

VENDIM
Nr. 1089, datë 24.12.2020

**PËR KRIJIMIN DHE MËNYRËN E ORGANIZIMIT E TË FUNKSIONIMIT TË
DREJTORISË SË PËRGJITHSHME PËR ZGJIDHJEN ALTERNATIVE TË
MOSMARRËVESHJEVE, SI DHE PËR PËRCAKTIMIN E KRITEREVE SHITESË
QË DUHET TË PËRMBUSHIN STRUKTURAT PËR ZGJIDHJEN ALTERNATIVE
TË MOSMARRËVESHJEVE¹**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 52/6, pika 3, e 56, pika 2, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar; me propozimin e ministrit të Financave dhe Ekonomisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

I. DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

1. Miratimin e krijimit dhe mënyrës së organizimit e të funksionimit të Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (DPZAM) për mosmarrëveshjet e përgjithshme konsumatore dhe përcaktimin e kriterëve shtesë që duhet të përmbushin strukturat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve.

2. Entet dhe autoritetet rregullatore janë të pavarura për të organizuar, në përputhje me legjislacionet e tyre të posaçme, formën, strukturën, përbërjen e njësive apo komisioneve që do të kryejnë funksionet e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve (në vijim, ZAM).

II. STATUSI, ORGANIZIMI DHE FUNKSIONIMI I DPZAM-së

A. Statusi i Drejtorisë së Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve

1. Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (në vijim, DPZAM) është institucion qendror me statusin e personit juridik publik buxhetor, në varësi të ministrit përgjegjës për tregtinë (në vijim, ministri), me seli në Tiranë.

2. DPZAM-ja financohet nga buxheti i shtetit dhe burime të tjera të ligjshme.

3. Misioni i DPZAM-së është të garantojë mbrojtjen e interesave të konsumatorit në treg përmes zgjidhjeve të mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorit e tregtarit, që janë në fushën e saj të përgjegjësisë.

4. DPZAM-ja e ushtron veprimtarinë e saj në të gjithë territorin e vendit dhe ka fushë përgjegjësie zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të tjera nga ato që lidhen me shërbimet për interes publik, të përcaktuara sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit, e që rrjedhin nga kontratat e shitjes apo shërbimit ndërmjet konsumatorit dhe tregtarit.

B. Përgjegjësitë funksionale të DPZAM-së

5. DPZAM-ja ka përgjegjësi:

a) të organizojë punën për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në fushën e saj të përgjegjësisë, duke garantuar kështu aksesin e konsumatorit në mekanizma mbrojtës jashtëgjyqësorë me cilësi të lartë, transparente, efektive dhe të drejtë;

b) të organizojë punën për garantimin e nivelit të cilësisë së shërbimit të ofruar ndaj konsumatorëve;

c) të sigurojë organizimin e brendshëm administrativ, në mënyrë të tillë që të garantojë trajtimin e mosmarrëveshjeve nga persona përgjegjës, në përputhje me kërkesat e parashikuara në legjislacionin e posaçëm;

¹ Ky vendim është përafruar pjesërisht me direktivën 2013/11/BE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, datë 21.5.2013, “Për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve”, e cila ndryshon Rregulloren (KE) nr. 2006/2004 dhe direktivën 2009/22/KE”, (Direktiva për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM) konsumatore); numri CELEX: 32013L0011, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 165, datë 18.6.2013, f. 63–79.

c) të organizojë punën për të garantuar mundësinë dhe mjetet e nevojshme që konsumatori të paraqesë ankesën *online*, me postë apo sipas rastit, në mënyrë të drejtpërdrejtë;

d) të organizojë punën që të krijojë mjetet e nevojshme që u ofrojnë lehtësisht palëve informacionin e nevojshëm për procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

C. Organizimi dhe funksionimi i DPZAM-së

6. DPZAM-ja e ushtron veprimtarinë e saj në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Ajo organizohet në nivel qendror, në formën e drejtorisë së përgjithshme.

7. Struktura dhe organika e DPZAM-së miratohen me urdhër të Kryeministrit, sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi për organizimin e funksionimin e administratës shtetërore.

8. DPZAM-ja drejtohet dhe përfaqësohet nga drejtori i Përgjithshëm, i cili organizon dhe drejton veprimtarinë e DPZAM-së e përgjigjet përpara ministrit.

9. DPZAM-ja kryen këto detyra:

a) shqyrton dhe zgjidh mosmarrëveshjet në fushën e saj të përgjegjësisë, në zbatim të procedurave të përcaktuara në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e konsumatorëve;

b) vendos, sipas rastit, dhe në përputhje me preferencat dhe vullnetin e shfaqur të konsumatorit, nëse do të propozojë apo detyrojë një zgjidhje, ose i takon palët me njëra-tjetrën, me qëllim që të mundësojë gjetjen e një zgjidhjeje, duke respektuar kërkesat e parashikuara në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit;

c) realizon, nëse është rasti, takimin e palëve me njëra-tjetrën, duke siguruar, përmes ndërmjetësimit, gjetjen e një zgjidhjeje;

ç) krijon mekanizmat e nevojshëm për të siguruar që konsumatori të paraqesë një ankesë *online* në faqen *web*, me postë apo, sipas rastit, në mënyrë të drejtpërdrejtë;

d) krijon dhe përditëson faqen e internetit, me qëllim që t'u ofrojë palëve informacionin e nevojshëm për procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe dhënien e këtij informacioni, me kërkesën e palëve, nëpërmjet një mjeti komunikimi të qëndrueshëm;

dh) mban regjistrin me qëllim regjistrimin e trajtimit të mosmarrëveshjeve;

e) bashkërendon punën me strukturat e tjera ZAM, që lidhen me shërbimet me interes publik;

ë) mbledh e përpunon të dhënat statistikore që i shërbejnë për përgatitjen e raporteve vjetore;

f) përgatit raportin vjetor të aktivitetit, si dhe raportin, sa herë i kërket, tek autoriteti kompetent dhe te ministri përgjegjës;

g) bashkëpunon me ministrinë përgjegjëse në fushën e tregtisë dhe Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve, si autoriteti kompetent për mbikëqyrjen e zbatimit të ligjit nga struktura ZAM;

gj) ndihmon, sipas rastit, strukturën përgjegjëse administrative, në ministrinë përgjegjëse për tregtinë, në funksionin e Sekretariatit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

10. Marrëdhëniet e punës së drejtorit të Përgjithshëm dhe të nëpunësve të DPZAM-së rregullohen në bazë të legjislacionit për nëpunësin civil. Marrëdhëniet e punës së punonjësve administrativë rregullohen në bazë të dispozitave të Kodit të Punës.

11. Ministri, me propozimin e drejtorit të Përgjithshëm të DPZAM-së, miraton rregulloren që përcakton metodat e brendshme të punës dhe sjelljen e personelit të DPZAM-së.

12. DPZAM-ja ka stemën, logon dhe vulën zyrtare. Stema përbëhet nga stema e Republikës së Shqipërisë, me shënimet “Republika e Shqipërisë, Ministria... (emri i ministrisë nga varet DPZAM-ja), Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve të Përgjithshme Konsumatore”, në përputhje me përcaktimet e vendimit të Këshillit të Ministrave për mënyrën e përdorimit të stemës së Republikës së Shqipërisë.

13. Vula e DPZAM-së ka formën dhe elementet e përcaktuara në vendimin e Këshillit të Ministrave për rregullat e prodhimit, të administrimit, kontrollit dhe ruajtjes së vulave zyrtare. Vula prodhohet, administrohet dhe ruhet në përputhje me legjislacionin në fuqi.

III. KRITERET SHITESË QË DUHET TË PËRMBUSHIN STRUKTURAT PËR ZGJIDHJEN ALTERNATIVE TË MOSMARRËVESHJEVE (ZAM)

A. Fusha e zbatimit

1. Ky kre përcakton kriteret shtesë për mekanizmat dhe procedurat e funksionimit të strukturave përgjegjëse për zgjidhjen jashtëgjyqësore/alternative të mosmarrëveshjeve kombëtare ose ndërkufitare në lidhje me detyrimet kontraktuale që rrjedhin prej kontratave të shitjes ose shërbimeve ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve me seli në Shqipëri, sipas parashikimeve të neneve 52–52/6, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, dhe të këtij vendimi.

2. Dispozitat e këtij kreu dhe ato të krerëve IV, V e VI, të këtij vendimi, zbatohen nga:

a) strukturat përgjegjëse ZAM për shërbimet me interes publik, sipas përcaktimit në nenin 52/2, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar;

b) Drejtoria e Përgjithshme për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (DPZAM), sipas përcaktimeve të kreut II, të këtij vendimi.

3. Dispozitat e këtij kreu nuk zbatohen për:

a) procedurat e ndjekura nga strukturat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, në të cilat, personat fizikë, të ngarkuar për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, janë të punësuar ose shpërblehen ekskluzivisht nga një tregtar i veçantë;

b) procedurat e ndjekura nga sistemet e ankesave të konsumatorëve, të përdorura nga tregtari;

c) shërbimet joekonomike të interesit të përgjithshëm;

ç) mosmarrëveshjet ndërmjet tregtarëve;

d) negociatat e drejtpërdrejta ndërmjet konsumatorit e tregtarit;

dh) përpjekjet e bëra nga gjykata për të zgjidhur një mosmarrëveshje gjatë një procesi gjyqësor lidhur me atë mosmarrëveshje;

e) procedurat për zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje të nisura nga një tregtar përkundrejt një konsumatori;

ë) shërbimet shëndetësore të ofruara nga profesionistët e shëndetësisë për pacientët, për të vlerësuar, ruajtur apo rikthyer gjendjen e tyre shëndetësore, përfshirë lëshimin e recetave, shpërndarjen dhe ofrimin e produkteve mjekësore dhe pajisjeve mjekësore;

f) ofruesit publikë të arsimit të lartë ose formimit të vazhduar.

B. Lidhja me akte të tjera juridike

4. Parashikimet e këtij vendimi, për informacionin që tregtari duhet t’i ofrojë konsumatorit lidhur me strukturën ZAM, zbatohen pa cenuar dispozita të tjera të vendosura në ligje të posaçme, të cilat zbatohen në mënyrë kumulative ndaj parashikimeve të këtij vendimi.

C. Aksesi te një strukturë ZAM

5. Përveçse sa parashikohet në pikat 1 e 3, të nenit 52/3, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, struktura ZAM, për fillimin e shqyrtimit të mosmarrëveshjes/ankesës së konsumatorit, nëpërmjet procedurave ZAM, siguron që:

a) ankesa nga konsumatori paraqitet:

i. nëpërmjet formularit, që gjendet *online* në faqen e internetit të strukturës ZAM;

ii. me postë; ose

iii. në mënyrë të drejtpërdrejtë;

b) elementet që duhet të përmbajë ankesa e paraqitur nga konsumatori dhe afatet procedurale për plotësimin e saj përcaktohen në rregulloret përkatëse të strukturës ZAM.

Ç. Profesionalizmi, pavarësia dhe paanësia

6. Struktura ZAM, përveç sa është parashikuar në nenet 52/3, pika 2, dhe 52/4, pika 3, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, për personat që duhet të kryejnë procedurat ZAM, duhet të sigurojë edhe trajnime për personat e emëruar në këtë detyrë. Në rastet kur ofrohet një trajnim i tillë, struktura ZAM njofton autoritetin kompetent për skemat e trajnimit, sipas informacionit që ky i fundit duhet të marrë nga strukturat ZAM, sipas pikës 9, të nenit 52, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar.

D. Transparenca

7. Përveç informacionit që duhet të japë struktura ZAM, sipas pikës 3, të nenit 52/3, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, ajo jep edhe informacionin për:

a) llojet e rregullave dhe normave juridike që do të zbatojë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, të tilla si: normat juridike në mbrojtje të konsumatorëve, normat e kodeve të sjelljes, të cilat tregtari i ka pranuar, normat e zakoneve të mira tregtare dhe të atyre të mirëbesimit;

b) faktin nëse është anëtare e ndonjë rrjeti rajonal ose evropian të strukturave ZAM për të lehtësuar zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërkufitare, sipas rastit;

c) gjuhën në të cilën mund të dorëzohet ankesa dhe në të cilën realizohet procedura;

ç) faktin nëse është listuar nga autoriteti kompetent sipas pikës 9, të nenit 52, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar.

8. Në raportin vjetor që duhet të publikohet, sipas kërkesave të pikës 11, të nenit 52, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, struktura ZAM, përveç sa kërkohet në pikën 10, të nenit 52, të ligjit sa më sipër, jep, sipas rastit, edhe informacionin nëse bashkëpunon brenda rrjeteve të strukturave ZAM, të cilat lehtësojnë zgjidhjen ndërkufitare të mosmarrëveshjeve.

DH. Efektiviteti i procedurës ZAM

9. Përveçse sa parashikohet për efektivitetin e procedurës ZAM në nenin 52/5, pika 1, shkronjat “a” deri “d”, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, struktura ZAM, gjatë zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, zbaton këto kërkesa:

a) procedurat e ZAM-së t’i bëjë të disponueshme dhe të gjenden me lehtësi në rrugë elektronike, si dhe me kopje të shtypura për të dyja palët;

b) përdorimi i procedurës nga palët, pa qenë të detyruar të përfaqësohen nga një avokat ose një këshilltar ligjor, por procedura nuk duhet 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 procedurës;

c) procedura e ZAM-së për konsumatorët është pa pagesë.

10. Struktura ZAM fillon procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në datën kur ka marrë ankesën të plotësuar dhe njofton palët për fillimin e kësaj procedure.

E. Drejtësia e procedurës ZAM

11. Përtej sa parashikohet në shkronjat “dh” e “e”, të pikës 1, të nenit 52/5, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, struktura ZAM njofton palët:

a) që, brenda një periudhe prej 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh kalendarike pas marrjes së njoftimit për fillimin e procedurës ZAM, kanë të drejtë të shprehin pretendimin e tyre, si dhe t’u vihen në dispozicion nga struktura ZAM argumentet, dëshmitë, dokumentet dhe faktet të paraqitura nga pala tjetër, çdo deklaratë dhe opinion që mund të jetë dhënë nga ekspertët, për të cilat kanë të drejtë të paraqesin prapësime;

b) që nuk janë të detyruara të përfaqësohen nga një avokat apo këshilltar ligjor, por mund të kërkojnë këshillim të pavarur ose të përfaqësohen ose të ndihmohen nga një palë e tretë në çdo fazë të procedurës;

c) për rezultatin e procedurës ZAM me shkrim ose me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi dhe u jep atyre një vendim të arsyetuar me shkaqet, në të cilat është bazuar rezultati.

Ë. Propozimi i një zgjidhjeje - respektimi i parimit të drejtësisë

12. Në rastin kur procedura ZAM parashikon për propozimin e një zgjidhjeje, atëherë struktura ZAM njofton palët se:

a) kanë të drejtë për t’u tërhequr nga procedura në çdo fazë, nëse janë të pakënaqur me ecurinë ose funksionimin e procedurës. Ato informohen për këtë të drejtë përpara se të nisë procedura. Kur rregullat e posaçme parashikojnë pjesëmarrjen e detyrueshme të tregtarit në procedurat e ZAM, kjo pikë do të zbatohet vetëm për konsumatorin;

b) palët, përpara se të bien dakord ose të ndjekin një zgjidhje të propozuar, informohen se:

i. mund të zgjedhin të pranojnë ose jo zgjidhjen e propozuar;

ii. pjesëmarrja në procedurë nuk përjashton mundësinë për të kërkuar zgjidhje përmes proceseve gjyqësore;

iii. zgjidhja e propozuar mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të vijë si rezultat i një vendimi gjykate;

c) palët, përpara se të bien dakord për një zgjidhje të propozuar ose pasi të kenë ndjekur një zgjidhje të tillë, informohen për pasojat juridike të pranimi ose të ndjekjes së një zgjidhjeje të tillë të propozuar;

ç) palëve u lihet një periudhë prej 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh kalendarike për të vendosur, përpara se të shprehin pëlqimin e tyre, për një zgjidhje të propozuar ose një marrëveshje miqësore.

13. Në rast se procedurat e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve parashikojnë që rezultati i tyre është detyrues për tregtarin, pasi konsumatori e ka pranuar zgjidhjen e propozuar, përcaktimet e pikës së mësipërme janë të zbatueshme vetëm për konsumatorin.

F. Detyrimi i një zgjidhjeje - respektimi i parimeve të lirisë dhe ligjshmërisë

14. Përveç sa parashikohet në pikat 2 e 3, të nenit 52/5, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, për respektimin e lirisë kontraktuale të konsumatorit, zbatohen edhe parashikimet e mëposhtme.

15. Palët, përpara se të bien dakord për këtë mënyrë të zgjidhjes së mosmarrëveshjes, njoftohen se:

a) zgjidhja është e detyrueshme;

b) ato nuk kanë zgjedhje për të rënë dakord apo për të zbatuar vendimin e dhënë në përfundim të procedurës ZAM;

c) asnjëra prej palëve nuk mund të tërhiqet nga procedura;

ç) pjesëmarrja në procedurë nuk pengon mundësinë për të kërkuar mbrojtje në gjykatë;

d) kjo zgjidhje mund të jetë e ndryshme nga ajo që mund të japë gjykata duke zbatuar normat juridike;

dh) pasojat juridike të kësaj zgjidhjeje.

16. Struktura ZAM duhet të sigurohen se palët kanë shfaqur në mënyrë të vërtetë e serioze pëlqimin lidhur me natyrën detyruese të zgjidhjes.

17. Pranimi i posaçëm nga ana e tregtarit nuk do të kërkohej, nëse parashikohen rregulla të posaçme, që zgjidhjet të jenë detyruese për tregtarët.

18. Zgjidhja e detyruar nuk mund të privojë konsumatorin nga mbrojtja që i ofrohet nga normat urdhëruese të ligjit të vendit, ku konsumatori dhe tregtari kanë vendqëndrimin e zakonshëm të përbashkët, të cilat nuk mund të shmangen me marrëveshje të palëve, në ato raste kur nuk ka zbatim të normave të së drejtës ndërkombëtare private.

19. Sa më sipër për konsumatorin, zbatohet edhe në rastet kur gjen zbatim legjislacioni në fuqi për të drejtën ndërkombëtare private. Në këto raste vendqëndrimi i zakonshëm përcaktohet po sipas parashikimeve të legjislacioni në fuqi për të drejtën ndërkombëtare private.

G. Përfundimi i procedurës ZAM

20. Palët lidhin marrëveshje kur pranojnë zgjidhjen e propozuar, në rastin e zgjidhjes së detyrueshme, struktura ZAM lëshon një vendim të arsyetuar, ndërsa kur palët nuk e pranojnë zgjidhjen e propozuar, struktura ZAM lëshon një raport, i cili përmban identitetin e palëve, një përshkrim të fakteve, zgjidhjen e propozuar dhe vendimin e palëve.

21. Kur tregtari nuk e pranon zgjidhjen e propozuar, struktura ZAM njofton konsumatorin, sipas një raporti, për procedurat rishikuese ose ankuese administrative dhe gjyqësore që ai mund të ndërmarrë për të zgjidhur mosmarrëveshjen.

22. Vendimi ose, respektivisht raporti, u njoftohet palëve, me shkrim ose në një mjet të qëndrueshëm, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike pas shpalljes dhe sjell pasoja për palët nga data e njoftimit. Ndaj këtij vendimi mund të ushtrohet ankim në gjykatën kompetente brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e njoftimit.

GJ. Efektet e procedurës ZAM për parashkrimin

23. Fillimi i procedurës ZAM përbën shkak për pezullimin e afatit të parashkrimit të padisë. Gjatë zhvillimit të procedurës ZAM, afati i parashkrimit të padisë nuk fillon të ecë ose, nëse ka filluar, ai pezullohet.

24. Sa më sipër nuk cenon dispozitat për parashkrimin apo prekluzivitetin të parashikuar në marrëveshjet ndërkombëtare ku Republika e Shqipërisë është palë.

IV. DISPOZITA TË FUNDIT

25. Ngarkohen Ministria e Financave dhe Ekonomisë, Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, Enti Rregullator i Energjisë, Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Enti Rregullator i Ujit, Autoriteti i Aviacionit Civil, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare dhe Banka e Shqipërisë për zbatimin e këtij vendimi.

26. Ky vendim hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

**ZËVENDËSKRYEMINISTËR
Erion Braçe**