

## **MBROJTJA E KONSUMATORIT & SIGURIA USHQIMORE**

Praktikat dhe kërkesat e BE-së për Bizneset lokale

### **1. KONTEKSTI I PROBLEMIT SOCIAL DHE MBROJTJA E KONSUMATORIT**

Konteksti i mbrojtjes së konsumatorit është relativisht i ri në Shqipëri. Me ndryshimin e sistemit politik ne vitet 90', tregu i brendshëm u liberalizua dhe u prezantua tregtia e lire e produkteve dhe shërbimeve. Në këto rrethana u shfaq marrëdhënia ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, ku konsumatori mund të ishte objekt i cenueshëm.

Siguria ushqimore dhe cilësia e tij janë thelbësore për shëndetin publik dhe zhvillimin ekonomik të vendit. Përmirësimi i sigurisë ushqimore është i nevojshëm dhe ekziston, kur të gjithë njerëzit, në të gjitha kohët, kanë qasje fizike, sociale dhe ekonomike në ushqim të mjaftueshëm, të sigurt dhe ushqyes, i cili plotëson nevojat e tyre dietetike dhe preferencat kulturore që të kenë një jetë aktive dhe të shëndetshme.<sup>1</sup>

Mjafton të cilësojmë se, sipas Organizatës Botërore të Shëndetësisë, më shumë se 200 sëmundje janë të përhapura nëpërmjet ushqimit, si dhe 1 në 10 njerëz sëmurët nga ngrënia e ushqimeve të ndotura dhe për pasojë 420,000 vetë vdesin çdo vit për këtë shkak.

Edhe në vendin tonë, me gjithë mungesën e të dhënave statistikore, për shkak edhe të nivelit të dobët të sistemit shëndetësor, në vitin 2013 janë të evidentuara 2881 raste të helmimeve ushqimore (ose 93.9 raste për 100,000 banorë), të konsideruara si incidencë e lartë nga ana e Institutit të Shëndetit Publik.<sup>2</sup>

Në këtë mënyrë, rritja e nivelit të sigurisë ushqimore do të bëjë të mundur në masë të konsiderueshme parandalimin e pasojave të mësipërme.

Shqipëria rezulton një vend dukshëm importues i produkteve, nënprodukteve ushqimore dhe i pijeve, të cilat të analizuar në dinamikë për periudhën 2012 - 2016, konstatohet se për një grup artikujsh si: mish, drithëra, bulmet, pije etj., janë rritur 8 % dhe brenda tyre, në vitin 2016 janë zhdoganuar mbi 3.2 milion ton drithëra, mbi 1 milion ton pije, mbi 780 mijë ton fruta dhe arra etj.<sup>3</sup>

Megjithëse ndryshimet në jetën ekonomike dhe sociale të vendit tonë nisën pas çmontimit të ekonomisë së planifikuar në vitin 1991, përpjekjet e para të reformimit të sistemit të shëndetit publik, lidhur me prodhimin dhe konsumin e ushqimit, sigurinë ushqimore dhe mbrojtjen e konsumatorëve janë bërë pas pranimit të Shqipërisë në Organizatën Botërore të Tregtisë, në vitin 2000, e cila bëri të nevojshme ndryshimin e normave rregulluese të cilësisë dhe karakteristikat e sigurisë së prodhimeve ushqimore.

Në dhjetor 2001, Komisioni Evropian paraqiti vizionin e vet për reformën legjislative të ushqimit<sup>4</sup> duke i hapur rrugën evoluimit të legjislacionit në të gjitha vendet e BE-së. Hapi i parë në Shqipëri për

<sup>1</sup> World Food Summit Declaration, 1996

<sup>2</sup> Buletini i Institutit të Shëndetit Publik, 3-2014

<sup>3</sup> www.instat.gov.al

<sup>4</sup> White Paper on Food Safety

harmonizimin e legjislacionit u hodh në vitin 2004, me miratimin e ligjit për shërbimin veterinar, i cili u fokusua në rregullat e kontrollit të kafshëve dhe produkteve shtazore, duke i vlerësuar si çështje të shëndetit publik, në një sistem të kontrolluar nga “ferma në pjatë”.

Me ristrukturimin e Ministrisë së Bujqësisë në vitin 2006 (MBUMK), një ndër 4 drejtoritë e përgjithshme ishte dhe Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit. Kjo ishte përgjegjëse për të gjitha segmentet e nivelit të sipërm të zinxhirit ushqimor, të shkallëzuar nga mbrojtja e shëndetit të kafshëve dhe bimëve, deri te licencimi dhe kontrolli i ushqimeve të përpunuara, lëshimi i etiketave etj., pra çështje të sigurisë ushqimore, me përjashtim të kontrollit të përdorimit të fertilizantëve dhe impaktin e tyre në ndotjen e tokës.

Në fund të vitit 2007 nisën përpjekjet për krijimin e Autoritetit Kombëtar të Ushqimit, me mbështetjen e BE dhe me projekte zhvillimi të Kombeve të Bashkuara, me objektivin për krijimin e një institucioni që, mbështetur në disa struktura të tjera bashkëpunuese, të arrinte kapacitet të plotë në vlerësimin riskut, menaxhimin e krizave dhe komunikimin e riskut.

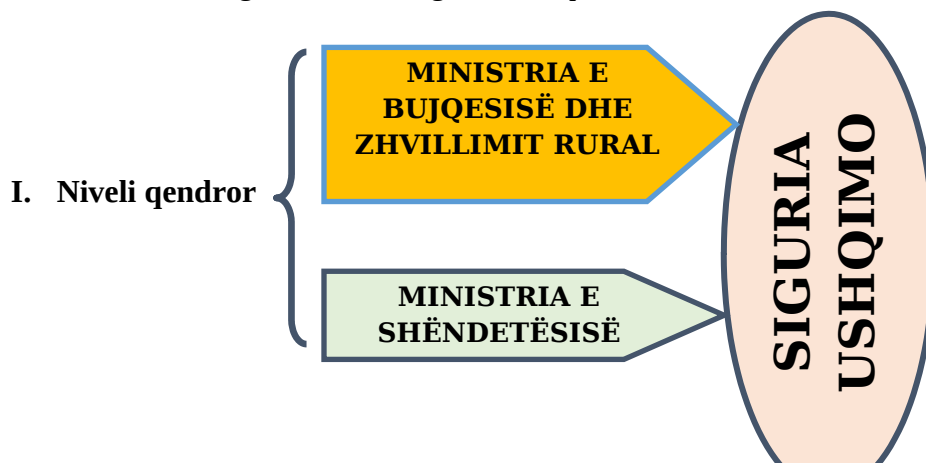
Në mars të vitit 2008 ka hyrë në fuqi ligji nr. 9863, datë 28.01.2008 “Për ushqimin”, duke rregulluar mbi të gjitha çështjet e sigurisë ushqimore dhe mbrojtjes së konsumatorëve, duke përshkruar funksionet e Autoritetit Kombëtar të Ushqimit, të ngarkuar për të kryer të gjitha kontrollet mbi sigurinë ushqimore në zinxhirin e tij, nga “ferma në tavolinë”.

Për herë të parë miratohen disa norma mbi sistemin e vetëkontrollit HACCP, që nuk ishin parashikuar në ligjin e vitit 1995, i cili nisi procesin e tranzicionit drejt centralizimit të të gjitha funksioneve kontrolluese tek AKU, edhe pse disa funksione ju mbesin inspektorëve veterinar, në ministri dhe shërbimit veterinar, në njësitë vendore.

Duke analizuar sigurinë ushqimore sipas niveleve, pavarësisht përfshirjes së dy institucioneve në nivel qendror dhe njësite lokale në pushtetin vendor, peshën më të madhe, rolin dhe përgjegjësinë kryesore e mban Ministria e Bujqësisë me Drejtorinë përkatëse, Drejtoritë rajonale të bujqësisë dhe Instituti i Sigurisë së Ushqimit dhe Veterinarisë dhe kryesisht e veçanërisht AKU, si institucion i varësisë dhe i posaçëm i kësaj fushe.

*Si përfundim*, performanca e Autoritetit Kombëtar të Ushqimit nëpërmjet veprimtarisë së specialistëve dhe inspektorëve në Drejtorinë e përgjithshme dhe ato rajonale, në pikat e kalimit kufitar, inspektimeve të operatorëve të biznesit ushqimor, si dhe kryerjes së analizave laboratorike të ushqimeve në treg dhe atij që ju shërbehet konsumatorëve në përgjithësi, ndikon ndjeshëm në parandalimin e dëmtimeve shëndetësore me origjinë ushqimore të popullatës dhe për pasojë, jetën ekonomike dhe sociale në vendin tonë.

Skema nr. 1 Nivelet e garantimit të sigurisë ushqimore



### **1. OBJEKTIVAT PER MBROJTJEN E KONSUMATORIT**

#### **- Procesi i Tranzicionit.**

Prej shumë vitesh shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit zhvillojnë aktivitete edukuese dhe informuese mbi të drejtat e konsumatorëve dhe kanë qenë aktive në mbrojtjen e konsumatorit shqiptar. Veprimtaria e tyre është zhvilluar krahas procesit të tranzicionit ekonomik të vendit. Këto shoqata, kanë luajtur një rol kyç në informimin dhe mbrojtjen e të gjitha kategorive të konsumatorëve.

Në vitin 2009 u krijua një institucion publik për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Shoqatat për Mbrojtjen e Konsumatorëve bashkëpunojnë me KPP-në për të zgjidhur mosmarrëveshjet e konsumatorëve përmes ndërmjetësimit ose përfaqësimit në gjykata.

Gjatë këtyre procedurave, shoqatat asistojnë konsumatorët me informacion dhe këshillim ligjor dhe i përfaqësojnë ata në negociatat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. E megjithatë, konsumatori shqiptar është ende i pambrojtur në shumë aspekte.

Në këtë kontekst, Komisioni Evropian ndjek disa objektiva kryesore:

- ❖ Ofroni konsumatorëve më shumë fuqi lidhur me transparencën e tregut dhe me besimin që vjen nga mbrojtja e tyre efikase.
- ❖ Përmirësimi i mirëqenies së konsumatorëve në fushën e çmimeve/kanë aftësinë për të zgjedhur me cilësinë dhe sigurinë. Mirëqenia e konsumatorit është në qendër të vëmendjes.
- ❖ Të mbrohen konsumatorët nga rreziqet dhe kërcënimet.

#### **- Disa të drejta të konsumatorit në Shqipëri**

Ndër të tjera konsumatorët shqiptarë kanë disa të drejta specifike si:

- e drejta për mbrojtjen e shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës,
- e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomike
- e drejta për t'u ankuar
- e drejta për të kërkuar kompensim
- e drejta për edukim/informim
- e drejta për të aksesuar shërbimet publike
- e drejta e mbrojtjes ligjore
- e drejta për t'u organizuar në shoqata ose sindikata që synojnë mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe përfaqësimin në organet vendimmarrëse.

- e drejta për ankim, kur shkelen të drejtat,
- e drejta e ankesës pranë strukturave administrative shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit, shoqatave të konsumatorëve; gjykata, avokati i popullit.

#### - **Prioritetet strategjike shqiptare**

- ❖ Të fuqizohen konsumatorët shqiptarë (zgjedhje reale të bazuara në informacion të saktë, të fortë, vetëvendosje, besim që vjen nga mbrojtja efektive).
- ❖ Mbrojtja e interesave ekonomike të konsumatorëve shqiptarë përsa i përket çmimit, zgjedhjes, cilësisë, diversitetit, përballueshmërisë dhe sigurisë.
- ❖ T'i ofrohet konsumatorëve shqiptarë mbikëqyrje dhe transparencë gjithëpërfshirëse të tregut.
- ❖ Të mbrohen konsumatorët shqiptarë në mënyrë efektive nga rreziqet dhe kërcënimet serioze që ata nuk mund t'i trajtojnë si individë.

#### - **Globalizimi dhe Revolucioni Teknologjik**

- ▢ Revolucioni teknologjik i sjellë nga interneti mund të sjellë më shumë përmirësime por edhe sfida. Faktori kryesor është zhvillimi i internetit, i cili mund t'i japë një shtysë të konsiderueshme tregtisë elektronike. Tregtia elektronike (e-commerce) është një potencial i madh për të rritur mirëqenien e konsumatorëve, për të stimuluar konkurrencën ndërmjet çmimeve dhe për të krijuar tregje të reja.
- ▢ Globalizimi i prodhimit do të vazhdojë, duke ndikuar në një rritje të përhershme të konsumit të prodhimit të BE-së. Tregtarët do të shesin më shumë produkte që vijnë nga e gjithë bota ndërmjet tregtisë elektronike.

#### - **Informimi dhe Ndergjegjesimi I Konsumatorit**

- ▢ Përveç kësaj, konsumatorët në komunat e vogla larg qendrës, apo konsumatorët në zonat rurale përballen me vështirësi për t'u njohur me kriteret e etiketimit, ku leximi i etiketave (të ushqimeve) është i vështirë për ta dhe mungon udhëzimi se si t'i lexojnë ato.
- ▢ Për të adresuar këto boshllëqe i) kapacitetet e punonjësve publikë dhe ii) ndërgjegjësimit i konsumit, propozimi ynë i veprimit do të synojë t'u ofrojë palëve të interesuara në nivel lokal zhvillimet më të fundit në fushën e çështjeve të sigurisë ushqimore, nëpërmjet përfshirjes së ngushtë të disa bashkive të projektit që po implementohet për mbrojtjen e konsumatorit dhe sigurinë ushqimore.

### **3. AUTORITETI KOMBËTAR I USHQIMIT**

AKU është krijuar me VKM Nr. 1081 datë 21.10.2009, me mbështetjen financiare dhe ekspertizë të BE, duke filluar që nga viti 2007, periudhë në të cilën kanë filluar hapat e parë të konceptimit të këtij institucioni. Zyrtarisht ka nisur funksionimin me inaugurimin e tij më 20.05.2010, pra një institucion me një historik aktiviteti relativisht të ri dhe në përpjekje për të qenë sipas kërkesave bashkëkohore.

AKU është themeluar si pjesë përbërëse e një programi për të krijuar dhe garantuar sistemin e sigurisë ushqimore dhe në këtë mënyrë, është përgjegjës për mbikëqyrjen e sigurisë ushqimore në Shqipëri, në përmbushje të kërkesave ligjore, ekonomike dhe sociale, si dhe autoriteti kompetent me funksione inspektuese për menaxhimin në nivel kombëtar të fushës së sigurisë dhe mbrojtjes së konsumatorit, mbrojtjes së bimëve dhe shëndetit të kafshëve.

Krijimi i këtij institucioni përgjegjës për mbikëqyrjen e sigurisë ushqimore në Shqipëri është i domosdoshëm për të përmbushur kërkesat ligjore, ekonomike por edhe ato sociale. Autoriteti Kombëtar i Ushqimit është autoriteti kompetent me funksione inspektuese për menaxhimin në nivel kombëtar të fushës së sigurisë dhe mbrojtjes së konsumatorit, mbrojtjes së bimëve dhe shëndetit të kafshëve.

- Drejton procesin e vlerësimit të riskut në fushën e ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe mbrojtjes së bimëve.
- Planifikon, bashkërendon dhe realizon kontrollin zyrtar të ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.
- Siguron unifikimin e praktikave të kontrollit të sigurisë së ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve në shkallë vendi.
- Bashkërendon veprimtarinë e laboratorëve të autorizuar të sistemit të kontrollit zyrtar të ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.
- Kryen kontrole paraprake për të vërtetuar nëse janë plotësuar kërkesat tekniko-teknologjike, higjieno-sanitare, fitosanitare dhe veterinare, verifikimin e dokumentacionit të nevojshëm për regjistrimin dhe licencimin e operatorëve të biznesit ushqimor dhe mbrojtjes së bimëve.
- Ndalon në mënyrë të përkohshme ose të përhershme, veprimtarinë e operatorëve të biznesit të ushqimit dhe të atij të ushqimit për kafshë në fazat e prodhimit, përpunimit, shpërndarjes dhe tregtimit të ushqimit apo ushqimit për kafshë, kur vërtetohet se ushqimi ose ushqimi për kafshë dhe operatorët përkatës të biznesit nuk plotësojnë standardet e sigurisë ushqimore, të përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
- Kryen studime shkencore të nevojshme për vlerësimin e riskut në fushën e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.
- Jep mbështetje teknike, administrative dhe shkencore, për të siguruar veprimtarinë e komitetit shkencor dhe të paneleve shkencore.
- Informon publikun për fushën e sigurisë së ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.

### **3.1 Politikat e institucionit/agjencisë.**

Qeveria shqiptare i konsideron politikat për sigurinë ushqimore dhe mbrojtjen e konsumatorit si një prioritet i rëndësishëm, nën përgjegjësinë e MBZHR për krijimin e kuadrit ligjor dhe koordinimin e harmonizimit të legjislacionit me kuadrin ligjor të BE-së, si dhe të strategjisë për zbatimin e këtyre politikave dhe legjislacionit të fushës.<sup>5</sup>

AKU vepron në lidhje me:

- Procesin e vlerësimit të riskut; planifikon, bashkërendon dhe realizon kontrollin zyrtar; siguron unifikimin e praktikave të kontrollit të sigurisë së ushqimore; bashkërendon veprimtarinë e laboratorëve të autorizuar të sistemit të kontrollit zyrtar, në fushën e ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe mbrojtjes së bimëve në shkallë vendi.
- Kryerjen e kontrolleve paraprake, për të vërtetuar nëse janë plotësuar kërkesat tekniko-teknologjike, higjieno-sanitare, fitosanitare dhe veterinare, verifikimin e dokumentacionit të nevojshëm për regjistrimin dhe licencimin e operatorëve të biznesit ushqimor dhe mbrojtjes së bimëve.
- Ndalimin në mënyrë të përkohshme ose të përhershme, të veprimtarisë së operatorëve të biznesit të ushqimit dhe të atij të ushqimit për kafshë në fazat e prodhimit, përpunimit, shpërndarjes dhe tregtimit të ushqimit, apo ushqimit për kafshë, kur vërtetohet se ushqimi, ose ushqimi për kafshë dhe operatorët përkatës të biznesit nuk plotësojnë standardet e sigurisë ushqimore, të përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
- Kryerjen e studimeve shkencore, të nevojshme për vlerësimin e riskut në fushën e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.
- Dhënien e mbështetjes teknike, administrative dhe shkencore, për të siguruar veprimtarinë e komitetit shkencor dhe të paneleve shkencore.
- Informimin e publikut për fushën e sigurisë së ushqimeve dhe ushqimeve për kafshë dhe të mbrojtjes së bimëve.<sup>6</sup>

### **3.2 Rëndësia e produkteve të subjektit.**

Fuqizimi dhe konsolidimi i strukturave administrative të AKU, duke investuar në infrastrukturën e zyrave dhe laboratorëve rajonale të AKU për garantimin e sigurisë ushqimore në Shqipëri, legjislacioni i produkteve, i harmonizuar me atë evropian, që vendos kërkesa teknike të sigurisë, të cilat duhet të plotësohen përpara vendosjes së tyre në treg, është hapi i parë i domosdoshëm për garancinë ligjore për nivelin e sigurisë së produkteve në tregun shqiptar, të njëjtë me atë të qytetarëve evropianë.

Rritja e nivelit të sigurisë ushqimore në vend është e lidhur pazgjidhshmërisht me produktet e AKU, si rezultat i veprimtarisë së tij nëpërmjet kontrollit zyrtar të ushqimeve. Kontrolli zyrtar i ushqimeve përfshin një ose më shumë nga veprimtaritë në vijim: a) inspektimin; b) marrjen e mostrave dhe kryerjen

---

<sup>5</sup> Njëlloj si 16

<sup>6</sup> [www.aku.gov.al](http://www.aku.gov.al)

e analizave; c) kontrollin e etiketës dhe të dokumentacionit zyrtar; ç) shqyrtimin e dokumentacionit për gjurmueshmërinë; d) shqyrtimin e sistemit të vetëkontrollit.<sup>7</sup>

Një nga veprimtaritë më të rëndësishme të AKU dhe që ndikon ndjeshëm në nivelin e sigurisë ushqimore, është procesi i inspektimit të ushqimit, ushqimit për kafshë me origjinë shtazore dhe jo shtazore të operatorëve të biznesit ushqimor, mbrojtjes së bimëve dhe inuteve bujqësore si dhe kryerja e analizave laboratorike. Kryerja e analizave laboratorike bëhet për tregues fizik, kimik dhe mikrobiologjik, me origjinë të mostrave nga importi i ushqimeve, nga kontrolli zyrtar dhe nga auto kontrolli.

Veç këtyre, AKU kryen analiza të shëndetit dhe të mbarështimit të kafshëve, si dhe të mbrojtjes së bimëve.

Shqipëria është një vend ku importohen një sasi e konsiderueshme ushqimesh, duke përbërë një fushë të rëndësishme kontrolli dhe inspektimi të AKU në pikat kufitare për:

a) Kontrollin e përputhshmërisë së dokumentacionit shoqërues (certifikatë, njohja mbi bazën e marrëveshjeve dypalëshe dhe shumëpalëshe me vendet eksportuese, si dhe e certifikatës dhe/ ose dokumenteve të tjera me Urdhër të Ministrit të Bujqësisë;

b) Kontrollin e sigurisë së ushqimeve të importuara, së bashku me marrjen e mostrave për analiza.

Veç këtyre, AKU kryen kontrole dhe inspektime zyrtare në të gjithë vendin në fushën e mbrojtjes së bimëve dhe inuteve bujqësore, si dhe zbatimin e ligjeve të kësaj natyre.

Vlerësimi të riskut në bazë të proceseve shkencore, me qëllim identifikimin e dëmtuesit dhe karakterizimin e tij, vlerësimin e ekspozimit dhe karakterizimin e riskut, si dhe shkëmbimet e ndërsjella të komunikacionit dhe të mendimeve gjatë procesit të analizimit të riskut, përbën një nga produktet e rëndësishme të AKU që ndikon në nivelin e sigurisë ushqimore.

Në funksion të përmbushjes së detyrave funksionale, AKU kryen kontrollin e dokumentacionit lidhur me etiketimin e produkteve ushqimore, të etiketave që paraqiten për notifikim, si dhe përditësimin e bazës së të dhënave të krijuar për këtë qëllim.

AKU është përgjegjëse për organizimin dhe kryerjen e funksioneve të sekretariatit të komitetit shkencor dhe paneleve shkencore, si dhe për katalogimin, ruajtjen dhe shpërndarjen e mendimeve shkencore lidhur me situatat e vlerësimi të riskut, mbi të cilat ato kanë shprehur një mendim përfundimtar.

Duhet theksuar se politikat e sigurisë ushqimore janë kapitujt veçantë të Raport-progreseve të Komisionit Evropian për Shqipërinë.

#### **4. AGJENCIA PER MBROJTJEN E KONSUMATORIT DHE KONTROLLI SIPAS SEKTOREVE**

<sup>7</sup> Ligji nr. 9863, datë 28.1.2008 “Për ushqimin” i ndryshuar, neni 38.

Mbrojtja e Konsumatorit është një nga prioritetet për institucionet vendore në vendin tonë kryesisht pas reformës administrative. Për këtë arsye Parlamenti shqiptar ka miratuar në vitin 2008 edhe një ligj “Për mbrojtjen e konsumatorit”, me një spektër të gjerë veprimi ku rregullohet gjithë mekanizmi i mbrojtjes së konsumatorit, ku ndryshimet më të fundit i janë bërë në vitin 2018.

Ligji i konsumatorit dhe Ligji i vetëqeverisjes vendore përcaktojnë dhe detyrimet e pushtetit vendor për konsumatorin. Pas reformës administrative territoriale të disa viteve më parë, në Strategjinë Ndërsektoriale të Pushtetit Vendor për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Mbikëqyrjen e Tregjeve u përcaktua si një nga prioritetet e Bashkive edhe ngritja e zyrave për mbrojtjen e konsumatorit, ku sipas ekspertëve të sigurisë ushqimore kjo është një domosdoshmëri.

- Sidoqoftë, vetëm në një numër të kufizuar Bashkish ka Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit
- Ndonëse domosdoshmëri për të gjitha Bashkitë në vend, vetëm 3 nga 12 Bashkitë qendër të Qarqeve kanë ngritur Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorit. Tirana, Vlora dhe Lezha janë tre Bashkitë e vetme që kanë një Zyrë për Mbrojtjen e Konsumatorit.
- Megjithatë kjo zyrë duket se funksionon vetëm në kryeqytet nepermjet Agjencise se Mbrojtjes se Konsumatorit ne Tirane.
- Detyrat e këtyre zyrave sipas strategjisë nuk do të ishin inspektuese, por informuese dhe sensibilizuese, ndonëse disa prej detyrave për mbrojtjen e konsumatorit bashkitë i kanë të përcaktuara në ligjin për vetëqeverisjen vendore.

Agjencia Kombëtare e Mbrojtjes së Konsumatorit në themel të punës së saj duhet të ketë mbrojtjen e disa të drejtave të konsumatorit dhe është konsideruar si simbol i sinkronisë dhe bashkëpunimit mes pushtetit vendor dhe atij qendror. Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorit do të synojë të rrisë bashkëveprimin, efektivitetin e punës për përmbushjen e objektivave të planifikuara nëpërmjet monitorimit, vlerësimit dhe kontrollit të vazhdueshëm.

Ajo që synohet është që konsumatorët të jenë individë më të mirëinformuar dhe vetëpërcaktues, në mënyrë që të zotërojnë njohuritë përkatëse mbi të drejtat e tyre në raport me tregun, ofrimin e shërbimeve publike, etj. Agjencia do të ketë një pozicion të mirë në vlerësimin e situatës së tregut që rrjedh nga mbikëqyrja bashkëkohore dhe transparenca e tregut. Duke qenë më të vetëdijsëm për të drejtat e tyre, tashmë konsumatorët do të luajnë një rol më aktiv duke denoncuar shkeljet përkatëse si edhe mund të mbrohen në mënyrë efektive nga risqet dhe kërcënimet serioze të cilat ata s’mund t’i trajtojnë si individë

Nëpërmjet veprimtarisë së Agjencise se Mbrojtjes së Konsumatorit do të sigurohet:

- Trajtimi në mënyrë integrale dhe të njehsuar të problematikave të mbrojtjes së konsumatorit;



- Komunikimi i përhershëm me konsumatorin, verifikimi në kohë të ankesave të tyre edhe marrjen e masave përkatëse. Qytetarët do të kenë mundësi të shprehin shqetësimet e tyre drejtpërdrejt në Agjenci, nëpërmjet telefonit ose internetit;
- Informimin e vazhdueshëm të konsumatorit mbi tregjet, produktet, tregtimet e mallrave jashtë normave e standardeve higjienike, mungesën e dokumentacionit të nevojshëm;
- Bashkëpunimin me agjenci të tjera qeveritare, institucione Qendrore në nivel vendor që merren me aspekte të mbrojtjes së konsumatorit, por edhe me organizata joqeveritare në funksion të ndërmarrjes së veprimeve të përbashkëta për mbrojtjen e konsumatorit. Përmendim këtu Autoritetin Kombëtar të Ushqimit, Institutin e Shëndetit Publik, Organizata për Mbrojtjen e Konsumatorit, Drejtoria e Mbikqyrjes së Tregut, Inspektoriat Qendror Teknik, etj;
- Përfshirjen aktive dhe kontribuese të konsumatorëve në forma të ndryshme të veprimit dhe aktivitete, në të mirë të rritjes së bashkëpunimit dhe koordinimit midis të gjithë faktorëve relevante dhe komponentëve vendore dhe rajonale në sferën e mbrojtjes së konsumatorit;
- Sensibilizimin dhe parandalimin e cënimit apo shkeljes së të drejtave të konsumatorëve nëpërmjet komponentit të këshillimit dhe edukimit cilësor, intensiv dhe të vazhdueshëm.

#### **4.1 Kontrolli i infrastrukturës publike.**

Sektori i Kontrollit të Infrastrukturës publike ka për qëllim monitorimin dhe marrjen e masave të nevojshme administrative, në rastet kur konstatohen ndërhyrje apo dëmtime në infrastrukturën publike, në zbatim të akteve administrative të miratuara nga Këshilli Bashkiak dhe Kryetari i Bashkisë.

1. kontrollon territorin urban të Bashkisë në lidhje me ndërhyrjet e paligjshme në infrastrukturën publike;
2. merret me planifikimin dhe organizimin e kontrollit të territorit urban duke bërë ndarjen e territorit në zona pune dhe specialistët në grupe pune;
3. evidenton dhe monitoron infrastrukturën publike në territorin e Bashkisë në zbatim të vendimeve të Këshillit Bashkiak;
4. kontrollon dokumentacionin dhe përgatit Çertifikatën e Pastërtisë, sipas kërkesave që paraqesin subjektet që ushtrojnë aktivitetin në territorin e Bashkisë;
5. mban kontakte me institucione të tjera duke bërë përgatitje të dokumentacionit shkresor dhe rakordime në lidhje me aktet administrative të nxjerra nga ky sektor;
6. pranon dhe dërgon pranë komisionit të apelimit të Bashkisë ankesat e paraqitura nga qytetarët si dhe përgatit materialet në lidhje me to .

#### **4.2 Veterinari dhe mbajtje në kontroll të kafshëve /shpendëve.**

Sektori Veterinar dhe Mbajtja në Kontroll e Kafshëve/Shpendëve, ka për qëllim, mbrojtjen e shëndetit publik nga sëmundjet zoonotike të transmetueshme nga kafshët dhe prodhimet e tyre, duke kryer shërbimin veterinar në mjediset e thertoresh dhe njësitëve të therjes për kontrollin shëndetësor të kafshëve para dhe pas therjes, vulosjen e karkasave të mishit dhe lëshimin e certifikatës veterinare që shoqëron

mishin dhe nënproduktet e tij, në përputhje me kërkesat e akteve ligjore e nënligjore në fuqi, përbën objektivin kryesor të sektorit.

Spektori Veterinar dhe Mbajtja në Kontroll e Kafshëve/Shpendëve ka ne kompetencat e tij:

1. kontrollon thertoret apo njësitë e therjes të përcaktuara dhe të miratuara nga Autoriteti Kombëtar i Ushqimit;
2. bashkepunon me strukturat e shërbimit veterinar rajonal, për zbatimin e masave profilaktike, në kufizimin dhe çrrenjosjen e sëmundjeve infektive të kafshët;
3. njofton autoritetin kompetent, në rast të konstatimit të sëmundjeve, që paraqesin rrezikshmeri për qytetaret;
4. propozon programe dhe harton plane pune në lidhje me trajtimin e kafshëve të qytetit;
5. evidenton dhe regjistron habitatet dhe vendqendrimet e kafshëve endacake;
6. realizon menyra efektive të trajtimit të kafshëve, në bashkëpunim edhe me struktura të tjera të qeverisjes qendrore apo vendore;
7. ndërhyr dhe merr masa për mbrojtjen e kafshëve nga çdo mënyrë keqtrajtimi;
8. shqyrton çdo problematike të paraqitur nga qytetaret dhe organizon fushata sensibilizimi në lidhje me mbajtjen, trajtimin dhe respektimin e mirëqenies së kafshëve;
9. merr përparësi trajtimin në kushte të mirëqenies për periudha kohore të caktuara të kafshëve me pronar, kundrejt tarifave dhe kushteve të mirëpërcaktuara;
10. ofron trajtim profesional në qendër të specializuar për kafshët endacake e të braktisura;

#### **4.3 Kontrolli i ndotjeve në mjedis.**

Spektori i Kontrollit të Ndotjeve në Mjedis, ka në zbatim të detyrave ,monitorimin, kontrollin dhe marrjen e masave të nevojshme administrative, në lidhje me ndotjet e ndryshme të shkaktuara nga qytetarët apo subjektet që ushtrojnë veprimtarinë e tyre në territorin e Bashkisë.

Veprimtaria e sektorit bazohet në Ligjin 9774, datë 12.07.2007 “Për vlerësimin dhe administrimin e zhurmës në mjedis”; Ligjin 8094, datë 21.03.1996 “Për largimin publik të mbeturinave”; Ligjin 9010, datë 13.02.2003 “Për administrimin mjedisor të mbetjeve të ngurta”, Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 798, datë 29.09.2010 “Për miratimin e rregullores “Për administrimin e mbetjeve spitalore”, Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 228, datë 27.05.1992 “Për ruajtjen e mjediseve urbane nga ndotjet dhe dëmtimet”,

- monitoron, evidenton dhe merr masa ndaj subjekteve, që shkaktjnë ndotjen nga mbetjet e çdo lloji si në hapësirat publike ashtu dhe në ato private;
- monitoron, evidenton dhe merr masa ndaj subjekteve në lidhje me ndotjet e shkaktuara nga zhurmat në mjedis në territorin urban.

#### **4.4 Kontrolli i transportit.**

Sektori i Kontrollit të Shërbimeve dhe Ndotjeve monitoron dhe kontrollon shërbimet e ofruara nga operatorët e transportit publik në zbatim të kontratës dhe të akteve të këshillit bashkiak.

- planifikon dhe organizon kontrollin e shërbimit urban qytetas, rrethqytetas dhe ndërqytetas;
- monitoron, kontrollon dhe merr masa në lidhje me respektimin e detyrimeve kontraktuale në lidhje me ofrimin e shërbimit të transportit publik nga ana e operatorëve që veprojnë;
- monitoron dhe kontrollon subjektet që ofrojnë shërbimin taksis;
- monitoron dhe kontrollon shërbimin e ofruar ndaj qytetarëve nga agjencia;

#### **4.5 Kontrolli i praktikave dhe garancive tregëtare.**

Ky sektor ka në objektiv të punës së tij,monitorimin dhe kontrollin e zbatimit të praktikave dhe garancive tregëtare.Ka për qëllim të sensibilizojë,orientojë dhe mbrojë konsumatorët e kryeqytetit nga praktikat e padrejta tregëtare,të cilat janë të ndaluara, si dhe monitorimin e garancive tregëtare.

1. të monitorojë mënyrën e sjelljes,përfaqësimit,komunikimit dhe tregëtimit që lidhet drejtpërdrejt me mallrat dhe shërbimet që i ofrohen konsumatorit;
2. monitoron dhe ndërhyrë në rast të konstatimit të praktikave të ndaluara tregëtare,praktika agresive dhe çorientuese;
3. informon subjektin tregëtar,për konstatimin e përdorimit të praktikës tregëtare të ndaluar;
4. njofton strukturat kompetente,për marrjen e masave sanksionuese ndaj subjekteve për të cilat ka konstatuar përdorimin e praktikave tregëtare të ndaluara;
5. ofron mundësi zgjidhje të mosmarrveshjes tregëtar – konsumator,që kanë lidhje me praktikat dhe garancitë tregëtare;
6. bashkërendon punën me institucione të tjera,për trajtimin dhe gjetjen e zgjidhjes sa më efektive e të qëndrueshme;

#### **4.6 Kujdesi shëndetësor i konsumatorit.**

Kujdesi Shëndetësor i Konsumatorit,ka si objektiv të punës;

1. marrjen e masave sensibilizuese dhe ndërgjegjësuere të konsumatorëve të kryeqytetit,në të gjitha institucionet paraarsimore dhe arsimore në varësi të Bashkisë;
2. ka si përgjegjësi zbatimin e parimeve të kujdesit shëndetësor,në drejtim të promovimit dhe parandalimit shëndetësor,duke u dhënë mundësi qytetarëve përmirësimin e shëndetit;
3. ka detyrë informimin në mënyrë të rregullt të institucioneve paraarsimore dhe arsimore në varësi të Bashkisë;

#### **4.7 Kontrolli për garantim të përputhshmërisë së mallrave dhe shërbimeve.**

Sektori i Kontrollit për Garantim të Përputhshmërisë së Mallrave dhe Shërbimeve,ka në objektiv të punës së tij ,monitorimin,kontrollin dhe garantimin e përputhshmërisë së mallrave dhe shërbimeve me

specifikimet kontraktore për mallra dhe shërbime të sigurta. Ky sektor ka për qëllim, të sensibilizojë dhe mbrojë konsumatorët e kryeqytetit nga mosperputhshmëria e mallrave dhe shërbimeve, me kushte specifike kontraktore.

1. të monitorojë përputhshmërinë e përshkrimit të dhënë nga tregëtari apo cilësisë së mallit apo shërbimit, të ofruar konsumatorit apo qëllimit për të cilin i njëjti tip malli apo shërbimi përdoret normalisht;

2. të informojë subjektin tregëtar për konstatimin /ankesën e bërë dhe të kërkojë prej tij, prova apo prapësime të ankesës së bërë, si dhe ballafaqim të palëve;

3. të ofrojë mundësi zgjidhje të mosmarrëveshjes tregëtar – konsumator, që kanë lidhje me mospërputhshmërinë e mallrave dhe shërbimeve të ofruara konsumatorëve;

4. të zbatojë procedurën administrative, sipas praktikës së miratuar nga struktura kompetente për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjes;

## **5. MASAT DHE PRAKTIKË E MIRA TË HIGJENËS DHE KONTROLLET QË DUHET TË NDËRMERREN PËRPARA SE BIZNESET TË RIHAPEN PËR KONSUMATORËT PAS NJË MBYLLJE TË GJATË.**

### **5.1 Kontrolloni jetëgjatësinë e prodhimit ushqimor**

Jetëgjatësia e prodhimit ushqimor është periudha e kohës gjatë së cilës ushqimi i ruar karakteristika të pranueshme dhe të dëshirueshme, me kusht që të magazinohet dhe të ruhet sipas rregullave specifike. Këto karakteristika të pranueshme dhe të dëshirueshme mund të lidhen me sigurinë ose cilësinë e produktit dhe mund të kenë natyrë mikrobiologjike, kimike ose fizike. Kohëzgjatja e shijes referohet zakonisht si “kufiri minimal i durueshmërisë” dhe ndodhet në etiketimin e ushqimit me datat që tregojnë “afatin e përdorimi” ose “afatin e skandencës”.

Qysh nga mbyllja e biznesit ushqimor, mund t’ju ndodhen prodhime ushqimore që e kanë kaluar “datën e skandencës”. Më poshtë, po ju paraqesim disa të dhëna për t’ju ndihmuar të ndiqni rrugën e duhur.

#### **- Data e skandencës**

Data e skandencës tregon datën brenda të cilës konsumi i ushqimit është i sigurt. Me pak fjalë, ky ushqim mund të konsumohet, të gatuhet apo të përpunohet, nëse është ruajtur sipas rregullave. Pas “datës së skandencës” ushqimi konsiderohet i pasigurt, sipas Nenit 10, pika 2 të Ligjit të Ushqimit nr. 9863, i datës 28 janar 2008, dhe nuk mund të hidhet në treg.

*Është e rëndësishme t'i kontrolloni të gjitha prodhimet ushqimore që keni në dispozicion dhe të hidhni tutje çdo produkt që e ka kaluar datën e skadencës.*

## **- Pastrimi**

Duhet të kontrolloni, që të gjitha ambientet e godinës dhe të gjitha makineritë e pajisjet janë pastruar, përpara se ta rihapni biznesin tuaj. Filloni duke bërë një xhiro përreth godinës suaj dhe bëni një listë me gjithçka që ka nevojë të pastrohet. Shembujt e mëposhtëm mund t'i përdorni si udhëzues:

### **- Sendet që janë në kontakt me ushqimin**

Sipërfaqet e punës; dërrasat e prerjes; thikat; paketimet ushqimore; makineritë siç janë frigoriferët, përziërsit/ndarësit/përpunuesit ushqimorë; makineritë e akullit; mikrovalët; sobat; makineritë e larjes së enëve; raftet për ekspozimin e ushqimit. Pajisjet që nuk kanë kontakt me ushqimin (pikat që preken me dorë)

Koshat e mbeturianve; fshesat dhe shtupat e pastrimit të tokës; dorezat e dyerve dhe të pajisjeve; rubinetët; çelsat e energjisë; telefonët; arkat e parave etj. Godina dhe strukturat Dyshemetë; muret; tavanet; zonat e magazinimit dhe dhomat frigoriferike; zonat e hedhjes së mbeturinave dhe kanalet. Mos harroni të kontrolloni ambientet e dhomave të zhveshjes së stafit dhe çdo lloj ambienti tjetër sanitar që përdoret nga stafi, vizitorët dhe klientët.

### **- Si të pastroni dhe të dezinfektoni**

#### ***Faza 1: Pastrim i përgjithshëm me detergjent***

Faza e parë përfshin një pastrim të përgjithshëm të sipërfaqeve të pajisjeve me anë të një detergjenti të përshtatshëm, për të hequr pislëkun e dukshëm, mbetjet e ushqimit, yndyrën dhe copërat. Kjo fazë duhet të përfundojë, gjithnjë, me shpëlarje, për të siguruar heqjen e të gjitha mbetjeve nga sipërfaqet, përpara se të hidheni te faza 2.

#### ***Faza 2: Dezinfektimi***

Faza e dytë është faza e dezinfektimit që siguron zvogëlimin e bakteve në një nivel të pranueshëm. Është me rëndësi të kujtojmë që dezinfektimi është efektiv vetëm nëse kryhet mbi sipërfaqe të pastra. Si në fazën e parë, dezinfektimi duhet të pasohet nga shpëlarja me ujë të pastër, me përjashtim të rasteve kur dezinfektuesi nuk kërkon shpëlarje.

### **- Kontrolli i dëmtuesve**

Dëmtuesit janë kafshët, zogjtë apo insektet që e kontaminojnë ushqimin në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë. Ushqimi mund të kontaminohet nga dëmtuesit, jashtëqitjet etj., ndaj është e rëndësishme që sistemi i kontrollit të dëmtuesve është në funksionim efektiv, përpara se ta filloni sërish të prodhoni apo të shisni ushqim. Nëse ambienti i biznesit tuaj ushqimor ka qëndruar mbyllur për ca kohë, ka gjasa që dëmtuesit kanë qenë aktiv gjatë mungesës suaj!

Filloni me një kontroll të ambientit për t'u siguruar që nuk ka vrima apo pika hyrëse për dëmtuesit në mure, dyer apo dritare. Zonat e jashtme, përfshi zonën e mbeturinave, duhet të jenë të rregullta dhe të pastruara nga barërat e këqija. Sigurohuni që koshat e mbeturinave kanë kapak që mbyllen mirë dhe janë të lehtë për t'u pastruar.

Mund të kontrolloni nëse dëmtuesit kanë qenë aktiv duke vërejtur këto shenja:

**Brejtësit, p.sh. minjtë** – kontrolloni nëse ka gjurmë të vockla mbi pluhur; jashtëqitje; vrima në mure dhe dyer; fole; rrëmime nëpër ushqime apo paketime; njolla yndyre apo pislleku; shenja urine në paketimet e ushqimit.

**Mizat dhe insektet fluturake** – kontrolloni nëse ka insekte të gjalla; trupa të insekteve të ngordhura; fole; rrjeta të thurura; nëse dëgjoni ndonjë zukatje apo murmuritje; krimba.

**Furrtarët** – kontrolloni nëse ka vezë dhe lëvozhga vezës; gëzhoja të lëkurës së ndërruar; furrtarë të gjallë; jashtëqitje.

**Milingonat** – kontrolloni për pirqje të vegjël me rërë ose dhé; milingona fluturake sidomos gjatë motit të nxehtë.

**Zogjtë** – kontrolloni nëse ka pupla; jashtëqitje; fole; zhurma; zogj të gjallë.

**Brumbujt dhe mizat e grurit** – kontrolloni nëse ka insekte që lëvizin (veçanërisht në ushqimin e thatë); krimba të vegjël.

Nëse zbuloni se keni një problem me kontrollin e dëmtuesve në godinën tuaj, atëherë ju duhet të:

- Kontaktoni menjëherë me një kompani që kontrollon parazitët dhe bakteret.
- Kontaktoni me inspektorin e AKU-së në zonën tuaj.
- Nëse mendoni se ndonjë nga makineritë, sipërfaqet apo pajisjet e kuzhinës është prekur nga ndonjë dëmtues, lajini, dezinfektojini dhe thajini në mënyrë që të ndaloni përhapjen e baktereve që helmojnë ushqimin.
- Hidheni ushqimin nëse mendoni se është prekur nga dëmtuesit.
- Zbuloni shkaku të infektimit dhe sigurohuni që të mos shfaqet më.
- Riparoni menjëherë difektet strukturore.
- Zhvilloni më shpesh kontrollet për dëmtuesit.
- Përmirësoni trajnimin e stafit, që ata të njohin shenjat e dëmtuesve, dhe nxiteni atë që t'i raportojnë problemet menjëherë.

Nëse keni një problem të vazhdueshëm me dëmtuesit, atëherë merrni parasysh të kontraktoni shërbimin e rregullt të një kompanie DDD (dezinfektimi, dezinfektimi dhe deratizimi), nëse ende nuk keni një të tillë.

## - **Kontrolli i temperaturës**

Kontrolloni që pajisjet e përdorura për ftohjen dhe/ose ngrirjen e ushqimit janë në kushte të mira, të pastra dhe funksionale. Mos harroni që temperatura, për ta mbajtur ushqimin e ftohtë, duhet të jetë nga 0°C në 5°C, dhe ushqimi i ngrirë duhet të mbahet nën -18°C. Pajisjet e përdorura për të kontrolluar temperaturën e ushqimit (të ngrohtë dhe të ftohtë), p.sh.: sondat e temperaturës digjitale duhet të kontrollohen rregullisht për të siguruar saktësinë e tyre.

## **- Kalibrojni sondat e temperaturë**

Sondat e temperaturës duhet t'i kalibroni të paktën dy herë në vit, për t'u siguruar për saktësinë e tyre. Rezultatet e temperaturës së sondës duhet të regjistrohen në Regjistrin e Kalibrimit të Sondës së Temperaturës (shikoni regjistrin e marrë si shembull më poshtë). Nëse mbani më tepër se një sondë temperaturëmatëse, secila prej tyre duhet të identifikohet me anë të një numri reference.

### ***Përdorni procedurat e mëposhtme për të kryer kontrollet vetjake:***

#### **- Kontrolli i temperaturës së ulët**

Vendoseni majën e sondës së temperaturëmatësit brenda në akull të copëtuar me pak ujë të ftohtë. Prisni të stabilizohet matësi dhe më pas regjistroni rezultatin (duhe t'ju tregojë:  $-0.5^{\circ}\text{C}$  dhe  $+0.5^{\circ}\text{C}$ ).

#### **- Kontrolli i temperaturës së lartë**

Futeni majën e sondës së temperaturëmatësit në ujë të valuar. Prisni të stabilizohet matësi dhe regjistroni rezultatin (duhet t'ju tregojë afro  $99.5^{\circ}\text{C}$  -  $100.5^{\circ}\text{C}$ ).

Nëse zbuloni se sonda e temperaturëmatësit është e gabuar, ndryshojeni atë, ose kthejeni te prodhuesi/shitësi. Në këtë rast nevojitet një sondë temperaturëmatëse rezervë.

#### **- Trajnimi i personelit**

Shumë punonjës të ushqimit kanë qenë pa punë për ca kohë dhe kuptohet që ata mund të kenë harruar disa nga aftësitë për sigurinë ushqimore. Është mundësi e mirë që ata të ripërsërisin trajnimin ose të shpenzojnë ca kohë nën vëzhgimin tuaj, ndërkohë që punojnë, për të siguruar që ndjekin praktikatat e mira të higjenesë.

#### **- Domethëniet praktike**

##### *Çështjet e zinxhirit të furnizimit*

Ndoshta po hasni probleme në gjetjen e burimit të përbërësve specifikë, paketimeve apo pjesëve rezervë për pajisjet e përpunimit? Për shkak të ndërprerjeve në zinxhirin e furnizimit, të shkaktuar nga COVID-19, disa përbërës të veçantë dhe paketimet mund të jenë në nivel të ulët, dhe ndoshta bëni mirë të merrni parasysh disa nga alternativat më poshtë:

- t'i mënjaroni ose t'i zëvendësoni përbërësit e produktit tuaj;
- të ndryshoni paketimin e tyre;
- të ndryshoni procesin e përpunimit të tyre.

Në rrethana të këtilla, është e rëndësishme të mos harroni obligimet tuaja ligjore, që në treg duhet të hidhni vetëm prodhime të sigurta. Çfarëdo lloj ndryshimi i prodhimit, paketimit apo përpunimit ka

nevojë për një ripërsëritje të plotë të sistemit të menazhimit të sigurisë ushqimore të biznesit tuaj (Praktikat e mira të higjienës dhe HACCP).

Kjo ju lejon të:

- vlerësoni riskun e të gjitha çështjeve të sigurisë ushqimore që mund të vijnë si rezultat i ndryshimeve të propzuara
- vendosni kontrolle për të menazhuar çfarëdo lloj risku të pikasur
- dokumentoni ndryshimet

Shembuj të çështjeve që duhet të merrni parasysh, përfshijnë:

- **prezantimin e alergjenëve** kur ndryshoni përbërësit dhe/ose furnizuesit e përbërësve – sigurohuni që informacioni i etiketimit që shoqëron produktin tregon praninë e alergjenëve
- **jetëgjatësia e produktit** është e sigurt nëse paketimi ndryshon dhe/ose formulimi I produktit ndryshon – kjo mund të sjellë një jetëgjatësi më të shkurtuar të produktit, prandaj është jetike të deklarohet në informacionin e etiketës data e saktë e kufirit minimal të durueshmërisë
- **prezantimi i rreziqeve të reja mikrobiologjike, fizike dhe kimike**, që ndodhen në përbërësit e rinj-për shembull, nëse përdorni një aditiv ushqimor alternativ, në fillim është me rëndësi të kontrolloni nëse është i lejueshëm ligjërisht në produktin tuaj dhe, nëse po, a po përdoret në nivelet e lejuar në ligj. Informacioni i etiketës në produktin final duhet gjithashtu të përditësohet.

Mund të ekzistojnë çështje të tjera në varësi të llojit të biznesit/prodhimit në fjalë.

Për shembull, nëse zinxhiri i furnizimit për pjesët rezervë nuk është funksional, bëni kujdes të mos kompromentoni sigurinë e ushqimit duke përdorur zgjidhje të improvizuara.

## **6. KUADRI LIGJOR**

Është e qartë se kuadri ligjor ka nevojë për politika të mirëorganizuar qeveritare dhe institucionale për zbatimin dhe përkthimin e tij në praktika të mirëfillta tregtare që kanë një ndikim real në mbrojtjen e konsumatorëve.

Duke qenë se konsumatorët luajnë një rol masiv në funksionimin e ekonomisë, zbatimi i duhur i të drejtave të konsumatorit bëhet edhe më i rëndësishëm.

Zbatimi efektiv i rregullave të mbrojtjes së konsumatorit arrihet kryesisht nëpërmjet bashkëpunimit ndërmjet autoriteteve dhe organeve përkatëse, të ngarkuara me zbatimin e ligjeve për mbrojtjen e konsumatorëve, me informimin dhe edukimin mbi të drejtat e konsumatorëve dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Duke qenë se prioriteti i Shqipërisë është anëtarësimi në BE, vendi është i angazhuar në një program reformash ambicioze për të përafruar legjislacionin dhe institucionet e saj me ato të BE-së, duke



përmbushur kështu kriteret e anëtarësimit që kërkojnë përputhje me standardet evropiane (acquis communautaire).

Mbrojtja e konsumatorit është një element kyç i acquis dhe si rrjedhim një kriter për aderimin në BE. Nënshkrimi i MSA-së ndërmjet Shqipërisë dhe BE-së rezultoi në intensifikimin e përpjekjeve për futjen e politikave të mbrojtjes së konsumatorit në Shqipëri.

### **6.1 Informimi dhe Këshillimi Ligjor**

Ekspertët që merren me çështjet e konsumatorit bien dakord kur fjala vjen tek mbrojtja që duhet të ketë konsumatori për produktet që konsumon dhe shërbimet që u ofrohen.

Ndaj sipas tyre, informimi dhe këshillimi i konsumatorit, sot është pa përmbajtje, në një kohë kur produktet lokale dhe shërbimet lokale nuk janë krejtësisht në favor të konsumatorit.

“Vetëm një konsumator i mirëinformuar mund të mbajë një qëndrim kritik ndaj shumëllojshmërisë jo transparente të produkteve dhe të shërbimeve në treg dhe mund të bëjë një zgjedhje të informuar, duke kontribuar në këtë mënyrë për përmirësimin e cilësisë së produkteve dhe të shërbimeve.

Por sot këshillimi ligjor dhe trajtimi i ankesave të konsumatorëve, siguria dhe cilësia e produkteve dhe e shërbimeve, artikujve ushqimorë, shërbimeve bankare dhe financiare, sigurimet, strehimi, eficienta e energjisë etj., nuk vlerësohen sa duhet.

Si përfundim, duhet theksuar dhe ndjekur synimi për të promovuar interesat dhe të drejtat shëndetësore, sociale, ekonomike dhe ligjore të konsumatorëve.

- Do të duhej promovimi i një vizioni/strategjie për mbrojtjen e konsumatorit, i cili ndër të tjera njihet si një fenomen socio-ekonomik që lidhet me interesa të gjera në shoqëri.
- Duhet kombinimi i Ligjit dhe i vetëmbrojtjes në një mënyrë më të sigurt, më efikase dhe më pak të kushtueshme.
- Duhet zgjeruar përafrimi dhe zbatimi i acquis communautaire.

Synohet që nepermjet masave të mësipërme, të mbrohen konsumatorët nga rreziqet dhe kërcënimet në mënyrë sa më eficiente.

### **6.2 Legjislacioni dhe Politikat për Mbrojtjen e Konsumatorëve.**

Çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve përfshijnë politikat dhe instrumentet ligjore për mbrojtjen e sigurisë së konsumatorëve, interesave ekonomike, si dhe të drejtave të tjera të konsumatorëve.

Politikat për mbrojtjen e konsumatorëve përmbledhen në dokumentet strategjik. Për herë të parë objektivat kryesorë të politikës së mbrojtjes të konsumatorit në Shqipëri janë përcaktuar në Strategjinë e parë ndërsektoriale “Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut për periudhën 2007-2013”, të miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave nr. 797, datë 14.11.2007.

Dokumenti i dytë strategjik është Strategjia Ndersektoriale “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2020”. Ky dokument u miratua në Këshillin e Ministrave në shtator 2015 Strategjia e Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe Mbikëqyrjes së Tregut

Legjislacioni në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve mbulon aspektet në lidhje me: sigurinë e përgjithshme të produkteve për konsumatorët, praktikat e padrejta tregtare, shitjes së mallrave të konsumatorëve të shoqëruara me garancitë, përputhshmërinë kontraktuale të mallrave dhe shërbimeve; kushtet e padrejta në kontrata, treguesin e çmimit, kreditë konsumatore, publicitetin, paketat e udhëtimit, shitjet në largësi, etj.

Kuadri ligjor, që garanton mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, ka siguruar një përafrim të plotë me direktivat përkatëse evropiane dhe në mënyrë të qartë përcakton kuadrin institucional për zbatimin e këtij legjislacioni.

## **Legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorëve përbëhet nga:**

### **1. Aktet ligjore**

1. “Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar (varianti i konsoliduar),
2. Ligji nr. 10480 , datë 17.11.2011“Për sigurinë e përgjithshme të produkteve jo-ushqimore”, i ndryshuar,
3. LIGJ nr. 71-2018, date 18.10.2018
4. Dispozitat e ligjit nr. 7850 të Kodit Civil 29.07.1994, të ndryshuar, që rregullojnë aspekte të ndryshme në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve

### **2. Aktet nënligjore**

- VKM nr. 1089, date 24.12.2020 “Për krijimin dhe mënyrën e 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“.
- Vendim i KM nr. 1444, date 22/10/2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtareve te komisionit te mbrojtjes se konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve”;
- Vendim i KM nr. 65, date 21/01/2009 “Për kontratat e paketave te udhëtimit”. VKM transpozon plotësisht Direktivën 90/314/EEC;
- Vendim i KM nr. 615, date 7.09.2011 “Për tregtimin në largësi te shërbimeve financiare për konsumatorët”. VKM transpozon Direktivën 2002/65/EC.
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 652, datë 8.10.2014 “Për përcaktimin e rregullave për kontratat e përdorimit me afat, të produktit të pushimit afatgjatë, rishitjes apo shkëmbimit. VKM transpozon Direktiven 2008/122/EC .
- Urdhër i Kryeministrit nr. 124, date 20.3.2014 “Për Miratimin e Përbërjes së Këshillit Bashkëndues për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
- Urdhër i Kryeministrit nr. 169, date 27.5.2014 “Për emërimin e kryetarit dhe te anëtarëve te Komisionit te Mbrojtjes se Konsumatorëve”;
- Rregullore Nr. 6772 date 21.07.2010 “Për funksionimin e Këshillit Bashkëndues te Mbrojtjes se Konsumatorëve”;
- Udhëzim ministri Nr. 721 date 27.10.2010 “Për kriteret e organizimit dhe drejtimit te Qendrave te Këshillimit te Konsumatorëve”.
- Udhëzim nr. 11, date 2.09.2013 “Për përcaktimin e procedurave te trajtimit te ankesave te konsumatorëve”.

### **Në fushën e sigurisë së përgjithshme të produkteve:**

- VKM nr. 263, datë 3.4.2013 “Për përcaktimin e çakmakëve rezistentë ndaj fëmijëve dhe çakmakëve me modele imituese, tërheqës ndaj fëmijëve”, transponon plotësisht Vendimin e Komisionit Evropian 2006/502/EC të datës 11 Maj 2006.
- VKM nr. 440, datë 22.5.2013 “Për produktet që përmbajnë dimetilfumarat”, transponon plotësisht Vendimin e KE nr. 2009/251/EC.
- VKM Nr. 441, datë 22.5.2013 “Për Imitimet e rrezikshme”, transponon plotësisht Direktivën 87/357/EEC.
- 

**Përgatitur:**

Ardit ÇOLLAKU

Ekspert Ligjor