

Implemented by:



# Analizë e zbatimit të **Ligjt nr. 06 / L-034** për mbrojtjen e konsumatorit



Hulumtim Politikash



# Analizë e zbatimit të Ligjt nr. 06 / L-034 për mbrojtjen e konsumatorit

---



## Instituti për Politika Zhvillimore – INDEP

Botim i Institutit për Politika Zhvillimore (INDEP) mbështetur nga EU. Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij botimi nuk guxon të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të të dhënave apo të transmetohet, në asnjë formë apo mënyrë, pa pëlqim paraprak nga botuesi. Botimi mund të shpërndalet në formë elektronike, por vetëm në tërësi dhe vetëm për qëllime jokomerciale.

Mbështetur nga:



Përmbajtja e këtij dokumenti, duke përfshirë opinionet e shprehura, jo domosdoshmërisht reflektojnë ato të donatorëve të INDEP, stafit të tyre, bashkëpunëtorëve apo Bordit.

*Shënim:*

*Ky punim është shkruar në gjuhën shqipe fillimisht. Prandaj, për arsye teknike, disa nga pjesët e tij kanë mbetur në origjinal, të papërkthyer.*

# Përmbajtja

1. Hyrje.....	2
2. Metodologjia.....	3
3. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit.....	3
4. Korniza Ligjore dhe institucionale.....	4
Inspektimet.....	14
Vendosja e flamujve në rafte .....	15
Blerjet online .....	16
4. Përfundime .....	19
5. Rekomandime .....	21

## 1. Hyrje

Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit është ligj relativisht vonë i miratuar. Ligji i parë i rëndësishëm për Mbrojtjen e Konsumatorit pas shpalljes së pavarësisë ishte miratuar në vitin 2012. Megjithatë, Ligji Nr. 06/L-034 i miratuar në vitin 2018, për dallim nga ai i vitit 2012, zgjeronte fushëveprimtarinë dhe përveç marrëdhënieve të përgjithëshme në mes të shitësve të produkteve dhe shërbimeve dhe konsumatorëve, kishte për qëllim edhe rregullimin e:

- kushteve të tregut në marrëdhëniet biznes me konsumator, duke përfshirë etiketimin e produkteve, treguesit e çmimeve, shërbimet publike dhe praktikatat e padrejta tregtare;
- të drejtat e konsumatorëve në lidhje me kontratat, duke përfshirë kushtet e padrejta të kontratës, shitjeve në distancë dhe jashtë mjedisit biznesorë, kontratave jo-komforë, kontratave të kredive për konsumatorë dhe kontratave të produkteve turistike;
- mbrojtjen administrative dhe gjyqësore të interesave të konsumatorëve;
- kuadrit institucional për mbrojtjen e konsumatorit në Republikën e Kosovës.<sup>1</sup>

Analiza e zbatimit të Ligjit Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit i shërben identifikimit të fushave ku zbatimi ende çalon dhe për të parë nëse ka nevojë për një proces të amendamentimit të Ligjit apo jo. Për më tepër, kjo analizë synon të rrisë dialogun në mes të palëve në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve në funksion të përmirësimit të praktikave të zbatimit të Ligjit, shkëmbimit të përvojave dhe rritjes së vetëdijësimit në përgjithësi. Përfundimisht, qëllimi i punimit është që të jetë një pikë referuese shtesë për grupet punuese në të ardhmen që do të merren me ndryshimin dhe plotësimin e bazës ligjore.

Korniza ligjore në fushën e mbrojtjes së konsumatorit është duke u fuqizuar gjithnjë e më shumë në shtetet evropiane dhe në nivel të Bashkimit Evropian në përgjithësi. Zhvillimi i përshpejtuar ekonomik bashkë me rritjen rapide të numrit të shërbimeve dhe produkteve dhe transformimi i ekonomive nga ato konvencionale në ekonomi më moderne kanë vënë konsumatorin në qendër të këtyre transformimeve. Kësisoj, mbrojtja ligjore për konsumatorin i shërben ruajtjes së interesave ekonomik të konsumatorit, rritjes së sigurisë së produkteve dhe shërbimeve dhe në përgjithësi dhe përgatitjes së ekonomisë vendore për të qenë konkurruese në tregjet më të gjera rajonale dhe evropiane.

---

<sup>1</sup> Republika e Kosovës, (2018), Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, Neni 1, Qëllimi, Prishtinë: GZRKS.

Sfida më e madhe e legjislacionit në Kosovë ka qenë jo shumë kualiteti i hartimit të ligjeve dhe miratimi i tyre por zbatimi në praktikë. Kjo sepse, ka pasur në vazhdimësi mungesë të resurseve të mjaftueshme inspektuese, mungesë të përshtatshmërisë ligjore me realitetin dhe në përgjithësi politikëbërja që i ka paraprirë legjislacionit ka qenë më tepër e fokusuar kah përfundimi i obligimeve formale ndërkombëtare dhe jo gjithmonë zbatimi në praktikë.

Kjo punim është hartuar në kuadër të komponentës së mbrojtjes së konsumatorit në kuadër të programit të INDEP për qeverisje demokratike. Mbrojtja e konsumatorit, në kuadër të programit të INDEP për qeverisje demokratike mbështetet nga Zyra e Bashkimit Evropian në Kosovë. Pikëpamjet, përfundimet dhe rekomandimet e shprehura në këtë analizë janë të INDEP dhe nuk reflektojnë domosdoshmërisht ato të donatorit.

## **2. Metodologjia**

Për hartimin e kësaj analize, INDEP ka përdorur një metodologji të përzier, kuantitative dhe kualitative. Si pjesë e hulumtimit kuantitativ, ne kemi mbledhur statistika, të dhëna numerike mbi numrin e ankesave në sektor të ndryshëm, numrin e inspektimeve etj. Të dhënat numerike u shoqëruan edhe me mbledhjen e të dhënave kualitative. Zhvilluam takime dhe intervista të llojit të pastrukturuar me Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorit në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë dhe

Të dhënat e mbledhura kanë qenë primare dhe sekondare. Të dhënat sekondare kanë konsistuar në analizimin e literatures përmes hulumtimit në tavolinë, analizimit të raporteve, publikimeve zyrtare si dhe analizimit të të dhënave të nxjerra nga statistikat e inspektimeve, rasteve të raportuara etj. Të gjitha të dhënat sekondare janë verifikuar para se të nxirreshin përfundimet. Ndër sfidat në mbledhjen e të dhënave ka qenë pandemia COVID-19 që ka shkaktuar vonesa në marrjen e informatave dhe në konfirmimin e tyre.

## **3. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit**

Ligji për Mbrojtjen e konsumatorit është me rëndësi tejet të veçantë për qytetarët e Republikës së Kosovës. Mirëpo ky ligj ka lënë një numër të madh të çështjeve për të u rregulluar me akte

nënligjore, të cilat për nga pesha obliguese e dijmë se kanë një hierarki më të ulët sesa vet ligji si dhe mundësia për konsultime publike është më pak e praktikueshme.<sup>2</sup>

INDEP pas analizimit të Ligjit aktual në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit i cili ka hyrë në fuqi në Qershor të vitit 2018 ka gjetur se ende nuk është plotësuar agjenda legislative e Departamentit Ligjor për hartimin e akteve nënligjore të cilat në mënyrë më të specifikuar do të rregullonin shumë çështje të përgjithshme në Ligjin Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Edhe pse në dispozitat kalimtare, përkatësisht në paragrafin 2 të **nenit 140** thuhet se “*Me qëllim të zbatimit të këtij ligji, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë do të nxjerr akte nënligjore në afat prej dymbëdhjetë (12) muaj nga hyrja në fuqi të këtij ligji*”, tashmë që nga koha e miratimit dhe hyrjes në fuqi të këtij ligji në Qershor 2018, kanë kaluar 22 muaj (Qershor 2018-Prill 2020) megjithatë pakoja nënligjore ende nuk është kompletuar.

#### 4. Korniza Ligjore dhe institucionale

Instituti për Politika Zhvillimore (INDEP) pas analizimit të akteve nënligjore që ndërriidhen me Ligjin për Mbrojtje të Konsumatorit, të hartuara dhe të publikuara në Ministrinë e **Ekonomisë, Punësimit, Tregtisë, Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Investimeve Strategjike (MEPTINIS)** ka gjetur gjatë vitit 2020 është hartuar vetëm 1 (një) rregullore:

1. Udhëzim Administrativ Nr.01/2020 për Mbajtjen e Regjistrimit Elektronik të Padive Kolektive të Financuara me Aktgjykim të Plotfuqishëm

Megjithatë ky udhëzim është nxjerrë me 22 muaj vonesë, përkatësisht është publikuar më 16 Prill 2020 dhe sipas neni 10 ka hyrë në fuqi 7 ditë pas publikimit nëse llogaritet koha e përcaktuar sipas paragrafit 2 të **nenit 140** Dispozitat Kalimtare të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit i cili thotë se Ministria e Tregtisë dhe Industrisë do të nxjerr akte nënligjore në afat prej dymbëdhjetë (12) muaj nga hyrja në fuqi të këtij ligji (Qershor 2018).

---

<sup>2</sup> INDEP, ka shikuar në linkun Legjislacioni, Diskutimet publike, përkatësisht **Konsultimet për aktet nënligjore**, <https://meptinis.rks-gov.net/page.aspx?id=1,194> qasur në prill 2020, ka vërejtur se prej vitit 2017 nuk ka patur më konsultime tjera për akte nënligjore

Mirëpo kemi vërejtur se ekziston një gabim teknik tek neni 10 *Hyrja në fuqi* në formulimin e këtij udhëzimi, sepse aty thuhet “*Kjo Rregullore hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas publikimit*”, ndërsa në të vërtetë ky dokument ligjor nuk është rregullorë por udhëzime administrativ.

Ndërsa duke u bazuar sërisht në dispozitat e neni 140 të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit, sipas së cilës Ministria do të duhej të nxirrte aktet e tjera nënligjore kemi gjetur se gjatë vitit 2019 janë miratuar vetëm dy rregullore të cilat janë:

1. Udhëzimin administrativ Nr. 05/2019) për Përcaktimin e Formularëve Standard të Informatave për Konsumatorët të Kontratave me Kohë-ndarje dhe Kontratave Ndërlidhura
2. Udhëzimi Administrativ Nr.01/2019 për Caktimin e Formës, Përmbajtjes dhe Përdorimit të Flamurit mbi Origjinën e Produktit

Kurse gjatë vitit 2018, vit në të cilin është nxjerrë edhe vet Ligji i ri për Mbrojtje të Konsumatorit, pas analizimit të të gjitha dokumenteve ligjore të publikuara në faqen elektronike të Ministrisë kemi gjetur se janë nxjerrë dhe kanë hyrë në fuqi tre akte nënligjore si në vijim:

1. Udhëzimi Administrativ Nr.18/2018 për Formularin për Informacionin, Kohën dhe Procedurat e Zbatimit të Tërheqjes nga Kontratat në Distançë dhe Jashtë Objektivit Afarist
2. Udhëzimi Administrativ Nr. 13/2018 për Procedurën e Trajtimit të Ankesave nga Departamenti për Mbrojtje të Konsumatorit
3. Udhëzimi Administrativ Nr.12/2018 për caktimin e formës, përmbajtjes dhe përdorimit të logos së departamentit për mbrojtjen e konsumatorit

Nëse analizojmë nenet të cilat përmbajnë pjesë të tekstit ku thuhet se do të rregullohet me një akt nënligjor si përshembull **neni 10 Lëshimet mashtruese paragrafi 5** “ *Kërkesat e përcaktuara me ligjet vendore të harmonizuara me rregullat e BE-së në relacion me komunikimin tregtar përfshi reklamimin apo marketingun, ku një listë jo e plotë do të rregullohet me akt nënligjor*”, ende nuk është nxjerrë një akt i tillë që rregullon reklamimin apo marketingun në përputhje me Ligjin e ri të 2018 për Mbrojtje të Konsumatorit.

Gjithashtu edhe gjuha në këtë paragraf “*ku një listë jo e plotë do të rregullohet me akt nënligjor*” lë hapësirë për të nënkuptuar se lista nuk do të jetë e kompletuar apo është bërë ndonjë gabim teknik gjatë hartimit dhe publikimit të tekstit të këtij paragrafi.

Sa i përket etiketimit të produkteve, e rregulluar me **nenin 16 Etiketa** të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit, përkatësisht në paragrafin 9 *“Përveç kërkesave të përcaktuara në paragrafin 1 të këtij neni, informacioni për etiketimin mund të rregullohet me akte nënligjore”*, ende deri në këtë kohë Ministria nuk ka nxjerr ndonjë udhëzim të ri specifikisht për etiketimin. I vetmi akt nënligjor që mbulon këtë fushë i publikuar në uebfaqen e Ministrisë është Rregullorja e vjetër Nr. 09/2013 Për Etiketimin, Prezantimin dhe Reklamimin e Produkteve Ushqimore.

Megjithatë, ekziston Udhëzimi Administrativ **nr.01/2019** për Caktimin e Formës, Përmbajtjes dhe Përdorimit të Flamurit mbi Origjinën e Produktit<sup>3</sup> (i nxjerrë në bazë të nenit 16 paragrafi 8 dhe nenin 140 paragrafi 2) nuk mbulon komplet etiketimin dhe prezantimin e produktit. Ky akt nënligjor përveç që rregullon mënyrën se ku duhet të vendoset flamuri i origjinës së produkteve, nuk është se tregon më shumë detaje për produktin si për shembull informacione për prodhuesin apo adresën e tij, emërtimin e mallit ashtu edhe si kërkohet sipas nenit 16 të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Përkundër faktit se në **nenin 48 Efektet e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes në kontratën ndihmëse, të Ligjit, përkatësisht ku në pjesën e tekstit të paragrafit 2 ku thuhet “Me akt nënligjor mund të përcaktohen rregulla të detajuara mbi ndërprerjen e kontratave të tilla”, kjo Ministri ende nuk ka hartuar një akt të veçant nënligjor që do të rregullonte efektet e ushtrimit të tërheqjes në kontratat ndihmëse.**

Ndonë se në **nenin 130 Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit**, është shënuar në paragrafin 2 se *“MTI me akt nënligjor rregullon organizimin dhe funksionimin e strukturës përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit”*, kjo Ministri ka themeluar Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorëve më 21 Shkurt 2018 dhe në uebfaqe të MTI-së thuhet se Këshilli funksionon në bazë të rregullores së punës, të cilën e harton Këshilli, ende nuk është postuar rregullorja e Këshillit dhe as nuk është nxjerrë ndonjë akt nënligjor për rregullimin dhe funksionimin e këtij Këshilli.

Sa i përket faturimit të shërbimeve publike, të rregulluara me **nenin 25 Faturimi i shërbimeve publike**, të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit, përkatësisht në paragrafin 2 *“Mënyra e matjes dhe e llogaritjes të energjisë, ngrohjes dhe ujit rregullohet me ligje dhe akte tjera nënligjore”*, kemi këto të gjetura: Udhëzuesi për liberalizimin e tregut të energjisë elektrike në Kosovë, Raporti rregullativ: Përcaktimi i të Hyrave Maksimale të Lejuara për Ngrohtoren e Qytetit Termokos SH.A. Sezoni i

---

<sup>3</sup> Me hyrjen në fuqi të këtij Udhëzimi Administrativ është shfuqizuar Udhëzimi Administrativ Nr.20/2018 Për Caktimin e Formës, Përmbajtjes dhe Përdorimit të Flamurit Mbi Origjinën e Produktit.



Ngrohjes 2019/2020 si dhe Rregullorja Nr.07/2016 për Përcaktimin e Tarifave të Shërbimit të Ujit në Kosovë.

Sa i përket **nenit 104** të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit, përkatësisht në paragrafin 2 “*Format standarde të informacionit të paraparë në paragrafin 1 të këtij neni, në rast të kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe të shkëmbimit, do të rregullohen me akt nënligjor*”, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë ka nxjerrë Udhëzimin administrativ (MTI) me Nr. 05/2019) për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët të kontratat me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura.

Ky udhëzim administrativ vlenë edhe për **Nenin 108** të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorit, në paragrafin 3 ku thuhet se “*Kontrata duhet të përfshijë një formular standard të veçantë mbi tërheqjen, i cili do të përcaktohet me akt nënligjor, me qëllim për të lehtësuar ushtrimin e së drejtës së tërheqjes në përputhje me nenin 109 të këtij ligji si dhe për **nenin 110** Modalitetet për ushtrimin e së drejtës për tërheqje të kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit.*

Ndërsa sa i përket hartimit të akteve në nligjore të cilat binin në përgjegjësin e Bankës Qendrore, kjo e fundit ka hartuar vetëm Udhëzimin për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese, i cili është miratuar nga Bordi Ekzekutiv i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, në mbledhjen e mbajtur më 18 janar 2019 e që mbulon **nenin 85 Informacioni standard që duhet të përfshihet në prezentim të produktit**, paragrafi 2 dhe **neni 86 Informacioni para-kontraktor** paragrafi 1 të Ligjit.

Kurse sa i përket të drejtave të konsumatorit në rastin e keqpërdorimit të kartelave për pagesë, të rregulluara me **nenin 67**, të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit, ku në paragraf thuhet se “*Nëse në një kontratë në distancë, konsumatorit i keqpërdoret kartela e pagesës, konsumatori ka të drejtë të kërkojë anulimin dhe/apo kompensimin e një pagese, sipas formave dhe kushteve të përcaktuara me aktet nënligjore të BQK-së*”, Banka Qendrore e Republikës së Kosovës nuk ka nxjerrë ndonjë akt nënligjor sa i përket këtij neni.

**Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit**

Nenet	Paragrafet	Komentet
<p align="center"><b>Neni 10</b> <b>Lëshimet mashtruese</b></p>	<p>5. Kërkesat e përcaktuara me ligjet vendore të harmonizuara me rregullat e BE-së në relacion me komunikimin tregtar përfshi reklamimin apo marketingun, ku një listë jo e plotë do të rregullohet me akt nënligjor</p>	<p>Deri më tani ekziston vetëm një Udhëzim Administrativ Nr.01/2015 Autorizimi për Marketing për Produkte Medicinale, mirëpo jo edhe një udhëzim i ri përfshirë reklamimin apo marketingun në përputhje me Ligji e ri të 2018 për Mbrojtje të Konsumatorit. Në uebfaqe të MTI-së mund të gjendet vetëm Rregullorja e vjetër Nr. 09/2013 Për Etiketimin, Prezantimin dhe Reklamimin e Produkteve Ushqimore.</p>
<p align="center"><b>Neni 16</b> <b>Etiketa</b></p>	<p>5. Kërkesat e përcaktuara me ligjet vendore të harmonizuara me rregullat e BE-së në relacion me komunikimin tregtar përfshi reklamimin apo marketingun, ku një listë jo e plotë do të rregullohet me akt nënligjor</p>	<p>Ministria e Tregtisë ende nuk ka nxjerr ndonjë udhëzim të ri specifikisht për etiketimin. Përveq Udhëzimit Administrativ Nr.20/2018 për Caktimin e Përmbajtjes dhe Përdorimit të Flamurit mbi Origjinën e Produktit. I vetmi udhëzim i publikuar në uebfaqen e Ministrisë është Rregullorja e vjetër Nr. 09/2013 Për Etiketimin, Prezantimin dhe Reklamimin e Produkteve Ushqimore</p>

<p><b>Neni 25</b></p> <p><b>Faturimi i shërbimeve publike</b></p>	<p>2. Mënyra e matjes dhe e llogaritje të energjisë, ngrohjes dhe ujit rregullohet me ligje dhe akte tjera nënligjore.</p>	<p>1. Udhëzuesi për liberalizimin e tregut të energjisë elektrike në Kosovë</p> <p>2.Raporti rregullativ: Përcaktimi i të Hyrave Maksimale të Lejuara për Ngruhtoren e Qytetit Termokos SH.A. Sezoni i Ngruhjes 2019/2020</p> <p>3.Rregullore Nr.07/2016 për Përcaktimin e Tarifave të Shërbimit të Ujit në Kosovë</p>
<p><b>Neni 39</b></p> <p><b>Informacioni i kërkuar për kontratat në distancë dhe jashtë objektit afarist</b></p>	<p>4. Informacioni i paraparë në paragrafin 1, nën-paragrafët 1.9; 1.10 dhe 1.11 të këtij neni, mund të ofrohet përmes udhëzimeve të modelit mbi tërheqjen i cili do të përcaktohet me akt nënligjor. Nëse tregtari ia ofron konsumatorit udhëzimet mbi tërheqjen, atëherë tregtari duhet të plotësoj në mënyrë korrekte kërkesat mbi të dhënat e paraqitura në nën-paragrafët 1.9; 1.10 dhe 1.11 të paragrafit 1 të këtij neni.</p>	<p>MTI ka hartuar akt nënligjor që rregullon këtë çështje Udhëzimin Administrativ Nr.18/2018 për Formularin për Informacionin, Kohën dhe Procedurat e Zbatimit të Tërheqjes nga Kontratat në Distancë dhe Jashtë Objektit Afarist.</p>
<p><b>Neni 44</b></p> <p><b>Ushtrimi i së drejtës për tërheqje nga kontrata</b></p>	<p>3. Përveç mundësive të parapara në paragrafin 1 të këtij neni, tregtari mund t'i ofroj konsumatorit optionin që të plotësojë dhe dërgojë në</p>	<p>Lidhur me ushtrimin e të drejtës së tërheqjes nga kontrata, kjo çështje është e rregulluar me Udhëzimin Administrativ Nr.18/2018 për Formularin për</p>

	<p>mënyrë elektronike, qoftë nëpërmjet një formulari i cili do të përcaktohet me një akt nënligjor, apo ndonjë deklaram tjetër të qartë tek ueb-faqja e tregtarit. Në ato raste, tregtari ia komunikon pa vonesë konsumatorit njohjen mbi fletë-pranimin e tërheqjes përmes një mjeti të qëndrueshëm të komunikimit.</p>	<p>Informacionin, Kohën dhe Procedurat e Zbatimit të Tërheqjes nga Kontratat në Distançë dhe Jashtë Objektivit Afarist.</p>
<p><b>Neni 48</b> <b>Efektet e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes në kontratën ndihmëse</b></p>	<p>2. Me akt nënligjor mund të përcaktohen rregulla të detajuara mbi ndërprerjen e kontratave të tilla</p>	<p>MTI nuk ka nxjerr ende akt nënligjor të veçant për keto lloje të kontratës</p>
<p><b>Neni 67</b> <b>Të drejtat e konsumatorit në rastin e keqpërdorimit të kartelave për pagesë</b></p>	<p>Nëse në një kontratë në distancë, konsumatorit i keqpërdoret kartela e pagesës, konsumatori ka të drejtë të kërkojë anulimin dhe/apo kompenzimin e një pagese, sipas formave dhe kushteve të përcaktuara me aktet nënligjore të BQK-së.</p>	<p>Për këtë nen nuk është nxjerrë ndonjë akt nënligjor nga Bordi Ekzekutiv i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës.</p>
<p><b>Neni 85</b> <b>Informacioni standard që duhet të përfshihet në prezantim të produktit</b></p>	<p>2. Informatat standarde duhet të specifikojnë në mënyrë të qartë, koncize dhe të dallueshme përmes një formulari që do të përcaktohet me akt nënligjor nga BQK:</p>	<p>Për këtë nen, Bordi Ekzekutiv i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, në mbledhjen e mbajtur më 18 janar 2019, e ka miratura Udhëzimin për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese.</p>

<p align="center"><b>Neni 86</b></p> <p align="center"><b>Informacioni para- kontraktor</b></p>	<p>1. Para se konsumatori të hyjë në detyrime në ndonjë marrëveshje kredie apo ofertë, kredidhënësi apo kur është e zbatueshme ndërmjetësuesi i kredisë duhet, në bazë të afateve dhe kushteve të kredisë të ofruara nga kredidhënësi dhe nëse është e aplikueshme, preferencat e shprehura dhe informacioni i ofruar nga konsumatori, t'i sigurojnë konsumatorit informacionin e duhur për të krahasuar ofertat e ndryshme në mënyrë që ai të marrë një vendim për lidhjen e një marrëveshje kredie. Informatat e tilla, në letër ose në një medium tjetër të qëndrueshëm, do të sigurohen me anë të Formularit të Informatave mbi Kreditë e Konsumatorëve që do të përcaktohet me akt nënligjor nga BQK.</p>	<p>Për këtë nen, Bordi Ekzekutiv i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, në mbledhjen e mbajtur më 18 janar 2019, e ka miratura Udhëzimin për Formularin e Informatave mbi Kreditë Konsumuese.</p>
<p align="center"><b>Neni 104</b></p> <p align="center"><b>Informacioni para kontraktual te kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit</b></p>	<p>2. Format standarde të informacionit të paraparë në paragrafin 1 të këtij neni, në rast të kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të</p>	<p>Për këtë nen, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë ka nxjerrë Udhëzimin administrativ (MTI) Nr. 05/2019) për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët</p>

<p><b>afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit</b></p>	<p>pushimit, të rishitjes dhe të shkëmbimit, do të rregullohen me akt nënligjor;</p>	<p>te kontratat me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura</p>
<p><b>Neni 108</b> <b>Informacioni mbi të drejtën e tërheqjes te kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit</b></p>	<p>3. Kontrata duhet të përfshijë një formular standard të veçantë mbi tërheqjen, i cili do të përcaktohet me akt nënligjor, me qëllim për të lehtësuar ushtrimin e së drejtës së tërheqjes në përputhje me nenin 109 të këtij ligji.</p>	<p>Edhe për këtë nen, vlenë i njëjti Udhëzim administrativ (MTI me Nr. 05/2019) për përcaktimin e formularëve standard të informatave për konsumatorët te kontratat me kohë-ndarje dhe kontratat e ndërlidhura</p>
<p><b>Neni 110</b> <b>Modalitetet për ushtrimin e së drejtës për tërheqje te kontratat e shfrytëzimit me afat të paluajtshmërive me qëllim të pushimit, shfrytëzimit afatgjatë të produkteve të pushimit, të rishitjes dhe shkëmbimit</b></p>	<p>Kur konsumatori ka për qëllim të ushtrojë të drejtën e tërheqjes, konsumatori duhet, para skadimit të periudhës së tërheqjes, të njoftoi tregtarin në letër ose në një tjetër medium të qëndrueshëm për vendimin për t'u tërhequr. Konsumatori mund të përdorë standardin me formën që do të përcaktohet me akt nënligjor sipas paragrafit 2 të nenit 104 të këtij ligji të ofruar nga tregtari në përputhje me paragrafin 1 të nenit 108 të këtij ligji. Konsiderohet se afati i fundit kohor është përmbushur në qoftë se njoftimi është dërguar para se periudha e tërheqjes të ketë skadua</p>	<p>Për këtë nen, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë nuk ka nxjerrë akte nënligjore</p>

<p><b>Neni 116</b> <b>Zgjidhja e ankesave</b></p>	<p>5. Rregullatorët apo trupat e tjerë kompetent për të vendosur ndaj ankesës së konsumatorit kundrejt vendimit të tregtarit, nëse nuk parashihet ndryshe përmes një rregulloreje të veçantë, marrin vendim ne periudhë kohore prej dy (2) muajsh nga data e ankesës.</p>	<p>MTI ka nxjerrë aktin nënligjor që rregullon mënyrën e ankesave, përkatësisht Udhëzimin Administrativ Nr. 13/ për Procedurën e Trajtimit të Ankesave nga Departamenti për Mbrojtje të Konsumatorit</p>
<p><b>Neni 127</b> <b>Regjistrimi i Gjykimit</b></p>	<p>5. Përmbajtja e hollësishme dhe mënyra e mbajtjes së regjistrit të veprimeve të paraqitura dhe vendimeve të miratuara do të përcaktohet me akt nënligjor të Ministrisë.</p>	<p>Ministria e Tregtisë ende nuk ka hartuar ndonjë akt nënligjor për mënyrën e mbajtjes së regjistrit elektronik të padive kolektive të finalizuara me aktgjykime të plotfuqishme.</p>
<p><b>Neni 130</b> <b>Struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit</b></p>	<p>2. MTI me akt nënligjor rregullon organizimin dhe funksionimin e strukturës përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit.</p>	<p>MTI ndonëse ka themeluar Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorëve më 21 shkurt 2018 dhe në uebfaqe të MTI-se thuhet se Këshilli funksionon në bazë të rregullores së punës, të cilën e harton Këshilli, ende nuk është postuar rregullorja e Këshillit.</p>
<p><b>Neni 140</b> <b>Dispozitat kalimtare</b></p>	<p>Dispozitat kalimtare 1. Me kusht që mos të jenë në kundërshtim me këtë ligj dhe deri në nxjerrjen e akteve të reja nënligjore për zbatimin e duhur të këtij ligji, akti nënligjor i zbatueshëm do të vazhdojë të mbesë në fuqi si në vijim:</p>	<p>Vërehet se edhe pas kalimit prej ma shumë se 12 muajëve të këtij ligji ende nuk është kompletuar në tërësi pakoja nënligjore lidhur me Ligjin për Mbrojtje të Konsumatorit.</p>

	Rregullore (MTI) Nr. 09/2013 Për Etiketimin, Prezantimin dhe Reklamimin e Produkteve Ushqimore. 2. Me qëllim të zbatimit të këtij ligji, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë do të nxjerr akte nënligjore në afat prej dymbëdhjetë (12) muaj nga hyrja në fuqi të këtij ligji.	
--	--	--

### Inspektimet

Numri i inspektimeve ka shënuar rritje gjatë vitit 2019. Në total, janë realizuar 461 inspektime të përgjithshme dhe atë MTI 333, MZHE 118 dhe MPB 10. Megjithëkëtë, kapacitetet e inspektoratit mbeten të limituara dhe rritja e numrit të inspektorëve do të ishte e nevojshme për të rritur realizimin e misionit dhe për të shtuar nivelin e zbatimit të legjislacionit në fuqi. Inspektorati i tregut gjatë vitit 2020 është përballur me sfida të konsiderueshme duke marrë parasysh

Autoritetet e përfshira	IT (MTI)	ISH-F (MSH)	IE (MZHE)	INSSHSN (MPB)	DAM (MI)	IPMM (MMPH)	IP (MPMS)	Totali
Inspektime të përgjithshme të kryera	<b>333</b>	/	118	10	/	/	/	461
<b>Monitorimi proaktiv</b>	<b>262</b>	/	117	10	/	/	/	389
a) nga plani	262	/	117	10	/	/	/	72
<b>Monitroimi reaktiv</b>	<b>71</b>	/	1	/	/	/	/	35
a) nga rapex	35	/	/	/	/	/	/	
b) njoftim nga inspektori	/	/	/	/	/	/	/	/



c) parashtresë te klientit	/	/	/	/	/	/	/	/
e) njoftim nga dogana	36	/	1	/	/	/	/	37

Table 1. Inspektime të kryera gjatë vitit 2019. Burimi: Inspektorati i tregut

### Vendosja e flamujve në rafte

Vendimi për futjen e paragrafit 8 në nenin 16 mbi Etiketën ishte marrë në Kuvendin e Kosovës. Në punën e grupit punues ishte propozuar ky amendament i cili edhe ishte miratuar në seancë në dy leximet. Dispozita e nenit 16 thekson që:

shitësi detyrohet të tregoj origjinën e produktit edhe përmes vendosjes së një etikete që tregon flamurin e shtetit të origjinës së produktit. Flamuri duhet të vendoset afër çmimit të shitjes apo çmimit për njësi.<sup>4</sup>

Ky detyrim i shitësve për të vendosur flmuj të shteteve në raftet e produkteve nuk ka ndonjë bazë të legjislacionit evropian për mbrojtjen e konsumatorit. Përkundrazi, dispozita është:

- E diskutueshme në aspektin ligjor dhe kushtetues
- Diskriminuese dhe në kundërshtim me parimet e tregtisë së lirë

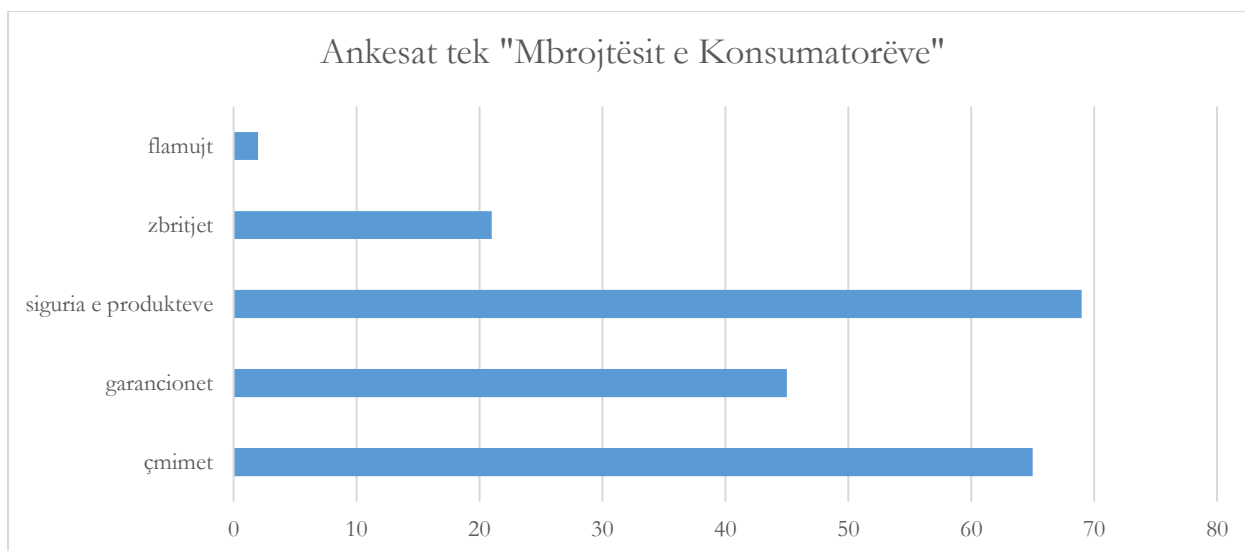
Kushtetuta e vendit në nenin e saj të 119 pëcakton Marrëdhëniet Ekonomike dhe parimet themelore

1. Republika e Kosovës siguron një mjedis të favorshëm ligjor për ekonominë e tregut, lirinë e aktivitetit ekonomik dhe sigurinë e pronës publike e private.
2. Republika e Kosovës siguron të drejta ligjore të barabarta për të gjithë investitorët dhe të gjitha ndërmarrjet vendore dhe të jashtme.<sup>5</sup>

Përcaktimi me ligj i vendosjes së flamujve nuk është praktikë evropiane për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe si e tillë nuk i kontribuon rritjes së zbatimit të legjislacionit.

<sup>4</sup> Republika e Kosovës, (2018), Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, Kreu III, Neni 16, Prishtinë: GZRKS, i qasshëm në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=16551> (qasur në qershor, 2020).

<sup>5</sup> Republika e Kosovës, (2008), Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 119, Prishtinë: GZRKS, i qasshëm në <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702> (qasur në shtator, 2020)



*Figura 1. Ankesat më të mëdha*

### **Blerjet online**

Një nga problemet më të mëdha që është shpërfaqur më së shumti gjatë pandemisë COVID-19 kanë qenë blerjet online. Një pjesë e madhe e konsumatorëve kanë

### **Austria**

Austria nuk ka kornizë ligjore uniforme sa i përket ligjit për mbrojtjen e konsumatorit. Në kuadër të çështjes së mbrojtjes së konsumatorit, ata kanë Aktin Federal Austriak për Mbrojtjen e Konsumatorit (Konsumentenschutzgesetz). Ky Akt përmbanë dispozita jo-sektoriale specifike që mbrojnë interesat e konsumatorëve, ndërsa dispozitat specifike sektoriale të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit mund të gjenden në ligjet që rregullojnë aktivitete të caktuara të biznesit, p.sh. Akti Federal i Austrisë mbi Shërbimet e Pagesave (Zahlungsdienstegesetz) përmban detyrime informacioni për tregtarët, të cilat janë të detyrueshme për ta kur merren me konsumatorët.

### **Shqipëria**

Në Shqipëri ankesat për mbrojtjen e Konsumatorit shqyrtohen në kuadër të Autoritetit të Mbikqyrjes Financiare. Përpos më shqyrtimin dhe trajtimit të ankesave të konsumatorëve dhe investitorëve, ky institucion mirret edhe me monitorimin e zbatimit të legjislacionit në fuqi dhe forcimin e veprimeve parandaluese në sjelljen e tregjeve nën mbikëqyrje dhe subjekteve që operojnë në këto tregje, rritjen e nivelit të informacionit të disponueshëm për publikun, ndërmarrjen e fushatave për rritjen e edukimit financiar të publikut si dhe asistimin e konsumatorit/investitorit duke i dhënë informacion dhe sqarime sipas kërkesave.

Gjithashtu gjatë vitit 2019, Shqipëria ka bërë të mundur depozitimin nëpërmjet sistemit online të ankesave. Ky sistem ka bërë të mundur që depozitimi i ankesave të jetë më lehtë i qasshëm për shërbimet që ata përfitojnë nga subjektet të cilët ushtrojnë veprimtarinë në tregjet që mbikëqyren nga Autoriteti. Në bazë të raportit në kuadër të Autoritetit, gjatë vitit 2018 janë depozituar 82 ankesa të cilat lidhen me kërkesat për dëmshpërblim që rrjedhin drejtpërdrejt nga kontratat e sigurimit, të lëshuara nga shoqëritë e sigurimit apo me ankesa ndaj operatorëve të tregut të fondeve të investimeve dhe të pensioneve vullnetare.

### **Slovenia**

Slovenia ka ligj të veçantë sa i përket mbrojtjes së konsumatorit. Ky ligj përcakton veprimet dhe lëshimet e ndërmarrjeve që konsiderohen se janë të padrejta, praktikat tregtare të konsumatorit ndaj konsumatorit sidhe rregullon mbrojtjen administrative dhe gjyqësore kundër praktikave të padrejta afariste ndaj konsumatorit. Pra në bazë të këtij ligji, Slovenia shqyrton ankesat e konsumatorëve të cilat janë procesuar.

### **Maqedonia**

Shtetet fqinje kanë nxjerrë poashtu ligje mbi mbrojtjen e konsumatorit. Këtu mund të përmendim shembullin e Maqedonisë. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit në Maqedoni rregullon mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, kushtet dhe mënyrën për zbatimin e nevojshëm të rregullave dhe praktikave të mbrojtjes. Këtu përfshihen edhe kushtet për operacione tregtare të cilat janë të rëndësishme për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, të drejtat dhe detyrimet e shoqatave të konsumatorëve dhe kompetencat e administratës shtetërore në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit.

### **Bosnia dhe Hercegovina**

Në mënyrë që mbrojtja ndaj konsumatorit të fuqizohet, shumë shtete të rajonit dhe më gjerë kanë marrë iniciativa të ndryshme. Vlenë të përmendet projekti i cili edhe paraqitet si iniciativa e parë në BiH “Mbrojtja e Konsumatorëve duke Përmirësuar Kuadrin Ligjor në Sektorët Bankar dhe Mikrofinanciar” në vitin 2010. Ky projekt ka qenë i përqendruar në mbrojtjen e konsumatorit të kalibruar tek pjesëmarrësit më të nevojshëm të tregut të sektorit financiar. Poshtu projekti synonte kërkesat për ndërtimin e institucioneve të nevojshme për mbrojtjen e konsumatorit, fuqitë dhe mandatet e tyre dhe mbrojtjet ligjore.

Gjithashtu iniciativa të ngjashme ka pasur edhe në vende tjera. Vlenë të theksohet workshopi dyditorë në Serbi. Ky workshop është organizuar në vitin 2015 në Beograd. Në këtë workshop

organizatat për mbrojtjen e konsumatorit nga Serbia, Mali i Zi dhe Maqedonia patën rastin të diskutojnë kornizën analitike dhe mbledhjen e të dhënave në mënyrë që të forcojnë kapacitetet e tyre në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve të shërbimeve komunale në Evropën Jug-Lindore.

## **Romania**

Në Romani legjislacioni i përgjithshëm për mbrojtjen e konsumatorit përfaqësohet nga :

- Ligji Nr. 296/2004 në lidhje me Kodin e Konsumatorit (më tej referimi si "Kodi i Konsumatorit")
- Urdhëresa e qeverisë nr. 21/1992 në lidhje me Mbrojtjen e Konsumatorit (më tej referuar si "SHKO 21/1992").

Në kuadër të këtij Ligji dhe kësaj urdhërese bëhet mbrojtja e konsumatorit në Romani. Gjithashtu ky shtet institucionet relevante kanë nxjerrë një broshurë informuese e quajtur "Consumer Complaints in Romania" në lidhje me informacionet e nevojshme sa i përket institucioneve në të cilat shtrohen këto ankesa. Poashtu kjo broshurë jep të dhëna edhe rreth mënyrës se çfarë duhet të përmbajë një ankesë dhe se si duhet të shkruhet drejtë në mënyrë që të procesohet deri te organet kompetente.

## **Bullgaria**

Edhe Bullgaria, që nga pranimi i saj në Bashkimin Evropian në fillim të vitit 2007 përpiqet të adoptojë dhe zbatojë praktikat e mira të mbrojtjes së konsumatorit. Legjislacioni kryesor për mbrojtjen e konsumatorit në Bullgari përfaqësohet nga Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit. Ky Ligj përmes ndryshimeve të fundit, përfshin dhe zbaton direktivat kryesore për Mbrojtjen e Konsumatorit të Bashkimit Evropian.

## **Greqi**

Edhe Greqia ka ligj të veçantë për mbrojtjen e konsumatorit. Pjesa kryesore e legjislacionit në Greqi për Mbrojtjen e Konsumatorit është Ligji 2251/1994, i cili në pjesën më të madhe zbaton rregullat e Bashkimit Evropian. Ky Ligj vendos në mënyrë koherente dhe të strukturuar një sistem të plotë të mbrojtjes së konsumatorit në bazë të neneve të caktuara. Neni 1 parashikon pjesën e përgjithshme që parashtron parimet e përgjithshme që duhet të merren parasysh në politikën e mbrojtjes së konsumatorit dhe përcakton kuptimet e nocioneve qendrore të "konsumatorit" dhe "furnizuesit". Pjesa e Parë e Ligjit 2251/1994 (neni 2 deri 9) përfshin dispozita të së drejtës materiale dhe përbëhet nga drejta "individuale" e konsumatorit, ndërsa pjesa e dytë (neni 10 deri

në 13) që vijon, rregullon çështjet procedurale dhe organizative dhe përfshin ligjin “kolektiv” të konsumatorit.

Në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit, është instrumenti kryesor për monitorimin e mjedisit të konsumatorit në të gjithë Evropën. Ky instrument i ashtuquajtur “Consumer Conditions Scoreboard”, përcakton kushtet e konsumatorit në vendet anëtare të BE-së plus Islandën dhe Norvegjinë. Në shtojcën I përshkruhet korniza konceptuale dhe metodologjike e tabelës së rezultateve, shtojca II përmban grupin e plotë të të dhënave dhe Aneksi III fletët e vendit të vendit me tregues kryesorë.

Tabela e rezultateve publikohet çdo dy vite. Viti i fundit në të cilin është publikuar kjo tabelë është në 2018. Këto të dhëna kryesisht bazohen në anketat përfaqësuese të konsumatorëve dhe shitësve me pakicë të plotësuara me të dhëna nga burime të tjera.

#### **4. Përfundime**

Ligji aktual Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit ka nevojë të amendamentohet dhe ndryshohet. Ndonëse Ligji, kur hyri në fuqi në qershor të 2018-tës ofroi një bazë të mirë të organizimit të fushës së mbrojtjes së konsumatorit, ai megjithatë plotësoi vetëm pjesërisht legjislacionin evropian në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

Ligji Nr. 06/-L034 për Mbrojtjen e Konsumatorit ka tashmë dy vite për që ka hyrë në zbatim. Bazuar në gjetjet tona dhe situatës në praktikë, Kuvendi i Kosovës e ka mundësinë që të iniciojë një proces të monitorimit të zbatimit të Ligjit. Ky proces do të vinte në pah të arriturat që nga hyrja në fuqi e tij, sfidat në zbatim dhe dispozitat që s’kanë arritur të zbatohen si dhe do t’i ipte mundësinë Kuvendit që të njihet më për së afërmi me një fushë jetike për procesin e integritimit.

Ministria përgjegjëse për fushën e mbrojtjes së Konsumatorit ende nuk ka kompletuar bazën ligjore që kërkohet në bazë të Ligjit Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit. Kompletimi i bazës ligjore do t’i kontribuonte zbatimit më të mirë të tij dhe do të mundësonte që ligjbërësit dhe akterët e tjerë të shihnin efektet e plota të zbatimit të legjislacionit.

Mbrojtja e konsumatorëve në sektorin bankar është jetike për të siguruar kompletim të infrastrukturës ligjore. Në raportin e Komisionit Evropian për Kosovën për vitin 2020 është përmendur pikërisht mbrojtja e konsumatorëve nga ana e sektorit bankar. Banka Qendrore e Republikës së Kosovës ende nuk ka miratuar të gjithë bazën ligjore në fushën e mbrojtjes së

konsumatorëve veçanërisht sa i takon unifikimit të sistemeve për mbrojtjen e konsumatorëve, mbrojtjes së konsumatorëve të sektorit joqeveritar etj.

Inspektorati ballafaqohet me mungesë të kapaciteteve të duhura njerëzore dhe me paqartësi sa i takon kompetencave të nivelit lokal për dallim nga ai qendror. Në një situatë të tillë, mungesa e kapaciteteve njerëzore është domosdoshmërisht pengesë për zbatimin e duhur të bazës ligjore. Një ligj i veçantë për inspektimet mungon – ashtu që do të krijonte bazën e duhur ligjore për rritje të kapaciteteve, qartësim të kompetencave dhe fuqizim të një inspektorati të pavarur.

Obligimi ligjor për vendosjen e flamujve nëpër raftet e produkteve bie ndesh me principet kushtetuese të një ekonomie të lirë të tregut dhe praktikave jodiskriminuese që shtetet duhet të aplikojnë. Për më tepër, në vetvete, kjo praktikë nuk mbron më tepër qytetarët dhe të drejtat e tyre si konsumator.

Një nga problemet më të mëdha të identifikuara janë blerjet online. Veçanërisht në kohën e pandemisë kur porositë online janë rritur dukshëm, janë identifikuar një numër i madh i problemeve. Mungesa e identifikimit të shitësve qoftë nga ana e bankave që është praktikë evropiane, qoftë nga ana e autoriteteve të tjera shtetërore ka bërë që të drejtat e konsumatorëve të cenohen. Në shumë raste mungojnë adresat e qarta të shitësve, nuk lëshohen kupon fiskal dhe kështu inspektorati gjendet në vështirësi për të inspektuar dhe për të realizuar të drejtat e konsumatorëve.

Ka një mungesë të theksuar të vetëdijësimit të qytetarëve mbi të drejtat e konsumatorëve. Përmes platformës “Mbrojtësit e Konsumatorëve”, ne kemi vërejtur një nevojë të shtuar të konsumatorëve për t’u informuar mbi procedurat e ankesës, të drejtat bazë etj. Institucionet kanë nevojë të shtojnë numrin e kampëanjave të vetëdijësimit dhe materialeve informuese për qytetarët.

## 5. Rekomandime

1. Qeveria e Republikës së Kosovës të filloj menjëherë amendamentimin e Ligjit Nr. 06/L0-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit. Projektligji i ri duhet të amendamentohet me një procedurë transparente, me gjithëpërfshirje dhe duke respektuar në plotëni Rregulloren Qeveritare Nr. 05/2016, për Standardet Minimale në Procesin e Konsultimit Publik. Një debat shoqëror duhet t'i paraprijë këtij ndryshimi ligjor i cili duhet të përfshijë të gjitha grupet shoqërore, grupet e interesit dhe ekspert vendor e të huaj.
2. Kuvendi i Kosovës përmes komisionit përkatës funksional në fillim të vitit 2021 duhet të filloj procedurën e analizimit të zbatimit të Ligjit
3. Ministria përgjegjëse të kompletoj miratimin e akteve nënligjore të mbetura Brenda një kohe sa më të shkurtë sepse është obligim ligjor si dhe njëkohësisht mos pasja e një akti konkret nënligjor lë hapësirë që një fushëveprimtari e caktuar të zgjidhet në mënyra të ndryshme e ndosha edhe të gabuara.
4. Banka Qendrore e Republikës së Kosovës të miratojë aktet nënligjore në përputhje me Ligjin për Mbrojtje të Konsumatorit, kjo pasiqë janë afër dy vite nga hyrja në fuqi e Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit, dhe BQK ende nuk ka miratuar të gjitha aktet nënligjore të parapara në nenet e këtij ligji.
5. Ligji për Inspektimet duhet të miratohet dhe të hyj në fuqi në mënyrë që të rriten kapacitetet e inspektoratit dhe të definohen qartësisht kompetencat e nivelit qendror dhe atij lokal.
6. Dispozitat e nenit 16 paragrafi 8 mbi obligimin e tregtarëve për të vendosur flamujt janë diskriminuese dhe si të tilla duhet të eliminohet në versionet e ardhshme të Ligjit.
7. Duhet të transpozohet Direktiva Evropiane mbi blerjet online dhe dispozitat e Kreut VIII duhet të amendamentohen.
8. Të amendamentohet Neni 81 mbi garancionet në mënyrë që të qartësohen kufizimet, mbajtja e regjistrave dhe historiku i garancioneve.
9. Të krijohet një mekanizëm i qëndrueshëm dhe i përbashkët në mes të inspektorateve dhe Agjencisë së Regjistrimit të Bizneseve dhe të rregullohen bizneset që shesin online
10. Të fuqizohet implementimi i Nenit 40 mbi “kontratat jashtë objektit afarist”
11. Qeveria të krijoj një mekanizëm për informim dhe kampanja vetëdijësuese të rregullta për konsumatorët në mënyrë që të ketë informim të rregullt të konsumatorëve dhe kampanja vetëdijësuese të rregullta

12. Ministria të organizoj konsultime publike edhe për aktet nënligjore sepse nga deri më tani më shumë janë mbajtur konsultime publike vetëm për Ligje, duke mos aplikuar pothuajse fare konsultimet për aktet nënligjore të cilat janë dokumente që më në detaje rregullojnë një çështje të caktuar e që mendimi dhe gjithpërfshirja e të gjithë akterëve që atakohen me një aktë të caktuar nënligjor është më se i nevojshëm.
13. Këshilli për Mbrojtje të Konsumatorit të ketë rolë më aktivë në mbështetjen e ndryshimeve në legjislacion dhe rregulloret ekzistuese sepse si këshill megjithëse harton dhe mbikëqyr implementimin e Programit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe i raporton Ministrisë së Tregtisë mbi zbatimin e atij programi, njëkohësisht ky këshill ka edhe obligim ligjor që të mbështesë ndryshimet në legjislacion dhe në rregulloret ekzistuese.



