

UDHËZIM
Nr.721, datë 27.10.2010

**PËR KRITERET E ORGANIZIMIT DHE TË DREJTIMIT TË QENDRAVE TË
KËSHILLIMIT TË KONSUMATORËVE**

Në mbështetje të nenit 102 pika 8 të Kushtetutës, si dhe nenit 54 pika 1 shkronja “b”, e nenit 49, pika 2 shkronja “f” të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, Ministri i Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës

UDHËZON:

1. Qëllimi i udhëzimit është përcaktimi i kriterëve për organizimin dhe drejtimin e qendrave për këshillimin e konsumatorëve nga shoqatat e konsumatorëve.

2. Qendrat e këshillimit të konsumatorëve duhet të jenë kompetente për të dhënë këshilla mbi çështje të lidhura me konsumatorët, të tilla si:

a) mbrojtjen e interesave ekonomikë të konsumatorëve në lidhje me:

i) informacionin mbi mallrat dhe shërbimet, etiketimin, treguesit e çmimeve, garancinë etj.;

ii) praktikatat e padrejta tregtare;

iii) kushtet e padrejta të kontratave;

iv) publicitetet çorientuese, krahasuese etj.;

v) shitjet jashtë qendrave të tregtimit, si dhe në distancë;

vi) shërbimet financiare dhe kreditë konsumatore;

vii) paketat e udhëtimit etj.

b) sigurinë dhe cilësinë e mallrave dhe shërbimeve për konsumatorët;

c) mbrojtjen ligjore dhe dëmshpërblimin e konsumatorëve, përfshirë këtu edhe procedurat e zgjidhjes jashtëgjyqësore të ankesave të konsumatorëve.

d) si dhe informacione të tjera të nevojshme për të drejtat e konsumatorëve të parashikuara në legjislacionin shqiptar.

3. Qendrat e këshillimit të konsumatorëve duhet të veprojnë si njësi të veçanta, nëpërmjet zyrave/ambienteve përkatëse. Këto zyra/ambiente duhet të jenë në vende lehtësisht të arritshme nga konsumatorët dhe duhet të kenë të treguara qartë si jashtë, ashtu dhe brenda ndërtesës ku janë vendosur, emërtesën: Qendra e Këshillimit të Konsumatorëve, të shoqëruar me emrin e shoqatës që e drejton.

Emërtesa mund të tregojë gjithashtu edhe emrin e donatorit që e mbështet, në rast se ka një të tillë.

4. Qendrat e këshillimit të konsumatorëve duhet të kenë pajisje të përshtatshme të teknologjisë së informacionit (kompjuter të lidhur në internet, printer, faks etj.), pajisje zyre, si dhe linjë telefonike, për të siguruar thirrjet nga konsumatorët.

5. Qendrat për këshillim të konsumatorëve duhet të operojnë me kohë të plotë ose të pjesshme. Në çdo rast, duhet të tregohet orari i funksionimit të qendrës, në mënyrë të qartë dhe të dallueshme.

6. Personeli i qendrës së këshillimit të konsumatorëve preferohet të ketë arsim të lartë, njohuri mbi procedurat administrative, aftësi kompjuterike dhe njohje me metodat e komunikimit dhe punës në rrjet, eksperiencë të mjaftueshme pune në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe trajnime për këto çështje.

7. Personeli i caktuar për qendrat e këshillit të konsumatorëve duhet të ketë njohuri të mira mbi:

a) legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit dhe ligjet e tjera të lidhura me çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve;

b) procedurat për pranimin dhe/ose dërgimin e ankesave për t'i parashtruar pranë METE-s apo organeve të tjera përkatëse, duke përdorur:

i) formularin e ankesave të konsumatorit; ose

- ii) sistemin e menaxhimit të ankesave të konsumatorit;
 - iii) manuale të ndryshme që do të përdoren për qëllime të këshillimit, informimit dhe të trajtimit të ankesave nga konsumatorët.
 - c) Procedurat dhe funksionimin e shërbimit, në rastin e përdorimit të “call center”.
8. Personeli i caktuar për qendrat e këshillimit të konsumatorëve duhet:
- a) të veprojë në mënyrë të ndershme, etike dhe profesionale;
 - b) të mos diskriminojë për arsye të racës, gjinisë, fesë, mendimit politik, kombësisë, origjinës shoqërore, ose karakteristikave të tjera dalluese;
 - c) të garantojë një trajtim të bazuar në respektimin e personit, pa përdorur detyrim/presion psikik ose fizik, abuzim me fjalë apo trajtim poshtërues;
 - d) t’u sigurojë konsumatorëve informacion të paanshëm;
 - e) të mos kërkojë në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, asnjë lloj kompensimi, ryshfeti apo dhurata të çfarëdolloji;
 - f) të mbrojë të drejtat e konsumatorëve në lidhje me ruajtjen e informacionit konfidencial, për të cilin personeli merr dijeni.
9. Qendrat e këshillimit të konsumatorëve mund të kontribuojnë në edukimin e konsumatorëve përmes shpërndarjes së fletëpalosjeve dhe broshurave informuese.
10. Shoqata e konsumatorëve që drejton qendrën e këshillimit, i jep një informacion të përgjithshëm strukturës përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit, në lidhje me aktivitetin vjetor të funksionimit të qendrës. Ky informacion paraqitet në muajin e parë të vitit pasardhës.
11. Lista e qendrave të këshillimit të konsumatorëve, që plotësojnë kriteret e këtij udhëzimi, publikohet në faqen zyrtare të ministrisë.
12. Ngarkohet struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve për publikimin dhe përditësimin e listës së qendrave të këshillimit sipas kriterëve dhe kërkesave të këtij udhëzimi.
13. Udhëzimi hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

MINISTRI I EKONOMISË,
TREGTISË DHE ENERGJETIKËS
Ilir Meta