

ANALIZË KRAHASUESE

E RREGULLIMIT TË OMBUDSMANIT PËR KONSUMATORËT
DHE INSTITUCIONET E TJERA TË MBROJTJES SË
KONSUMATORËVE NË VENDET E BASHKIMIT EVROPIAN



INSTITUTI PËR HULUMTIME STRATEGJIKE DHE EDUKIM – IHSE

**Analizë krahasuese
e rregullimit të Ombudsmanit për Konsumatorët dhe
institucionet e tjera të mbrojtjes së konsumatorëve
në vendet e Bashkimit Evropian**

Shkup, 2021

Analizë krahasuese e rregullimit të Ombudsmanit për Konsumatorët dhe institucionet e tjera të mbrojtjes së konsumatorëve në vendet e Bashkimit Evropian



Instituti për hulumtime strategjike dhe edukim – ihse

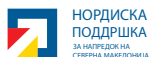
www.isie.org.mk

www.zastitanapotrosuvaci.mk

Autor: prof. d-r Mladen Karaxhoski

Lektura: m-r Liljana Jovanovska

Shtypi: Stobi DOOEL



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЕКОНОМСКИ РАБОТИ
СЕКРЕТАРИАТ
ПР ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



UNOPS
Организација на Обединети Нации

Përgatitja e kësaj analize është mbështetur nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përmbytja e këtij analize është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS-it. Reprodhimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit origjinal.


RRETH PROJEKTIT

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekuilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësime të reja.

Në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, IHSE përgatiti këtë analizë krahasuese të rregullimit të Ombudsmanit për konsumatorët dhe institucionet e tjera të mbrojtjes së konsumatorëve në vendet e Bashkimit Evropian me qëllim të njoftojmë publikun maqedonas për këtë instrument modern për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.



ANALIZË KRAHASUESE E RREGULLIMIT TË OMBUDSMANIT PËR KONSUMATORËT DHE INSTITUCIONET E TJERA TË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE NË VENDET E BASHKIMIT EVROPIAN

1. Shënime hyrëse

Konsumatorët si një kategori e veçantë e qytetarëve në vendet e Bashkimit Evropian, si dhe të Bashkimit Evropian si entitet, përfaqësojnë një segment të rëndësishëm shoqëror në funksionimin e tyre të përditshëm. Në këtë kuptim, rregulloret dhe aktivitetet për mbrojtjen e të drejtave të tyre janë pjesë imanente e legjislacionit në çdo vend evropian.

Sa i përket situatës në Bashkimin Evropian si tërësi, komunitet gjegjësisht entitet, mund të theksohen disa gjëra më të rëndësishme, siç janë:

Shpenzimet e konsumit të familjeve aktualisht përbëjnë 57% të prodhimit të brendshëm bruto të BE-së. Tregu i unifikuar, që u shërben konsumatorëve relativisht mirë është, një element i rëndësishëm në stimulimin e rritjes ekonomike të Evropës. Rezoluta e Këshillit të 14 Prillit të vitit 1975 për një program paraprak të Komunitetit Ekonomik Evropian për mbrojtjen e konsumatorëve dhe politikën e informacioneve paraqiste një përurim formal i politikës për mbrojtjen e konsumatorëve në nivelin e BE-së.

Me kalimin e kohës, politika për konsumatorët u bë një ndër pikat më transferuese të BE-së, duke përfshirë sigurinë e produktit, tregun dixhital, shërbimet financiare, sigurimin dhe etiketimin e ushqimit, energjinë, udhëtimin dhe transportin. Aktualisht, programa e veprimt të BE-së në

fushën e politikave të konsumit bazohet në dy masa: Agjenda evropiane për konsumatorët, e cila është strategji e re për konsumatorët në BE në përputhje me strategjinë për rritje të BE – Evropa 2020 dhe Programi i konsumit 2014-2020 – kornizë financiare që plotëson strategjinë. Agjenda e konsumit ka katër qëllime kryesore: përmirësimin e sigurisë së konsumatorit, ngritjen e njohurive, përforcimin e zbatimit dhe sigurimitin e përmirësimit, si dhe të harmonizojë të drejtat dhe politikatat kryesore ndaj sfidave ekonomike dhe sociale.¹

Në nivel ndërkombëtar, ekzistojnë disa akte dhe dokumente të rëndësishme për mbrojtjen e konsumatorëve - marrëveshjet për partneritet ekonomik; Marrëveshja COMESA; Marrëveshja SADC dhe Komiteti i Afrikës Lindore; Marrëveshjet e OBT-së; p.sh. marrëveshjet mbi bujqësinë, shërbimet, pronësinë intelektuale, Objektivat e Zhvillimit të Mijëvjeçarit (OZHM); Rezoluta e OKB mbi Udhëzimet për mbrojtjen e konsumatorëve (1985), etj.

Mbrojtja e konsumatorëve, në një kuptim më të gjerë, i referohet ligjeve dhe rregulloreve që sigurojnë ndërveprim të drejtë midis ofruesve të shërbimit dhe konsumatorëve. Ndërhyrja dhe rregullimi në fushën e mbrojtjes së konsumatorit nga ana e qeverisë janë të justifikuara në rastet kur ka asimetri të vazhdueshme në sistemit e informimit, gjegjësisht kur prodhuesit ose ofruesit të shërbimeve kanë më shumë informacione për produktin ose shërbimin sesa konsumatorët. Në përgjithësi, korniza e mbrojtjes së konsumatorëve përfshin futjen e transparencës dhe ndërgjegjësimit më të madh të mallrave dhe shërbimeve, promovimin e konkurrencës në treg, parandalimin e mashtrimeve, edukimin e klientëve dhe eliminimin e praktikave të padrejta. Korniza e mbrojtjes së konsumatorit përfshin tre aspekte komplementare. Së pari, përfshihen ligje dhe rregullore që rregullojnë marrëdhëniet midis ofruesve të shërbimeve dhe konsumatorëve dhe që sigurojnë drejtësi, të drejtën e transparencës dhe të drejtën e kompensimit. Së dyti, kërkon mekanizëm efektiv të zbatimit, duke përfshirë këtu edhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Së treti, përfshin promovimin e njohurive financiare dhe aftësinë për të siguruar ndihmë të përshtatshme profesionale për shfrytëzuesit e shërbimeve financiare në mënyrë që ata të mund të marrin njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për menaxhuar financat e tyre.²

Duke pasur parasysh rëndësinë e mbrojtjes së konsumatorëve në çdo demokraci, në këtë analizë të shkurtër ne do të përqendrohemi në mundësitë e ofruara nga Ombudsmeni për konsumatorët, institucionet e tjera përkatëse, si dhe organet në disa shtete – anëtarë të BE-së. Në këtë drejtim, në vazhdim të analizës, do të bëhet një përmbledhje e shkurtër e rregullave të institucioneve të mbrojtjes së konsumatorit në Suedi, Danimarkë dhe Spanjë dhe pastaj pason edhe një analizë krahasuese dhe sublimin i përfundimeve. .

1 Valant, J. 2015. Consumer Protection in the EU. European Parliament

2 Ardic, Ibrahim and Mylenko. 2011. Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services: A Cross-Country Analysis with a New Data Set. The World Bank, Financial and Private Sector Development, Consultative Group to Assist the Poor



SUEDIA

Institucioni Ombudsman i konsumatorëve ka origjinën në Suedi, e më vonë është themeluar edhe në tre vendet e tjera Nordike, Danimarka, Finlanda dhe Norvegjia.

Aktivitetet e qeverisë për mbështetjen e konsumatorit janë mirë të vendosura në Suedi. Pjesa më e madhe e punës për zbatimin e politikave të konsumit kryhet përmes negociatave, rekomandimeve dhe aktiviteteve të ngjashme. Por gjithashtu, kjo qasje themelohet edhe në mundësinë të ndërhyrjes ligjore. Shumica e masave të marra, si ato vullnetare edhe atë të detyrueshme, kanë për qëllim parandalimin e problemeve. Zgjidhja e kontesteve individuale është një pjesë tjetër e rëndësishme e politikës kombëtare të konsumit.

Sa i përket çështjeve të konsumit, Agjenci përgjegjëse e qeverisë qendrore është Bordi Kombëtar i Politikave të Konsumatorëve (Konsumentverket), duke përfshirë këtu edhe Ombudsmanin për Konsumatorët (Konsumentombudsmannen, KO). Bordi i Politikave të Konsumatorëve udhëhiqet nga një Drejtor i Përgjithshëm i cili njëkohësisht është edhe Ombudsman për Konsumatorët. Ai i përfaqëson interesat e konsumatorëve në lidhje me bizneset dhe zbaton aktivitete juridike në emër të konsumatorëve. Ai gjithashtu është kryetar i Këshillit Drejtues i Komitetit, i cili përbëhet prej dhjetë anëtarë me prejardhje të ndryshme, të cilët mund të marrin vendime për çështje të caktuara të politikave.

Me një staf prej 180 punëtorëve, Bordi i Konsumatorëve punon në një gamë të gjerë të çështjeve të konsumatorëve: financat e shtëpive; reklamat dhe kushtet e kontratës; siguria e produktit, cilësia dhe ndikimi në mjedis; çmimet, kredinë, sigurimet, trajnim për zyrtarët komunalë për orientimin e konsumatorëve dhe shumë çështje të tjera.

Bordi luan një rol të rëndësishëm në shumicën e çështjeve të konsumatorëve. Ka një gamë të gjerë të kontakteve me autoritete të tjera,

komuna, organizata dhe studiues në fushën e temave të konsumit. Qeveria dhe parlamenti vendosin për objektivat e politikave të konsumit, si dhe për zhvillimin e përgjithshëm të punës së Bordit.

Objektivat e përgjithshme të Bordit Kombëtar i Politikave të Konsumatorëve janë: tu ndihmojë familjeve në përdorimin sa më të mirë të parave dhe resurseve të tjera; të forcohet pozicioni i konsumatorëve në treg; mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë e konsumatorëve; inkurajim për zhvillimin e modeleve të prodhimit dhe konsumit që zvogëlojnë ngarkimin ose dëmet ndaj mjedisit jetësor dhe kontribuojnë në një zhvillim të qëndrueshëm afatgjatë.

Një nga detyrat më të rëndësishme të Bordit Kombëtar i Politikave të Konsumatorëve dhe Ombudsmanit të Konsumatorëve është të sigurojë që kompanitë të respektojnë ligjet dhe rregullat themelore të zbatueshme në fushën e konsumit dhe të respektohen të drejtat konsumatorëve. Konsumatorët nuk duhet të jenë subjekt i reklamave që krijojnë përshtypje të gabueshme ose i mashtrojnë, ose praktikave të padrejta të marketingut ose kushteve të pabarabarta të kontratës. Ekzistojnë një numër i madh i ligjeve që e ndalojnë këtë. Detyra e Bordit dhe Avokatit të Popullit është të marrin masa nëse kompanitë shkelin këto ligje.³

Në vazhdim shkurtimisht do të përpunohen ligjet më të rëndësishme që kanë të bëjnë me sistemin e mbrojtjes së konsumatorit. Një prej tyre është **Ligji për marketing**, i cili, ndër të tjera, rregullon që të gjitha deklaratat dhe premtimet e bëra në reklamë duhet të jenë të vërteta. Kompanitë duhet të jenë në gjendje të mbështesin pretendimet e tyre. Mund të ndalohet informimi i gabueshëm ose çdo reklamim tjetër i papranueshëm (i padrejtë). Faktet që janë veçanërisht të rëndësishme duhet të përfshihen në reklama. Ligji për marketing i vitit 1996 përmban rregulla të hollësishme që ndalojnë disa aktivitete të marketingut. Kompanisë gjithashtu mund t'i kërkohet të dëmshpërblejë konsumatorët (ose kompani të tjera) për dëmet e shkaktuara nga marketingu i saj.

Ligji për informata mbi çmimet përcakton që konsumatorëve duhet t'u jepet informacion i qartë dhe i saktë mbi çmimet e mallrave dhe shërbimeve në vitrinat dhe në vende të tjera.

Ligji për kushtet e kontratës së konsumit përcakton se është e paligjshme të përdoren terma të kontratës të cilat janë në favor vetëm të shitësit në llogari të konsumatorit. Kjo mund të zbatohet për kushtet e kontratës së shitjes, kontratën e qirasë, garancitë, formularët e porosisë, etj.

³ The Monarchy in Sweden - Fact Sheets on Sweden. Swedish Institute. ISSN 1101-6124. <http://www.lysator.liu.se/nordic/mirror2/Sl/security/consumer.html> accessed on 10.01.2021

Ligji për sigurinë e produkteve synon të mbrojë konsumatorët nga mallrave dhe shërbimeve që janë potencialisht të rrezikshme. Produktet e rrezikshme mund të ndalohen. Shitësi duhet të sigurojë informacionin e nevojshëm për të parandaluar dëmtime. Në raste të caktuara, kompania mund të detyrohet të theksojë rrezikun e mundshëm të produktit dhe, nëse është e nevojshme, t'i kthen ato, ose të rimbursojë paratë konsumatorëve.

Ligji për tregti të konsumit zbatohet kur një konsumator blen produkt nga një tregtar. Ky ligj u jep konsumatorëve të drejta nëse produkti është me defekt dhe në raste të dorëzimit të produktit me vonesë.

Ligji për shërbime të konsumit zbatohet kur një konsumator i kërkon një tregtari të kryejë një punë ose shërbim. Ky ligj siguron mbrojtje konsumatorit në lidhje me, për shembull, riparimet, funksionimin e pronës dhe ruajtjen e sendeve.

Ligji për kredi konsumatore synon të garantojë që konsumatori do të informohet për kostot aktuale të marrjes së një kredie, qoftë në formën e një kredie bankare, pagesa me këste ose kredi të llogarisë, etj.

Ligji për sigurinë e konsumatorit i referohet sigurimit të dëmit. Ky ligj përfshin rregulla për informimin, pagesat e primit, shlyerjen e kërkesave dhe udhëzimin se si

duhet të rinovohet sigurimi.

Në Suedi, nuk është e nevojshme të ndodh një aksident për të tërëhjekur substancat e rrezikshme nga tregu. Ligji për sigurinë e produkteve lejon që Ombudsmani për Konsumatorët të kërkojë ndalimin e mallrave dhe shërbimeve që mund të jenë të dëmshme për jetën dhe shëndetin. Veshjet e ndezshme dhe lodrat e rrezikshme janë shembuj të mallrave të u hoqën nga tregu pas ndërhyrjes së Ombudsmanit të Konsumatorëve.

Bordi Kombëtar i Politikave të Konsumatorëve përpiqet t'i bëjë produktet sa më cilësore dhe sa më të sigurta që nga fillimi i prezantimit të tyre ose fytjes së tyre në treg. Mund të ndihmojë kompanitë të testojnë produktet e tyre për të marrë informatë për defektet e mundshme në mënyrë që të ndihmojë në përmirësimet. Bordi gjithashtu mund të marrë iniciativën për

të kryer prova të mallrave në laboratorë të specializuara të testimit. Siguria është faktor që testohet njëkohësisht me aspekte të tjera të cilësisë së produktit. Për shembull, është e rëndësishme që pajisjet e sigurisë personale, siç janë xhaketat me vela dhe helmetat, të jenë jo vetëm të sigurta por edhe funksionale për përdoruesin. Në këtë mënyrë, Bordi është në gjendje të ndikojë në zhvillimin e produktit.

Standardizimi është gjithashtu pjesë e rëndësishme e aktiviteteve parandaluese të Bordit të konsumatorëve. Bordi merr pjesë aktive në aktivitete në nivel ndërkombëtar, duke parashtruar kërkesat e konsumatorëve për siguri dhe cilësi të mirë produktit.

Bordi është përgjegjës për të kontrolluar nëse produktet e shitura në treg përmbushin kërkesat e përcaktuara të sigurisë, pa marr parasysh nëse ato janë të importuara apo të prodhuara në Suedi. Ndër të tjera, kjo bëhet përmes inspektimeve në dyqane dhe depove, shpesh me ndihmën e këshilltarëve komunalë të konsumatorëve.

Bordi teston sende të shtrenjta dhe komplekse të pajisjeve shtëpiake, të tilla si lavatriqe dhe pajisje të tjera shtëpiake, si dhe mallra të tjera themelore që prodhohen për konsum të gjerë.

Nëse rezultatet e testit tregojnë se produkti ka defekte ose pretendimet e bëra në reklamë janë të pabaza, Ombudsmani për Konsumatorët mund që në bazë të Ligjit për sigurinë e produktit dhe Ligjit për marketing të kërkojë nga prodhuesi që të rregullojë këtë mangësi. Rezultatet e provave shpesh e çojnë ndërmarrjen në përmirësimin e produktit të saj.⁴

Kjo arkitekturë institucionale-organizative për mbrojtjen e konsumatorëve në Suedi dhe aktivitetet e saj, e justifikojnë definimin e Suedisë si "djep i Ombudsmanit për Konsumatorët" si dhe shërben si një shembull i mirë për të gjitha vendet e tjera të Evropës.



DANIMARKA

Në Danimarkë, ministri përgjegjës për politikën e konsumit, mbrojtjen e konsumatorit dhe çështjet e konsumatorit është Ministria e Industrisë, Biznesit dhe Financave. Fokusi është i vendosur në konsumatorët në kuptim të gjerë dhe garantimi i të drejtave dhe sigurisë së konsumatorit. Përveç departamentit, ministria përfshin edhe shtatë agjenci dhe një numër institucionesh tjera. Ministria është përgjegjëse për një numër të gjerë të fushave të politikave që lidhen me mjedisin e përgjithshëm të biznesit, duke përfshirë këtu edhe rregullat e biznesit, të drejtën e pronësisë intelektuale, sektorin e ndërtimit, shpërndarjen, sigurinë e përgjithshme të produktit dhe rregullimin dhe mbrojtjen e konsumatorit. Autoriteti Danez i Konkurrencës dhe Konsumatorit është nën përgjegjësinë e Ministrisë së Industrisë, Biznesit dhe Financave. Objektivi kryesor i këtij organi është të krijojë rritje funksionale të tregut dhe rritje të mirëqenies së konsumatorëve. Ministria e Drejtësisë është gjithashtu përgjegjëse edhe për mbrojtjen e legjislacionit të BE-së dhe legjislacionit kombëtar në interes të konsumatorëve. Në çështjet me interes të konsumatorëve, Ministria e Drejtësisë është përgjegjëse për legjislacionin në fushat e së drejtës private dhe familjare, përfshirë këtu regjistrimin e pasurisë, kontratat juridike të pronësisë ligji për sigurimin dhe ligjin për shitjen e mallrave.⁵

Këshilli Danez i Konsumatorëve është organizata më e vjetër e konsumatorëve e themeluar në Danimarkë dhe është një organizatë që si ombrellë përfshin 28 anëtarë që janë organizata tjera kombëtare. Këshilli Danez i Konsumatorëve përfaqëson interesat e konsumatorëve dhe është i pavarur nga autoritetet publike si dhe nga të gjitha interesat komerciale. Këshilli i Konsumatorëve i përfaqëson konsumatorët në këshillat, bordet dhe komitetet ndaj Qeverisë dhe Parlamentit. Ai mban një dialog të gjerë

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_da_listing.pdf accessed on 12.01.2021

në komunitetin e biznesit, dhe ndër të tjera, puna e tij ka çuar në formimin e disa bordeve të ankesave që mbulojnë sektorë të tillë si sigurimet, bankat dhe investimet, udhëtimet dhe ndërtimin. Përmes Organizatës Ndërkombëtare të Konsumatorëve, Këshilli Danez i Konsumatorëve punon për të integruar më tej konsumatorët nivel global në OKB, ONSH dhe OBT-së.

Autoriteti Danez i Konkurrencës dhe Konsumatorit përdor faqen e vet të internetit që ofron informacione me interes për konsumatorin. Faqja e internetit ofron një gamë të gjerë informacionesh mbi të drejtat e konsumatorëve si dhe kontrollet e kryera nga vetë organi. Këshilli i Konsumatorëve boton një revistë mujore „Tænk“, e cila përmban informacione të përgjithshme mbi çështjet e konsumatorit, si dhe informacione specifike në lidhje me kontrollet e kryera nga vetë këshilli. Nuk ka gjyqe të specializuara përgjegjëse për trajtimin e çështjeve të konsumatorëve. Qendra për Zgjidhjen e Ankesave (Center for Klagekløstning) dhe Bordi i Ankesave të Konsumit (Forbrugerklagenævnet) janë organet kryesore për zgjidhjen alternative të kontesteve. Ministria e çështjeve ekonomike dhe të biznesit ka aprovuar emërimin e bordeve të ankesave sipas direktivës për zgjidhjen alternative të kontesteve, edhe atë: Bordi Disiplinor; Bordi i Ankesave të Automjeteve; Bordi për Ankesa për Autobusë, Trena dhe Metro; Bordi i Ankesave të Sektorit të Energjisë; Bordi i Ankesave për Shtëpi Pushimi; Bordi i Ankesave të Kompanive të Investimeve; Bordi i Ankesave të Sigurimeve; Bordi i Ankesave për Hotele, Restorante dhe Turizëm; Bordi i Ankesave në Lidhje me Zbatimin e Udhëzimeve të trafikut; Bordi i ankesave të instalimeve teknike; Bordi i ankesave të rezidentëve; Bordi i Ankesave në Industrinë e Ndërtimit; Bordi i Ankesave për Kompanitë Financiare; Bordi Disiplinor dhe i Ankesave për ekspertët e caktuar të ndërtimit; Agjencia për Siguri në Trafik Rrugor dhe Transport (inspektimi i automjeteve); Bordi i Ankesave në Sektorin e Artizanatit; Bordi për Marrjen me qira të apartamenteve; Bordi i Ankesave të Pronave të Brokerimit; Bordi i Ankesave të paketave; Bordi i Ankesave të Parkimit; Autoriteti Detar Danez; Bordi i Telekomunikacionit; Agjencia Daneze e Transportit dhe Ndërtimit (udhëtarët e linjave ajrore); Agjencia Daneze e Transportit dhe Ndërtimit, etj.

Në Danimarkë, vetë-rregullimi shihet si një alternativë efektive dhe fleksibile të rregullimit. Sidomos për arsye se mund të përqendrohet në çështje specifike ose fusha që kanë nevojë për rregullim dhe të përshtaten në mënyrë që të jenë të përgjigjen ndaj sektorit që duhet të rregullohet. Një shembull i suksesshëm i vetë-rregullimit në Danimarkë janë udhëzimet për reklamimin e pijeve alkoolike. Industria, tregtarët me shumicë dhe pakicë, konsumatorët dhe qeveria janë të përfshirë në krijimin e udhëzimeve si një alternativë ndaj legjislacionit.

Bordi i Ankesave të Konsumatorëve merret me ankesat nga konsumatorët privatë në lidhje me mallrat, punën ose shërbimet e ofruara nga aktivitetet e biznesit. Ankesat mund të bëhen kundër tregtarëve të vendosur në Danimarkë. Ato gjithashtu mund të parashtrihen kundër tregtarëve të huaj nëse çështja lidhet më shumë me Danimarkën sesa me vendin e themelimit ose nëse tregtari bie dakord që çështja të udhëhiqet në Danimarkë. Disa mallra dhe shërbime përjashtohen nga juridiksioni i Bordit. Këto janë: shërbimet shëndetësore, arsimi i ofruar nga autoritetet publike dhe blerja e pasurive të patundshme.

Ombudsmani për Konsumatorët (Forbrugerombudsmanden) u krijua në 1974 për të siguruar që rregullat e mbrojtjes së konsumatorëve dhe marketingut të ndiqen nga kompanitë private. Ombudsmani për Konsumatorët mund, si një mundësi e fundit, të ngre padi në Gjykatën Detare dhe Tregtare të Kopenhagës.

Përkufizimi i Ombudsmanit Danez për Konsumatorët dhe kompetencat e tij përcaktohet në ligjin danez të marketingut. Sigurimi që tregtia, biznesi dhe ndërmarrjet publike me status të barabartë përputhen me ligjin danez për praktikatat e marketingut dhe parimet e praktikave të drejta të marketingut është një nga aspektet më të rëndësishme të punës së Ombudsmanit për konsumatorë.

Ombudsmani emërohet për një periudhë 6 vjeçare nga Ministri i Industrisë, Biznesit dhe Financave. Institucioni është një organ i pavarur që do të thotë që Ombudsmani mund t'i japë përparësi punës dhe aktiviteteve të institucionit në përputhje me burimet dhe nevojat e disponueshme në punë.

Ombudsmani për Konsumatorët gjithashtu mbikëqyr pajtueshmërinë me ligjin danez të pagesave, Ligjin për Çështjet Ligjore dhe Këshillimin, Ligjin për Tregtinë Elektronike, Ligjin mbi Ndalimin e Reklamimit të Duhanit, si dhe një numër të dispozitave të drejtës civile që dalin nga ligjet e tjera të mbrojtjes së konsumatorëve. Konsumatorët dhe ankesat dhe parashtrirat e tyre shpesh ndikojnë në kursin e ndjekur nga Ombudsmani për Konsumatorët kur çështjet e ngritura nga konsumatorët u jepet përparësi për hetime të mëtejshme; por ai gjithashtu hulumton gjërat edhe me vet iniciativën e tij.

Ombudsmani për Konsumatorët mund të lëshojë një ndalim të thirrjes në ligjin e marketingut duke ngritur çështje civile në gjykatë. Për më tepër, ai ka autorizimin të lëshojë një urdhër ndalese të përkohshme në situata kur është thelbësore në kontekstin e çështjes gjyqësore të pezullohet ekzekutimi, sepse në të kundërtën qëllimi për të cilin ishte ngritur padia do të dështonte; dhe në atë drejtim, procedurat ligjore kundër tregtarit në fjalë duhet të fillojnë jo më vonë se ditën e ardhshme të punës. Shkelja e disa dispozitave të ligjit

danez mbi praktikat e marketingut dënohen vetëm me gjobë, megjithëse një masë më e rreptë mund të shqiptohet për të njëjtën vepër në bazë të ligjeve të tjera. Në raste me rëndësi të përgjithshme, Ombudsmeni për Konsumatorët mund të veprojë edhe si prokuror. Institucioni vepron si pika kryesore e kontaktit në nivel kombëtar për konsumatorët e tjerë të vendosur në organet e mbrojtjes së BE-së në lidhje me aktivitetet e zbatuara për informacione dhe implementim sipas Rregullores 2017/2394 për bashkëpunim në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Ombudsmeni i Konsumatorëve është gjithashtu një nga themeluesit e ICPEN, gjegjësisht Rrjetit Ndërkombëtar i Zbatimit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Ombudsmeni për Konsumatorët mund të shkarkohet vetëm nëse një shkarkim i tillë bëhet për arsye shëndetësore, ose nëse bëhet fjalë për paaftësinë e një personi për të qëndruar në detyrë si rezultat i veprimtarisë kriminale, sjelljes së keqe ose mashtrimit. Emërimi përfundon automatikisht në fund të muajit në të cilin personi në fjalë mbush moshën 70 vjeç. Ombudsmeni për Konsumatorët duhet të plotësojë kërkesat e përgjithshme të nevojshme për emërimin e një gjyqtari.⁶

Sistemi institucional për mbrojtjen e konsumatorit në Danimarkë është një nga sistemet më të larmishëm dhe më të detajuar jo vetëm në Evropë, por edhe në botë. Karakteristike e veçantë janë bordet e shumta që ofrojnë mundësinë për një mbrojtje shumë të përpiktë dhe të hollësishtme të të drejtave të konsumatorit jo vetëm vertikalisht, por veçanërisht horizontalisht, gjegjësisht në nivelin e aktiviteteve sektoriale.



⁶ Marketing Practices Act, <https://www.consumerombudsman.dk/media/14553/markedsfoeringsloven-lbkg-2013.pdf> accessed on 15.01.2021



SPANJA

Mbrojtja e konsumatorëve në Mbretërinë e Spanjës është një fushë e drejtësisë që pasqyron ndikimin e së drejtës administrative publike në marrëdhëniet private. Operacionet e kryera nga konsumatorët tradicionalisht janë klasifikuar si operacione të prokurimit dhe shitjes ose si operacione të shërbimit. Korniza ligjore që zbatohet për mbrojtjen e konsumatorëve në Spanjë ka pësuar ndryshime të rëndësishme gjatë dy dekadave të fundit, veçanërisht në lidhje me përgjegjësinë për cilësinë dhe korrektësinë e produktit të deklaruar, duke rezultuar në një kornizë rregullatore në favor të konsumatorëve.

Regjimi i mbrojtjes së konsumatorit në Spanjë është një ekuilibër midis së drejtës private, drejtës administrative dhe vetë-rregullimit. Rregulloret e mbrojtjes së konsumatorit në Spanjë në thelb rrjedhin nga dy burime: kushtetuta spanjolle dhe legjislacioni i Bashkimit Evropian. Mbrojtja e konsumatorëve në Spanjë kontrollohet rreptësisht nga qeveria dhe zakonisht artikullohet përmes dispozitave të detyrueshme të së drejtës administrative ose të së drejtës private. Rregullat e drejtës administrative zakonisht rregullojnë sigurinë e përgjithshme, gjegjësisht çështje të tilla si kërkesat e sigurisë së produktit, etiketimin, paketimin dhe gjatësi që do të vendosen për prodhuesit ose tregtarët e produkteve të pasigurta. Rregullat e së drejtës private synojnë të mbrojnë sigurinë dhe shëndetin e konsumatorëve, individualisht ose kolektivisht, dhe të garantojnë kompensimin e dëmit të bërë, shkaktuar prodhuesit, importuesit ose tregtarit të produkteve. Në Spanjë, si qeveria qendrore ashtu edhe komunitetet autonome kanë kompetenca për mbrojtjen e konsumatorëve.

Që nga miratimi i Kushtetutës në 1978, mbrojtja e konsumatorit ka qenë një parim themelor që e detyron qeverinë spanjolle të garantojë të drejtat dhe liritë e qytetarëve në këtë segment. Neni 51 i Kushtetutës parashikon që autoritetet publike të garantojnë mbrojtjen e konsumatorit; mbrojtjen e sigurisë së tyre, shëndetit dhe ekonomisë; mbrojtjen e interesave të tyre;

promovimin e arsimit dhe informimin e konsumatorëve; dhe inkurajimin e organizatave të konsumatorëve për të monitoruar të gjitha aktivitetet dhe çështjet që mund të ndikojnë në to. Ky detyrim për mbrojtjen e konsumatorit zhvillohet nga rregullat e tjera të përfshira në rendin juridik. Midis tyre, më i rëndësishmi është Ligji i përgjithshëm për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Përdoruesit. Pjesa 1 e këtij ligji u kushtohet parimeve të përgjithshme dhe përcakton se qëllimi i tij është mbrojtja e konsumatorëve, në përputhje me nenin 51 (1) dhe (2) të Kushtetutës Spanjolle. Këto dispozita krijojnë një kornizë themelore për mbrojtjen e konsumatorëve në Spanjë. Ligji përcakton konsumatorët si persona fizikë ose juridikë që veprojnë edhe në fusha të tjera, përveç aktiviteteve të biznesit ose aktiviteteve profesionale. Kjo do të thotë që ata marrin pjesë në marrëdhëniet me konsumatorët për qëllime private, angazhohen në mallra dhe shërbime si marrësit përfundimtar, pa u përfshirë, drejtpërdrejt ose indirekt, në proceset e prodhimit, tregtisë ose ofrimit të shërbimeve ndaj palëve të treta. Ky ligj, si dhe ligjet e miratuara nga komunitetet autonome për të mbuluar juridikisht këtë fushë, hedhin bazat për mbrojtjen e konsumatorëve dhe të drejtat e konsumatorëve, të cilat plotësohen me rregullat të miratuara për sektorë dhe subjekte të caktuar. Seksioni 8 i Ligjit përfshin të gjitha të drejtat themelore të konsumatorëve. Konsumatorët kanë të drejtë për mbrojtje ndaj rreziqeve që prekin shëndetin ose sigurinë e tyre, e cila është një e drejtë që trajtohet si rregull i përgjithshëm. Prandaj, shitësit janë të ndaluar të vendosin produkte në treg që mund të paraqesin rreziqe për shëndetin ose sigurinë e konsumatorëve. Ligji njej si të sigurta ato mallra ose shërbime të cilat, në kushte normale ose të parashikueshme dhe të arsyeshme të përdorimit, duke përfshirë këtu edhe kohëzgjatjen e përdorimit, nuk paraqesin rrezik për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorëve, ose përfshijnë vetëm rreziqe minimale të përputhshme me përdorimin e mallrave ose shërbimeve dhe të cilat konsiderohen të pranueshme brenda nivelit të lartë të mbrojtjes së shëndetit dhe sigurisë së konsumatorëve.

Mbrojtja e interesave ekonomike dhe shoqërore, veçanërisht përmes ndalimit të përfshirjes së kushteve të padrejta në kontrata, është një tjetër e drejtë themelore e konsumatorëve që duhet respektuar çdoherë, edhe kur bëhet oferta, si dhe në promovimin dhe reklamimin e produkteve dhe shërbimeve. Kjo mbrojtje themelore është e nënkuptuar, edhe nëse nuk përcaktohet qartë në kontratën e prokurimit ose shërbimit. Konsumatorët kanë të drejtë për kompensim për humbjet dhe dëmet që rrjedhin nga konsumi ose përdorimi i produkteve ose shërbimeve. Konsumatorët kanë të drejtë të marrin informacion të saktë në lidhje me produktet ose shërbimet

të ndryshme. Ata gjithashtu kanë të drejtën për arsimim dhe masa për të promovuar njohuritë të përdorimit adekuat, konsumit ose kënaqësisë së produkteve dhe shërbimeve. Qëllimi i kësaj të drejte të konsumatorit është të mundësojë që vendimet e blerjes të merren lirshëm dhe racionalisht, të sigurojë informacion të kuptueshëm dhe të qartë për konsumatorët, të sigurojë informacion mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit dhe si t'i përdorë ato për të parandaluar çdo rrezik që mund të lindë nga konsumi dhe promovimi i konsumit të qëndrueshëm. Shtrirja e dispozitave për edukimin dhe informimin e konsumatorit përfshin edhe trajnimin e profesionistëve në këtë fushë. E drejta për të marrë pjesë dhe për t'u përfaqësuar në publik është gjithashtu një e drejtë themelore e konsumatorit. Kjo e drejtë ushtrohet përmes konsultimeve me shoqatat e konsumatorëve gjatë përgatitjes së dispozitave që prekin drejtpërdrejt konsumatorët. Së fundmi, konsumatorët kanë të drejtë për mbrojtje në rrethanat kur ata janë pala më e dobët në marrëdhëniet e tyre me furnizuesit e mallrave dhe shërbimeve. Për këto qëllime, agjencitë publike duhet të miratojnë masa për të balancuar marrëdhëniet midis kompanive që ofrojnë produktet e tyre në treg dhe konsumatorët, duke parandaluar abuzime ose situata të dëmshme për konsumatorët.⁷

Organet administrative dhe struktura e së drejtës publike - Organizimi i shërbimeve publike të mbrojtjes së konsumatorëve në Spanjë operon në tre nivele të ndryshme: administrata shtetërore (e përgjithshme), komunitetet autonome dhe organet komunale, secila prej të cilave ka rregullat e veta dhe ofron shërbime të ndryshme për konsumatorët.

Lidhur me administratën shtetërore (të përgjithshme), Instituti Kombëtar i Konsumit është një organ që promovon dhe garanton të drejtat e konsumatorëve dhe përdoruesve. Paralelisht, brenda kompetencave të caktuara për komunitetet autonome, secili ka rregulloret e veta për mbrojtjen e konsumatorit dhe është i autorizuar të ndëshkojë kompanitë që shkelin këto rregullore. Më në fund, këshillat e qytetit kanë zyra komunale për sigurimin e informacioneve për konsumatorët, me kompetenca për trajtimin e pretendimeve të paraqitura prej konsumatorit.

Sistemet rregullatore të tregut - nga njëra anë, ato sigurojnë furnizimin e konsumatorëve me standarde të cilësisë; dhe nga ana tjetër, ato ofrojnë punësim dhe mbrojtje dhe kontroll të tregut në drejtim të përcaktimit të shkallës në të cilën ka potencial për abuzim monopoli. Disa sektorë kyqë kanë organe të posaçme mbikëqyrëse për kompanitë që veprojnë brenda sektorit dhe të cilat, drejtpërdrejt ose indirekt, veprojnë gjithashtu për të mbrojtur interesat e konsumatorëve. Qëllimi i Komisionit të Letrave me

⁷ Gutierrez and Buigas. Consumer protection in Spain, http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf accessed on 18.01.2021

Vlerë është të garantojë transparencën dhe formimin e rregull të çmimit në tregje, si dhe mbrojtjen e investitorëve. Komisioni Kombëtar për Tregun e Telekomunikacionit është një organ i decentralizuar, qëllimi dhe funksionet e të cilit janë të krijojnë rregullimin, mbikëqyrjen, kontrollin dhe verifikimin e aspekteve që lidhen me renditjen, gjegjësisht ekzekutimin e shërbimeve telekomunikuese, shërbimeve postare dhe shërbimeve që përfshijnë përdorimin e spektrit radio-elektrik. Qëllimi i Komisionit Kombëtar të Energjisë është të garantojë menaxhimin efektiv të sistemeve të energjisë dhe objektivitetin dhe transparencën e operacioneve të tij në interes të të gjithë ofruesve dhe konsumatorëve të sistemeve të energjisë. Komisioni Kombëtar i Ujit, nga ana tjetër, synon të menaxhojë dhe mbrojë burimet ujore kombëtare në mënyrë që të arrijë përdorimin e qëndrueshëm të tyre.

Kjo analizë e shkurtër e akteve dhe strukturës institucionale-administrative në Spanjë e cila është e ngarkuar me menaxhimin e sistemit të mbrojtjes së konsumatorit tregon një sistemim dhe funksionalitet shumë solid të sistemit të përgjithshëm, i cili më pas gjeneron një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorëve në Spanjë, e cila tregohet si një përfaqësuese e mirë e «vendeve të Evropës Jugore» për sa i përket mbrojtjes së të drejtave dhe interesave të konsumatorëve, si dhe sigurisë, stabilitetit dhe parashikueshmërisë për të gjithë aktorët e përfshirë në këto aktivitete dhe procese.



VËZHGIMET KRAHASUESE DHE PËRMBYLLËSE

Është i padiskutueshëm fakti që të drejtat e konsumatorëve janë të pozicionuar shumë lart në listën e të drejtave të njeriut në secilin prej vendeve anëtare të Bashkimit Evropian. Trajtimi i kësaj kategorie të qytetarëve është shumë serioze nga ana e institucionet shtetërore dhe publike, organet dhe trupat në të gjitha vendet evropiane, jo vetëm për shkak të numrit të saj, por edhe për shkak të rëndësisë së kësaj sfere si pjesë integrale e ndërveprimeve të përditshme publike-private në secilën prej tyre.

Sigurisht, modelet e organizimit institucional mund të ndryshojnë nga vendi në vend, për shkak të praktikave të ndryshme administrative që ato zbatojnë individualisht, por edhe për shkak të faktit se Bashkimi Evropian si një entitet nuk i detyron anëtarët e tij në «unifikimin administrativ», sipas *acquis communautaire* të Bashkimit Evropian, secili prej shteteve ka diskrecionin për të formuar institucionet e veta, organet, trupat, komisionet, agjencitë, komitetet dhe njësitë e tjera administrative dhe organizative.

Kështu, në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit, ne mund të gjejmë një gamë të gjerë të rregullimeve institucionale që lidhen me sistemin e mbrojtjes së konsumatorit në secilin prej shteteve anëtare, duke filluar me Ombudsmanin për Konsumatorët, Departamentet e Mbrojtjes së Konsumatorëve, Institutet e Konsumit, Zyrat Komunale dhe Zyrat Rajonale (që funksionojnë në nivelin sekondar dhe terciar në sistemin e organizimit administrativ), Ministritë përgjegjëse për politikën e konsumit, çështjet e konsumatorëve dhe mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, Këshilla për Konsumatorët, Departamentet e Konkurrencës dhe Konsumatorëve, Qendrat dhe Bordet e Ankesave, etj.

Sidoqoftë, në nivelin nacional, kur bëhet fjalë për mbrojtjen e konsumatorit janë të rëndësishme aktet ligjore në vijim: - Kushtetuta; E drejta e kontratave: Kushte të padrejta në kontratë dhe Forma e kontratave; Ligjet për Mbrojtjen e Konsumatorëve: Akt për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Tregtia e Drejtë, Reklamimi, Kontrolli i rezervave, Siguria e Produktit, Peshat dhe Masat, Liria e Informacioneve; Ligjet sektoriale: Telekomunikacioni, Shërbimet financiare (akti bankar, sigurimi, hua), Industria ushqimore, Aksesi në shërbimet publike dhe shërbimet (ujë, energji), Problemet shëndetësore / farmaceutike; Procedurat: Procedura Civile, Ndihma Juridike, Zgjidhja Alternative e Kontesteve (ADR), Ombudsmani për Konsumatorët, Organet Rregullatorë të Parashtresave, etj.

Përfitimet e institucionit të Ombudsmanit për konsumatorët mund të kapen më së miri përmes përvojës suedeze. Gjegjesisht, jo vetëm që është një institucion plotësisht i pavarur brenda sistemit suedez, i njohur dhe me një shkallë të lartë besimi nga konsumatorët dhe qytetarët në përgjithësi, por është një institucion që ka bashkëpunim aktiv me të gjitha institucionet përkatëse për të adresuar çështjet e konsumatorëve, të cilat përfshijnë, por nuk kufizohen në, shkëmbimin e informacionit, qasjen në dokumente, etj. Duhet theksuar këtu spektrin e gjerë të aktiviteteve që Ombudsmani për Konsumatorët zbaton në një nivel horizontal, gjegjesisht në pothuajse të gjitha fushat përkatëse që prekin konsumatorët, siç janë aspektet financiare, reklamimi, siguria e produktit, ndikimi në mjedis, etj. Sidoqoftë, duket se ajo që e bën kaq të rëndësishëm këtë institucion është besimi i publikut, të cilin Ombudsmani për Konsumatorët ka arritur të fitojë përmes aktiviteteve të zbatuara me sukses dhe ndihmës që ai ka ofruar drejtpërdrejt për konsumatorëve, si grupi kryesor i tij i synuar.

Referenca

- **A Guide to Developing Consumer Protection Law. (2011). Consumers International.** Available at <http://www.fao.org/3/a-at346e.pdf> [Accessed on 15.01.2021]
- **Ardic, O.P., Ibrahim, J.A. and Mylenko, N. (2011). Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services: A Cross-Country Analysis with a New Data Set. The World Bank, Financial and Private Sector Development, Consultative Group to Assist the Poor.**
- **Gill, C and Hirst, C. (2016). Defining Consumer Ombudsmen: A Report for Ombudsman Services. Queen Margaret University, Edinburgh**
- **Gutierrez, J and Buigas, B.B. Consumer protection in Spain.** Available at http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf [Accessed on 18.01.2021]
- **Manual on Consumer Protection. (2018). United Nations Conference on Trade and Development.** Available at https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d1_en.pdf [Accessed on 17.01.2021]
- **Marketing Practices Act. 2013.** Available at <https://www.consumerombudsman.dk/media/14553/markedsfoeringsloven-lbkg-2013.pdf> [Accessed on 15.01.2021]
- **Soldi, R and Cavallini, S. (2018). Consumer Protection. European Committee of the Regions, Commission for Natural Resources.** https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/national-consumer-organisations_da_listing.pdf [Accessed on 17.01.2021]
- **The Monarchy in Sweden - Fact Sheets on Sweden. Swedish Institute. ISSN 1101-6124.** Available at <http://www.lysator.liu.se/nordic/mirror2/Sl/security/consumer.html> [Accessed on 12.01.2021]
- **Valant, J. (2015). Consumer Protection in the EU. European Parliament.** Available at [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf) [Accessed on 11.01.2021]