (Berlin: Springer, 2006), vol. 77.
2. A. Briggs & P. Rees, *Vendime dhe Juridiksioni Civil*, 2009 A. Briggs & P. Rës, *Decisions and Civil Jurisdiction*, 2009
3. A. Bruggemeier, A. Colombi Ciacchi, & G. Comandè, (eds), *Fundamental Rights and Private Law in the European Union*, (Cambridge: Cambridge University Press, 2010).
4. A. Bruschi, *Të drejtat themelore dhe Ligji civil në Vendet Anëtare të BE*, (Munich: Sellier, 2011)
5. A. Busch, 'Fundamental Rights and Private Law in the EU Member States', in C. Busch and H. Schulte-Nolke, *Fundamental Rights and Private Law* (Munich: Sellier, 2011).
6. A. Corradi, *Ligji Ndërkombëtar dhe Mbrojtja e Konsumatorit: Historia e mbrojtjes së konsumatorit (International Law and Consumer Protection: The history of consumer protection.)* 2015
7. A. De Franceschi, 'Zbatimi i Direktivës së të Drejtave të Konsumatorit' (2014) 3 *Gazeta e Ligjit Evropian për Konsumatorin dhe Tregun*, Issue 2, fq. 123-126; Alberto De Franceschi, 'Implementation of the Consumer Rights Directive Italy' (2014) 3 *Journal of European Consumer and Market Law*, Issue 2, pp. 123–126
8. A. Leyton & H. Mercer, *European Civil Practice*, 2004,
9. A. Luarasi, *Historia e shtetit dhe e së drejtës në Shqipëri*,
10. C. Barnard; *The substantive law of the EU, the Four Freedoms*, (Oxford University Press, 2007); *Ligji European ne permbajtje, kater lirite*, Katherine Barnard; (Oxford University Press 2007)

11. C. Frade dhe M. P. Almeida, Rishikimi kritik i Direktivës së të Drejtave të Konsumatorit dhe transpozimi i tij, (2016); Análise crítica da directiva dos direitos dos consumidores e da sua transposição, Frade de Almeida (2016)
12. D. Damjanovic, & B. De Witte, Welfare Integration through EU Law: The Overall Picture in the Light of the Lisbon Treaty, EUI LAW, 2008/34 (Florence: European University Institute, 2008).
13. G. Alpa & H. Steiner, International Human Rights in Context: Law, Politics, Morals; Text and Materials, 2nd edn (Oxford University Press, 2000); Te drejtat njerezore nderkombetare ne kontekstin: Ligji, Politika, Morali; Alpa & Steiner, Tekste dhe Materiale, Botimi 2te.
14. G. Busseuil, Implementimi i Direktivës së të drejtave të konsumatorit: Francë; Revista Europiane e Konsumatorit dhe Ligji Tregtar, Volumi 3 (2014)/ nr 4, faqe 270-274; JOURNAL OF EUROPEAN CONSUMER AND MARKET LAW, Volume 3 (2014) / Issue 4, Guillaume Busseuil, 'Implementation of the Consumer Rights Directive: France' (2014) 3 Journal of European Consumer and Market Law, Issue 4, pp. 270–274.
15. G. Kevin, Lufta për demokraci, Ralph Nader: (Battling for democracy; Hachette Book Group USA; 2001)"/ K. Graham, Hachette Book Grup USA 2001; Ralph Nader: Lufta për demokraci,
16. H. Collins, 'European Social Policy and Contract Law', (2005) 11 European Review of Contract Law.
17. H. Nickel, West Germany Minds its Booming Business, The New York Times 27<sup>th</sup> March 1966.
18. H. W. Micklitz & P. Reich, Kronikë e një vdekjeje të shpallur, (n 128, Eur: Rev. Private Law,
19. I. Behnor, Zgjidhje Alternative e Mosmarveshjes per Konsumatorin ne BE, Consumer ADR in Europe (Oxford: Hart Publishing, 2012); Alternative Dispute Resolution for Consumers in the EU, Consumer ADR in Europe (Oxford: Hart Publishing, 2012)

20. I. Benohr, & Micklitz H.-W., 'Consumer Protection and Human Rights', in G. Howells, I. Ramsay, & T. Wilhelmsson (eds), *Handbook of Research on International Consumer Law* (Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2010).
21. I. Benohr, 'Alternative Dispute Resolution for Consumers in the EU', in C. Hodges, I. Benohr, & N. Creutzfeld-Banda (eds), *Consumer ADR in Europe* (Oxford: Hart Publishing, 2012), pp. 1-23.
22. I. Benohr, 'Consumer Dispute Resolution after the Lisbon Treaty' (2013) 36(1) *Journal of Consumer Policy*, pp. 87-110.
23. I. Benohr, *EU Consumer Law and Human Rights*, Oxford, (2013); *Ligji Europian i Konsumatorit dhe të Drejtat e Njeriut*, Oxford, Iris Benohr, (2013)
24. I. Francuski, 2013, *Të drejtat e reja të konsumatorit për Gjermaninë - për të zbatuar direktivën e BE-së për të drejtat e konsumatorëve që prej 06/13/2013 nga këndvështrimi i konsumatorit*. Francuski, 2013, *Neue Verbraucherrechte für Deutschland - Zur Umsetzung der EU-Richtlinie über Rechte der Verbraucher zum 13.06.2013 aus Sicht des Verbrauchers*.
25. I. Gan *Të drejtat e konsumatorit*, (ResearchGate; 2013)
26. I. Guido, *New perspectives in the Protection of Consumer; A General overview and some Criticism on Financial Services*, (2005); *European Business Law Review*; *Prespektiva te reja ne Mbrojtjen e Konsumatorit; Kendveshtrim i pergjithshem dhe disa kritika mbi sherbimet financiare*, Guido Alpa (2005), f. 719-735
27. J. Browne, Deakin S., & F. Wilkinson, 'Capabilities, Social Rights and European Market Integration', ESCR, University of Cambridge, Working Paper 253, December 2002.
28. J. Browne, S. Deakin, & F. Wilkinson, 'Capabilities, Social Rights and European Market Integration', in R. Salais & R. Villeneuve (ed), *Europe and the Politics of Capabilities* (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), pp. 205-21.
29. J. F. Kennedy's speech, *Public Papers of the United States, Public Messages, Speeches and Statements of the President, 1 January to 31 December, 1962*,

30. L. Nadin, Statutet e Shkodrës, nga gjysma e parë e shek XIV, me shtesat deri më 1469, (Onufri), 2010
31. M. Bevir, & F. Trentmann, (eds), Governance, Consumers and Citizens. Agency and Resistance in Contemporary Politics (Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2007).
32. M. Boström, A. Føllesdal, M. Klintman, M. Micheletti and M. Sørensen, Konsumersizmi Politik: Motivimet, Fuqia dhe Kushtet në Vendet Nordike dhe kudo, (TemaNord 2005) ; Political Consumerism: Its Motivations, Power, and Conditions in the Nordic Countries and Elsewhere, Magnus Boström, Andreas Føllesdal, Mikael Klintman, Michele Micheletti and Mads Sørensen (eds TemaNord 2005).
33. M. Forejtová, Drejt një rishikimi të ligjit të konsumatorit, 2016; M. Forejtová, , 2016, Směrem k revizi spotřebitelského práva
34. M. Hesselink, A jemi Qënie njerëzore apo Konsumatorë të thjeshtë, ( Eur: Rev. Private Law n 162)
35. M. Mankowski, European Commentaries on Private International Law, ECPIL: Vol I. Brussels Ibis Regulation, Sellier european law publishers, 2016,
36. M. Micheletti, (with Andreas Follesdal as second author) Shopping for Human Rights. An Introduction to the Special Issue, Journal of Consumer Policy 2007 30 (3): 167-175.
37. M. Selucká, Mbrojtja e konsumatorit nga legjislacioni dhe praktika për kontratat jashtë vendit të ushtrimit të aktivitetit: (Publikime të Universitetit Masaryk; 2015) faqe 67; Off-Premises contracts and consumer protection in law and praxis: (PUBLICATIONS OF THE MASARYK UNIVERSITY; No. 528; 2015): Masaryk University, Faculty of Law, 2015. [cit. 2015-30-06]. Publications of the Masaryk University, theoretical series, edition Scientia; File No. 531. ISBN 978-80-210-7883-3.
38. N. Bamforth, ‘The True “Horizontal Effect” of the Human Rights Act 1998’, (2001) 117 Law Quarterly Review.
39. N. Bernard, ‘A New Governance Approach to Economic, Social and Cultural Rights in the EU’, in Economic and Social Rights under the EU Charter of Fundamental Rights: A Legal Perspective (Oxford-Portland Oregon: Hart Publishing, 2003).

40. O. Cherednychenko, 'Fundamental Rights and Contract Law', (2006) 2 *European Review of Contract Law*.
41. O. Cherednychenko, *Fundamental Rights, Contract Law and the Protection of the Weaker Party: A Comparative Analysis of the Constitutionalisation of Contract Law, with Emphasis on Risky Financial Transactions* (Munich: Sellier, European Law Publisher, 2007).
42. P. Beckmann, A. Colombi Ciacchi, et al., 'Germany', in G. Bruggemeier, A. Colombi Ciacchi, and G. Comandè, *Fundamental Rights and Private Law in the EU* (Cambridge: Cambridge University Press, 2010).
43. P. Craig, & G. De Burca (eds), *The Evolution of EU Law* (Oxford: Oxford University Press, 2011).
44. P. Craig, & G. De Burca, *EU Law: Text, Cases and Materials*, 4th edn (Oxford: Oxford University Press, 2008).
45. P. Craig, & G. De Burca, *EULaw: Text, Cases and Materials*, 3rd edn (Oxford: Oxford University Press, 2003).
46. P. Craig, 'Constitutions, Constitutionalism and the European Union', 7 *European Law Journal* (2001).
47. P. Craig, *The Lisbon Treaty Law, Politics and Treaty Reform* (Oxford: Oxford University Press, 2010).
48. R. Arango, 'Basic Social Rights, Constitutional Justice, and Democracy', (2003) 16 *Ratio Juris*.
49. R. King, *Transposition and implementation of EC directives in EU and Czech countries*. Prague: CH Beck.
50. R. Tanti-Dougall, *Zbatimi i Direktivës së të Drejtave të Konsumatorit: Malta*. (2014) *Gazeta e Ligjit Evropian për Konsumatorin dhe Tregun*, Issue 3, f. 187-189; "Implementation of the Consumer Rights Directive: Malta". Rebekah Tanti-Dougall (2014) *Journal of European Consumer and Market Law*, Issue 3, pp. 187–189.

51. R. Y. Landon Storrs, Duke civilizuar kapitalizmin: Liga Kombëtare e Konsumatorit, Gratë aktiviste dhe standartet e punës në Marrëveshjen e Epokës së Re (The university of North Caroline Press, 2010)
52. Reich N., Koncepti Evropian i të Drejtave të Konsumatorit: Disa Reflektime në Rillimin e të Drejtave të Komunitetit të Konsumatorit, në Liber Amicorum Bernd Stauder, Ligji për Konsumatorin, (Baden-Baden: Nomos, 2006); “A European Concept of Consumer Rights: Some Reflections on rethinking community consumer law”, in Liber Amicorum Bernd Stauder, Consumer Law, N. Reich, (Baden-Baden: Nomos, 2006)
53. Schönherr, Detyrimet e tregtarëve sipas Ligjit të ri të Mbrojtjes së Konsumatorëve, (2015): Poloni;
54. Stehr, Henning & Weiler, Moralizimi i Tregut, (Routledge; 2017 faqe 8-12); /The moralization of the markets”, Stehr, Hennin & Weiler, (Published 2017 by Routledge).
55. T. Katarzyna, & M. Rogoziński, Traders' Obligations under the New Consumers Protection Act; Schönherr (2015): Poland.
56. T. Petrašević, and P. Poretti, Mbrojtja e Konsumatorit në Kroaci me fokus në Kontratat në largësi dhe jashtë vendit të ushtrimit të aktiviteti; (2016); Časopis - Društveni ogledi, 3 (1). ISSN 2303-5706 Consumer Petrašević, T. and Poretti, P., Protection in Croatia with a Special Emphasis on Distance and Off-Premises Contracts. (2016), Časopis - Društveni ogledi, 3 (1). pp. 9-54. ISSN 2303-5706
57. T. Wessing, Akti mbi Broshurën e të Drejtave të Konsumatorit, (2016); Act on Consumer Rights Brochure Taylor Wessing (2016)
58. V. Lazić, Drejtësi Proçedurale për ‘palën më të dobët’ në Mosmarrëveshjet ndërkufitare në Skemën rregullatore BE”, Utrecht Law Review 2014, vol 10, (4)
59. V. Lazić, N. Bodiroga-Vukobrat, Rritja e efikasitetit të klauzolave të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në Bashkimin Evropian, Kultura Ligjore në Tranzicion– Ligji Mbikombëtar dhe Ndërkombëtar përpara gjykatave kombëtare, (2013)
60. V. Mak, Harmonizim i plotë në Ligjin Privat Evropian: Një koncept me dy korsi, (2012), 1Eur: Rev. Private Law

61. V. Mizaras, Zbatimi i Direktivës së të Drejtave të Konsumatorit: Lituania -, Gazeta e Ligjit Evropian për Konsumatorin dhe Biznesin (2014) 3: 200-201; Implementation of the Consumer Rights Directive: Lithuania – Vytautas Mizaras, Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht, Journal of European Consumer and Market Law (2014) 3:200–201
62. V. Vyhnal, Direktiva 2011/83 / EU dhe implementimi i saj në Ligjin Privat Çek, V. Vyhnal, 2013, Fakulteti Juridik, Masaryk University; "Directive 2011/83 / EU and its Implementation into Czech Private Law", 2013, Faculty of Law, Masaryk University,
63. W. Faber, Elemente të Koncepteve të Konsumatorëve të ndryshëm në Direktivat e KE, Konventat Ndërqeveritare dhe të Drejtën Civile dhe Penale Kombëtare, (ZeuP; 1998); “Elemente verschiedener Verbraucherbegriffe in EG-Richtlinien, zwischenstaatlichen Übereinkommen and nationalem Zivil- und Kollisionsrecht W.Faber,
64. Y. Farah, European Law Review 2008 faqe 257-270, Përcaktimi i juridiksionit dhe internet në Legjislacionin e BE”,



## Burime dytësore

1. CJEU Judgment in Walter Vapenik v. Josef Thurner of 5 December 2013, Case C508/12, EU:C:2013:790.
2. Communication from the European Union Commission, A European Consumer Agenda—Boosting confidence and growth, COM (2012)
3. Teksti Unik i Traktatit të Lisbonës
4. Traktatin e Maastricht, Office for Official Publications of the European Communities, 1992, [https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/docs/body/treaty\\_on\\_european\\_union\\_en.pdf](https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/docs/body/treaty_on_european_union_en.pdf)
5. Udhëzimi nr 11 datë 02/09/2013, Për përcaktimin e procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorëve.
6. UNCTAD Manuali mbi Mbrojtjen e Konsumatorit 2017
7. Vendim Gjykatës së Lartë nr. 145, datë 04/05/2016
8. Vendim nr 10 datë 25/10/2010 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
9. Vendim nr 3741 datë 09/01/2016 Gjykata Administrative e Apelit Tirane
10. Vendim nr 40 datë 07/10/2016 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
11. Vendim nr 41 datë 07/10/2016 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
12. Vendim nr 42 datë 07/10/2016 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
13. Vendim nr 43 datë 07/10/2016 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
14. Vendim nr 47, datë 31/08/2017 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
15. Vendim nr 48 datë 31/08/2017 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
16. Vendim Unifikues nr. 1, datë 06/01/2009 i Gjykatës së Lartë
17. Vendimi nr 16 datë 04/02/2011 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
18. Vendimi nr 2 datë 01/04/2010 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit

19. Vendimi nr 4, datë 30/07/2010 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
20. Vendimi nr 6 datë 30/07/201 i Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit
21. Versioni i konsoliduar i Traktatit të Bashkimit European dhe Traktatit të Funkcionimit të Bashkimit European, Gazeta Zyrtare Seria C 202, Volumi 59
22. VKM nr 1444, datë 22/10/2008, Për mënyrën e funksionimit të komisionit të mbrojtjes së konsumatorit
23. Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, Ligji nr.8417, datë 21.10.1998 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 28/1998. Ligji nr.9675, datë 13.1.2007 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 2/2007. Ligji nr.9904, datë 21.4.2008 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 61/2008. Ligji nr.88/2012, datë 18.9.2012 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 132/2012. Ligji nr.137/2015, datë17.12.2015 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 219/2015. Ligji dhe nr.76/2016, datë 22.7.2016 është botuar në Fletoren Zyrtare nr. 138/2016.
24. VKM nr 36, datë 20/01/2016, botuar në Fletoren Zyrtare nr 10/2016,
25. Direktiva 2000/31 / EC, "Për disa aspekte ligjore të shërbimeve të shoqërisë informative, veçanërisht në tregtinë elektronike në tregun e brendshëm, CELEX 32000 L0031
26. Direktiva 2013/11/EU e Parlamentit European dhe e Këshillit datë 21 Maj 2013
27. Direktiva nr 2007/64/EC e Parlamentit European dhe e Këshillit datë 13/11/2007
28. Direktiva nr 2011/83/EC, Recitali (5), botuar në Fletoren Zyrtare të Bashkimit European, seria 32011L0083
29. VKM nr. 64 datë 21/01/2009 "Për Kontratat në largësi"
30. Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë, Ligji nr 6340, datë 26/06/1981.
31. Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë, Ligji nr 7850, datë 29/07/1994, ndryshuar me ligjet nr 8536, nr 8781, nr 17/2012 dhe nr 121/2013, botim i Qendrës së Botimeve Zyrtare, Dhjetor 2014
32. Kodi i Proçedurave Administrative miratuar me ligjin nr 44/2015
33. Kodi i Proçedurës Civile miratuar me ligjin 8116, datë 29/03/1996, i ndryshuar.

34. Konventa Europiane e të drejtave të njeriut, botim i Qendrës së Publikimeve Zyrtare.
35. Karta Europiane e të Drejtave Themelore të Bashkimit European (2000), OJ C/364/1, shpallur në Nicë në 7/12/2000;
36. Study on the application of the Consumer Rights Directive 2011/83/EU; Prepared Risk & Policy Analysts RPA, Strategy & Evaluation Services (CSES), Policy & Development (EPRD); May 2017; ISBN 978-92-79-68442-5; Studim mbi aplikimin e Direktivës 2011/83/EU; Risk & Policy Analyst RPA, Strategy & Evaluation Services (CSES, Policy & Development (EPRD); Maj 2017; ISBN 978-92-79-68442-5
37. Strategjia për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Mbikqyrjes së Tregut 2014-2020
38. Programi Paraparak i ECC për politikat për mbrojtjen e konsumatorit dhe informimin (OJ C92, 25-4-1975, f. 2-16)
39. Progres Raport 2010, faqe 113, [https://wbc-rti.info/object/document/7228/attach/1al\\_rapport\\_2010\\_en.pdf](https://wbc-rti.info/object/document/7228/attach/1al_rapport_2010_en.pdf) ;
40. Progres Raport 2012; faqe 62; [https://www.parlament.al/Files/Integrimi/2012\\_progress\\_report\\_en\\_23392\\_1.pdf](https://www.parlament.al/Files/Integrimi/2012_progress_report_en_23392_1.pdf) ; Progres Raport 2013; <http://historiku.integrimi.gov.al/al/dokumente/raportet-e-ke-per-shqiperine/progres-raporti-2013&page=1> ;
41. Progres Raport 2014; <http://historiku.integrimi.gov.al/al/dokumente/raportet-e-ke-per-shqiperine/progres-raporti-2014>;
42. Progres Raport 2018, <https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/20180417-albania-report.pdf> ;
43. Progres Raporti 2011-2012; faqe 65; [https://www.parlament.al/Files/Integrimi/2011\\_progress\\_report\\_en\\_23391\\_1.pdf](https://www.parlament.al/Files/Integrimi/2011_progress_report_en_23391_1.pdf) ;
44. Progres Raporti 2015; <http://historiku.integrimi.gov.al/al/dokumente/raportet-e-ke-per-shqiperine/raporti-i-ke-2015> ;
45. Progres Raporti 2016; <http://historiku.integrimi.gov.al/al/dokumente/raportet-e-ke-per-shqiperine/raporti-i-ke-2016> ;

46. Progres Raporti 2017;  
[http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key\\_documents/2016/20161109\\_report\\_albania.pdf](http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2016/20161109_report_albania.pdf) ;
47. Raport 2012 nga Shoqata e Bankave, (2012), <https://aab.al/wp-content/uploads/2017/05/AABRaportVjetor2012.pdf>
48. Rasti C-324/09, L’Oreal SA, Lancome parfumes et beaute & Cie SNC, Laboratoire Garnier & Cie, L’Oreal (UK) LTD KUNDËR eBay International AG, eBay Europe SARL, eBay (UK) LTD, Stephen Potts, Tracy Ratchford, Marie Ormsby, James Clarke, Joana Clarke, Glen Fox, Rukhsana Bi;
49. Rasti Holandë v Rüffer (C-814/79, ECR 1980, 3807)
50. Rekomandim 705 (1973) mbi mbrojtjen e konsumatorit nga Këshilli i Europës (Asambleja Parlamentare, 17 Maj 1973
51. Rezolutë e Këshillit e 14/04/1975 mbi një program paraprak të ECC mbi politikat për mbrojtjen e konsumatorit dhe informimin (OJ C92, 25-4-1975, f. 1)
52. Rregullore Bruksel 1968, date 31/12/1972, botuar ne Fletoren Zyrtare L299
53. Rregullore e Këshillit nr 1182/71, date 3/06/1971, botuar ne Fletoren Zyrtare L124/1.
54. Rregullore e Këshillit nr 1215/2012, date 20/12/2012, botuar ne Fletoren Zyrtare L351/1.
55. Rregullore nr 861/2007 e Keshillit, date 31/07/2007, botuar ne Fletoren Zyrtare L199/1.
56. Rregullore nr 910/2014 të Parlamentit European dhe të Këshillit datë 23/07/2014 “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm
57. Ligji “Për radion dhe televizionin publik e privat në Republikën e Shqipërisë” nr 8410, datë 30/09/1998
58. Ligji për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara nr 107/2015, datë 01/10/2015 botuar në Fletoren Zyrtare nr 182, datë 21/10/2015; ndryshuar me ligjin nr 123/2015, datë 15/12/2016 botuar në Fletoren Zyrtare nr 259, datë 06/01/2017.
59. Ligji për komunikimet elektronike nr 9918, datë 19/05/2008 i ndryshuar, botuar në Fletoren Zyrtare nr 84, datë 10/06/2008

60. Ligji për mbrojtjen e konsumatorit nr 9902, datë 17/04/ 2008 i ndryshuar me ligjin 10444, datë 14/07/2013, botuar në Fletoren Zyrtare nr 61, datë 07/05/2008.
61. Ligji për Ndërmjetësimin në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve nr 10385, datë 24/02/2011
62. Ligji për tregtinë elektronike nr 10128, datë 11/05/2009 i ndryshuar, botuar në Fletoren Zyrtare nr 85, datë 12/06/2009.
63. Marrëveshja e Stabilizim Asociimit miratuar me Ligjin nr 9590, datë 27/07/2006, botuar në Fletoren Zyrtare nr 87 datë 14/08/2006.
64. MEMO/11/154 Brussels, 11th March 2011 Consumers at Home in the Single Market? Questions and Answers on the 5th Consumer Scoreboard
65. Çështja C-73/06 Planzer
66. Çështja C-108-09; Ker-Optika bt kundër ÀNTSZ Dél-dunántúli Regionális Intézete
67. Çështja C-275/06, Productores de Musica de Espana (Promusiacae) kundër Telefonica de Espnan SAU (2008) ECR I-00271
68. Çështja C-336/03 me palë easyCar UK Ltd kundër Zyrës mbi tregtinë e ndershme
69. Çështja C-489/07 Pia Messner
70. Çështja C-49/11 Content Services Ltd
71. Çështja C-585/08 dhe C-144/09 Peter Pammer dhe Hotel Alpenhof GesmbH;
72. Çështja Marcel Burmanjer, René Alexander Van Der Linden, Anthony De Jong,
73. Çështjen C-298/07, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV
74. Çështjen LTU GmbH & Co kundër Eurocontrol, rasti 29/76