



Ky projekt bashkëfiancohet nga Bashkimi Evropian

**RAPORT
MONITORIMI I FAQEVE
ON LINE (WEB SITE-VE) TË
INSTITUCIONEVE PUBLIKE
MBI INFORMACIONIN
PËR MBROJTJEN E
KONSUMATORËVE**

Shtator, 2021



CENTRE FOR MONITORING AND RESEARCH



QENDRA KONSUMATORI SHQIPTAR

Ky raport u realizua në kuadër të projektit: Raport monitorimi i faqeve on line (web site-ve) të institucioneve publike mbi informacionin për mbrojtjen e konsumatorëve “Përmirësimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri për të arritur standardet evropiane” – PROTECT ME.

Punoi: Anisa Seferaj

Ky projekt po zbatohet nga Qendra “Konsumatori Shqiptar”, në bashkëpunim me qendrën “Qendrën për monitorim dhe kërkim (CEMI), Mali i Zi” mbështetur nga Bashkimi Evropian nëpërmjet CFCU, Ministria e Financave dhe Ekonomisë, në kuadër të Programit Kombëtar IPA 2017/040-209.01/AL/Eu Integration Facility

Mendimet e shprehura në këtë raport, janë të autorit dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian dhe qendrës “Konsumatori Shqiptar”.

PASQYRA E LËNDËS

PASQYRA E LËNDËS.....	3
HYRJE	5
METODOLOGJIA.....	7
KUADRI INSTITUCIONAL	9
MONITORIMI I INSTITUCIONEVE SHETËTËRORE QENDRORE	21
NJËSITË E VETËQEVERISJES VENDORE	
DHE MBROJTJA E KONSUMATORËVE	46
FAKTE TË RËNDËSISHME	49

RAPORT MONITORIMI I FAQEVE ON LINE (WEB SITE-VE) TË INSTITUCIONEVE
PUBLIKE MBI INFORMACIONIN PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

HYRJJE

PROTECTME – “Përmirësimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri për të arritur standardet evropiane” është projekti që po zbatohet nga Qendra “Konsumatori Shqiptar” (Qendra) në bashkëpunim me organizatën jofitimprurëse të Malit të Zi, “Center for Monitoring and Research (CEMI)”, i financuar nga Bashkimi Evropian, pjesë e EuropeAid/168719/ID/ACT/AL. Ky projekt do të shtrihet në të gjithë Shqipërinë, por fokus i tij do të jenë dhe tre njësi të vetëqeverisjes vendore, si: Korca, Shkodra e Vlora, për të rritur ndërgjegjësimin e tyre në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve dhe realizimit të të drejtave të tyre në nivelin e vetëqeverisjes vendore.

Projekti ka në fokus të tij rritjen e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe jo vetëm, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve qoftë kjo në nivel qendror apo vendor. Ai karakterizohet në zbatim nga një ndërthurje në target grupet që fokuson, nga njëra anë institucionet publike qendrore dhe vendore e nga ana tjetër të gjithë aktorët e shoqërisë civile si media, të rinjtë, dhomat e tregtisë e industrisë, ekspertët, akademikët etj.

Mbrojtja e konsumatorëve nënkupton ekzistencën e mekanizmave të nevojshëm të garantuar nga ligji dhe aktet nënligjore për mbrojtjen e konsumatorëve, si më aktorët më të dobët në marrëdhënien juridike konsumatore. Përkrah mekanizmave ligjorë ekzistojnë institucionet shtetërore përgjegjëse për vënien në jetë të tyre dhe organizatat jofitimprurëse të konsumatorëve, që kanë për qëllim mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Në

qendër të këtij instituti qendron konsumatori me të drejtat e tij. Ai ka të drejtë ti realizojë ato në një ambient, ku të gjithë aktorët duke filluar nga tregtarët duhet të përmbushin me korrektësi detyrimet e tyre dhe institucionet shtetërore që duhet të marrin të gjithat masat e nevojshme për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe respektimin e përcaktimeve ligjore.

Në kuadër të sa më sipër, ky raport synon të realizojë një monitorim të të gjithë informacionit të vendosur online nga institucionet shtetërore qendrore e vendore në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve, për të pasur një këndvështrim sa më të qartë mbi realizimin e të drejtës së informimit nga institucionet shtetërore dhe aksesimin e përdorimin më pas të tij nga konsumatorët shqiptar. Hedhja e të gjithë informacionit në faqet zyrtare të institucioneve përkon me realizimin e një prej të drejtave më të rëndësishme, që është e drejta e informimit.

Konsumatorët shqiptarë duhet të jenë aktorë të rëndësishëm të shoqërisë civile dhe duhet t'i garantohet kjo e drejtë nga të gjitha institucionet shtetërore qofshin këto qendrore apo vendore. Shqipëria është përfshirë në procesin e integritimit evropian që prej vitit 1991 dhe Bashkimi Evropian ka bashkëpunuar me shtetin shqiptar për plotësimin e kriterëve të anëtarësimit nga ky i fundit. Për Bashkimin Evropian, shoqëria civile ka një rol shumë të rëndësishëm për të dhe rëndësia e saj është e përcaktuar në Nenin 15 të Traktatit të Funkcionimit të Bashkimit Evropian, ku njihet roli vendimtar i shoqërisë civile në qeverisjen e mirë të një vendi.

Të gjithë institucionet dhe organizmat e Bashkimit Evropian kanë për qëllim të funksionojnë në mënyrën më transparente të mundshme për të promovuar qeverisjen e mirë dhe garantuar pjesëmarrjen e shoqërisë civile në të. Roli i shoqërisë civile shihet në:

- Të drejtën e informimit mbi dokumentat zyrtare;
- Realizimin e një dialogu të hapur, transparent dhe të rregullt me shoqërinë civile gjatë propozimeve legjislative të Bashkimit Evropian;
- Pjesëmarrjen në vendim-marrjen publike dhe dhënien e opinionit nga shoqëria civile;
- Realizimin e konsultimeve të vazhdueshme me shoqërinë civile në kuadër të veprimtarisë së Bashkimit Evropian;
- Të drejtën e iniciativës qytetare që gëzojnë qytetarët e Bashkimit Evropian, për të detyruar këtë të fundit të nxjerr një akt ligjor në kuadër të zbatimit të traktateve.

Ashtu si theksohet dhe nga legjislacioni i Bashkimit Evropian informimi, dialogu dhe pjesëmarrja e shoqërisë civile në vendim-marrje janë të drejta shumë të rëndësishme. Në kuadër të sa më sipër, ku raport monitorimi kërkon të ndërjegjësoj institucionet shtetërore në rritjen e nivelit të informimit duke përmbushur kështu disa nga detyrimet e vendosura nga Bashkimi Evropian për shtetin shqiptar.

METODOLOGJIA

Metodologjia e ndjekur në hartimin e këtij raporti ka në bazën e tij monitorimin online të ndërthurur me ekspertizën teknike në lidhje me informimin e konsumatorëve. Monitorimi online është kryer në muajin Korrik 2021 dhe ka përfshirë institucionet përgjegjëse në nivel qendror dhe vendor.

Janë arritur të monitorohen 24 institucione shtetërore qendrore, që janë përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve në fushat që ato veprojnë dhe 61 njësitë të vetëqeverisjes vendore të

Shqipërisë. Në institucionet shtetërore qendrore është realizuar monitorimi ndaj institucioneve shtetërore përgjegjëse për hartimin e politikave dhe institucioneve shtetërore ndërvepruese si agjencitë apo inspektoratet, të cilat ndërhyjnë në “terren” në kuadër të realizimit dhe mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

Institucionet shtetërore qendrore janë renditur të ndara sipas fushave të përgjegjësisë: institucionet përgjegjëse për produktet ushqimore dhe ato përgjegjëse për produktet jo-ushqimore. Gjithashtu, monitorim është realizuar edhe ndaj institucioneve shtetërore qendrore përgjegjëse për mbrojtjen e shëndetit publik duke u nisur nga fakti sesa të prekur kanë qenë të gjithë konsumatorët nga pandemia e Covid-19 që ka përfshirë gjithë botën. Ndërkohë që në lidhje me njësitë e vetëqeverisjes vendore kemi realizuar një renditje të tyre duke i ndarë në njësi të vetëqeverisjes vendore: që kanë të ngritur zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve sipas legjislacionit në fuqi; i kanë ngarkuar detyrat e mbrojtjes së konsumatorëve veterinerëve dhe që nuk kanë ende ngritur zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve.

Për të pasur një pasqyrë më të qartë të situatës, raporti i monitorimit përfshin dhe foto të faqeve zyrtare të institucioneve shtetërore, një mënyrë kjo për t’i ardhur në ndihmë institucioneve shtetërore për përmirësimin e tyre në të ardhmen.

Një kopje e “Raportit të monitorimit online të faqeve zyrtare të institucioneve publike mbi informacionin për mbrojtjen e konsumatorëve” do t’i përcillet të gjitha institucioneve shtetërore qendrore dhe vendore dhe do të qëndrojë i ekspozuar në faqen zyrtare të Qendrës “Konsumatori Shqiptar” dhe rrjete sociale që qendra disponon.

KUADRI INSTITUCIONAL

- Mbrojtja e konsumatorëve në Shqipëri në kuadrin institucional të organizimit të saj është e ndarë në dy nivele:
- Institucionet shtetërore qendrore
- Institucionet shtetërore vendore.

Nga njëra anë në nivelin qendror, institucionet shtetërore mund ti ndajmë midis atyre përgjegjëse për produktet ushqimore dhe atyre përgjegjëse për produktet jo-ushqimore. Institucionet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve për produktet ushqimore janë të organizuara, si më poshtë:

Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural - Kjo Ministri është përgjegjëse për miratimin e kornizës ligjore, harmonizimin e saj me acquis të Bashkimit Evropian (BE) në sigurinë ushqimore dhe për miratimin e strategjisë së zbatimit për politikën dhe legjislacionin në këtë fushë. Ajo është përgjegjëse për administrimin e politikës së sigurisë ushqimore dhe zbatimin e legjislacionit në këtë fushë, së bashku me: Autoritetin Kombëtar të Ushqimit; Institutin e Sigurisë Ushqimore dhe Veterinarisë; Drejtoritë Rajonale të Bujqësisë.

Autoriteti Kombëtar i Ushqimit - ka për qëllim të vendosë bazat për sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së shëndetit të njerëzve dhe interesat e konsumatorëve, duke përcaktuar: a) kërkesat dhe parimet e përgjithshme për higjienën dhe sigurinë e ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë; b) detyrimet e operatorëve të biznesit të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë, për higjienën dhe sigurinë e këtyre ushqimeve; c) kërkesat e përgjithshme për cilësinë e ushqimeve; ç) kërkesat e përgjithshme për regjistrimin e treguesve gjeografikë dhe emërtimin e origjinës së kontrolluar; d) kërkesat e përgjithshme për mënyrën

e etiketimit të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë; dh) kërkesat e përgjithshme të nxjerrjes në treg të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë; e) kërkesat e përgjithshme të nxjerrjes në treg të ushqimeve të reja dhe të ushqimeve të reja për kafshë; ë) sistemin e kontrollit zyrtar të ushqimeve dhe të ushqimeve për kafshë; f) sistemin e laboratorëve të autorizuar për analiza dhe të laboratorëve të referencës; g) menaxhimin e krizës dhe të emergjencave.

Instituti i Sigurisë Ushqimore dhe Veterinarisë - është përgjegjës për hartimin e strategjive të gjurmimit dhe luftimit të sëmundjeve infektive, parazitare në kafshët e tokës, të ujit dhe shpendëve; për gjurmimin, analizimin dhe diagnostikimin e sëmundjeve infektive e parazitare në kafshët e tokës, të ujit dhe në shpendë; përgjigjet për kryerjen e testeve të produkteve ushqimore me origjinë shtazore dhe joshtazore.

Agjencitë Rajonale të Shërbimit Veterinar dhe Mbrojtjes së Bimëve – janë përgjegjëse për zgjidhjen e problematikave në lidhje me shëndetin dhe mirëqënien e kafshëve të gjalla dhe për sëmundjet infektive që mund të kenë kafshët; shëndetin dhe mirëqënien e kafshëve në: i) mbarështimin e tyre; ii) prodhimin dhe ruajtjen e produkteve embrionale; iii) tregtimin, shkëmbimin dhe transportimin e kafshëve dhe të produkteve embrionale; iv) kafshët e shoqërimit; v) kafshët e laboratorit; regjistrimin e produkteve mjekësore veterinarë, dezinfektantët dhe dezinfestantët e certifikuar, që prodhohen ose tregtohen në territorin e Republikës së Shqipërisë; biosigurinë, dezinfektimin, dezinfektimin, deratizimin dhe shkatërrimin e materialeve të infektuara; mbajtjen dhe përditësimin e regjistrimit zyrtar për: i) fermat dhe stabilimentet blegtorale; ii) subjektet që tregtojnë kafshë; iii) subjektet që prodhojnë, ruajnë dhe tregtojnë produkte embrionale; iv) individët që transportojnë kafshë,

produkte embrionale, nënprodukte me origjinë shtazore, jo për konsum njerëzor; v) qendrat e grumbullimit të kafshëve ose pikat karantinore; vi) subjektet që prodhojnë ose tregtojnë PMV; vii) laboratorët veterinarë; viii) vendet ku zbatohet praktika mjekësore veterinarë dhe mjekët veterinarë që punojnë atje; ix) institucionet dhe personat që lejohen të kryejnë eksperimente me kafshë; identifikimin dhe të regjistrimin e kafshëve të fermave blegtorale.

Agjencia Kombëtare e Mjedisit – është përgjegjëse për: mosrespektimin e kushteve ligjore në kuadër të mbrojtjes së mjedisit; mosrepektimin e kushteve ligjore në kuadër të mbrojtjes së pyjeve; cilësinë e mjedisit duke filluar nga toka, ajri, bimësia etj të ofruar për qytetarët; ndotjen e mjedisit nga operatorët industrialë dhe jo vetëm ata.

Nga ana tjetër, në nivelin qendror, institucionet përgjegjëse për produktet jo-ushqimore, janë të ndara në dy nivele: Ministrinë e ndryshme e Institucionet Qendrore që ofrojnë shërbime për konsumatorët:

Ministria e Financave dhe Ekonomisë - është përgjegjëse për politikën kombëtare dhe harmonizimin e legjislacionit të acquis të BE-së, në mënyrë që të arrihet stabilizimi ekonomik, përmes menaxhimit në mënyrë efikase, me transparencë dhe efektivitet të financave publike. Me bashkimin e realizuar në vitin 2017 të dy ministrive, Ministria e Financave dhe Ministria e Ekonomisë, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, pjesë e detyrave të Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë është dhe mbrojtja e konsumatorëve dhe drejtoritë përgjegjëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve janë:

Drejtoria e Politikave të Zhvillimit Ekonomik - e cila ka nën përgjegjësi Inspektoratin Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut - ai është përgjegjës për garantimin e sigurtisë së produktit

për konsumatorët dhe të drejtat e pronësisë intelektuale, duke respektuar dispozitat mbi kornizën legislative për mbrojtjen e konsumatorëve, të drejtat e pronësisë intelektuale, legjislacionin metrologjik, etiketimin etj.

Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit - e cila është përgjegjëse për akreditimin e pajisjeve të ndryshme, në mënyrë që të arrihen shërbime më të mira dhe për të mbrojtur konsumatorët.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve – i cili pranon ankesat e të gjithë konsumatorëve në kuadër të: praktikave të padrejta tregtare; paraqitjen e një publiciteti të padrejtë, çorientues dhe krahasues; kushtet e padrejta në kontratat konsumatore; shitjen e mallrave të shoqëruar me garanci dhe përputhshmërinë kontraktuale; kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit; kontratat në largësi; shitjen e energjisë, shërbimet e ujit dhe të telekomunikacionit; kontratat e përdorimit me afat të pasurive të paluajtshme; kreditë e konsumatorëve; kontratat e paketave të udhëtimit.

Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut - është institucion në varësi të Ministrisë së Financës dhe Ekonomisë dhe është përgjegjës për inspektimin në fushën e sigurisë së produkteve jo ushqimore për përdorim nga konsumatorët dhe fushën e pronësisë intelektuale. Misioni i Inspektoratit është të garantojë sigurinë e produkteve për konsumatorët dhe respektimin e të drejtave të pronësisë intelektuale. Ky mision realizohet nëpërmjet veprimtarisë mbikëqyrëse në përputhje me legjislacionin përkatës në fuqi.

Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë - është përgjegjëse për hartimin dhe zbatimin e politikës së përgjithshme shtetërore, në sektorin e planifikimit dhe zhvillimit urban, në sektorin e infrastrukturës dhe transportit, në sektorin e telekomunikacionit

dhe shërbimit postar, në sektorin e energjisë, përdorimin e burimeve të energjisë dhe sektorit të minierave dhe industrisë.

Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial - kryen inspektime në fushën e përpunimit, transportit dhe tregtimit të naftës dhe gazit dhe nënprodukteve të tyre, duke siguruar sigurinë e njerëzve dhe vlerave materiale nga rreziqet e shpërthimeve dhe shpërthimeve të shkaktuara nga pajisjet nën presion, si pajisje elektrike dhe instalime, si dhe ushtron funksionin e tij rregullator në përputhje me nevojat e vendit, mbrojtjen kombëtare dhe sigurinë publike, duke respektuar parimet e ekonomisë së tregut.

Enti Rregullator i Energjisë – garantimin e furnizimit të qëndrueshëm dhe të sigurt me energji elektrike të klientëve, nëpërmjet krijimit të një tregu funksional dhe konkurrues të energjisë elektrike, duke marrë në konsideratë interesat e klientëve, sigurinë e cilësinë e shërbimit të furnizimit me energji elektrike dhe kërkesat për mbrojtjen e mjedisit. Rregullimin e marrëdhënieve në veprimtaritë e prodhimit, transmetimit, shpërndarjes dhe furnizimit me energji elektrike, i cili vendos rregullat lidhur me: a) hapjen, organizimin dhe funksionimin e një tregu konkurrues të energjisë elektrike; b) pjesëmarrjen në tregun e energjisë elektrike; c) dhënien e autorizimeve dhe licencave në sektorin e energjisë elektrike; ç) rregullimin e veprimtarive në sektorin e energjisë elektrike, mbrojtjen e klientëve, sigurinë e furnizimit dhe krijimin e strukturave konkurruese të tregut të energjisë elektrike; d) integrimin e tregut shqiptar në tregun rajonal dhe atë europian të energjisë elektrike.

Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Largimit e Përpunimit të Ujërave të Ndotura - siguron që ofruesit e shërbimit të furnizimit me ujë dhe kanalizimeve të japin cilësinë më të mirë të mundshme, me një çmim të arsyeshëm dhe në një mënyrë të qëndrueshme financiarisht, nëpërmjet: rregullimit të

ofruesve të shërbimit në sektorin e ujësjellës-kanalizime në Shqipëri; inkurajimit të efikasitetit dhe përmirësimit të ofrimit të shërbimit në të mirë të konsumatorëve; arritjes së synimit për t'i mbështetur shoqëritë e ujësjellës-kanalizime të arrijnë qëndrueshmërinë financiare dhe duke përdorur standartet e krahasimit për të përcaktuar objektiva performance sfiduese, por të arritshme; marrjes parasysh të pikëpamjeve të gjithë aktorëve dhe bashkëveprimit me të gjitha palët e interesuara për të nxitur zhvillimin e sektorit të ujësjellës-kanalizime; informacionit rreth situatës aktuale të shërbimeve të ujit dhe një analizë të zhvillimeve në sektor.

Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë – e cila është përgjegjëse për problematikat në lidhje me përmbajtjen sasiore të produkteve në fushat e transaksioneve zyrtare dhe tregtare, mbrojtjen e shëndetit, mjedisit dhe sigurisë teknike; përmbajtjen sasiore të produkteve të paketuara që hyjnë në tregun shqiptar për konsumatorët.

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare – është përgjegjës për: a) cilësinë, tarifat, politikat e vendosura nga sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe postare; b) konfliktet e lindura me sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe postare; c) shkeljen e konkurrencës nga sipërmarrësit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare; d) mosrepektimin e ofrimit të mundësive për kategori të vecanta si psh. përdoruesit me aftësi të kufizuar, që të kenë përfitime maksimale në kuptimin e çmimit dhe cilësisë së shërbimit të ofruar; e) mosgarantimin e aksesit të barabartë dhe mundësisë së zgjedhjes për përdoruesit me aftësi të kufizuar.

Autoriteti i Mediave Audiovizive – është përgjegjës për zgjidhjen e problematikave në lidhje me: a) mungesën e konkurrencës në treg të operatorëve të mediave audiovizive; b) cilësinë e shërbimit dhe tarifat e ofrimit të shërbimit nga

operatorët; c) mosmarrëveshjet të ndryshme të lindura midis ofruesve të shërbimeve të transmetimeve audio ose audiovizive dhe konsumatorëve; d) programacionin dhe përmbajtjen e tij, kur çënojnë kategori të caktuara apo nuk janë të përshtatshme në oraret që transmetohen.

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare – i cili është përgjegjës për rregullimin dhe mbikëqyrjen e: tregut të sigurimeve dhe operatorëve të tij; tregut të titujve dhe operatorëve të tij; tregut të pensioneve private vullnetare dhe operatorëve të tij; veprimtarive të tjera financiare jobankare. Funkzioni i Autoritetit është që me anë të mjeteve ligjore, administrative dhe të informacionit, të mbrojë konsumatorët, si dhe të ruajë stabilitetin e transparencën në fushën e sigurimeve, titujve dhe pensioneve private vullnetare.

Autoriteti i Konkurrencës - vepron për të siguruar një konkurrencë të lirë dhe efektive në treg në zbatim të ligjit “Për Mbrojtjen e Konkurrencës” duke u mbështetur në tre shtylla kryesore që përcaktojnë mbrojtjen e konkurrencës: abuzimin me pozitën dominuese; marrëveshjet e ndaluara në formën e karteleve dhe bashkimet ose përqendrimit e ndërmarrjeve, si dhe të gjithë kuadrin ligjor që rregullon aktivitetin e një institucioni të pavarur në Republikën e Shqipërisë. Ky institucion e koncepton funksionimin e tij, si nxitës dhe avokat i konkurrencës dhe i interesave të konsumatorëve, me synimin final që tregu të gjenerojë zhvillimin.

Banka e Shqipërisë – ka në objektivin e saj rritjen dhe ruajtjen e stabilitetit të çmimeve. Ajo gjithashtu garanton konsumatorët në zgjidhjen e problematikave për: shërbimet e ofruara nga institucionet financiare që veprojnë në tregun bankar; komisionet apo tarifat e shërbimeve të ofruara nga institucione financiare që veprojnë në tregun bankar; Cënimin e konkurrencës nga institucionet financiare dhe ekzistencën e

kushteve të padrejta në kontratat me konsumatorët; respektimin e detyrimit për informim nga ana e institucioneve bankare dhe jobanka në fazën parakontraktore dhe kontraktore, sipas modeleve të miratuara.

Në kuadrin e shëndetit publik, veçanërisht gjatë Covid-19, politikat makro dhe vendimet në kuadër të kujdesit shëndetësor merren nga Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale.

Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale - është përgjegjëse për hartimin dhe zbatimin e politikave dhe strategjive të zhvillimit në sektorin e kujdesit shëndetësor, është përgjegjëse për rregullimin e shërbimeve të kujdesit shëndetësor dhe për koordinimin e punës midis të gjithë aktorëve, brenda dhe jashtë sistemit të kujdesit shëndetësor dhe për të garantuar kushtetutën të drejtat për mbrojtje dhe përfshirje sociale, përmes kujdesit shoqëror dhe mundësive të barabarta.

Inspektorati Shtetëror Shëndetësor - synon të garantojë zbatimin e kërkesave ligjore në fushën e shëndetit publik, përmes inspektimit dhe kompetencave të tjera vendimmarrëse.

Instituti i Shëndetit Publik - synon të zhvillojë dhe zbatojë parandalimin dhe kontrollin e sëmundjeve, lëndimeve, aftësive të kufizuara, faktorëve dëmtoes të shëndetit mjedisor dhe zhvillimin dhe zbatimin e promovimit të shëndetit, në bashkëpunim pranë agjencive/organeve/organizatave kombëtare dhe ndërkombëtare.

Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore – është përgjegjëse për zgjidhjen e problematikave në lidhje me:
a) vendosjen në treg të barnave, si dhe të pajisjeve mjekësore që dëmtojnë shëndetin e konsumatorëve; b) publicitetet jo të drejta që shpërndahen nga operatorët për barnat që hidhen në treg për konsumatorët; c) sigurimin e respektimin e sistemit të farmakovigjilencën në Shqipëri.

Në vetëqeverisjen vendore, mbrojtja e konsumatorëve është fokusuar tek bashkitë. Për herë të parë Zyra e Mbrojtjes së Konsumatorëve në vetëqeverisjen vendore u hap në vitin 2011 në Bashkinë e Tiranës dhe funksionon deri më sot, si Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorit. Reforma që përfshiu vetëqeverisjen vendore në vitin 2015, u kulmua me Strategjinë e Decentralizimit të Qeverisjes Vendore 2015-2020 dhe Ligji nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore” (i ndryshuar). Të dy dokumentet zyrtare rritën funksionet e bashkive, duke sjellë kështu më shumë shërbime për qytetarët e hapësirat për mbrojtjen e konsumatorëve, duke synuar një qeverisje sa më pranë tyre. Kjo strategji ka parashikuar specifikisht se bashkitë duhet të kenë parasysh rregullat e mbrojtjes së konsumatorëve në miratimin e taksave e tarifave vendore kundrejt konsumatorëve. Nga ana tjetër, Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (i ndryshuar) dhe Strategjia Ndërsektoriale për Mbrojtjen e Konsumatorëve e Mbikëqyrjen e Tregut 2014-2020 përcaktojnë se bashkitë, në bashkëpunim me ministrinë përgjegjëse duhet:

- të ngrënë Zyrat e Mbrojtjes së Konsumatorëve (ZMK);
- të përmirësojnë ndërgjegjësimin qytetar në rolin e tyre si konsumator, si dhe;
- edukimin e tij.

Nga të dhënat e administruara nga Qendra “Konsumatori Shqiptar”, në 61 bashkitë e vendit, situata paraqitet me:

- 16 bashki që i kanë të ngritura Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorëve;
- 15 bashki, ku detyrat për mbrojtjen e konsumatorëve realizohen nga strukturat veterinare të bashkisë;
- 30 bashki që nuk kanë të ngritura Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorëve.

ORGANIZATAT JOFITIMPRURËSE NË MBROJTJE TË KONSUMATORËVE

Konsumatorët kanë të drejtë, në baza vullnetare, të krijojnë shoqata të pavarura konsumatorësh, në mbrojtje të interesave të tyre. Shoqatat e konsumatorëve janë organizata të pavarura nga tregtarët dhe kanë si qëllim, të përcaktuar me statut, mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Ato organizohen dhe funksionojnë sipas legjislacionit në fuqi për organizatat jofitimprurëse. Shoqatat e konsumatorëve duhet të përmbushin kriteret e mëposhtme në mënyrë që të përfaqësojnë interesat kolektivë të konsumatorëve:

- anëtarësi aktive;
- përvojë;
- shtrirje gjeografike.

Shoqatat e konsumatorëve kanë të drejtë të:

- edukojnë, të informojnë dhe të sensibilizojnë vazhdimisht konsumatorët për të drejtat e tyre;
- organizojnë dhe të drejtojnë qendrat për këshillimin e konsumatorëve sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e vetëqeverisjes vendore, në përputhje me kriteret e përcaktuara nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë;
- ndjekin dhe të trajtojnë ankesat e konsumatorëve;
- shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;
- organizojnë testime të pavarura për cilësinë dhe sigurinë e mallrave dhe të shërbimeve në treg dhe t'i bëjnë publike rezultatet e këtyre testimeve;
- ndërmarrin veprime ligjore në gjykatë ndaj tregtarëve, në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve.

Ligji nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (i ndryshuar) ka përcaktuar se ministria përgjegjëse për fushën e

tregtisë¹⁾ mbështet shoqatat e konsumatorëve me ndihmë financiare brenda kufijve të buxhetit të miratuar. Mënyra e shpërndarjes kryhet nëpërmjet procedurave të tenderimit.

Aktualisht, në Shqipëri veprojnë shtashtë organizata jofitimprurëse që bëjnë të mundur mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve:

Qendra “Konsumatori Shqiptar”

www.mbrojtjakonsumtareve.com

Email: qendrakonsumatorishqiptar@gmail.com

Tel: 0693961511

Adresa: L.11, Rr. Kumini, Pall. 1319, Durrës.

Shoqata e Mbrojtjes së Konsumatorit Shqiptar

Email: info@shmksh.org

Tel: 0355 4 2250 174

Adresa: Rruga 4 Shkurti, nr. 1 kati i parë, Tiranë.

Konsumatori në fokus

Email: konsumatorinefokus@gmail.com

Tel: +355 69 777 1563

Adresa: Rruga “Mujo Ulqinaku”, Pallati Shushica, Apt.17
Tiranë.

Qendra “Peshëmatje-çmime”

Email: peshematjecmime@yahoo.com

Tel: +355 69 216 2929; +355 68 224 5267

Adresa: Rruga “Idriz Dollaku”, Nd.148 Tiranë.

1) Me organizimin e sotëm të Këshillit të Ministrave, ministria përgjegjëse është Ministria e Financave dhe Ekonomisë.

Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit

Email: konsumatori@gmail.com

Adresa: Rr. Reshit Collaku, ZMK Vila Blu mbrapa Shallvareve,
përballë Taivanit, Tiranë.

www.konsumatori.al

Qendra ALERT

Email: info@alert.al

Tel: 0694008008

Adresa: Rr. Fatmir Haxhiu, Tiranë

MONITORIMI I INSTITUCIONEVE SHTETËRORE QENDRORE

Monitorimi i institucioneve shtetërore qendrore në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve u realizua nëpërmjet aksesit në faqet zyrtare të tyre. Monitorimi kishte në objektiv të tij evidentimin e informacionit për mbrojtjen e konsumatorëve dhe nivelin e pasqyrimin të tij nga institucionet shtetërore përgjegjëse. Nëpërmjet monitorimit u bë e mundur të evidentohen disa fakte të rëndësishme mbi institucionet shtetërore qendrore dhe hartimin e rekomandimeve për përmirësimin e informacionit të pasqyruar.

Pasqyrimi i informacionit mbi mbrojtjen e konsumatorëve është një element i rëndësishëm në kuaër të saj sepse e drejta e informimit është një ndër të drejtat më të rëndësishme që konsumatorët disponojnë. Pjesë e monitorimit ishin 24 institucione shtetërore qendrore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve në bazë të fushës së veprimtarisë së tyre dhe 61 njësitë e vetëqeverisjes vendore. Përzgjedhja e institucioneve shtetërore u realizua duke analizuar legjislacionet në fuqi dhe evidentimin e tyre në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural

Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR) është përgjegjëse për miratimin e kornizës ligjore, harmonizimin e saj me acquis të Bashkimit Evropian (BE) në sigurinë ushqimore dhe për miratimin e strategjisë së zbatimit për politikat dhe legjislacionin në këtë fushë. Nga monitorimi i faqes zyrtare të MBZHR <https://bujqesia.gov.al/> evidentojmë që nuk ka një

rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe rolit që ka kjo ministri në realizimin e saj.

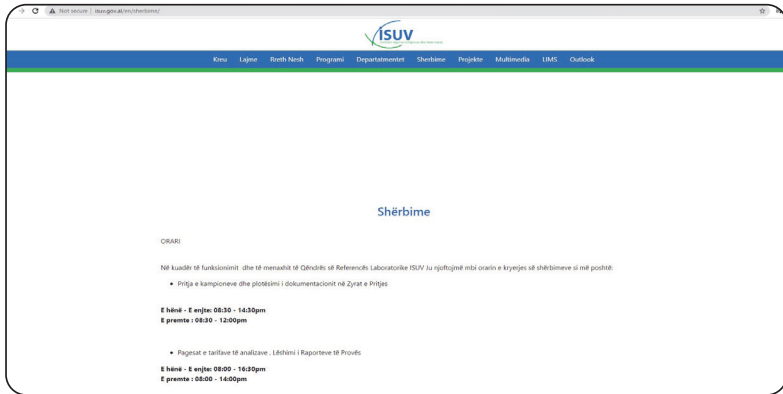
Nga kërkimet në faqen zyrtare vihen re vetëm artikuj të vendosur në rubrikën: Njoftime për shtyp: <https://bujqesia.gov.al/?s=konsumator>, ku kryesisht pasqyrohen deklaratat e ministrave dhe aktivitetet e zhvilluara nga MBZHR, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Instituti i Sigurisë Ushqimore dhe Veterinarisë

Instituti i Sigurisë Ushqimore dhe Veterinarisë (ISUV) është qendra e vetme e referimit në Shqipëri dhe është e certifikuar kombëtarisht e ndërkombëtarisht për kryerjen e një sërë analizash. Ai është në varësi nga Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural dhe është përgjegjës për hartimin e strategjive të gjurmimit dhe luftimit të sëmundjeve infektive, parazitare në kafshët e tokës, të ujit dhe shpendëve.

Instituti ka në varësi teknike 8 Laboratorë Rajonalë, të cilët janë përgjegjës për gjurmimin, analizimin dhe diagnostikimin e sëmundjeve infektive e parazitare në kafshët e tokës, të ujit dhe në shpendë. Ai përgjigjet për kryerjen e testeve të produkteve ushqimore me origjinë shtazore dhe joshtazore.

Faqja zyrtare e Institutit <http://www.isuv.gov.al/en/> nuk përmban një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe në të nuk parashtrohet ndërlidhja e Institutit me konsumatorët. Ajo parashtron informacion për Institutin, duke e kanalizuar atë, si një subjekt që ofron shërbime dhe nuk e parashtron në aspektin e paraqitjes së ankesave nga konsumatorët.

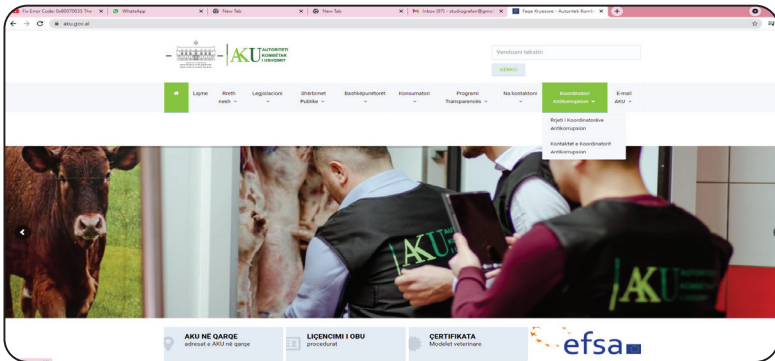


Autoriteti Kombëtar i Ushqimit

Autoriteti Kombëtar i Ushqimit (AKU) ka për qëllim të vendosë bazat për sigurimin e një niveli të lartë të mbrojtjes së shëndetit të njerëzve dhe interesat e konsumatorit. Krijimi i këtij institucioni përgjegjës për mbikëqyrjen e sigurisë ushqimore në Shqipëri ishte i domosdoshëm për të përmbushur kërkesat ligjore, ekonomike dhe sociale, që rrjedhin përkatësisht nga zbatimi i Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit duke plotësuar edhe hallkën administrative të nevojshme që mundëson zbatimin e tij.

Faqja zyrtare e Autoritetit Kombëtar të Ushqimit: <https://aku.gov.al/> është një faqe e mirë detajuar dhe pasqyron informacion mbi: organizimin dhe funksionimin e Autoritetit Kombëtar të Ushqimit dhe degët e tij në rrethe (të detajuara me vendndodhjen; kontaktet dhe drejtuesit e tyre); aktivitetet e realizuara prej tij; legjislacionin në fuqi; shërbimet publike që ofron; bashkëpunëtorët; programin e transparencës; Koordinatorin e Antikorrupsionit; Kontaktet.

Në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve brenda faqes zyrtare ndodhet një rubrikë që i dedikohet konsumatorëve e emërtuar Konsumatori.

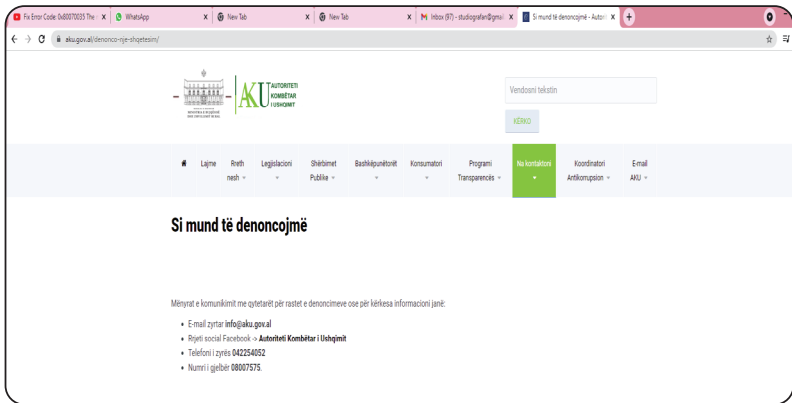


Rubrika dedikuar konsumatorëve është e organizuar në: këshilla praktike; pyetje të shpeshta; spote për ndërgjegjësimin e konsumatorëve; botime ndërgjegjësuëse dhe opiniononi.

Në nënrubrikën, Këshilla Praktike është pasqyruar një dietë e pasur me fruta dhe perime për të gjithë konsumatorët. Pyetjet e shpeshta, pasqyrojnë një sërë pyetjesh në lidhje me: vitaminat; ruajtjen e ushqimeve; perimet; frutat; mishi etj. Ndërkohë në dy nënrubrikat: Botime Ndërgjegjësuëse dhe Opinioni, pasqyrohen me video aktivitetet dhe sqarimet e shumta që janë dhënë nga Autoriteti Kombëtar i Ushqimit ndër vite mbi problematikat e konstatuara apo informimin e konsumatorëve.

E drejta e konsumatorëve për t'u ankimuar pasqyrohet në rubrikën Na kontaktoni, ku nënrubrikë e saj është: Denonconi. Mundësitë për të realizuar një denoncim janë nëpërmjet emailit

zyrtar; aplikacionit: Inspektori Dixhital; Facebook; telefonit fiks dhe numrit të gjelbër të aksesueshëm në cdo moment.



Agjencitë Rajonale të Shërbimit Veterinar dhe Mbrojtjes së Bimëve

Agjencitë Rajonale të Shërbimit Veterinar dhe Mbrojtjes së Bimëve janë persona juridikë publikë në varësi të Ministrisë së Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural me seli në Shkodër, Tiranë, Vlorë dhe Elbasan. Nga monitorimi online konstatohet se këto agjenci nuk kanë faqe zyrtare, por në faqen zyrtare të Ministrisë së Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural është pasqyruar informacioni se ekzistojnë agjencitë në këto qytete por nuk ka asnjë informacion/kontakt mbi çfarë realizojnë dhe si funksionojnë, <https://bujqesia.gov.al/drejtoret-e-bujqesise/>.

Agjencia Kombëtare e Mjedisit

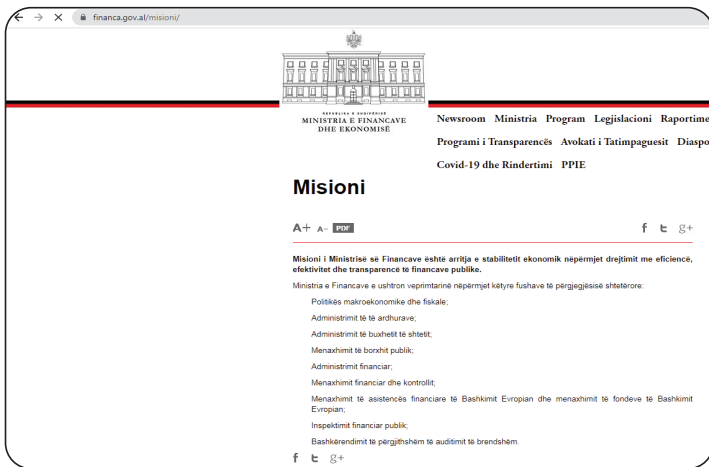
Agjencia Kombëtare e Mjedisit u krijua si ristrukturim i Agjencisë së Mjedisit dhe Pyjeve dhe është një institucion qendror publik në varësi të ministrit, që ushtron juridiksionin e vet në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, përmes zyrës qendrore të Agjencisë Kombëtare të Mjedisit dhe degëve rajonale në qarqe, të cilat janë Drejtoritë Rajonale të Mjedisit. Agjencia Kombëtare e Mjedisit ka një faqe zyrtare <http://www.akm.gov.al/index.html> dhe në të është pasqyruar organizimi, funksionimi, puna dhe aktivitetet e Agjencisë. Gjithashtu në të janë vendosur dhe faqet zyrtare të degëve rajonale në 12 qarqe.

Ajo që konstatohet është se në faqet zyrtare, si të Agjencisë Kombëtare të Mjedisit dhe degëve rajonale nuk ka një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve, të drejtat e tij dhe si mbrohen ato. Në faqen zyrtare të Agjencisë Kombëtare të Mjedisit është parashikuar rubrika Denonco: <http://www.akm.gov.al/index.html>, por është vetëm për të denoncuar rastet e korrupsionit apo të abuzimit nga punonjësit e Agjencisë.

Ministria e Financave dhe Ekonomisë

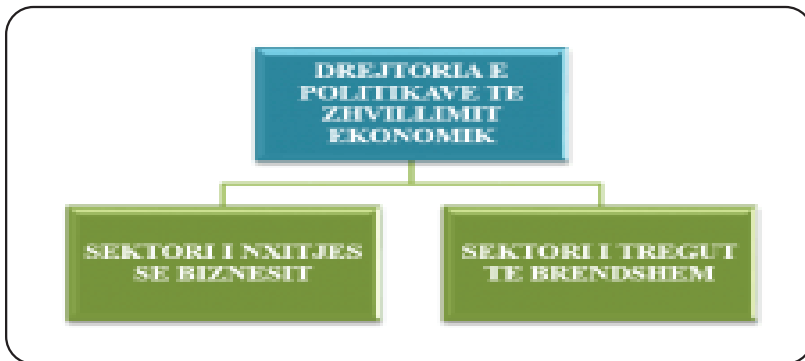
Ministria e Financave dhe Ekonomisë u krijuar në vitin 2017, si rezultat i bashkimit të dy ministrive, Ministria e Financave dhe Ministria e Ekonomisë, Tregtisë dhe Sipërmarrjes. Deri në vitin 2017 mbrojtja e konsumatorëve ishte përgjegjësi e Ministrisë së Ekonomisë, Tregtisë dhe Sipërmarrjes. Aktualisht mbrojtja e konsumatorëve është përgjegjësi e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë dhe ajo e realizon nëpërmjet: Drejtorisë së Politikave të Zhvillimit Ekonomik; Drejtorisë së Përgjithshme të Akreditimit dhe Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Ministria e Financave dhe Ekonomisë ka një faqe zyrtare <https://www.financa.gov.al/> por në këtë faqe nuk ka të një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe nuk pasqyrohet në përgjegjësitë e ministrisë dhe mbrojtja e konsumatorëve. Madje misioni i Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë ka ngjellur vetëm misioni i Ministrisë së Financave.



Drejtorja e Përgjithshme e Politikave të Zhvillimit Ekonomik

Drejtorja e Përgjithshme e Politikave të Zhvillimit Ekonomik është në varësi të Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë. Kjo drejtori është pjesë e organigramës së Ministrisë dhe në faqen zyrtare të Ministrisë është parashtruar vetëm organigram e saj <https://financa.gov.al/drejtorine-e-politikave-te-zhvillimit-ekonomik/> dhe asnjë informacion mbi detyrat dhe për çfarë është përgjegjëse kjo drejtori në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.



Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit

Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit është i vetmi organizëm kombëtar që kryen akreditimin e organeve të vlerësimit të konformitetit. Ajo ka një faqe zyrtare <http://dpa.gov.al/> e cila pasqyron organizimin, funksionimin, përbërjen, detyrat e aktivitetet që realizohen nga kjo drejtori.

Faqja zyrtare nuk ka në përbërje të saj një rubrikë që i dedikohet mbrojtjes së konsumatorëve, madje nuk parashtrohet asnjë nënrubrikë ku konsumatorët mund të paraqesin ankesat e tyre. Për të gjithë është dedikuar një nënrubrikë e titulluar: Kontakt: Keni ndonjë pyetje? <http://dpa.gov.al/kontakt/>.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) ka një faqe zyrtare <http://kmk.financa.gov.al/> e cila është krijuar me mbështetjen e Qeverisë Gjermane, projekti i GIZ: Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me

acquis e Bashkimit Evropian. Faqja e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve paraqet një informacion të detajuar mbi punën e tij, vendimmarrjet ndër vite por dhe informacion të dobishëm për konsumatorët. Gjithashtu, në faqe janë paraqitur mekanizmat e ankesës në dispozicion të konsumatorëve, shoqatat e konsumatorëve dhe vendimmarrjet në vite të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve kundrejt ankesave të paraqitura nga konsumtarët. Ajo që vihet re në rubrikën: Vendimet, është fakti se për vitin 2021 nuk është parashtruar asnjë vendimmarrje e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve në kuadër të ankesave të paraqitura. Gjithashtu nuk parashtrohet nëse nga Janari i vitit 2021 ka pasur mbledhjet të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

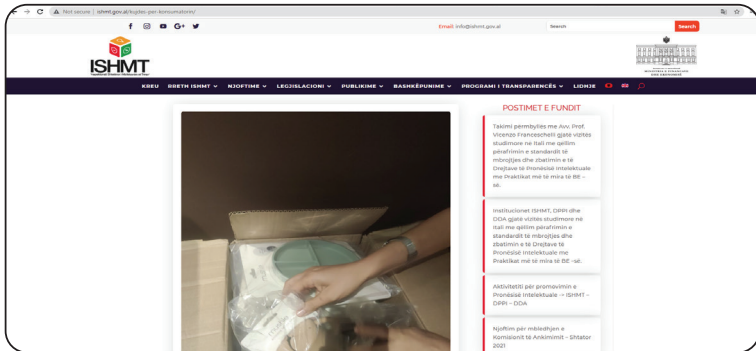
Mekanizmi i ankimit është lehtësisht i aksesueshëm në rubrikën Ankesa, ku qytetarët duke plotësuar hapësirat boshe mund të realizojnë një ankim dhe të bashkëlidhin dokumentacionin përkatës <http://kmk.financa.gov.al/ankesa/>.

Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut

Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut (ISHMT) është institucion në varësi të Ministrisë së Financës dhe Ekonomisë dhe është përgjegjës për inspektimin në fushën e sigurisë së produkteve jo ushqimore për përdorim nga konsumatorët dhe fushën e pronësisë intelektuale. Misioni i Inspektoratit është të garantojë sigurinë e produkteve për konsumatorët dhe respektimin e të drejtave të pronësisë intelektuale. Ky mision realizohet nëpërmjet veprimtarisë mbikëqyrëse në përputhje me legjislacionin përkatës në fuqi. Ai është përgjegjëse për inspektimin e zbatimit të kërkesave të detyrueshme ligjore në fushën e:

- mbrojtjes së konsumatorëve, sipas përcaktimit të ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve;
- mbrojtjes së pronësisë industriale, sipas përcaktimit të ligjislacionit për pronësinë industriale;
- garantimit të mbrojtjes dhe të respektimit të të drejtave të autorit dhe të drejtave të tjera të lidhura me to, sipas përcaktimit të legjislacionit respektiv;
- inspektimit metrologjik, sipas legjislacionit për metrologjinë;
- etiketimit për konsumimin e energjisë dhe burimeve të tjera të produkteve me ndikim në energji, sipas përcaktimit të legjislacionit për informacionin e konsumit të energjisë dhe burimeve të tjera të produkteve me ndikim në energji;
- kontrollit të detergjentëve të vendosur në treg sipas dispozitave të ligjit për detergjentët;

Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut është ngritur si rezultat i rekomandimeve të vazhdueshme të Bashkimit Evropian në raport progreset e viteve 2013-2017 të drejtuara shteti shqiptar. Ai ka një faqe zyrtare <http://ishmt.gov.al/> dhe në rubrikat e tij nuk ka një faqe të dedikuar konsumatorëve. Në rubrikën Njoftime është vendosur nënrubrika: Kujdes për Konsumatorin.



Ajo që vihet re nga monitorimi online parashtron se Inspektorati Shtetëror ka një informacion të mirë detajuar për punën, aktivitetet, përgjegjësitë apo dhe publikime që ai realizon. Nga ana tjetër, ai nuk parashtron informacionin sesi konsumatorët mund të ankohen, kujt duhet t'i drejtohen, formularin e ankimimit, pasojat që vijnë si rezultat i ankimimit. I gjithë informacioni duhet të përmblihet në një rubrikë që të jetë e dallueshme dhe e aksesueshme nga të gjithë konsumatorët. Nëpërmjet kërkimit në faqen zyrtare gjendet një formular ankimimi por që është në fazë testimi për përdorimin <http://ishmt.gov.al/caldera-test/>. Ky formular ankimimi nuk është lehtësisht i gjendshëm dhe nuk është i evidentuar në faqen zyrtare.

Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë

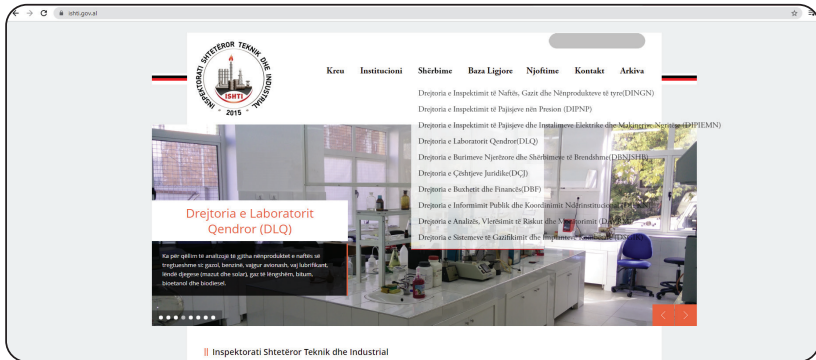
Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë ka si mision hartimin dhe zbatimin e politikës së përgjithshme shtetërore, në sektorin e planifikimit dhe zhvillimit urban, në sektorin e infrastrukturës dhe transportit, në sektorin e telekomunikacionit e shërbimit postar, në sektorin e energjisë, shfrytëzimit të burimeve energjetike e minerare dhe në sektorin e industrisë.

Kjo ministri u krijua në vitin 2017, si rezultat i bashkimit të dy Ministriave: Ministrisë së Zhvillimit Urban dhe Ministrisë së Energjitikës dhe Infrastrukturës. Ministria ka një faqe zyrtare <https://www.infrastruktura.gov.al/> por nuk ka asnjë rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe asnjë lajm apo informacion mbi mbrojtjen e konsumatorëve dhe rolin që ka kjo ministri mbi të.

Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial

Inspektorati Shtetëror Teknik dhe Industrial (ISHTI) ushtron inspektime në fushën e përpunimit, transportimit dhe tregtimit të naftës dhe gazit dhe nënprodukteve të tyre, e garantimit të sigurisë së njerëzve dhe vlerave materiale nga rreziqet e shfryrjeve dhe të shpërthimeve të shkaktuara nga paisjet nën presion, si dhe nga paisjet dhe instalimet elektrike, si dhe ushtron funksionin e tij rregullator në përputhje me nevojat e vendit, të mbrojtjes kombëtare dhe të sigurimit publik, duke respektuar parimet e ekonomisë së tregut.

Faqja zyrtare e Inspektoratit Shtetëror Teknik dhe Industrial <https://ishti.gov.al/> ka një rubrikë “Shërbime” në të cilën parashtron të gjitha drejtoritë përbërëse të Inspektoratit:



Për të gjithë institucionet parashtrihen detyrat, legjislacioni në fuqi dhe aktivitetet që ato realizojnë. Për asnjë nga institucionet nuk parashtrihet nëse kanë faqe zyrtare dhe nga monitorimi i kryer nga ana jonë nuk kanë faqe zyrtare.

Gjithashtu në faqen zyrtare të Inspektoratit Shtetëror Teknik dhe Industrial nuk ka asnjë rubrikë që i dedikohet mbrojtjes së konsumatorëve dhe mekanizmat e ankimit që janë në dispozicion të konsumatorëve. Në rubrikën Lajme/Njoftime mund të gjejmë njoftime të Inspektoratit të parashtruara në formë këshillash për konsumatorët si përdorimi i bombolave të gazit në verë apo gjatë festave të fundvitit <https://ishti.gov.al/?s=konsumator>.

Enti Rregullator i Energjisë

Enti Rregullator i Energjisë (ERE) është person juridik publik, i pavarur nga interesat e industrisë së energjisë dhe nga organet shtetërore. Ai ka një faqe zyrtare <https://ere.gov.al/sq/ere/cilet-jemi> dhe brenda saj i ka dedikuar një rubrikë mbrojtjes së konsumatorëve nën titullin: Shërbime Konsumatori:



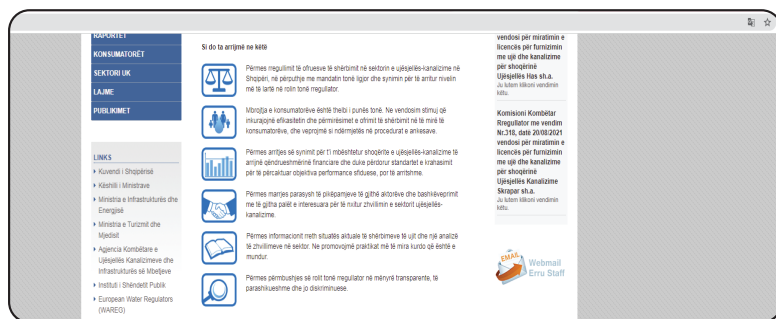
Rubrika jep një informacion të detajuar për konsumatorin dhe vendos në dispozicion të tij legjislacionin në fuqi dhe mekanizmat e ankesës që konsumatori disponon. Në të gjithë faqen është në evidencë:



Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, Enti Rregullator i Energjisë ka krijuar dhe një nënrubrikë me pyetjet më të shpeshta që mund të kenë konsumatorët dhe në dispozicion të tyre janë përgjigjet e Entit.

Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Largimit e Përpunimit të Ujërave të Ndotura

Enti Rregullator i Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Largimit e Përpunimit të Ujërave të Ndotura (ERRU) ka një faqe zyrtare <https://www.erru.al/> dhe në të është pasqyruar një informacion i mirë detajuar mbi detyrat dhe mënyrën sesi i realizon ky Ent detyrat. Risi në këtë faqe zyrtare është që Enti ka vendosur informacion mbi institucionet/organizatat ndërkombëtare me të cilat Enti bashkëpunon apo janë të rëndësishme për të, si:



Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, Enti ka krijuar një rubrikë: Konsumatorët, ku nënrubrikat e saj janë: Vëmendja ndaj konsumatorit; Kontrata e Shërbimeve dhe Ankesat.

Në nënrubrikën Ankesat janë vendosur të gjithë mekanizmat e ankimit në dispozicion të konsumatorit dhe gjithashtu në faqen zyrtare janë parashtruar dhe vendimet e marra nga ky Ent në kuadër të ankimeve të kryera apo detyrave që ai ka. Në dispozicion të konsumatorëve është dhe Rregullorja mbi procedurën e ankimit në Komisionin Kombëtar Rregullator të sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të ndotura, për një të licensuar.

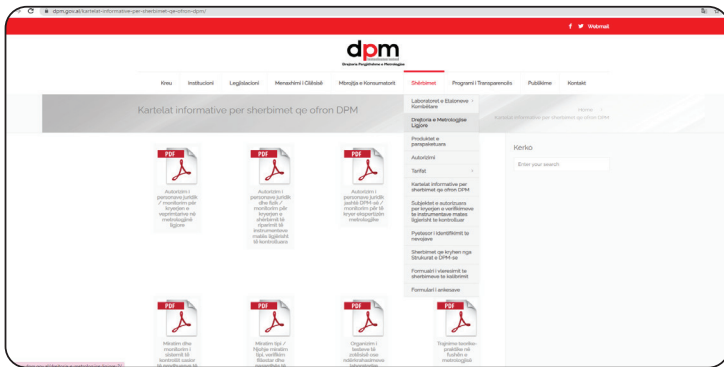
Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë

Drejtoria e Përgjithshme e Metrologjisë (DPM) ka në misionin e saj:

- Të ruajë dhe përdorë etalonet kombëtare të njësive të matjeve;
- Të mbrojë konsumatorët nëpërmjet organizimit të kontrollit të instrumenteve matës në fushat e transaksioneve zyrtare dhe tregtare, mbrojtjen e shëndetit, mjedisit dhe sigurisë teknike, si dhe kontrollin sasior të parapaketimeve;
- Të ofrojë shërbime të kalibrimit prodhuesve dhe përdoruesve të mjeteve matëse për të qenë konkures në tregun e brendshëm dhe të jashtëm.

DPM ka një faqe zyrtare <https://www.dpm.gov.al/> dhe si fillim hapja e faqes zyrtare bëhet në gjuhën angleze, dhe nuk ka një ikonë në evidencë për të ndryshuar gjuhën. Kjo sjellë vështirësi për konsumatorët, që nuk janë njohës të gjuhës angleze apo dhe njohës të mirë të aksesimit të sistemeve online dhe procedurave të tyre.

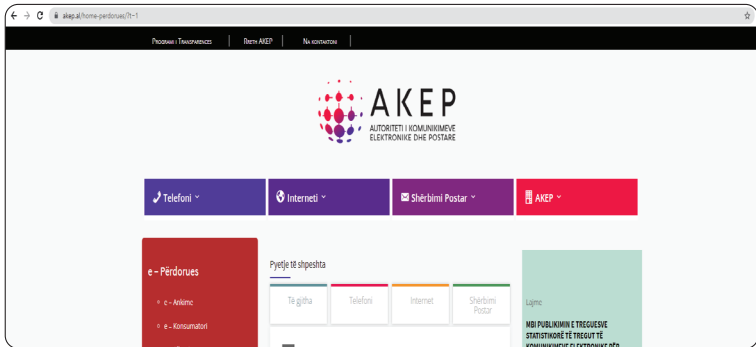
Faqja zyrtare e DPM ka një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve të titulluar: Mbrojtja e Konsumatorëve. Në këtë rubrikë parashtrohet një informacion i përgjithshëm mbi rolin e DPM në mbrojtjen e konsumatorëve. Gjithashtu, në një rubrikë tjetër: Shërbimet kemi përsëri informacion mbi mbrojtjen e konsumatorëve, duke vendosur në dispozicion të tij:



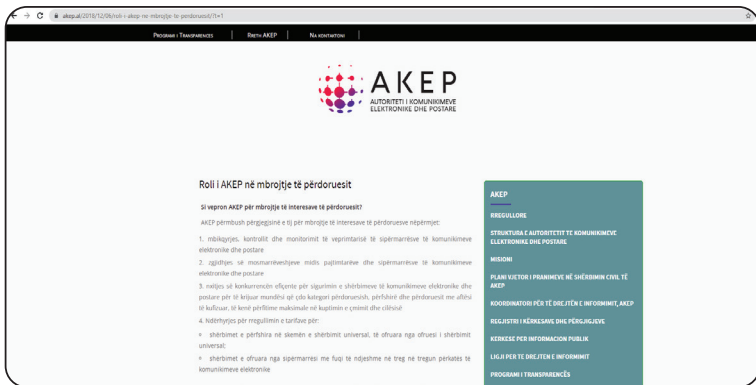
Gjithashtu brenda kësaj rubrike janë vendosur nënrubrika, si: Pyetësi i identifikimit të nevojave dhe Formulari i vlerësimit të shërbimeve të kalibrimit, dy instrumenta të vendosur nga vetë DPM për vlerësimin e performancës së saj. Në kuadër të shërbimeve që ofrohen nga DPM ato janë të mirë detajuar duke parashtruar të gjithë informacionin: tarifat; formularin e aplikimit; afatin kohor; procedurën e ankimimit dhe standardet e cilësisë së shërbimit. Informacioni parashtrohet në rubrikën: Programi i Transparencës mbi mundësitë e pjesëmarrjes së shoqërisë civile në konsultimet publike në kuadër të miratimit të projektakteve për të cilat DPM është përgjegjëse.

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) ka një faqe zyrtare <https://www.akep.al/rreth-nesh-akep/>, ku informacioni është i ndarë në bazë të kategorive: përdorues apo operatorë. Konsumatorët janë përdorues dhe informacion për ta jepet i ndarë si më poshtë:



Nëse klikojmë në e-Konsumatori hapet një faqe më vete në të cilën parashtrohet roli i AKEP në mbrojtjen e konsumatorëve dhe i gjithë informacioni për të:



Pjesë e informacionit janë dhe Pyetjet e Shpeshta, të cilat janë të ndara sipas fushave: Telefoni; Interneti dhe Shërbimi Postar. Gjithashtu, faqja zyrtare jep një informacion të detajuar mbi tarifatat e shërbimeve që ofrohen nga operatorët në Shqipëri për konsumatorët. Faqja është shumë interaktive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve. Mekanizmat e ankimit dhe informacionet për konsumatorët janë të ndara në bazë tematike si: telefoni; interneti, shërbimi postar dhe AKEP.

Autoriteti i Mediave Audiovizive

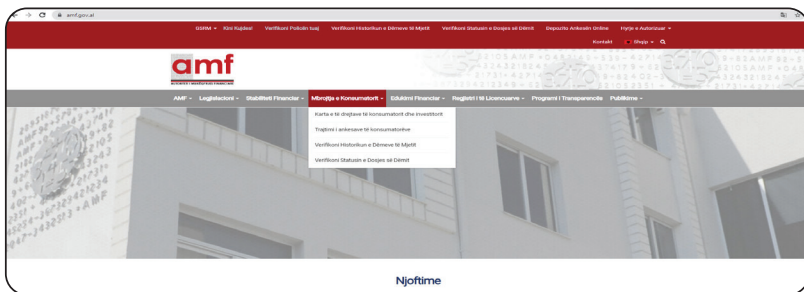
Autoriteti i Mediave Audiovizive (AMA) ka disa funksione si: garantimi i konkurrencës së ndershme; hartimi i strategjive për ofrimin e shërbimeve të transmetimit; miratimi i kodit dhe rregulloreve të transmetimit audioviziv dhe akteve të tjera nënligjore; zgjidhja e mosmarrëveshjeve midis ofruesve të shërbimeve të transmetimeve audio ose audiovizive, përfshirë mosmarrëveshjet me transmetuesin publik; monitorimi i programeve të transmetuara nga Ofruesit e Shërbimit Mediatik Audioviziv; bashkëpunimi me institucione të tjera për përmbushjen e objektivave ligjore, si Autoritetin e Konkurrencës, Komisionin për Mbrojtjen e Konsumatorëve etj. hartimi dhe miratimi i rregulloreve për procedurat dhe kriteret e dhënies së licencave dhe/ose autorizimeve, sipas përcaktimeve të legjislationit për mediat; përcaktimi i pagesave për licencat. AMA kontrollon zbatimin e ligjit për median nga subjektet që ushtrojnë veprimtari në fushën audiovizive dhe në rast shkeljesh, vendos sanksione.

AMA ka ngritur një faqe zyrtare <http://ama.gov.al/> por në të nuk ka një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe rolin që AMA ka në mbrojtjen e tij. Në rubrikën AMA është vendosur një nënrubrikë Këshilli i Ankesave, ku parashtrohet informacion mbi përbërjen e tij dhe detyrat që ka. Në rubrikën Transparenca parashtrohet informacioni mbi Të drejtën për t'u ankuar/informuar:

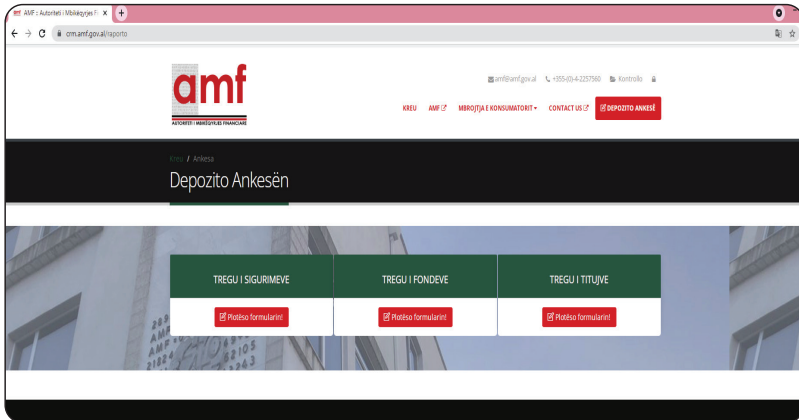


Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare

Funksioni i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (AMF) është që me anë të mjeteve ligjore, administrative dhe të informacionit, të mbrojtë konsumatorët, si dhe të ruajë stabilitetin e transparencën në fushën e sigurimeve, titujve dhe pensioneve private vullnetare. Aktiviteti i AMF karakterizohet nga profesionalizmi, transparenca dhe standardi i lartë i shërbimit për të gjitha grupet e interesit. AMF ka një faqe zyrtare <https://amf.gov.al/> dhe në të ka një rubrikë të dedikuar të titulluar: Mbrojtja e Kosnumatorit.



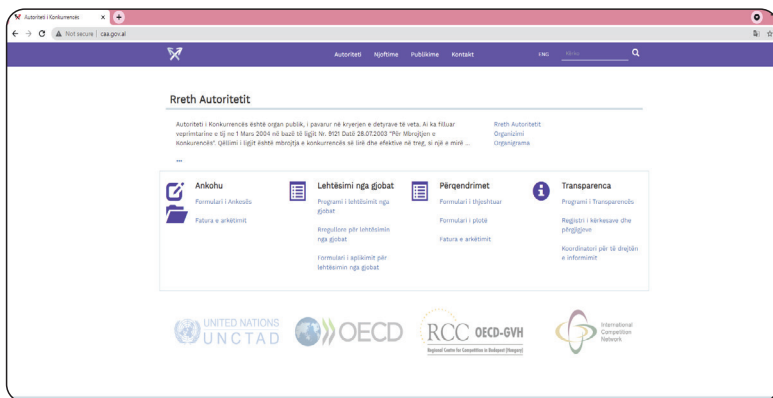
Në këtë rubrikë informacioni për konsumatorin është i mirë detajuar, i ndarë mbi tematika dhe gjithashtu mekanizmi i ankimit është i mirë detajuar.



Autoriteti i Konkurrencës

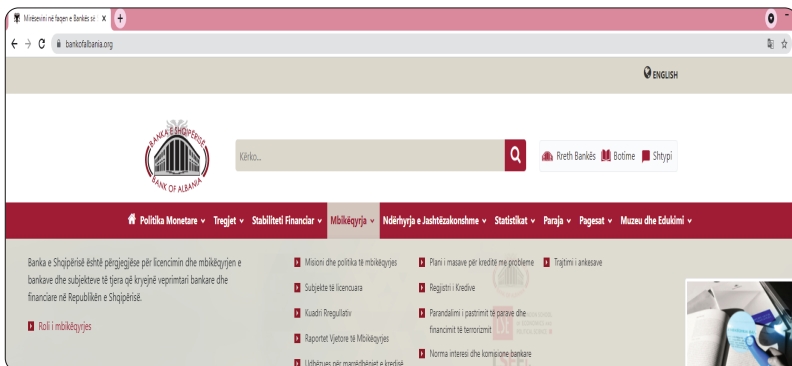
Autoriteti i Konkurrencës (AK) vepron për të siguruar një konkurrencë të lirë dhe efektive në treg në zbatim të legjislacionit për mbrojtjen e konkurrencës duke u mbështetur në tre shtylla kryesore që përcaktojnë mbrojtjen e konkurrencës: abuzimin me pozitën dominuese; marrëveshjet e ndaluara në formën e karteleve dhe bashkimet ose përqendrimit e ndërmarrjeve, si dhe të gjithë kuadrin ligjor që rregullon aktivitetin e një institucioni të pavarur në Republikën e Shqipërisë.

Ky institucion e koncepton funksionimin e tij, si nxitës dhe avokat i konkurrencës dhe i interesave të konsumatorëve, me synimin final që tregu të gjenerojë zhvillimin. AK ka një faqe zyrtare <http://www.caa.gov.al/> edhe pse në të parashtrohet që AK ka një rol të rëndësishëm në mbrojtjen e interesave të konsumatorit, në faqen zyrtare nuk ka një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve. Gjithashtu në rubrikën Transparenca është vendosur nënrubrika: E drejta për t'u informuar dhe për t'u ankuar. Në fund të faqes është vendosur informacion për të drejtën e ankimit që disponon konsumatori:

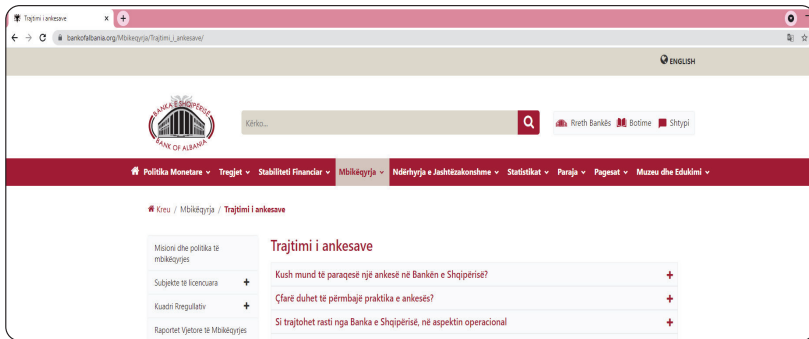


Banka e Shqipërisë

Banka e Shqipërisë (BSH) ka një faqe zyrtare ku informacionin e ka detajuar në bazë të fushave që ajo është përgjegjëse <https://www.bankofalbania.org/>. Faqja zyrtare e BSH nuk ka në përbërjen e saj një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve. Ajo që vihet re është fakti se në rubrikën Mbikëqyrja është vendosur nënrubrika Trajtimi i Ankesave:



Nënrubrika: Trajtimi i Ankesave përmban informacion mbi subjektet që mund t'i drejtohen BSH-së; mënyrën sesi e realizojnë ankesën; çfarë bën BSH dhe çfarë duhet të presim nga kjo ankesë:



Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale

Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale u krijua në vitin 2017 si rezultat i bashkimit të dy ministrive ajo e Shëndetësisë me Ministrinë e Mirëqënies Sociale. Kjo ministri ka një faqe zyrtare <https://shendetesia.gov.al/> por në këtë faqe nuk ka një rubrikë të dedikuar për rolin që ka kjo ministri në mbrojtjen e konsumatorëve. Nga kërkimi në faqen zyrtare mbrojtja e konsumatorëve evidentohet vetëm në rubrikën Lajme, ku pasqyrohen deklaratat për shtyp apo aktivitete të mbajtura nga kjo ministri dhe ku është prekur roli i kësaj ministire në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Inspektorati Shtetëror Shëndetësor

Inspektorati Shtetëror Shëndetësor (ISHSH) është një strukturë e përfshirë në Inspektoratin Qendror Teknik. ISHSH disponon një faqe zyrtare <http://www.e-inspektimi.gov.al/SitePages/sitemap.aspx> por kjo faqe ka shumë pak informacion mbi ISHSH dhe një pjesë e mirë e rubrikave nuk kanë përmbajtje.

Gjithashtu në këtë faqe nuk ka asnjë rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve.

Instituti i Shëndetit Publik

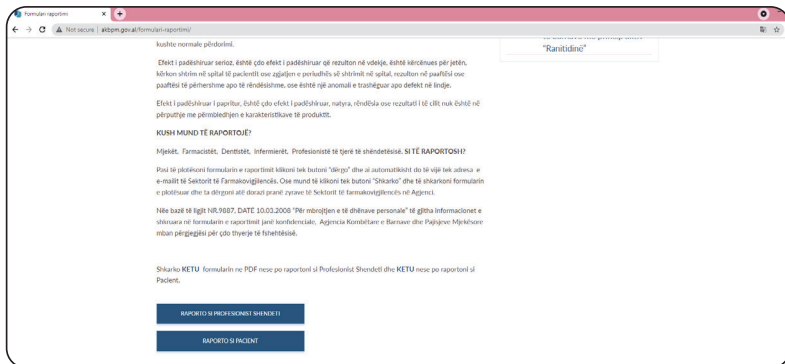
Misioni i Institutit të Shëndetit Publik (ISHP), si qendra kombëtare në fushën e shëndetit publik, konsiston në zhvillimin dhe aplikimin e parandalimit dhe kontrollit të sëmundjeve, dëmtimeve, paaftësive, e faktorëve dëmtues shëndetësorë të mjedisit, dhe zhvillimin dhe aplikimin e promovimit të shëndetit, në bashkëpunim të ngushtë me agjensi/organizma/organizata kombëtare dhe ndërkombëtare.

ISHP ka një faqe zyrtare <http://www.ishp.gov.al/> por në të nuk ka asnjë rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe nuk parashtrohet informacion në rolin që ka institucioni mbi mbrojtjen e konsumatorëve.

Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore

Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore (AKBPM) është institucion në varësi të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, i specializuar për analizën, regjistrimin, kontrollin e barnave dhe inspektimin e veprimtarive në fushën farmaceutike.

AKBPM ka një faqe zyrtare <http://akbpm.gov.al/> por në të nuk ka një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve. Pjesë e faqes zyrtare të AKBPM është rubrika Raporto, ku parashtrohet informacioni pse duhet të raportoni? Cfarë dhe kusht mund të raportojë?



NJËSITË E VETËQEVERISJES VENDORE DHE MBROJTJA E KONSUMATORËVE

Eksperiencia e parë, Bashkia e Tiranës

Bashkia Tiranë që prej vitit 2011 ka ngritur Agjencinë e Mbrojtjes së Konsumatorit (AMK), që vepron në mbrojtje të konsumatorëve brenda territorit të Bashkisë Tiranë. Kjo Agjenci ka bërë të mundur ekzistencën e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe të inspektorëve që kontrollojnë cilësinë dhe standartet e shërbimeve të ofruara nga bashkia ndaj qytetarëve.

Përgjegjësitë e Agjencisë së Mbrojtjes së Konsumatorit janë:

Ndërhyrjen e paligjshme në infrastrukturën publike në territorin urban të Bashkisë së Tiranës.

Mospatjen nga subjektet tregtare të Çertifikatës së Pastërtisë (Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorit pajis subjektet tregtare me këtë akt).

- Mosrespektimin e kushteve dhe standarteve ligjore nga thertoret apo njësitë e therjes të përcaktuara dhe të miratuara nga Autoriteti Kombëtar i Ushqimit.
- Mosrespektimin e masave profilaktike në lidhje me sëmundjet infektive të kafshët.
- Mosevidentimin dhe regjistrimin e habitateve dhe vendqëndrimeve të kafshëve endacake.
- Mosmarrjen e masave për mbrojtjen e kafshëve nga keqtrajtimet.
- Mostrajtimin profesional në qendër të specializuar të kafshëve endacake e të braktisura.

- Ndotjen nga subjektet me mbetje e çdo lloji si në hapësirat publike ashtu dhe në ato private.
- Ndotjen nga zhurmat në mjedis në territorin urban.
- Cilësinë dhe standartet e shërbimit të transportit urban qytetas, rrethqytetas dhe ndërqytetas.
- Respektimin e detyrimeve kontraktuale në lidhje me ofrimin e shërbimit të transportit publik nga ana e operatorëve që veprojnë.
- Shërbimin e ofruar nga subjektet taksi.
- Mënyrën e sjelljes, përfaqësimit, komunikimit dhe tregtimin që lidhet drejtpërdrejt me mallrat dhe shërbimet që i ofrohen konsumatorit në tregje.

Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorit ka një faqe zyrtare <http://mbrojtjakonsumatorit.al/>, ku pasqyron të gjithë informacionin dhe aktivitetet që ajo realizon. Informacioni paraqitet i ndarë në tematika dhe parashtrohet informacioni mbi mekanizmat e ankimimit duke ofruar dhe mekanizmin e ankimimit online.

Eksperiencat e bashkive të tjera

Nën shembullin e Bashkisë së Tiranës edhe një sërë bashki të tjera kanë ngritur zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve dhe kanë pasqyruar informacionin në faqet zyrtare të bashkive, mbi rolin e këtyre zyrave dhe përgjegjësitë e tyre për mbrojtjen e konsumatorëve, si psh:

- **Bashkia Pogradec** - <https://bashkiapogradec.gov.al/drejtorige/drejtoria-e-mbrojtjes-dhe-kontrollit-te-territorit-8/inspektoriati-i-mbrojtjes-se-konsumatorit-35/>
- **Bashkia Kamëz** - <https://kamza.gov.al/>

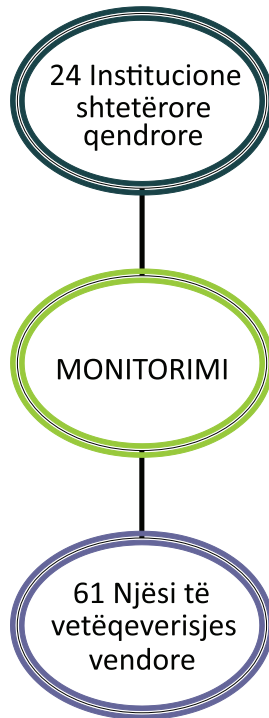
- **Bashkia Lezhë** - <https://lezha.gov.al/?s=konsumator>
- **Bashkia Kukës** - <https://kukesi.gov.al/prezantohet-zyra-per-mbrojtjen-e-konsumatorit/>

Të dhënat për 61 njësitë e vetëqeverisjes vendore dhe zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve:

- Bashkitë që i kanë të ngritura zyrat e mbrojtjes së konsumatorëve sipas legjislacionit në fuqi: Tiranë; Bulqizë; Lezhë; Përmet; Prrenjas; Kukës; Gjirokastrë; Pogradec; Dimal; Kamëz; Maliq; Konispol; Devoll; Vlorë; Vau i Dejës, Elbasan.
- Bashkitë që i kanë ngarkuar detyrat e mbrojtjes së konsumatorëve, strukturave veterinerë: Shkodër; Delvina; Polican; Peqin; Kolonjë; Patos; Tropojë; Mirditë; Mallakastër; Klos; Fier; Rrogozhinë; Lushnjë; Belsh; Memaliaj; Malësi e Madhe.
- Bashkitë që nuk kanë të ngritura zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve: Dibër; Pustec; Dropull; Shijak; Mat; Durrës; Roskovec; Himara; Skrapar; Has; Sarandë; Korçë; Kucovë; Divjakë; Cërrik; Gramsh; Selenicë; Fushë Arrëz; Pukë; Kurbin; Tepelenë; Librazhd; Libohovë; Vorë; Berat; Krujë; Kavajë; Finiq; Këlcyrë.

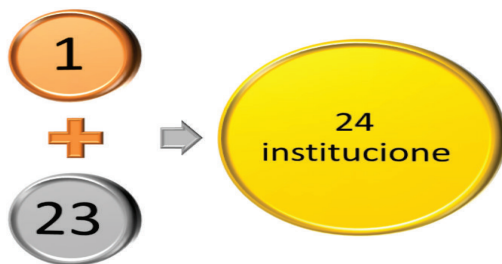
FAKTE TË RËNDËSISHME

Monitorimi online i faqeve zyrtare përfshiu monitorimin e 24 institucione shtetërore qendrore, që janë përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve në fushat që ato veprojnë dhe 61 njësi të vetëqeverisjes vendore (bashki).



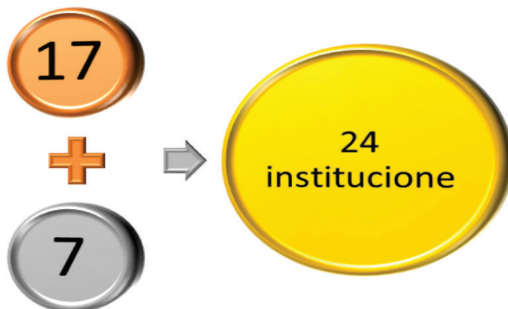
Mungesa e faqeve zyrtare

Nga monitorimi i kryer për 24 institucione shtetërore qendrore në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, vetëm 1 nga 24 institucionet shtetërore nuk ka faqe zyrtare, që të bëjë të mundur pasqyrimin e organizimit dhe funksionimit të institucionit shtetëror.



Rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve

Nga monitorimi u evidentua se nga 24 institucione shtetërore qendrore vetëm 7 prej tyre kanë pjesë të faqes së tyre zyrtare një rubrikë të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorëve dhe në të pasqyrojnë të gjithë informacionin e detajuar për mbrojtjen e tij.



Pjesë e monitorimit ishin dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore. Duhet të theksohet fakti se hapja e zyrave të mbrojtjes së konsumatorëve në njësitë e vetëqeverisjes vendore²⁾ ka ardhur pas vitit 2018 dhe pjesa më e madhe e njësive të vetëqeverisjes vendore nuk kanë të ngritur zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve. Vjen për t'u përgëzuar fakti se ato njësi të vetëqeverisjes vendore që i ka ngritur zyrat për mbrojtjen e konsumatorëve (16 bashki) kanë pasqyruar informacionin mbi detyrat dhe aktivitetet e tyre në faqen zyrtare të bashkive.

Nga monitorimi i realizuar mbi faqet zyrtare të institucioneve shtetërore,³⁾ që kanë një faqe zyrtare u konstatuan disa aspekte të rëndësishme, të cilat kanë nevojë për përmirësim që këto institucionet të realizojnë më së miri të drejtën e informimit kundrejt konsumatorëve, si:

Në faqet zyrtare të institucioneve shtetërore duhet të programohet ekzistenca e rubrikës për mbrojtjen e konsumatorëve.

Informacioni mbi detyrat dhe përgjegjësitë e institucioneve shtetërore duhet të jenë më të detajuara duke parashtruar dhe përgjegjësitë që institucioni në fjalë, ka në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Në rubrikën e dedikuar mbrojtjes së konsumatorëve, informacioni duhet të jetë i detajuar, lehtësisht i aksesueshëm, duhet të jetë në gjuhën shqipe dhe duhet të paraqitet në një gjuhë të thjeshtë për t'u kuptuar nga të gjithë konsumatorët.

Rubrika për mbrojtjen e konsumatorëve duhet të përmbajë detyrat që realizon institucioni, strukturat përgjegjëse, afatet për realizimin e shërbimeve, informacioni mbi të drejtën e

2) Përveç Bashkisë së Tiranës.

3) Konstatimet e vecanta për cdo institucion shtetëror janë të pasqyruar në rubrikën: Monitorimi i institucioneve shtetërore qendrore.

informimit, vendim-marrja e institucionit në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, procedurat që ndjek konsumatori dhe si duhet ti realizojë ato, pasojat që vijnë si rezultat i vendim-marrjes së institucionit dhe cdo informacion tjetër që i vjen në ndihmë konsumatorëve.

Në një vend të dukshëm duhet të vendosen pyetjet e shpeshta që mund t'i lindin konsumatorit dhe përgjigjet nga institucionet shtetërore në lidhje me to. Vjen për t'u përgëzuar fakti se disa prej institucioneve shtetërore qendrore kanë të vendosura në faqet zyrtare edhe pyetjet e shpeshta që i vijnë në ndihmë konsumatorëve.

Në faqet zyrtare në një vend të dukshëm duhet të vendosen mekanizmat e ankimit që janë në dispozicion të konsumatorëve dhe mënyrat e aksesimit të tyre.

Përditësimi i informacionit të vendosur në faqet zyrtare është një element i rëndësishëm në kuadër të së drejtës së informimit. Konsumatori duhet të jetë i informuar dhe i përditësuar me të gjithë informacionin, sepse nga monitorimi i kryer informacioni nuk është i përditësuar dhe nuk pasqyron gjendjen aktuale të organizimit dhe funksionimit të institucioneve shtetërore.

E drejta e informimit është një nga të drejta më të rëndësishme për konsumatorët dhe përgjegjësia kryesore për realizimin e saj bie mbi institucionet shtetërore. Institucionet shtetërore qoftë qendrore apo vendore duhet të marrin masat në kuadër të rritjes së informacionit në faqet zyrtare të tyre, por nga ana tjetër që ky informacion të jetë i detajuar dhe t'i vijë në ndihmë konsumatorëve.