

Implemented by:



Mbrojtja e konsumatorëve në Kosovë: Standardet, rregullat dhe politikat



Hulumtim Politikash



Mbrojtja e konsumatorëve në Kosovë: Standardet, rregullat dhe politikat



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 shpërndahet 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 angleze fillimisht. Prandaj, për arsye teknike, disa nga pjesët e tij kanë mbetur në origjinal, të papërkthyer.

Tabela e përmbajtjes

1. Hyrje.....	2
2. Metodologjia.....	3
3. Standardet e BE-së për Mbrojtjen e Konsumatorit.....	4
4. Progresi në mbrojtjen e konsumatorëve në vendet e Ballkanit Perëndimor.....	7
4.1. Shqipëria	7
4.2. Bosnia dhe Hercegovina.....	8
4.3. Mali i Zi	8
4.4. Maqedonia e Veriut	9
4.5. Serbia	9
5. Kosova nën dritën e zhvillimit të të drejtave të konsumatorëve	10
6. Përgjigja institucionale ndaj ankesave të klientëve.....	15
7. Pandemia COVID-19 dhe blerja online në Kosovë	18
8. Përfundim.....	19
9. Rekomandimet	21

1. Hyrje

Mbrojtja e klientit është një pjesë shumë e rëndësishme e ekonomisë; dihet që është praktikë e ruajtjes së blerësve të mallrave dhe shërbimeve, dhe publikut, nga praktikatat e padrejta në treg. Shumë ligje dhe standarde janë zhvilluar në mbrojtje të Klientit në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar, ligje të tilla rregullojnë mbrojtjen e të drejtës themelore të klientit gjatë blerjes së mallrave dhe shërbimeve, si dhe mbi format e tjera të marrjes së mallrave dhe shërbimeve në treg si:

- E drejta për të mbrojtur interesat ekonomike të konsumatorëve,
- E drejta për mbrojtjen e jetës, shëndetit dhe pasurisë
- E drejta për mbrojtje ligjore të konsumatorëve,
- E drejta për informacion dhe riedukim të konsumatorëve,
- E drejta për shoqatat e klientëve për të mbrojtur interesat e konsumatorëve,
- E drejta e përfaqësimit dhe pjesëmarrja në përfaqësimin e konsumatorëve në punën e organeve që merren me çështje që lidhen me interesin e konsumatorëve.

Standardet, nga ana tjetër janë një komponent integral në mbrojtjen e klientit në të gjithë botën. Standardet kryesore që janë inkorporuar në Republikën e Kosovës janë

- Standardet e brendshme,
- Standardet evropiane të përcaktuara me Konventat Ndërkombëtare,
- Kërkesat e ligjshme të konsumatorëve në lidhje me sigurinë.

Një organ tjetër i rëndësishëm ligjor në mbrojtjen e konsumatorit në Republikën e Kosovës është Shoqata e Konsumatorëve; Shoqata e Konsumatorëve është një organizatë civile, e pavarur nga prodhuesit, furnizuesit ose ofruesit e shërbimeve. Roli i saj është të informojë klientët për të drejtat e tyre, dhe të hartojë listën e shitësve që kanë dëmtuar klientët gjatë viteve të kaluara, ose kanë shitur me qëllim mallra të rrezikshme për shëndetin dhe sigurinë e konsumatorëve.

Ministria e Tregtisë dhe Industrisë në vitin 2018 zbatoi Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve; Ky Ligj siguron të drejtat e konsumatorëve dhe përmban detyrimet për të mbrojtur konsumatorët në lidhje me shitjet, rregullon kërkesat në drejtimin e biznesit në Kosovë, çmimet, praktikatat e padrejta tregtare, reklamat krahasuese dhe rregullimet financiare. Ky ligj përputhet me politikat e Bashkimit Evropian për mbrojtjen e konsumatorit, dhe përmban rregullore që ndalojnë shitjen e alkoolit dhe produkteve

të cigareve për njerëzit nën moshën 18 vjeç. Sidoqoftë, siç do të shihet më poshtë, Ligji mbetet ende i paharmonizuar plotësisht me legjislacion evropian (acquis). Gjithashtu kjo Ministri administron Programin e Mbrojtjes së Konsumatorit, një program që përcakton veçanërisht:

- Parimet dhe qëllimet e politikave të mbrojtjes së konsumatorit,
- Detyrat me përparësi gjatë hartimit të politikave për mbrojtjen e klientit,
- Programi për shfrytëzimin e burimeve financiare të kërkuara për zbatimin e detyrave të përshkruara në Planin Kombëtar,
- Madhësia e kornizës së programit për përdorimin e fondeve financiare të kërkuara për të promovuar zhvillimin dhe aktivitetet e organizatave të konsumatorëve.

Të gjitha këto organe ligjore i shërbejnë mbrojtjes së konsumatorit në Republikën e Kosovës, por implementimi dhe monitorimi i tyre janë ende në proces, edhe pse shpenzimet e konsumit ndaj BPV-së, kanë një pjesë të madhe, Kosova është ende në një fazë të hershme për të përmbushur plotësisht mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit.

2. Metodologjia

Ky raport përmban metoda sasiore të hulumtimit, përmes përdorimit dhe rishikimit, krahasimit dhe analizës së të dhënave zyrtare siç janë raportet dhe publikimet për mbrojtjen e konsumatorit në Republikën e Kosovës dhe rajonin.

Duke marrë parasysh që nuk ka gjetje dhe literaturë të mjaftueshme që kanë të bëjnë me këtë temë në Kosovë, pasi që Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorëve u zbatua në vitin 2018, mbi këtë raport, gjetjet, analizat dhe rekomandimet bazohen gjithashtu në praktikat më të mira në vendet kryesore për zbatimin e Mbrojtjes së Konsumatorit.

Një pjesë e konsiderueshme e kohës ishte shpenzuar në mbledhjen e të dhënave e cila ishte siguruar kryesisht nga Portali Shtetëror i Republikës së Kosovës, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (MTI), Agjencia e Statistikave të Kosovës (ASK). Për këtë raport, janë përdorur vetëm të dhënat zyrtare për secilin tregues, ndërsa për analizë, referencat për raportet lokale ose ndërkombëtare.

Gjetjet kryesore për monitorimin e Mbrojtjes së Konsumatorit bazuar në të gjitha të dhënat janë përpiluar në tabelat përkatëse dhe rekomandimet janë përfshirë në pjesën e konkluzioneve dhe rekomandimeve të raportit. Rekomandimet janë shumë të rëndësishme në përmirësimin e zbatimit dhe monitorimit të Standardeve dhe Mbrojtjes së Konsumatorëve në Kosovë.

3. Standardet e BE-së për Mbrojtjen e Konsumatorit

Shpenzimi i konsumit përfundimtar të familjeve në vitin 2019 përbën 82.2% të prodhimit të brendshëm bruto të Kosovës. Duke vërejtur këtë, ne e kuptojmë se është shumë e rëndësishme të kemi standarde dhe politika të vendosura që i shërbejnë konsumatorit dhe kanë një ndikim të rëndësishëm në Rritjen Ekonomike.

Meqenëse Kosova ka nënshkruar Marrëveshjen e Stabilizim-Asociimit dhe kjo marrëveshje qëndron brenda një sërë direktivash dhe masash që duhet të përmbushen nga Kosova, është e rëndësishme që ne të kuptojmë së pari, se cilat janë standardet dhe politikat e BE-së për mbrojtjen e konsumatorit.

Nenet 4 (2)(f), 12, 114(3) dhe 169 të TFEU dhe neni 38 i Kartës së të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian përbëjnë ligjin kryesor për politikën e mbrojtjes së konsumatorit. Në veçanti, neni 169 i TFEU thotë se "Për të promovuar interesat e konsumatorit dhe për të siguruar një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit, Bashkimi Evropian do të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit, sigurisë dhe interesave ekonomike të konsumatorit, duke promovuar të drejtën e tyre për informacion, edukim dhe për t'u organizuar në mënyrë që të mbrojnë interesat e tyre".¹

Rezoluta e Këshillit të 14 Prillit 1975 mbi një program paraprak të Komunitetit Ekonomik Evropian për politika të informimit dhe mbrojtjes së konsumatorit përbën inaugurimin zyrtar të politikës së mbrojtjes së konsumatorit në nivelin e BE-së.

Për më tepër, Direktiva për të Drejtat e Konsumatorëve u jep konsumatorëve të njëjtat të drejta të forta në të gjithë vendet e BE-së. Kjo direktivë harmonizon rregullat kombëtare të Konsumatorit, p.sh

¹ TRAKTATI MBI FUNKSIONIMIN E BASHKIMIT EVROPIAN (2012)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=EN>

mbi informacionin që konsumatorët duhet të marrin para se të blejnë diçka, dhe të drejtën e tyre për të anuluar blerjet në internet, kudo që blejnë në vendet e BE-së.

Qëllimi i Direktivës 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të 25 Tetorit 2011 mbi të drejtat e konsumatorit, duke ndryshuar Direktivën e Këshillit 93/13/KEE dhe Direktivën 1999/44/KE të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit dhe shfuqizimin e Direktivës së Këshillit 85/577/KEE dhe Direktiva 97/7/KE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit është që përmes arritjes së një niveli të lartë të mbrojtjes së Kl, të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të brendshëm duke përafuar aspekte të caktuara të ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Shteteve Anëtare në lidhje me kontratat e lidhura midis konsumatorëve dhe tregtarëve.

Sidoqoftë, kjo direktivë është ndryshuar nga Direktiva (BE) 2019/2161 e 27 Nëntorit 2019 mbi zbatimin dhe modernizimin më të mirë të rregullave të Bashkimit të Mbrojtjes së Konsumatorit, pjesë e ‘Rishikimit të Ligjit të Konsumatorëve të BE - Marrëveshja e Re për Konsumatorët’. Nisma "Marrëveshja e Re për Konsumatorët" synon forcimin e zbatimit të ligjit të Konsumatorëve të BE-së në dritën e një rreziku në rritje të shkeljeve në të gjithë BE-në dhe në modernizimin e rregullave të BE-së për mbrojtjen e Konsumatorëve në funksion të zhvillimeve të tregut.

Për më tepër, si pjesë e Marrëveshjes së Re për Konsumatorët, më 7 Janar 2020 BE përhëndeti rregulla të reja për mbrojtjen e Konsumatorit. Këto rregulla synojnë të zbatojnë dhe modernizojnë më mirë rregullat aktuale të BE-së për mbrojtjen e klientit, në përputhje me zhvillimet digjitale.

Fushat kryesore të politikave të BE-së për mbrojtjen e konsumatorit kanë të bëjnë me: sigurinë e produkteve, tregun digjital, shërbimet financiare, sigurinë dhe etiketimin e ushqimit, energjinë, udhëtimet, kohën e lirë dhe transportin². Siguria e produkteve konsiderohet të jetë themeli i sigurisë së klientit dhe besimit të tij. Siguria është përgjegjësia kryesore e prodhimeve, ata janë të detyruar të prodhojnë dhe të vendosin produkte të sigurta në treg. Tregu Digjital dhe zhvillimet e shpejta në botën dixhitale kanë rritur rëndësinë e rregullimit të mëtejshëm në këtë fushë. Këto zhvillime po ndryshojnë mënyrën e bashkëveprimit dhe blerjes në internet të konsumatorit. Prandaj, mbrojtja e konsumatorit në tregun digjital është nga përparësitë kryesore të politikbërësve, duke marrë parasysh të drejtat dhe nevojën e klientëve në këtë mjedis digjital në zhvillim.

² Shërbimi Parlamentar Evropian i Hulumentimit (2014), Mbrojtja e Konsumatorëve në BE
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)

Fusha e politikës së shërbimeve financiare për mbrojtjen e klientit është një nga çështjet më të komplikuar dhe më të rëndësishme për tu adresuar. Mbrojtja e Klientëve në sektorin e shërbimeve financiare bie brenda qëllimit më të gjerë të mbrojtjes së interesave të tyre ekonomike. Kjo fushë përfshin rreziqe serioze për Klientët, veçanërisht kur ata nuk janë në gjendje të kuptojnë produktet komplekse financiare, ose të marrin hua të papërshtatshme bazuar në zgjedhje të painformuara.

Zona e politikave të Sigurisë dhe Etiketimit të Ushqimit siguron parandalimin e mashtrimit të ushqimit, etiketimin e qartë dhe të besueshëm të produkteve ushqimore (p.sh. etiketimi i origjinës ushqimore, produkteve organike, prania e organizmave të modifikuar gjenetiki dhe prania e alergjenëve), duke zbatuar standarde dhe kontrole të rrepta të higjienës së ushqimit tregu. Për sa i përket Energjisë, Konsumatorët duhet të jenë të sigurt që energjia që ata përdorin është e sigurt, me çmim të arsyeshëm, por edhe e qëndrueshme me trendin në rritje të konsumatorëve të interesuar në modelet e konsumit të gjelbër. Kur ata përballen me zgjedhjen e një siguruesi të energjisë, konsumatorët duhet të kenë qasje në informacione të krahasueshme dhe të qarta për shërbimet që po marrin, çmime transparente, informacione mbi skemat e efijencës së energjisë, mjete krahasimi, mjete që monitorojnë konsumin e tyre të energjisë dhe ata gjithashtu duhet të kenë mundësi të ndryshojnë ofruetin e tyre.

Në lidhje me udhëtimin, BE-ja ka përpiluar një sërë të drejtave të pasagjerëve në të gjitha mënyrat e transportit (ajror, hekurudhor, ujëra, dhe autobusë) me qëllim që të sigurojë të njëjtin nivel të mbrojtjes për pasagjerët (kompensim dhe ndihmë për pasagjerët në ngjarje aksidentesh, anulimesh ose vonesash) pa marrë parasysh se cilën mënyrë transporti vendosin të përdorin dhe pavarësisht nga kombësia e tyre.

Duke i ditur të gjitha këto, Kosova do të duhet të sigurohet të zhvillojë të drejtat e saj për mbrojtjen e konsumatorëve në dritën e zhvillimeve të shpejta botërore në zona të ndryshme të tregut.

4. Progresi në mbrojtjen e konsumatorëve në vendet e Ballkanit Perëndimor

Për të marrë një perspektivë më gjithëpërfshirëse mbi statusin e konsumatorit në vendet e Ballkanit Perëndimor, ky studim ofron krahasimin e provave nga secili vend, përfshirë progresin e tyre të bërë dhe nevojën për përmirësime të vazhdueshme në këtë drejtim.

Në analizat më poshtë, mund të vërehet një fakt i rëndësishëm që të gjitha vendet e Ballkanit Perëndimor kanë krijuar tashmë kornizat e tyre ligjore në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, shumica e këtyre legjislacioneve janë plotësisht në përputhje me direktivat e Bashkimit Evropian.

Procesi i anëtarësimit në BE po zgjat më shumë për vendet e Ballkanit Perëndimor, megjithatë një nga mënyrat është ndjekja strikte e Direktivave të Bashkimit Evropian në ndërtimin e ligjeve efektive në mbrojtjen e Klientit, dhe kjo do të kontribuojë në integrimin më të shpejtë të Ballkanit Perëndimor në BE-ja.

4.1. Shqipëria

Shqipëria u bë pjesë e Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit me BE-në në vitin 2006 duke nënshkruar marrëveshjen dhe është gjithashtu një vend kandidat për anëtarësim në BE nga viti 2014. Ligji i parë për mbrojtjen e konsumatorëve në Shqipëri është miratuar në 2008, ky ligj rregullon detyrimet e prodhuesve, sigurinë e mallrave dhe shërbimeve, kushte të padrejta kontraktuale, etj. Ligji për mbrojtjen e klientit në Shqipëri shkon në përputhje me direktivat evropiane.

Shoqata e konsumatorëve shqiptar operon si një organizatë jo-fitimprurëse, joqeveritare duke promovuar të drejtat e konsumatorëve përmes informimit dhe mbrojtjes së tyre.

4.2. Bosnia dhe Hercegovina

Bosnja nënshkroi Marrëveshjen e Stabilizim-Asociimit me BE në 2008. Ligjet, rregulloret ligjore dhe direktivat e Bosnjës në mbrojtjen e konsumatorëve u lansuan dhe miratuan duke filluar nga viti 2002, dhe më pastaj në vitin 2006, kur u miratua Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorëve³ që ka përfshirë standardet evropiane të miratuara nga bizneset, garancitë për produktin dhe shërbimet, pagesat elektronike, sigurimet, etj. Avokati i Popullit i konsumatorit, është një institucion i pavarur që operon në Bosnjë, roli i tij është të promovojë zbatim të mirë dhe efektiv të politikave të Mbrojtjes së Konsumatorit. Një organ tjetër ligjor dhe i rëndësishëm në Bosnjë është Këshilli i Mbrojtjes së Konsumatorit dhe Këshilli i Ministrave, roli i tyre është të miratojnë Programin Shtetëror Vjetor të Mbrojtjes së Konsumatorit duke ndërtuar çështje të rëndësishme të politikës së mbrojtjes së Konsumatorëve.

4.3. Mali i Zi

Mali i Zi u bë pjesë e Marrëveshjes së Stabilizimit-Asociimit duke nënshkruar marrëveshjen në vitin 2007. Në të njëjtin vit Mali i Zi ka miratuar ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit⁴ duke rregulluar çështjet në mbrojtjen e të drejtave të Klientëve.

Në vitin 2012, Qeveria e Malit të Zi krijoi Programin Kombëtar të Mbrojtjes së Konsumatorit që kontrollon përparësitë në drejtim të mbrojtjes së konsumatorit dhe zbatimit të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Komiteti i Arbitrazhit që vepron brenda Dhomës së Tregtisë në Malin e Zi siguron realizimin e të drejtave të Konsumatorëve.

Ligji i fundit për Mbrojtjen e Konsumatorëve në Mal të Zi iu adaptua atij të mëparshmit, që u miratua në vitin 2013, ndryshimet kryesore në këtë ligj janë kryesisht për ndihmën që organizatat e

³Të qasshme këtu: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/bih145405.pdf>

⁴Të qasshme këtu: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/mne155852.pdf>

konsumatorëve do iu ofrojnë konsumatorëve duke informuar dhe edukuar konsumatorët mbi të drejtat e tyre.

4.4. Maqedonia e Veriut

Në vitin 2001, Maqedonia nënshkroi Marrëveshjen e Stabilizimit-Asociimit, dhe duke nënshkruar këtë marrëveshje Maqedonia filloi ndërtimin e standardeve dhe politikave të tyre në Mbrojtjen e Konsumatorëve në përputhje me BE-në duke adaptuar Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve nga viti 2000.

Maqedonia ka Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorëve që shërben si mbrojtës dhe informues për të drejtat e Konsumatorëve në lidhje me sigurinë, interesin ekonomik, shëndetin etj.

4.5. Serbia

Marrëveshja e Stabilizim-Asociimit midis Komuniteteve Evropiane dhe Shteteve të tyre Anëtare nga njëra anë dhe Republikës së Serbisë nga ana tjetër hyri në fuqi në 2013.

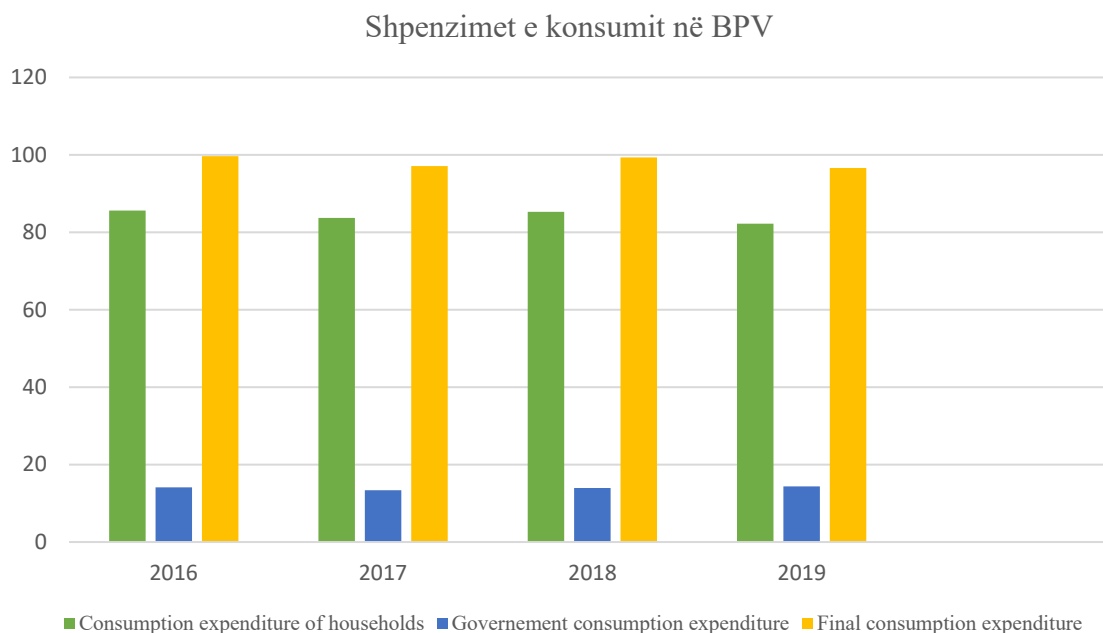
Ligji i Serbisë në mbrojtjen e klientit është përshtatur me standardet evropiane duke përfshirë rregulla në garancinë ligjore, kontratë jashtë ambienteve, etj. Ky ligj është inkorporuar në ligje të ndryshme që rregullojnë mbrojtjen e klientit.

Këshilli Kombëtar për Mbrojtjen e Konsumatorëve në Serbi është themeluar në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve, ky këshill shërben si një organizatë ombrellë për të drejtat dhe mbrojtjen e Konsumatorëve.

Duhet të krijohen mekanizma efektivë për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit dhe të promovojnë më tej udhëzimet, ndërsa krijojnë vetëdije në mënyra të ndryshme për sigurimin e mallrave e shërbimeve publike dhe private në bashkëpunim me bizneset dhe shoqërinë civile. Për më tepër, me avancimin e teknologjisë, konsumatorët e sotëm kanë një zgjedhje të madhe të mallrave dhe shërbimeve që vijnë së bashku me rreziqet e veta, të tilla si produkte të pasigurta, praktika të pasigurta biznesi, shkelje të privatësisë së të dhënave dhe më shumë.

5. Kosova nën dritën e zhvillimit të të drejtave të konsumatorëve

Meqenëse shpenzimet e konsumit përfundimtar të familjeve në vitin 2019 zënë 82.2% të bruto prodhimit vendor të Kosovës, mënyra se si Kosova e trajton mbrojtjen e konsumatorit është me përparësi të lartë.



Burimi: Agjencia e Statistikave të Kosovës, BPV 2019

Nga grafiku i mësipërm mund të shohim se shpenzimet e konsumit të familjes janë një kontribues i lartë në BPV.

Duke pasur këtë ndikim të konsiderueshëm në BPV, mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve duhet të jetë prioriteti numër një për institucionet e Kosovës.

Nëse e shikojmë nga perspektiva e Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm (OZHQ-ve), politikat e mbrojtjes së konsumatorëve janë vendosur të jenë zemra e të gjithë 17 OZHQ-ve. Është shumë e rëndësishme që të kemi besimin e konsumatorit në mënyrë që të kemi zhvillim dhe rritje ekonomike. Mbrojtja e konsumatorit u mundëson atyre të luajnë një rol aktiv në shoqëri dhe treg. Siç njihet nga Asambleja e Përgjithshme, Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Mbrojtjen e Konsumatorit janë "një grup i vlefshëm parimesh për përcaktimin e karakteristikave kryesore të legjislacionit efektiv të mbrojtjes së konsumatorit, institucioneve të zbatimit dhe sistemeve të dëmshpërblimit dhe për të

interes për konsumatorin, e drejta për të kërkuar mbrojtje në procedurën e përcaktuar ligjërisht në rast të shkeljes së të drejtave, e drejta për të përvetësojnë njohuritë dhe aftësitë themelore të nevojshme për zgjedhjen e duhur dhe të besueshme të mallrave dhe shërbimeve, si dhe aftësitë bazike të të drejtave dhe detyrimeve të konsumatorit dhe mënyra e ushtrimit të tyre, dhe e drejta për të jetuar dhe punuar në mjedis që nuk është i rrezikshëm për shëndetin e konsumatorëve.

Ligji është hapi i parë drejt rregullimit të mbrojtjes së konsumatorëve. Më 14 qershor 2018, në Kosovë hyri në fuqi Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorëve. Sipas nenit 1⁷ të këtij ligji, ky ligj synon të rregullojë:

- kushtet e tregut në marrëdhëniet biznes me konsumator, duke përfshirë etiketimin e produkteve, treguesit e çmimeve, shërbimet publike dhe praktikat e padrejta tregtare;
- Të drejtat e konsumatorit në lidhje me kontratat, duke përfshirë kushtet e padrejta të kontratës, shitjet në distancë dhe shitjet jashtë lokaleve, kontratat jo-konformitetit, kontratat e kredisë së konsumatorit dhe kontratat e produkteve turistike;
- mbrojtja administrative dhe gjyqësore e interesave të konsumatorit;
- Kuadër institucional për mbrojtjen e konsumatorit në Republikën e Kosovës.

Përveç ligjit, në vitin 2016 Ministria e Tregtisë dhe Industrisë miratoi Programin për Mbrojtjen e Klientit 2016 - 2020.

Tre objektivat kryesorë të specifikuar në Programin e Kosovës për zhvillimin e mëtejshëm të mbrojtjes së konsumatorit përfshijnë:

- Harmonizimi e mëtutjeshëm të legjislacionit;
- Forcimi dhe zhvillimi i mëtejshëm i kapaciteteve administrative;
- Informacioni dhe edukimi i konsumatorëve.

Në raportin e progresit të Kosovës 2020 nga Komisioni Evropian, Kosova vlerësohet të jetë në një fazë të hershme të përgatitjes në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit dhe shëndetit. Raporti thekson se ka pasur progres shumë të kufizuar në përgjithësi, "me disa përparime në rekomandimet e mëparshme duke miratuar legjislacionin zbatues për zbatimin e Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe njohjen nga qeveria të organizatave të pavarura të të Drejtave të Konsumatorëve, si dhe forcimin e koordinimit ndërinstytucional". Në lidhje me shëndetin, gjithashtu kishte përparim të kufizuar,

⁷ Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës (2018), Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit <https://mti.rks-gov.net/desk/inc/media/7031B486-222C-4984-BB97-A183E6328D6A.pdf>

"veçanërisht me futjen e pjesshme të një sistemi themelor të informacionit shëndetësor, dhe krijimin e shërbimeve falas të mjekëve në institucionet e kujdesit shëndetësor publik"⁸.

Kosova ka miratuar 9 nga 11 aktet nënligjore që janë të nevojshme për të zbatuar Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit. Kjo do të thotë që Ligji aktual nuk përputhet plotësisht me legjislacionin e BE-së. Ligji ende nuk përputhet me legjislacionin evropian (acquis e BE-së) për kredinë hipotekare dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorit, gjithashtu nuk është në përputhje me këtë legjislacion sepse kërkon që produktet të etiketohen me flamurin e vendit të origjinës. Reforma e inspektoratit të tregut është ende në pritje dhe ekziston një zbatim i kufizuar i mbrojtjes së të drejtave të klientit. Sidoqoftë, transparenca dhe dialogu me shoqërinë civile është përmirësuar si rezultat i shtimit të pesë organizatave të pavarura për të drejtat e konsumatorit në Këshillin e Mbrojtjes së Konsumatorit.

Në maj të vitit 2019, Trupi Koordinues për Mbikëqyrjen e Tregut lançoi RAPEX - Kosovë, një faqe në internet me qasje publike për sigurinë e produkteve. Kjo faqe në internet përmban njoftime mbi produktet jo-ushqimore që paraqesin rreziqe serioze për klientët, lajmet për sigurinë e produkteve dhe informacionin për sigurinë e klientit. Si rezultat në vitin 2019, 202 produkte të rrezikshëm u tërhoqën nga tregu.

Për çështjet të pasigurisë, Ligji adreson interesat ekonomike të Konsumatorit por nuk zbatohet si duhet për shkak të reformës së lartpërmendur në pritje të inspektoratit të tregut dhe organizatave që punojnë dobët për të drejtat e Konsumatorëve. Dy institucione financiare u mbyllën nga Banka Qendrore e Kosovës për shkak të shkeljes së të drejtave dhe detyrimeve të kredisë së Konsumatorëve. Sidoqoftë, nevojiten shumë më tepër për të adresuar praktikën e padrejta bankare dhe huazimin e klientëve dhe për të ndjekur transparencën e çmimeve të konsumatorëve. Banka Qendrore ndërmori disa masa mbi transparencën e çmimit të huazimit të konsumatorëve. Që nga viti 2019, të gjitha institucionet e kreditit duhet të përdorin formularin standard të informacionit të kredisë për Konsumatorin Evropian për aplikimet e kredisë, në mënyrë që të sigurojnë zbulimin adekuat të informacionit të kredisë. Sidoqoftë, nevojitet më shumë punë për mbrojtjen e klientit nga praktikën e padrejta bankare.

⁸ Komisioni Evropian (2020), Raporti për Kosovën 2020
https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/kosovo_report_2020.pdf, pg. 81

Mjetet për të përmirësuar mbrojtjen e konsumatorit mund të jenë legislative ose jo-legislative. Në lidhje me legjislacionin, Kosova do të duhet të harmonizojë Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve me *acquis* të BE në tërësinë e saj. Mjetet jo-detyruese juridikisht, për përmirësimin e mbrojtjes së klientit në Kosovë mund të jenë: mjetet e monitorimit të tregut, mjetet për ngritjen e vetëdijes (sigurimi i informacionit klientëve për të drejtat e tyre) dhe mjetet për rritjen e zbatimit dhe sigurimin e tyre.

Siç shihet më sipër, edhe pse shpenzimet e konsumit ndaj BPV-së kanë një pjesë të madhe të Kosovës Kosova është ende në një fazë të hershme për të përmbushur mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit. Ndërsa digjitalizimi i ekonomisë në Kosovë po përparon gradualisht me depërtimin e internetit me bandë fikse në 93.3% dhe numrin e përdoruesve të telefonit celular që qëndron në 115.7% të popullsisë, pak është bërë në adresimin e mbrojtjes së klientit në këtë fushë. Klientët e Kosovës përballen me rreziqe të larta me rritjen e digjitalizimit. Siç u përmend më lart, ka pasur përmirësime në lidhje me sigurinë e ushqimit dhe shërbimet financiare, megjithatë Kosova është ende në një fazë të hershme kur krahasohet me standardet e BE-së. Në lidhje me Energjinë, ka ende nevojë për të rregulluar tarifat e energjisë në mënyrë që të pasqyrohen rritjet e pritura të kostove, ndërsa masat lehtësuese për Klientët e prekshëm.

Për më tepër, rregullatori i sektorit të telekomunikacionit të Kosovës - ARKEP⁹ (Autoriteti Rregullator i Komunikimit Elektronik dhe Postar), mbështesin konkurrencën në treg, mbikëqyr cilësinë e shërbimeve, mbrojtjen e klientit, së bashku me menaxhimin e burimeve kombëtare.

Në mbrojtje të Konsumatorëve, ARKEP zbaton akte ligjore dhe miraton akte nënligjore për mbrojtjen e të drejtave të Konsumatorëve, si dhe monitoron zbatimin e këtyre akteve. Përmes liberalizimit të tregut, ai ofron klientëve më shumë zgjedhje dhe cilësi më të lartë të shërbimeve, çmime më të ulëta dhe mbulim më të madh në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës. Ai njofton klientët në kohën e duhur për zhvillimet dhe ndryshimet në sektorin e Komunikimeve Elektronike, monitoron dhe inspekton ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare, dhe shqyrton ankesat e klientëve dhe zgjidh mosmarrëveshjet midis ofruesve të shërbimeve dhe klientëve.

Ofruesve të rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike u kërkohet të publikojnë informacione të sakta dhe të hollësishme mbi tarifat dhe kushtet e përgjithshme për qasjen dhe

⁹ Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), Të drejtat e konsumatorit <http://www.arkep-rks.org/?cid=1.9>

përdorimin e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike. Operatorët janë të detyruar ta publikojnë këtë informacion përmes mediave.

6. Përgjigja institucionale ndaj ankesave të klientëve

Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (MTI) ka një departament për mbrojtjen e konsumatorit i cili ndër përgjegjësitë e tjera gjithashtu rregullisht monitoron dhe përpilon statistika në lidhje me ankesat e konsumatorëve. Për qëllimin e këtij punimi, periudha e zgjedhur për këtë raport është 01.01.2019 - 30.10.2020, dhe ky raport adreson një pjesë specifike të pajtueshmërisë së Konsumatorit për kategori të ndryshme. Dy kategori që kishin më shumë ankesa janë tregtia dhe telekomunikacioni.

Nga kategoritë e renditura më poshtë, tregtia zë vendin më të lartë me ankesat më të shpeshta, ku 715 u regjistruan gjatë periudhës së përcaktuar të matur, pasuar nga telekomunikacioni me 230, afër sektorit të ushqimit me 200 ankesa dhe blerjet në internet gjithsej 92 ankesa.

Nga ana tjetër, siç shihet nga tabela më poshtë, shkalla e ankesave të zgjidhura është mjaft e ulët në shumicën e kategorive. Ankesat që vijnë nga Tregtia kanë një normë prej vetëm 27.83% të çështjeve të zgjidhura, ndërsa Telekomunikacioni mezi arrin 50% të çështjeve të zgjidhura.

Në përgjithësi, nga të gjitha ankesat, niveli i zgjidhjes është shumë i ulët, duke arritur vetëm 43.79%.

Table 1. Ankesat e Konsumatorëve 01.01.2020-30.10.2020¹⁰

Ankesat e klientëve, të cilat adresohen nga departamenti

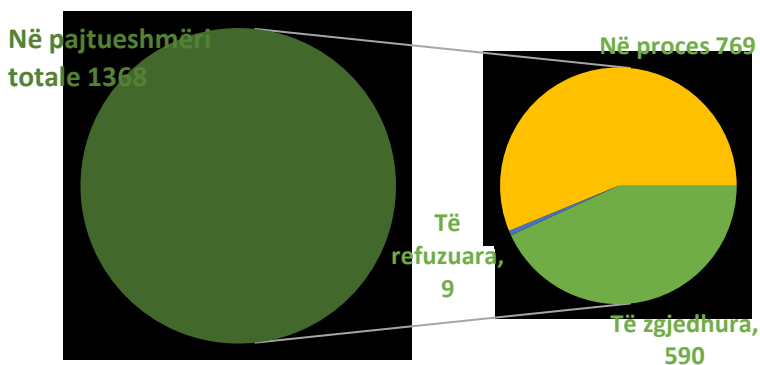
	Gjithsej ankesa	Të zgjidhura	Të refuzuara	Në proces	Të zgjidhura %
Konkurs	1	0	0	1	0.00%
Elektricitet	18	10	1	7	61.11%
Shërbime financiare	38	18	2	18	52.63%
Spektori i ushqimit	200	0	63	137	31.50%
Shëndetësia	22	4	0	18	18.18%
Metrologjia	1	0	0	1	0.00%
	92	27	2	63	31.52%

¹⁰ Ministria e Tregtisë dhe industrisë (2020), Statistika
<https://konsumatori.rks-gov.net/statistics.php>

Administrata tatimore e Kosovës	41	1	0	40	2.44%
Telekomunikimi	230	0	64	166	27.83%
Tregtia	715	395	4	316	55.80%
Furnizim me ujë	7	6	0	1	85.71%
Gjithsej	1368	590	9	769	43.79%

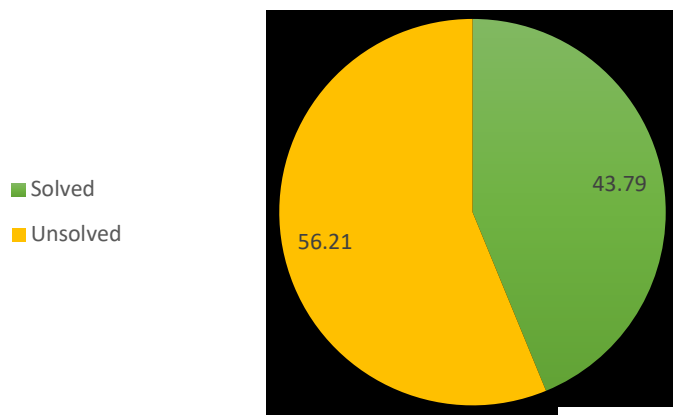
Përveç zbatimit të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, ka pasur shumë përpjekje në krijimin e vetëdijes dhe familjarizimin e konsumatorit në lidhje me të drejtat e tij, megjithatë përkundër përpjekjeve, një numër i madh i konsumatorëve nuk kanë njohuri ose kanë njohuri të pamjaftueshme në lidhje me të drejtën e tyre si konsumator. Prandaj, nuk është për t'u habitur që një numër kaq i ulët i ankesave janë regjistruar në gjeneratorin e sistemit të statistikave të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë. Një faktor tjetër që ndikon në numrin e ulët të ankesave përveç kuptimit të pamjaftueshëm të të drejtave të konsumatorëve nga vet ata mund të jetë procesi i gjatë i zgjidhjes së ankesave.

Grafiku 1.1 përfaqëson trajtimin e përgjithshëm të ankesave, për periudhën 01.01.2019 deri më 30.10.2020, ku numri i përgjithshëm i pajtueshmërisë ishte 1368, në proces janë 769, të zgjidhura janë 590, ndërsa të refuzuara janë vetëm 9.



Nga të gjithë ankesat të adresuara, nga janari 2019 deri në tetor 2020, e marrë në përqindje, vetëm 43.79% janë zgjidhur, ndërsa 56.21% janë ende në proces.

Graph 1.2 Ankesat e zgjidhura



Një pamje më e qartë dhe një pikë referimi në zhvillimin e ankesave të regjistruara është vërejtur përmes një krahasimi interesant për numrin e ankesave të konsumatorëve të regjistruar në vitin 2014, të cilin e shtjellon në tabelën 2 më poshtë:

Table 2: Deklaratat e ankesave të klientëve gjatë periudhës janar-dhjetor 2014

Zona	Ankesat totale	Në favor të konsumatorit	Të pabaza	Të pazgjidhura
Medikamente	6	2	0	4
Telekomunikim	23	7	14	2
Produkte ushqimore	37	12	10	15
Shërbime ushqimore	7	5	1	1
Shëndetësi	1	0	0	1
Mbikëqyrja e tregut	94	37	28	29
Media	1	0	0	1

Burimi: Këshilli i Mbrojtjes së Konsumatorit, Raporti Vjetor 2014¹¹

¹¹ Këshilli i Mbrojtjes së konsumatorit, Raporti vjetor 2014. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë e Republikës së Kosovës, Prishtina

Më shumë se gjysma e ankesave të klientëve në vitin 2014 janë bërë në fushën e mbikëqyrjes së tregut (94 ankesa), e cila është përgjegjëse sipas ligjeve në fuqi është përgjegjësi e Inspektoratit të Tregut në MTT, ku më shumë se 60% e këtyre ankesave kanë të bëjnë me mospërputhjen të çmimeve.

Përveç një numri më të madh të ankesave të regjistruara në 2019 dhe 2020, një zhvendosje e dukshme e ankesave vjen në lidhje me formën e re të tregtisë së bazuar në teknologji përmes blerjes në internet, e cila në 2014 ishte inekzistente. Për më tepër, numri i ankesave të pazgjidhura dhe të pabazuara të regjistruara në vitin 2014 ishte dukshëm më i lartë.

Niveli i lartë i mbrojtjes së konsumatorit është përpjekja për integrimin e standardeve ndërkombëtare, veçanërisht legjislacionin evropian. Për të përcaktuar një rritje në ngritjen e vetëdijes së konsumatorëve në lidhje me të drejtat e tyre është thelbësore, dhe është e lidhur ngushtë me procesin e zgjidhjes së ankesave të klientëve.

7. Pandemia COVID-19 dhe blerja online në Kosovë

Në dritën e pandemisë COVID-19 kemi parë rëndësinë e digjitalizimit dhe rritjen e blerjes online. Prandaj, ne e testuam këtë ndryshim në statistikën e ankesave të konsumatorëve. Nëse marrim statistikën e ankesave të konsumatorëve të kontrolluara vetëm për blerjen online, nga fillimi i vitit 2019 deri më 13 Mars 2020 (rasti i parë i COVID-19 në Kosovë i regjistruar), mund të shohim se numri i përgjithshëm i ankesave ishte 28 me një shkallë të zgjidhjes prej 32,14%. Këto gjetje janë paraqitur në tabelat më poshtë.

Nga ana tjetër, nëse marrim statistikën e ankesave të konsumatorëve për Blerjen Online nga 13 Mars 2020 deri më 30 Tetor 2020, vërejmë se numri i ankesave u rrit më shumë se 50% krahasuar me kornizën e mëparshme kohore. Numri i ankesave arrin në 64 me një normë zgjidhëse prej 31.25%. Ajo që duhet të theksohet nga të dy tabelat është natyra e këtyre ankesave, shumica e ankesave janë për shkak të mashtrimit të konsumatorit.

Duke parë këto gjetje, ne konkludojmë se konsumatorët kosovarë janë shumë të ekspozuar ndaj mashtrimeve të konsumatorëve në blerjen online, veçanërisht gjatë kësaj kohe pandemie, ku blerja në internet është rritur me shpejtësi në Kosovë.

Statistikat e ankesave të konsumatorëve, 01.01.2019 - 13.03.2020¹²

Complaints that are laid against Online Buying				
Total complaints	Resolved	Unresolved	In Process	Resolved complaints in %
28	9	0	19	32.14%
Consumer fraud 20 complaints, 6 complaints are resolved, 14 complaints are unresolved				
Suspicious product 8 complaints, 3 complaints are resolved, 5 complaints are unresolved				

Statistikat e ankesave të konsumatorëve, 13.03.2020 - 30.10.2020¹³

Complaints that are laid against Online Buying				
Total complaints	Resolved	Unresolved	In Process	Resolved complaints in %
64	18	2	44	31.25%
Consumer fraud 51 complaints, 16 complaints are resolved, 2 complaints are unresolved, 33 complaints are unresolved				
Suspicious product 12 complaints, 2 complaints are resolved, 10 complaints are unresolved				
Unfair Billing 1 complaint, 1 complaint is unresolved				

8. Përfundim

Siç përshkruhet në të gjithë dokumentin, Kosova ka bërë disa përmirësime në drejtim të rregullimit të bazës ligjore, politikave dhe rregulloreve për të mbështetur mbrojtjen e klientit dhe të drejtat e tyre. Sidoqoftë, siç tregon raporti i Kosovës 2020, Kosova është ende në një fazë të hershme kur krahasohet me standardet e BE-së. Ekziston ende nevoja për të harmonizuar Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorëve me legjislacion evropian (acquis të BE-së). Është arritur një progres në lidhje me sigurinë e produkteve me prezantimin e faqes RAPEX në internet, dhe njohjen nga qeveria të organizatave të pavarura të të drejtave të klientit. Poashtu në sektorin financiar janë marrur disa masa, respektivisht me Bankën Qendrore mbi transparencën e çmimeve të huazimit të konsumatorit. Që nga viti 2019, të gjitha institucionet kredidhënëse duhet të përdorin formularin standard të

¹² Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (2020), Statistika
<https://konsumatori.rks-gov.net/statistics.php>

¹³ Ibid.

informacionit të kredisë për Konsumatorin Evropian për aplikimet e kredisë, në mënyrë që të sigurojnë zbulimin adekuat të informacionit të kredisë.

Reforma në pritje e Inspektoratit të Tregut dhe puna e ngadalshme e organizatave për të drejtat e konsumatorëve kontribuojnë në zhvillimin e ngadaltë dhe përmirësimin e të drejtave të Klientëve. Mbrojtja e klientit në Kosovë duhet të jetë një nga përparësitë në procesin e kompletimit të mjedisit institucional dhe legjislativ për një ekonomi moderne të tregut dhe tejkalimin më të shpejtë të periudhës së tranzicionit, e cila në Kosovë po del të jetë më e gjata në krahasim me vendet e tjera të Ballkanit Perëndimor .

Kur krahasohet me BE-në, Kosova ende mbetet prapa në rregulloret për shënjestrimin e Konsumatorit, tregtinë elektronike, ofrimin e shërbimeve publike dhe veprimet klasike për kompensimin e Konsumatorëve.

Për më tepër, pandemia COVID-19 ka sjellë ndjeshmërinë e mbrojtjes së konsumatorit në tryezë. Me digjitalizimin e detyrueshëm të shumicës së zonave operative, fatkeqësisht Kosova është kapur e papërgatitur. Numri i lartë i ankesave të Konsumatorëve për shkak të mashtrimeve gjatë blerjes online duhet të shqetësojë institucionet e Kosovës. Blerja në internet është vetëm një nga çështjet që vijnë nga bota në internet sidomos në këtë kohë.

9. Rekomandimet

Që Kosova të harmonizojë dhe përmirësojë më tej mbrojtjen e konsumatorit në përputhje me standardet e BE-së, Kosova duhet të bëjë këto ndryshime:

- 1) Ndryshimi i Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorëve në mënyrë që të rritet ndërgjegjësimi për të drejtat e Konsumatorëve dhe detyrimet e tregtarëve;
- 2) Vetëdijësimi i arsimimit të qytetarëve në lidhje me të drejtat e tyre si konsumator dhe instrumentet në dispozicion të tyre për të ushtruar të drejtat e tyre përmes fushatave informuese të shpërndara në të gjithë Kosovën, qofshin ato në mediat tradicionale apo sociale, në mënyrë që informacioni të jetë lehtësisht i arritshëm për publiku;
- 3) Rregullimi i mëtejshëm i tregut digjital në dritën e zhvillimeve të shpejta në këtë fushë;
- 4) Pajtueshmëria e Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit me legjislacion evropian (acquis) për kredinë hipotekare dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të Konsumatorëve;
- 5) Përmirësimi i përgjigjes institucionale ndaj ankesave të Konsumatorëve;
- 6) Forcimi i funksionimit të organizatave për mbrojtjen e klientit;
- 7) Vëmendje e theksuar ndaj mashtrimeve të konsumatorëve që vijnë nga blerja në internet

