



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government
Ministria e Tregtisë dhe Industrisë
Ministarstvo Trgovine i Industrije-Ministry of Trade and Industry

PROGRAM
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

2010 - 2014

PRIŠTINA,
Decembar 2009

Potrošači su jako bitan faktor o ekonomskom razvoju i o otvaranju novih radnih mesta.

Meglana Kuneva,
Komesarka u EU -ji za potrošače

UVODNO RAZMATRANJE

Zaštita potrošača, u svakoj državi, odnosno, u svakom organizovanom društvu, ne samo da je jedno veoma problematična svera i to od posebnog značaja, te i jako bitna i relevantna komponenta koja ima ite kakav značaj u optem društvenom i ekonomskom razvoju zemlje. Tako da angašvanje relevantnih faktora o unapređenju položaaaja za zaštitu prava potrošača, znači, ne samo ispunjavanje jedne zakonske i institucionalne obaveze, nego to je pre svega građanskla i humana obaveza.

Zastita potrošača, u daljem toku, radi se o stvaranju jednog veoma povoljnog ambijenta, pre svega jedne građanske kulture, obaveze, da su svi artikli, proizvodi ishrane koje žele da kupe ya podmirivanje svojih ličnih i porodičnih potreba da su jako sigurni.

Zaštitom potrošača podrazumevamo podrazumevamo njihovo potpuno pravo, tojest u potpunosti da na adekvatan način imaju pravu kako u oblasti obrazovanja, vaspitanja, informisanja, koa i u drugim razlozima, koji imaju negativne uticaje, raznim prevarama, dodavanjem raznih supstanci koja nisu dozvoljena, tako da korišćenjem ti stvau i svakodnevnoj upotrebi mogu ite kako da utiču negativno kod potrošača, potecialno mogu da ugroye njegov život, kao i njegovu porodicu, zagađuju okolinu i tsl.

Ovaj program ima strateški cilj, nastojanje, postupke, te da prikaže dosadašnja dostignuća u sveri zaštite potrošača na Kosovu. U ovom Programu također, na jedan sistematičan i dinamičan način predstavljeno je realno aktuelno stanje oko preduzimanja mera o zaštiti potrošača kao o problemima i poteškoćama koja su se pojavljivala u oređenim segmentima. Ovaj program u samom sebi sadrži i prioritete kao i adekvatne mere, koje u određenim fazama njegove implementacije, treba da preduzme sa posebnom pažnjom naše kosovsko društvo, sa glavnim ciljem da se postiže razvoj i unapređenje, te svakako na polju uspeha na izgradnji i razvoju kao i ispunjavanju zakonskih i ustavnih obaveza. Ovo ima vezu za praktičnu primkenu zakonskih odredbi a koja se odnose na položaj oko zaštite potrošača, konsistentnu potpunu zaštitu njihovih prava, njihovih inicijativa i interesa u društvu, kao i njihovo velimko maksimalno angažovanje oko otklanjanja uočenih nedostataka rešavanu, ublažavanju aktulениh problema i poteškoča, tako nastojeći da što bolje na jedan maksimalan način da unapredi i čuva svoj položaj u budućnosti.

Da bi imali sšto bolju i jasniju sliku o problematici koja je predmet ovog razmatranja u ovom Programu, u istom, između ostalog, veoma značajno i na jedan sažet način je predstavljen njihov nastanak, razvoj, komparativna iskustva i dostigmnuća, koa i sa konkretnim primerima, pre svega oslanjanjući u iskustvima međunarodnih asociacija u polju zaštite potrošača.

Jedan od bitnij prioriteta vlade Kosova tokom ove godine je izrada i sprovođenje Programa za zaštitu potrošača u vremenskom periodu od 2010 - 2014 godine. Ovam program je od izsetnog značaja za Vladu Kosova, jer uspomoć njega, MTI-je , odnosno Vlada u celini, nastoji da poboljša položaj potrošača, sa ciljem što bolje njihove zaštite , te i u kontinuitetu i na jedan sveobuhvatajući način u polju javne zdrastvene zaštite, okoline, stabilnog tržišta i stvaranja uslova zajedno stabilno tržište za aprivrednike.

I. NASTANAK I OPŠTI RAZVOJ POTROŠAČA U CELINI

Stepen opšteg razvoja i prava potrošača, u načelu predstavlja jedan normalan tok razvoja opteg društva u celini, ostavaren u određenim okolnostima sveobuhvatnog ekonomskog i socijalnog razvoja određene države, te to predstavlja, to je karakteristika razvijenih i demokratskih zemalja. Konkretno, oslanjajući se u duhu Rezulucije br. 39/248, od 09. 04. 1985. godine Usvojenoj Generalnoj Skupštini Ujedinih Nacija, usvojila je Upustvo za zaštitu potrošača a koji vladama raznih zemalja daje mogućnost za izradu i sprovođenje politike o izradi zakonskih okvira za zaštitu potrošača. Sjedinjene Američke Države, na primer, već od 1972 godine usvojili su Zakon za Zastitu Potrošača, te od nje u daljem periodu su osnovane i afirmisane razne insitucije kao razne agencije o zaštiti prava i položaja potrošača.

Tako da zemlje potpisnice Sporazuma o osnivanju Evropske Zajednice u Rimu (Traktat-Sporazum je sklopljene 19+57 godine), tako da već krajem 1973 godine, usvojiće Povelju Evropske Zajednice o informisanju i zaštiti potrošača, gde su obuhvaćena prava potrošača, koja se tiču ekonomskog interesa, o zastiti prava na rad i ugroženosti života u radu, proizvoda i usluga na tržištu, o pravnoj zaštiti i zaštite od same države, prava na informisanju i edukaciju potrošača, prava o osnivanu udruženja sa ciljem odbranje njihovih interesa i zakonskih prava kao i o njihovim pravima da budu predstavljeni u odlučujućim organima, a koja se tiču samih prava i zaštiti potrošača.

Od tog vremenskog perioda Zakonski propisi u EZ-u, došlo je do određenog napretka kao i činjenice da je to bila i predhodnica unapređenih procesa u ovoj sveri koja je od životnog značaja za sve nas. Gore navedeni, tj. naznačeni Evropski propisi biće u stalnoj saglasnosti sa razvojem društva, sa novostvorenim okolnostima, potrebama, zahtevima i interesima potrošača, kao i spremnosti i odlučnosti samih država članica. Ova Uredba je permanentno je dopunjena i unapređena i sve u funkciji što bolje sveobuhvatne zaštite potrošača. U jednoj veoma povoljnoj i pozitivnoj sveobuhvatnoj kreativnoj klimi, sudeći sa aspekta poboljšanja i unapređenja samih prava potrošača, i to naročito u zemljama EU-je, tako da možemo očekivati da prava na zaštitu potrošača da u velikoj meri će biti obuhvaćeno i u međunarodnom planu.

Tako da, Generalna Skupština Ujedinjenih Nacija, u 1985 godini, sa svojom usvojenom Rezulucijom br. 39/248, donosila je Direktivu za zaštitu potrošača. Sa ovim veoma pozitivnim aktom OUN-ja, nastojala je da utiče i što više i kod većine zemalja ove organizacije, tako da sa svojim domaćim zakonskim propisima regulišu to, ili pak da regulišu na što bolji i efikasniji način prava građana, odnosno prava u oblasti zaštite potrošača u svim sverama.

II. KONCEPTUALNO RAZMATRANJE POTRIŠAČA I POLITIKA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Potrošač, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, je svako fizičko lice koji kupuje i koristi određene proizvode i usluge za svoje lične potrebe a ne za ciljeve koje se odnose na komercijalnu delatnosti, odnosno, za preprodaju tih proizvoda.

Politika kzaštite potrošača obuhvata jednu veliku oblast delovanja, koje je pre svega jedinstvena, dinamična i specifična, te jako široka i vitalna (koja štiti interese za budućnost čovečanstva, građana), kompleksna, sveobuhvatna i raznolika. Stoga, kao takva, ova politika zahteva pravilno planiranje i preciznu strategiju. To rezultira i iz razloga obezbeđivanja dinamičnog i progresivnog i naprednog razvoja, kao i za uspešno obavljanje postavljenih ciljeva, ciljeva i o odgovornosti i obaveza, propisanih dokumenata o razvojnim dokumentima instituci9jama, uz argumente, objašnjenja, komentara o izradi kao i dokumenta o usvajanju isprovođenju politike. Politika zaštite potrošača, zahteva ne samo maksimalno institucionalno iteresovanje, profesionalno i stalno stučno usavršavanje, nego i stalno finansijksu ulasganje u cilju sagledavnja prava potrošača, od strane odgovornih lica i to stalno i odgovorno ponašanje, i to sve sa ciljem rešavanja problema i stalnog unapređenja stanja iz oblasti zastite prava potrošača kod nas.

Osnovni komponenti o politici o zaštiti potrošača u prvom redu su njihova potpuna, stalna, permanentna i održavajuća zaštita pozicije, u prvom redu njihovih prava, potreba i zahteva potrošača. Činjenje ove politike predstavlja naša nastojanja, korake i postupke određenih državnih organa na polju njohovog osposobljavnja i edukacije, samogobarazovanja, redovnog, objektivnog, bitnog i pravnovremenog informisanja njega lično kao i širokih masa i to na što kvalitetniji način.

Pored toga, odgovarajuće politike, efikasno pravo na potrošnju, doprinosi, na:

- jačanju zakonitosti;
- o stabilizaciji i efikasnosti tržišta,
- transparentnost i odgovornost vlade za potrošače i enjohovo efikasno sprovođenje politike o zaštiti potgrošača, itd.

Dok Kosovska politika o zaštiti potrošača njeno osnovno, temeljno uporište ima u Zakonu o zaštiti potrošača, politika EU-je, koja ima svoje onsovne pravne postulate o svojoj korektnosti, o jedinstvenoj Uredbi i temeljnim priarnim i sekundarnim zakonima i njohovoj stalnoj koherentnosti o zajedničkom tržištu, ona pre svega svoje zakonsko uporište ima u Traktatu, Sporazumu o osnivanju Evropske zajednice , a posebno u članovima 95 i 153 tog sporozuma.

METODE O IZRADI PROGRAMA

U izradi ovog programa su primenjene sledeće metode rada:

- metode o izradi i identifikaciji izvora podataka, činjenica i drugih podataka;

- metode analize;

- metode u poređenja, i

- metoda o sintetičkoj izradi podataka, sa odgovarajućim predlozima, merama sa odgovarajućim prelozima i drugim merama za dalju akciju.

AKTUELNO STANJE O ZAŠTITI POTROŠAČA

Kosovo iz prošlosti nije nasledila neku bogato iskustvo o konkretno određenioj zaštiti potrošača, o njihovim pravima, interesima, i zahtevima za njegove potrebe. Tek posle 1999 godine, postepeno je počelo da se sa zakonodavnim aktivnostima bave i institucije Kosova zajedno sa onim međunarodnim sa normiranjima, materijama, i Uredbama o zaštiti prava potrošača.

Da bi popunili ovaj zakonodavni vakum o uredbama i sa ciljem stvaranja stoboljeg stanja o zaštiti prava potrošača kod nas, u ovom vremenoskom periodu, Skupština Kosova je usvojila je niz zakona, kao što su:

- Zakon br. 2002/6 o aktivnostima spoljne trgovine;
- Zakon br. 2003/19 o zaštiti u radu, zaštiti zdravlja zaposlenih i i okoline na radnom mestu;
- Zakon br. 2003/22 o sanitarnoj inspekciji;
- Zakon br. 2004/9 regulator o energiji;
- Zakon br.03/L-144 o standardizaciji;
- Zakon br. 2004/16 o turističkim i uzgostiteljskim delatnostima;
- Zakon br. 2004/17 o zaštiti potrošača;
- Zakon br. 2004/18 o unutrašnjoj trgovini;
- Zakon br. 2004/37 o inspektoratu obrazovanja;
- Zakon br. 2005/02-L1 o tržišnom inspektoratu;
- Zakon br.. 2006/02-L 62 o inspektoratu građevinskih proizvoda;
- Zakon br. 2006/02-L 38 o zdravstvenom inspektoratu;
- Zakon br. 03/L-043 o sprečavanju i kontroli zagašenosti okoline;
- Zakon br. 02/L-21 o opštoj sigurnosti proizvoda;
- Zakon br. 03/L-016 o ishrani;
- Zakon br. 03/L-068 o obrazovanju po opštinama Republike Kosova;
- Zakon br. 02/L-20 o tehničkim zahtevima proizvoda i njihovoj uporedbivosti;
- Zakon br. 02/L-109 o sprečavanju i i borbi zaraznih bolesti;

- Zakon br. 02/L-34 o metrologiji;
- Zakon br. 02/L-36 o duvanu;
- Zakon br. 02/L-23 o usluga informatičkih udruženja
- Zakon br. 02/L-75 o arbitraži; itd.

Kada bi osmotrili i analizirali stanje o zaštiti potrošača kod nas sa aspekta zakonodavne infrastrukture, te imajući u obzir i veoma kratko vreme kao i poteškoće vezano za tranziciju i konsolidaciju same države u svim dimenzijama, onda možemo slobodno da kažemo i zaključimo da postojeća zakonodavna infrastruktura može da posluži kao jedna dobra osnova za dalje unapređenje o zaštiti potrošača kao i njihovim ustavnim pravima i zakonskim pravima građana Kosova, pre svega samog potrošača.

Medjutim, oslanjajući se na razne indikatore i relevantne sonduže, osmatranju i zaključivanju, odnosno, o nekoliko godišnjim iskustvima naših inspektora na terenu, elektronskih medija kao i onih pisanih, kao i samih građana i civilnog društva u celini, zaštita potrošača zahteva puno veću aktivnost i zalaganje. Dok, primeri koji ugrožavaju i oštešuju opšte zdravstveno stanje građana - potrošača, nisu samo primeri samo jedne zemlje, nego naprotiv. Takvi is lični primeri ugrožavanja dešavaju se i u daleko razvijenim zemljama, megjutim, toka inam itekako i puno više u nerazvijenim zemljama kojima zakoni te države ne funkcionišu kao i drugi mehanizmi o zaštiti, kontroli i nadgledanju, tako da svest i i informisanost građana nmije na zadovoljavajućem nivou i obimu.

Mnogobrojni primeri i nekorektno ponašanje, ne adekvatno, mada i abozivno i prevarajuće, kao i pogrešnih postupaka u svakodnevnoj praksi, negativnih delatnosti tržišnih organa, raznih trgovačkih delatnosti i privrede u opšte (bez obzira da li su one proizvodne, posrednilkih ili pak onih uslužnih), uopšte potrošačima u celini, to su pokazatelji ne ne adekvatne zaštite potrošača.

Takvi i slični primeri treba da privuku pažnju određenih subjekata, raznih institucija kao i svih relevantnih faktora i relevantnih vladinih i ne vladinih insitucija u svakom mestu, za jedno što veće angažovanje, a sve sa ciljem radi pronalaženja i rešenja određenih rešenja onih akutnih kao i onih hitnih u sveri zaštite potrošača.

Aktuelne poteškoće u sveri zaštite potrošača kod nas su:

- nedovoljna urejenost yakonskim odredbama u ovom polju;
- poteškoće različite prirodde u sudskom sustavu i onom u pravosuđe u celini;
- neaktiviranje, neangažovanost i nedovoljna institutalna podrška i drugih organa, nedovoljno pružanje materijala oko pomoći udruženjima o zaštiti potrošačai raznih civilnih društava kako bi što više doprineli u podizanju

- samosvesti i senzibilizaciji društva i problematike u celini, u indentifikaciji i i izveštavanju pred određenim konkretnim organima u slučajevima kada dolazi do zloupotrebe prava potrošača, za dobrobit i kvalitetnog unapređe nja prava, kako na horizontalnom tako i po vertikalnim nivoima;
- nedovljna aktivnost u informisanju, o podizanju samo svesti gradjana oko spoznaje svojih prava i zakonskih obaveza u oblasti zaštite građana od raznih prevaranata na koje mogu da naiđu u svakodnevnom životu;
 - nedovoljan broj adekvatnih obučениh ljudi, inskpekcijskih i drugih organa koji rade na otkrivanju i pružanje pomoći tržišnim organima,
 - Nedovoljno i selektivno sprovođenje zakona u celini kao i onih zakona koja regulišu delimično ili u celini tu materiju vezano za zaštitu prava potrošača, itd

III. OSNOVNI USLOVI, OKVIRI I ORJENTACIJA NA KOJIMA JE IZRAĐEN PROGRAM

Osnovni uslovi, okviri i programske orijentacije na kojima je oslonjen,izrađen program su:

- Osnov ustava i zakonodavstva;
- Temeljnost u Ustavu i u zakonima;
- Osnovna načela i načela zaštite potrošača u Evropskoj Zajednici;
- Prava i obaveze potrošača;
- Obaveze države;
- Obaveze i odgovornost proizvođača, posrednika i ponuđača usluga;
- Aktivnosti i značaj civilnog društva vezano za zaštitu potrošača

1. TEMELJNOST U USTAVU I ZAKONA

Zaštita potrošača reguliše se i sprovodi sa ciljem sprovođenja i zaštite osnovnih prava gradjana, o ispunjavanju njegove lične i porodične potročnje, zahteva, kao i u dobrobiti i realizaciji njegovih zahteva i vitalnih interesa u snjgovom svakodnevnom životu i aktivnostima. Znači , ova oblast reguliše se, zaštićena je i sprovodi se poštovanjem zakona za dobrobit šire javnosti. Ka takva oblast oko zaštite potrošača je i jedna ustavna kategorija. Ustav republike Kosova, u svom stavu, odnosno paragrafu 3 i 7 člana 119, na veoma precizan način reguliše i garantuje zaštitu poitrošača.

Zaštita potrošača u poveratnom periodu na Kosovu regulisana je na veoma adekvatan način za zakonodavnom infrastrukturom. Tako da ova preobematika od izuzetnog značaja, ma od vitalnog značaja za svakog građana Kosova, aktueleno za sada reguliše se sa oko 20 Zakona i sa nekoliko podzakonskih akata. Normativni zakonski akti gde se reguliše ova oblast je gore navedeno u okviru ovog Programa i vršićemo razmatranje detaljnije o pojedinim oblastima.

2. OSNOVNA NAČELA I NAČELA ZAŠTITE POTROŠAČA U EVROPSKOJ ZAJEDNICI

a) Osnovna načela o zaštiti potrošača

Osnovna načela o zaštiti potrošača čine našu glavnu orijentaciju u kojem se ugrađuje i zgrađuje te se i sporovodi politika oko zaštite potrošača u jednoj državi. Osnovna načela politike o zaštiti potrošača su:

- Načelo prioriteta;
- Načela saradnje, koordinacije, odgovornosti i računopologanja;
- Načela nadzora i sagledavanja efikasnosti efektivna;
- Načelo sveobuhvatnosti, i
- Načelo sprečavanja.

1. Načelo prioriteta

Ovo načelo podrazumeva nepobitan prioritet o zaštiti prava potrošača. Njegove potrebe, zahtevi i njegovi interesi od strane organa za sprovođenje politike treba da se razmotre i rešavaju sa prioritetom. Ovo proizlazi iz toga, pošto je to od vitalnog interesa za dobrobit naših građana.

2. Načelno saradnje, koordinacije, odgovornosti i računopologanja

Ovo načelo podrazumeva neophodno uključivanje, angažovanje, saradnju kao i stalnu sveobuhvatnu institucionalnu raznih faktora odlučivanja, koja se bave problematikom potrošačima. Ova načelno, u samom sebi sadrži i odgovornost računopologanja svakog korisnika i stvaraoca politike potrošnje, bez obzira da li to pripada vladinim ili nevladinim organizacijama.

3. Načelo nadzora efikasnosti i efektivna

Ovo načelo ima za cilj potrebu kontrolu kvaliteta robe, profesionalnosti i svakodnevnog kontroli insitucija. Nedostatak ove kontrole i nadzora, samim tim otvara put za razne zloupotrebe koja se dešavaju u svakodnevnom životu i koja samim timaju negativan uticaj u privredi , kao naprimer, pšonovno postavljanje

cene posle isteka roka upotrebe, preambalažiranje, riciklliranje prehrambenih proizvoda kojima je istekao rok uoptrebe ili koji su pokvareni, namerno učešće u nedozvoljenim i štetnim aktivnostima za život i zdravlje potrošača.

4. Načelo sveobuhvatnosti

Načelo sveobuhvatnosti podrazumeva kordinaciju zajedničkog delovana svih faktora i relevantnih faktora, koji se bave o obavezama potrošača. Ovo načelo u sebi sadrži obavezu angažovanje, koordinaciju i saradnju svih faktora i zakonodavnih kompetentnih institucija kao i onih koji imaju motiv, volju, kao i interes, aktivnučestvuju u kordinaciji sa ostalim relevantnim faktorimas oko zaštite prava potrošača. A ti subjekti su: ionstitucionalni organizmi na lokalnom i centralnom nivou, udruženja i asociacije privrednika, ne civline organizacije koje se bave zaštitom potrošača.

5. Načelo sprečavanja

Ovaj princip od strane nadležnih organa za sprovođenje politike zaštite potrošačam, sprovodi se putem opštih i specifičnih meraprevencije. Načelo o kojem govorimo ima za cilj da legalnim putem, efikasnim I stalnim merama, da vrši sprečavanje I ugrožavanje zdravlja I života potrošača. Kontrola roba I usluga tgreba da treba da bude planirana I stalno sprovedena dobro I u konkretno vrme a sve sa ciljem sprečavanja raznih opasnosti za život građana, zdravlja I socialnog stanja potrošača, o čuvanju jednog korektnog tržišta, ravnomernog, pravovrmenong I sa ciljem očuvanja prirodene okoline, koja je između ostalog je to garantovano Ustavom.

b) NAČELO SARADNJE U EVROPSKOJ ZAJEDNICI O ZAŠTITI POTROŠAČA

Evropska zajednica, ova organizacija koja je formirana i proklamovana sa posebnom načelima, naročito kao jedno slobodno tržište kao najveće u svetu, koja u sebi ima veoma dinamičan ekonomski razvoj unutar svoje strukture, i van nje, zaštiti potrošača je posebno voila računa o tome. U ovom pravcu, pogledu, ova organizacija je stvorila i proklamovala svoja posebna načela u podršci uz pomoć kojih, raznih normativnih zakonskih akata, kao sto su između ostalog i na desetine Direktiva, gde uz pomoć njih sve više i više planira i sporovodi nivo i kvalitet zaštite potrošača u Evropskoj zajednici.

Ovde se zahteva, odnosno, traži se da ove posebno potenciramo inperativ kosovkih institucija na ovim načelima, kao i kao sprovođenje zakonskih odredbi i direktiva Evropske unije, tako, da u međuvremeno, da se one usaglase sa našim zakonima, tako da ispunjavajući neophodne tražene kriterije kao i ispunjavanjem posebnih standarda, tj. pre svega onih humanih i demokratskih, da što pre mi kao država, što pre da se učlanimo u organizaciji Evropse Unije.

Pre svega to je za dobrobit naših građana, kao i naših intencija i ozbiljnih nastojanja u kontinuitetu da se što pre ušlanimo u evropskoh uniji i u euro atlantskom paktu.

Načelo zaštite potrošača, gledano i na osnovu gore napred navedenih načela, kao i drugih relevantnih domaćih i međunarodnih standarda, između ostalog je to i našelo i stvar ljudskih prava. Kao takvo ova materija, oblast je obuhvaćena i izradom Strategije o zaštiti ljudskih prava kao i planom delovanja za vremenski period 2009 - 2011 godine već sada usvojenom i u Skupštini Kosva. U ovoj strategiji, odnosno u Planu za konkretno sprovođenje istog, (tačka 3.4), to je obaveza MTI-je oko implementacije zakona o zaštiti potrošača, u prvom redu kao zaštita ljudskih prava i ekonomskog razvoja. Ovo u stvarnosti znači da Strategija i gore navedeni Plan, obavezuje strukture MTI-je za jednu aktivnu zaštitu, konzistentne, konkretne i sveobuhvatne. Ovo podrazumeva intenzivan i konzistentno delovane u svakodnevnim aktivnostima, u onim službenim, profesionalnim, kao što je izrada i sastavljanje Projekata, raznih planova i programata, organizovanja raznih modaliteta koji mogu najviše da doprinesu u sveri zaštite potrošača, organizacija, funkcionisanje, stabilizacija i nadzor tržišta i zakonodavstva, itd. Ovo pre svega podrazumeva sveobuhvatnu, stalnu, konkretnu saradnju sa svim relevantnim faktorima, akterima i kompetentnim i zainteresovanim subjektima, tako da na građanski i dobrovoljni način, kao i kroz planiranje, da doprinesemo poboljanju i unapredimo stanje u ovoj sveri rada, koja je od životnog značaja za građane kao i za kosovsko društvo u celini.

Zaštita potrošača to je i kao posebna kategorija o zaštiti ljudskih prava, ona je posebno i naznačena i u zakonima i u svakodnevnoj praksi se sprovodi u EU-ji, koja su predstavljena u deset osnovnih načela o zaštiti potrošača, kao i u Direktivi od 1999 - 44 - EC.

Dolje načela koje ćemo navesti, razmotriti, a koja se odnose o zaštiti prava potrošača u Evropskoj Uniji, predstavljaju, jesu od fundamentalnog značaja a koja se kasnije pretvaraju se u zakonske okvire u EU-ji, gde ti akti praktično brane, štite svakog građanina tih država, potrošača bez obzira gde on deluje, radi ili se nalazi, živi on/ona, unutar država EU-je.

1. Kupi šta hoćeš i gde hoćeš

Osim ako je to zabranjeno zakonom (npr. Kupovina oružja, droge, itsl.) zakoni EU-je, oni njima daju zapravo potrošačima da mogu slobodno i bez straha da kupe i to bez bojaznosti, da ako su kupili to negde u nekoj drugoj državi da će biti u svojoj državi platiti carinu ili poraz o dodatnoj vrednosti. Jedno od načela zaštite potrošača glasi: "Zvaniznici iz vaših država nemogu vama zabraniti da kupite ili uvozite jedan određeni proizvod na legalan i u skladu sa zakonima u drugoj državi u okviru EU-je".

2. Ako ne funkcioniše, vrati nazad

Po zakonima EU-je, ako jedan proizvod nije u skladu sa sporazumom o kupovini od strane kupca sa prodavcem pri kupovini, on može da se vrati da se isti zameni ili popravi ili prepravi.

Kao alternativa, može da se traži sniženje cene, ili ukupno refundiranje, odnosno vraćaje novca u celini kupcu. Ovo se sprovodi sve do dve godine po prijemu, kupovini proizvoda.

Posle šest meseci isteka roka po isporuci proizvoda, teret odgovornosti pad nad prodavca - ne o potrošaču - tako da on/ona moraju da dokažu da proizvod koji je prodat bio u saglasnosti sa ugovorom o prodaji te robe.

3. Visoki standardi o sigurnosti ishrane i drugih materijalnih dobara za potrošače

EU-ja ima zakone koji pomažu i štite potrošača da su kupljeni proizvodi stvarno sigurni. Sigurnost artikala ishrane je zasnovano u načelima gde možemo sagledamo stanje kao lančano "lančanost hrane" kako bi obezbedili sigurnost. Zakoni o zaštiti ishrane u EU-ji između ostalog predviđaju i procedure:

- kao poljoprivrednici treba da proizvode hranu;
- kako se vrši prerađevina hrane;
- kakvu boju i aditive mogu da koriste u ishrani, i
- . kako treba da se proda taj gotov proizvod na tržištu.

Zakoni o sigurnosti u EU-ji o proizvodima široke potrošnje (igračke, kozmetika, električni proizvodi, itd.) su jako strogi. Ukoliko se otkrije da je jedno preduzeće proizvelo i pustilo u promet nesigurne proizvode, ima zakonsku obavezu da odmah obavesti sve članice EU-je u kojima je taj proizvod prodat. Ako taj proizvod predstavlja veliki rizik, onda ta kompanija treba da se postara o povlačenju tog proizvoda sa prodaje na tržištu.

4. Treba da znate šta jedete

Sastav proizvoda koji je stavljen u promet i koji se koristi u ljudskoj ishrani treba da bude naznačen u etiketi, zajedno sa ostalim detaljima kao npr. O boji, konzervansima, zaslađenosti i drugim hemijskim aditivima koji se koriste.

U slučaju da jedan od začina je takve prirode da kod eventualnih potrošača mogže da izazove npr. Elergiju, onda to obavezno mora da se naznači u njegovoj etiketi tog proizvoda, mada i tada kada je to u veoma malim nezamemerljivim količionama. Zakoni u EU-ji potrošačima takođe omogućava potrošalima saznanja

da ako je od nekih od proizvoda ishrane modifikovan genetski ili pk u sebi sadrži genetske modifikovane sastojke.

5. Ugovori treba da budu u korist potrošača

Zakoni u EU-ji, koji su na snazi, kažu da ukoliko ugovor je nepovoljan za potrošača onda se taj ugovor zabranjuje.

6. Ponekad potrošači mogu i da se predomisle

Ovo načelo sugerše: Zakoni u EU-jivas štite od svakakve prodaje koja se zloupotrebljava po sistemu prodaje na lučnom pragu, ili od vrata do vrata. Kao osnovno načelo je to što vi možete kao potrošač da poništite ugovor u roku od sedam radnih dana. Osim ako se radi o: ugovorima o osiguranju ili o troškovima kupovine do 60 Evra.

7. Olakšanja o kupovini i o upoređivanju cena

Osnovno sugerisanje načelo: Zakoni EU-je traže od vlasnika suspermarketa da daju kupcima istu cenu koštanja robe. Na priomer: koliko to košta ua 1 kg ili za 1 litru, tj, on je dužan da vam pomogne dako bi vi lakše mogli da se odlučite koji od ti proizvoda ima bolju vrednost za istu količinu novca.

8. Potrošači ne smiju da se dovodu u zabludi

Osnovno načelo: Bvi ste primili jedno pismo i preko nje ste naručili dostavu preko poššte, koja vam čestita da ste dobili prvo mesto u u igrama na sreću loto koju su oni organizovali. Međutim, vi na kraju svatate da morate nešto da kupite kako bi ste učestvovali u igranju na sreću. Ova forma trgovine je zabranjena.

Reklamiranje koja dovodi do zablude potrošače je strogo zabreanjeno zakonima u EU-ji. Preduzeča koja daju novac na zajam ili izdaju kreditne kartice, po zakunima u EU-ji, oni treba na detaljan pimeni nalin do detalja da vas obaveste o kakvom Ugovoru se radi. Ovo posebno treba da obubata koliki je iznos kamate kojeg vi morate da platite, koliko će da važi sporazum i kako na koji način možete da poništite ugovor.

9. Zaštita dok ste vi na odmoru

Osnovno načelo: Mali operatori - koji se bave aranžmanima oni moraju da imaju spremne snage za angažovanje da vas vrate kući ukoliko one bankrotiraju dok ste vi na godišnjem odmoru. Takođe one moraju da vam obezbede nadoknadu ukoliko vas odmor nije u skladu sa onim što vam je rečeno, obećano u njihovim brošurama marketinkga, Zakoni EU*-je daju vam za pravu da potražite konpenzaciju.

10. Efektivna konpenzacija i o nesporazumima van granica

Potrozači treba da se zaštite, podrže prilikom kupovine dobrih roba kao i onih usluga koje im se nude. Ovo podrazumeva da potrošači imaju pravu da zatraže one ponude za koje misle da su najbolje u Evropi. Evropski Centralni Savez Potrošača je jedna mreža, institucija koja je pri EU-ji koja radi na promociji i poverenja potrošača preko svojih saveta kojima daju građanima, o njihovim zagarantovanim pravima kao potrošača u EU-ji, kao i pružanju uslova oko rešavanja eventualnih sporova.

3. OSNOVNA PRAVA I OGOVORNOSTI POTROŠAČA

Potrošač objektivno i realno , u savremenom tržištu, danas kod nas kao i svugde, obzirom da je u veoma pasivnom položaju kao u subjekt „pasivan“. Ne tako retko, sam potrošač je predmet manipulacija raznih zloupotreba, ne postovanja njegovog identiteta, sklon prevarama, do raznih lica koja se objektivno dešavaju kod nas.

a) Prava potrošača

Osnovna prava potrošača , koja svakako treba da se poštuju i garantuju i izradom ovog Programa, jesu:

- Pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, tj. Pravo na izbor proizvoda kao i usluga koja se stavljaju u promet, kao što su: artikli ishrane, hrana, odeća, obuća, pravo na stanovanje, zdravstvena zaštita, obrazovanje, higijena;
- Pravo na zaštitu, što znači na opšte pravo o proizvodima, procesima proizvodnje, usluga, koja mogu da budu štetna za život;
- Pravo na informisanost, što znači da treba da bude upoznat sa relevantnim činjenicama, pravo na odbranu od raznih štetnih i bezkorisnih reklama, koja su nemoralna kako one same, tako i sa raznim oznakama, koja mogu da dovedu kupca u nedoumici;
- Pravo na izbor, koja podrazumeva da ima pravo da koristi one proizvode i usluge, sa najpovoljnijim cenama i sa najboljim zagarantovanim kvalitetom;
- Pravo da se čuje i glas potrošača, koja podrazumeva predstavljanje interes potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politika o zaštiti potrošača kao i u procesu uvida u proizvodnju u sluga koja se pružaju;
- Pravo na nadoknadu, konpenzaciju koja podrazumeva primanje nadoknade, konpenzaciju u slučajevima lažnog predstavljanja o kvalitetu, osobinama određenog proizvoda i usluga, koja je ne adekvatna, ne kvalitetna i nije na nivou;
- Pravo na obrazovanje - školovanje, koja podrazumeva pravo na sticanje znanja, obrazovanja i snaladljivosti za dobar adekvatan izbor određenih

proizvoda i usluga, koja su neotuđiva prava potrošača oko realizacije svojih interesa;

- Pravo na okolinu i zdrav životnu sredinu, Koja podrazumeva život i rad u jednom određenom ambijentu koja ne predstavlja rizik za život i rad samih potrošača - kao i ostalih građana koji sada žive kao i njihovih naslednika;

Također ne mogu da se zaobilaze i sadašnja aktualna prava potrošača, tzv. "Digitalna", koja su sada jako aktuelna i savremenai koja sada moraju svakako da se u potpunosti poštuju. Ova prava su:

- Pravo na izbor, znanje, i kulturni diversitet;
- Pravo načela "tehničkog neutraliteta", (koja garantuje i štiti prava potrošača od informativne tehnologije);
- Pravo na nove tehnološke investicije (novih tehnologija);
- Pravo na šuvanju i zaštiti tehničkih sredstaa (CD-a, itsl.);
- Pravo na zaštiti privatnosti; i
- Pravo o ne diskriminaciju;

Sva gore navedena prava u drugoj grupi, trebalo bi da se ugrade u celosti i to što pre u našim pozitivnim zakonima, tj, da se ugrade sve izmene i dopune a koja se odnose o zaštiti prava potrošača i naravno da se ista kasnije u potpunosti primene u svakodnevnoj praksi;

Gore navedena prava, kao osnovna prava potrošača, treba da se poštuju od strane subjekata proizvođača i pružaoca usluga i ostalih privrednih subjekata. Naravno to se podrazumeva da glavna obaveza za sprovođenja zakonskih odredbi oko zaštite potrošača spada u domenu državnih i drugih institucija.

b) Odgovornosti potrošača

Međutim, ni potrošač nije u potpunosti oslobođen od svojih odgovornosti iz ove oblasti. On treba da bude svestan i odgovoran prilikom kupovine određenih proizvoda za sebe i svoju porodicu. Treba da prati sva ekonomska, tehnološka i druga kretanja o proizvodnji, ekonomiji, tehnologiji, makroekonomiji, itsl. Jednom rečiju on je odgovoran za sebe i za svoju porodicu, kao i za ostale korisnike. Zato se od njega traži da on bude, obrazovao, školovan, informisan, pažljiv, kasa on ne bi i postao predmet manipulacije od strane raznih prevaranata, ugrožavanje svog života kao i raznih zloupotreba na tržištu.

4. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI DRŽAVE

Država kao i njene institucije su obavezne i Ustavom kao i zakonima da se postaraju za ugradnju i trajnoj zaštiti prava potrošača. Sve zakonske odredbe koje smo do sada spomenuli u Programu, u jednoj formi, ili na neki drugi način obavezuju naša ministarstva, agencije, organe i druge institucije, da u potpunosti moraju da sprovedu zakonske odredbe a koja se odnose na zaštitu prava potrošača.

Je stalni imperativ, zadatost i dužnost naših kosovskih institucija, da urade što više na poboljšanju postojećeg stanja oko zaštite prava potrošača kao bi oni koristili što bolje i kvalitetnije proizvode i usluge koja se nude na tržištu. Ovo nastojanje i aktivnosti moraju biti multidimenzionalne i koordinisane od strane svih činioaca i utičućih faktora koji su zainteresovani, koja treba se stalno sprovesti i preduzeti mere unapređenja i to u potpunoj saglasnosti sa dinamikom koja je naznačena u ovom Programu.

Država kao i relevantne institucije imaju svoju obavezu, da zaštite svoje proizvođače, posrednike kao i pružaoce usluga. Ovaj zadatak institucija i drugih državnih organa odnosi se na subjekte koji sa svojim proizvodima, sa korektnim i dobrim ponašanjem, sa kvalitetnim uslugama i sprovođenjem zakonskih propisa, kako prema državi, tako i prema potrošačima, vrlo često mogu da ugroze, oštećuju na različite načine i forme koja na nezakonite i druge načine ugrožavaju njihovu poslovnu.

5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PROIZVOĐAČA, POSREDNIKA I PONUĐAČA USLUGA

Proizvođači, posrednici kao i pružaoce usluga, i pored institucionalnih struktura, za koje imaju zakonsku obavezu da se postaraju, treba da budu pažljivi, oprezni, i odgovorni prema potrošačima i njihovim porodicama, upravo onako kako oni nastoje i žele da dobro svojim biznisima da imaju napredak i prosperitet. Njihove obaveze su zakonom propisane, što znači da oni moraju u potpunosti da poštuju sva zakonska i podzakonska akta a koja se odnose na zaštitu prava potrošača, te pored toga njihove obaveze su i moralne prirode.

Oni su obavezni da proizvode kvalitetnu robu, sa dozvoljenim sadržajima, koja ne ugrožavaju živote ljudi da sprovedu ustaljenu praksu o dobroj poslovnoj i korektnim uslugama, na pošten, adekvatan i u skladu sa interesima potrošača.

6. ULOGA I ZNAČAJ CIVILNOG DRUŠTVA U UNAPREĐENJU I POLOŽAJU NA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA

Od izuzetnog je značaja uloga, aktivnosti samih subjekata civilnog društva koja koja imaju u okviru ove oblasti. Trenutno, aktuelno glas udruženja o zaštiti potrošača na Kosovu, još nije u toj meri gde bi trebalo i voleli da njihovi građani da čuju. Ovo znači da civilne asocijacije nisu dovoljno organizovane niti strukturirane do sada kako treba na Kosovu.

Medjutim, zakon o zaštiti potrošača predviđa proširenje mreže samih udruženja koja rade na zaštiti prava potrošača, biće neophodno i obavezno da civilno društvo, da u buduće i iz pomoć ovog Programa, odnosno, preko njenih lica koji su zaduženi da ga sprovedu u praksi, da se pomognu sa raznim prpojektima i raznim modalitetima, kako bi se one što bolje organizovale i funkcionisale u oblsit zaštite prava potrošača. Ovaj inperativ treba da bude ne samo u njenom interesu nego je i od opšteg interesa društva.

IV. NEOPHODNI I PREDUSLOVI I MODALITETI O ZAŠTITI POTROŠAČA

Neophodni preduslovi koji su jako neophodno o zaštiti potrošača na održiv, sveobuhvatan način, efikasan i perspektivan, u prvom redu su:

- Redovno, permanentno i potpuno informisanje;
- Obrazovanje-vaspitanje potrošača;
- Samosvest i kontola potrošača;
- Njegovo aktvno učešće i učlanjenje u raznim aktivnosti oko zaštite potrošača koja mogu biti stsalna ili povremena u oblsti zasštite potrošača.

1. Informisanje potrošača

Informisanje potrošača je ne samo jedna komponenta ili relevantan modalitet u oblasti njegovog obvrzovanja i edukacije potrošača, nego to je i njihovo osnovno pravo, koju, između ostalih prava,kza koje je i država Ustavom i zaskonima obavezna da im obezbeđuje i garantuje pravo na informisanost. Dobro informisanje potrošača, nije samo u njegovoj koristi, nego i ostalih potrošača i društva u celosti. Pravo informisanje i u kontinuitetu, u velikoj meri doprinosi i puno boljoj informisanosti i poverenja prema proizvođačima, to jest tržištu, takođe i prema državi i opšte prema potrošačkom društvu.

Potrošači svugde, pa i kod nas, u načelu su oni životno zainteresovani za dobro informisanje, što znači istinito, kako bi se oni orjentisali što bolje informisalo, kako, gde, koji proizvod, cenu mogu das kupe i gde. U daljem toku sprovođenja Programa trebva da se postaramo i o sprovođenju ovog programa da im se objnsi forma i način kako oni da ostvare svoje interese.

Postoji jednas jasna razlika između obrazovanja-vaspitanja i informisanosti potrošača. Dok sistem obrazovanja ima zadatak i cilj da postiče u ostvarvanju odrenih znanja i veština kako bi rukovodili na adekvatan način potprošačku populaciju sa ciljem preduzimanja konkretnih koraska, kasko bi uticali na

odlučujuće faktore, međutim, informisanje ima za cilj da nam pruži određene podastke o nekom proizvodu, koji mogu da utiču nas to da li će potrošač da ka kupi ili ne onu vrstu proizvoda ili usluga. Obrazovanje i vaspitanje potrošača je od izuzetnog značaja i ima kritičnu odgovornost u oblasti informisanja, kao jedna relevantna činjenica.

Relevantni izvori informisanja potrošača su:

- Pravovremene, aktuelne i neophodne informacije sa dedija;
- Različite forme profesonalnog angažovanja, resornog i sindikalnog organizovanja, stručna literatura;
- Kontakti sa drdžavnim institucijama, civilnim društvima, savegtovalištima, itd;
- Seminari, simpozijumi, knfeerencije, okrugli stolovi, tribune, itd.

2. Obrazovanje i vaspitanje potrošača

Obrazovanje i vaspitanje potrošača, ne samo što je jedno fundamentalno pravo potrošača, nego je jedna od komponenti, jedan od preduslova i modaliteta iz poblasti zaštite potrošača koja je neophodna da se ostvari.

Dok naši zakoni koji su na snazi, koja aregulišu oblast zaštite položaja i pravas potrošača koja malo ili pak nimalo ne favorizuju podstiču ovu komponentu u prvim izmenama i dopunama postojeće zakonske regulative, koja u daljem toku rada treba da se menjaju, dodaju , zahteva se da se to što bolje uradi i to na jedasn sve obuhvatajući način oko obrazovanja i vaspitanja potrošača kod nas.

Obrazovanje i vaspitanje, tebalo bi da se obuhvati od predškolskih dana i sve do onih univerzitetskih i postdiplomskih studija. Za ovo je neophodno da se pristupa izradi posebnih nastavnih palnova i programa koje bi zajedno sastavili sa predstavnicima MTI-je i Minstarstva obrayovanja, nauke i tehnologije.

Tematski sadržaji ove komponente, koje se mogu da se uključe, inkorporiraju, u nastavne planove-programe, i treba da se psebno tretiraju različitim formamam i situaijama koje bi bile što prihvatljive da se inkorporiraju u plan delovanja ovog Programa, bili bi:

- Osnovni koncepti potrošnje, potrošač i politike zaštite potrošača;
- Institucionalni i ne institucionalni faktori u rpcesu razvoja i zaštite potrošača;

- Uloga Vlade i drugih institucija vlade koje su kompetentne o zaštiti potrošača;
- Prava potrošača i njihova ljudska prava;
- Uloga i značaj samosvesti i socialne, moralne odgovornosti u fokusu zaštite i prava potrošača i realizacija prava potrošača shodno zakonskim pozitivnim propisima koja su na Kosovu, itd.

3. Samosvest potrošača

Biti svestan opasnosti, problemima, pretnjama, štetama, negativnim kretanjima koja ponekad i ne mogu da se predvide, a koja zavise, odnosno utiču o strane raznih faktora odlučivanja, to znači da moraš da imaš potencijal i moralnu samosvest o težini, značaju i konsekvencama koja mogu da prizalaze od gore navedenih fenomena. Nedostatak jednog potencijala, spremnosti i jednog nedovoljnog kapaciteta da bi se sporazumevalo i svatilo istinito, na vreme i na zadovoljavajućem načinu kao što je zaštita potrošača. Tako, da bi bili samo svesni, ne samo pojedinac-korisnik, nego i naše celo društvo u celosti, zahtevaće se i vreme i novac, i investicije i mnogih drugih izvora.

Svest i samosvest ne može se stalno da se poveže i i svako vreme sa stepenom obrazovanja kao i informisanosti pojedinca ili određene društvene grupacije. Ne svesni potrošači trebalo bi da se sanjima posebno radi i da se oni za određeno vreme obrazuju, jer ne znači da samo neobrazovani nemaju pristup tim informacijama nego i obratno, tako da i sa njima treba da se radi i to na poseban vitalan način kako bi i oni mogli da se postaraju za sebe i svoje porodice.

Tako da samosvest potrošača trebalo bi da se to pristupa sa posebnom odgovornošću i kompetentnosti da to bude ozbiljno, kontinuelno, i od strane odgovornih stručnih i profesionalnih institucija, kao od strane nosioca ovog Programa, kao jedan od faktora koji mogu u jednoj doglednoj vreme možemo da očekujemo određene efekte na senzibilizaciji, aktiviranju i mobilizaciji što većeg broja građana - potrošača koja se tiču odbrane i zaštite interesa samih potrošača na Kosovu. Ne tako retko može da nam se dogodi da pričajući u nevezanom razgovoru sa ljudima, o štetnim i proizvodima, pogrešnim postupcima, da preduzmu odgovornost zbog nedovoljne svesti, ignorišu u jednoj velikoj meri veliki stepen štetnosti koji je neminovan, koji može da dođe ili došlo, recimo, prilikom korišćenja, upotrebe određenih artikala ishrane kojima je istekao rok upotrebe ili mogu imati neke druge štetne posledice za naše zdravlje.

Upravo zbog toga i iz mnogih razloga, od strane naših kompetentnih institucija, oko sprovođenja ustavnih i zakonskih odredba Kosova o zaštiti potrošača, imaju za cilj i zadatak planiranje i provođenje ovog Programa, trebalo bi da sačinje posebne Programe delovanja, za obrazovanje i vaspitanje potrošača na teritoriji Kosova. U ovim nastavnim planovima i programima, traži se da se odradi ono kako bi se uključili takoreći čitava populacija u našoj zemlji.

Mislimo da je jasno, da apsolutni prioritet u delovanju trebalo bi dati samoobrazovanju stanovništvu u ruralnim sredinama kao i onim kategorijama sa manjim stepenom obrazovanja, Ove aktivnosti kao i obrazovanja i vaspitanja, trebalo bi da se organizuju razna predavanja, okruglih stolova, raznih materijala, uvodnih časopisa, DVD-a, raznih fajlova itsl.

4. Aktivno učešće i doprinos potrošača i organima i asocijacijama vladinih i nevladinih organizacija

Načini, forme interesovanja, angažovanja građana - potrošača u zaštiti i unapređenju njihovih prava, i njihovih interesa oko ispunjavanja njegovih ličnih potreba, kao i za sve građane Kosova, trebalo bi od strane državnih institucija da se one materijalno podrže kao i u drugim aspektima. Ovde se ne radi o samo ličnom interesu, nego i onaj grupni, (to jest jednog udruženja o pravima i zaštiti potrošača ili sličnih), nego je to opšte društveni interes, sa špobnom težinom i sa pozitivnim i raznolikim efektima za dobrobit države.

Potrošač nije samo taj koji samo troši prilikom kupovine, da bude indiferentan i da bude nezainteresovan o raznim procesima koji se odvijaju. On treba da bude aktivan i da doprinosi, istražuje, solidaran, sklon saradnji i i vodilja u aktivnostima o zaštiti njegovih prava kao i ostalih. Kosovski potrošač, poštujući zakone koji su na snazi, trebalo bi da u velikoj meri traži i od drugih da i oni u potpunosti to srovide. Treba da bude, između ostalog i zaštitnik ekonomskih vrednosti, spocijalnih, te ujedno sporeman i da se suprostavi, bori, eliminator loših praksi, postupaka raznih privrednih subjekata kao i o negativnim kretanjima ku kosovskom društvu.

V. GLAVNI CILJEVI PROGRAMA

Da bi realizovali i uspešno sproveli ovaj Program, nosioci ovog programa trebalo bi uzeti u obzir dva osnovna glavna cilja a to su:

1. Dalje unapređenje i razvoj zaštite prava potrošača; i
2. Formiranje jednog stabilnog tržišta, lojalne konkurencije, jedno stabilno tržište koja bi bila u mogućnosti da se odbrani od raznih neg. uticaja, jedno umerenije ekonomsko tržište koja bi bila ravnomernija i institucionalno poržana, na jedan konzistentan i permanentan način da se odbrani od negativnih pojava koja štetno deluju na potrošače i uopšte u privredi u celini.

Da bi se realizovali gore postavljeni ciljevi trebalo bi da se uzimaju u obzir predložene mere kako bi se postiglo željeni ciljevi a to su:

a) Da bi se postiglo prvi postavljeni cilj i ispunilo određeni objektiv:

- Cilj 1. Senzibilizacija, istraživanje i borba o raznim zloupotrebama, prevarama raznim formama i raznim interesima koja se manifestuju, kao i negativnih praksi koja su štetna za potrošače;
- Cilj 2. Izmene, dopune, harmonizacija i unapređenje kosovskih propisa koja propisuju zaštitu potrošača sa ciljem sprečavanja i što efikasnijeg načina od raznih prevara, i dugih štetnih posledica, praksi koja mogu da budu štetna za naše potrošače;
- Cilj 3. Istraživanje, senzibilizacija i sprečavanje prava potrošača uz pomoć raznih komponenti kvaliteta obrazovanja i koja treba da bude u stalnom toku;
- Cilj 4. Podsticanje interesovanja i aktivnog uključanja što većeg broja potrošača u različitim formama delovanja i aktivnostima, za dobrobit toka i saradnje i koordinacije između različitih relevantnih kompetentnih faktora odlučivanja kako mesnih, lokalnih, regionalnih i međunarodnih u sveri zaštite i maksimalnog unapređenja sigurnosti potrošača;
- Cilj 5. Maksimalno i stalno angažovanje u svom nastojanju od strane organa Vlade i drugih subjekata sa ciljem povećanja svoje efikasnosti u sudskim organima i onim pravosudnim u opšte, te kako bi povećali svoju efikasnost radi realizacije svojih zahteva o predmetima u sudskim organima kao bi oni bili što efikasniji u rešavanju sudskih sporova z korist potrošača na Kosovu;
- Cilj 6. Prihvatanje osnovnih načela o evropskim i međunarodnim standardima a koja se tiču zaštite potrošača kao i njihovo inkorporiranje u postojeće zakone kao i prilikom izrade novih li sekundarnih kod nas na Kosvu.

b) Za postizanje uspeha oko ostvarivanja drugog cilja ovog Programa traži se da odrede, sprovede i ispune sledeći ciljevi:

- Cilj 1. Istraživanje, identifikacija i preduzimanje adekvatnih mera sprečavanja u borbi protiv onih negativnih pojava i raznih negativnosti nekonkurentnosti, i onih praksi koje ne veoma težak i nedolican način kose se sa pravima potrošača;
- Cilj 2. Izmene i dopune postojećeg primarnog i sekundarnog zakona o zaštiti potrošača, kao praćenje toka nučnih dostignuća kao i njihovih pozitivnih iskustava o zaštiti i delovanja u domaćim i međunarodnim tržištima, kao i njihovo sprovođenje uz pomoć ugrađivanja nedostajućih odredbi kako sada u onom primarno i sekundarnom kod nas;
- Cilj 3. Preduzimanje mera radi sprečavanja prava potrošača ili njihovo bitno smanjenje o kršenju njegovih prava, i to preko njihovog obrazovanja, samosvesti i to su svakom nivou koji mora biti sveobuhvatan i sadržajan u korist potrošača;
- Cilj 4. Istraživanje, podsticanje i senzibilizacija u sprečavanja kršenja prava potrošača koristeći pravo na intenzivnu informisanost, aktivnog i raznovrsnih;
- Cilj 4. Akceptiranje, prihvatanje osnovnih načela standardnosti kako onih domaćih i međunarodnih koja su vezana za slobodno tržište. Kao i njihovo adekvatno i u saglasnosti i nadležnosti sa specifičnostima naše zemlje, kako bi na najlakši i brži način u celosti harmonizovali onaj primarni i sekundarni o zaštiti prava potrošača, te i činjenice kako bi naša zemlja što pre ispunila uslove za u članjenje u Evropskoj Uniji;

Kada bi sačinili jedan sažet pregled Programa kojeg smo gore obradili, može se reci da želimo:

- harmonizaciju politika sa onim i Evropske unije oko zaštite potrošača;
- izrada i dopuna postojećih zakonskih propisa po modelima EU-je - Acquis communautaire;
- stvaranje jednog otvorenog konkurentnog tržišta;
- izgradnja institucionalnih i administrativnih kapaciteta i formiranje inspeksijskih organa o nadgledanju tržišta;
- podrška građanskih inicijativa u funkciji informisanja, vaspitanja i samosvesti građana;
- razvoj sistema i proširenje mreže sa savetovanje potrošača;
- aktivno učešće potrošača u odlučivanju;
- Vladavina zakona;
- obrazovanje, vaspitanje, informisanost i podizanje samosvesti potrošača, itd.

Jednom rećiju, ovaj Program u sasmom sebi sadrži jedan veoma veliki spektar prava potrošača a koja su vezana za prava kupaca na tržištu. Program takođe predviđa i njihovo informisanje i edukaciju, saradnju sa civilnim društima, organizacijama, , što znači sa nevladinim organihzacijama. Programom je obuhvaćeno, planirano i glavne smernice za dalji rad vezano za kordinaciju i saradnju sa našim kompetentnim institucijama , sa relevantnim faktorima naše zemlje, susedstva i šire međunarodne zajednice a koja se bave tematikom razvoja, unapređenja i o implementaciji programa o zaštiti potrošača.

ORJENTACIONI PROJEKTI ZA REALIZACIJU CILJEVA PROGRAMA

Da bi realizovali postavljene ciljeve u okviru ovog programa, identifikovali smo neke od orjentacionih projekta koji su neophodni za sprovođenje ovog programa. Sredstva za realizaciju ovih priojekata delimično će se obezbediti od stane Kosovskog Buđeta, dok zas finansiranje drugog dela ovih projekata a kojatreba da se realizuju u narednih pet godina a koja ne mogu da se pokrivaju samo od ovog buđeta, predviđeno je da se drugi deo finansira od strane Evropske komisije, kao što su:

IPA
CARDS
PHARE
INTEGRA
Etj.

Raspoređivanje orjentacionih projekata sa prioritetima sa predračunom u narednih pet godina.

VI. OSNOVNI ZAKONI KOJI SU NA SNAZI A REGULIŠU OBLAST ZAŠTITE POTROŠAČA NA KOSOVU

1. Zakon br. 2004/17 o zaštiti potrošača

Zakon br. 2004/17 od 19. Oktobra 2004. godine o zaštiti potrošača kao i njegove izmene i dopune od 12. Marta 2009. godine, Zakon br. 03/L-131, našela koja regulišu načine sprovođenja opšte problemsatike o zaštiti potrošača. Izmene i dopune ovog zakona, imaju korenje-oslanjaju se u Direktivi br. 1999/44/EC Evropskog Parlamenta, koji je donet 25. 05. 1999. godine a koji se sa određenim aspektima oko prodaje robe i garancijama za te proizvode za potrošača, kao i direktive br. 85/347/EC, a koja se odnosi za robu koja je sa defektima.

Sa odredbama ovog zakona, a o zaštiti politike i prava potrošača je jedan poseban zakon, znači jedan *lex specialis*, proizvođač, prodavac, ponuđač usluga, imaju prava a posebnu odgovornost o zaštiti potrošača, kako bi on bio bezbedniji kao i njegova porodica (vidi opširnije u odredbama članova 4-9 Zakona).

Iako u zadnje vreme Zakon koji je izmenjen i dopunjen, ovaj Zakon na eksplicitan način i sveobuhvatan način ne reguliše oblast zaštite potrošača. U daljem toku, unutar sasnog programa i aktivnostima koji su predviđeni u ovom nacionalnom Programu, od strane konkretnih subjekata traži se, zahteva se da permanentno rade na izmenama i dopunama ovog zakona, uvek u cilju bolje zaštite potrošača, o njegovim zahtevima, potrebama i interesima kupaca, te i naše intencije da se i u ovom polju pripremamo za što bržu integraciju u članstvu Evropske Unije.

2. Zakon br. 2004/18 o unutrašnjoj trgovini

Sa odredbama ovog zakona se reguliše:

- uslovi za obavljanje trgovinske delatnosti u unutrašnjom prometu: trgovina na malo i na veliko;
- nadmetanja;
- posredovanje u trgovini;
- ograničavajuća praksa o merama zaštite o obavljanju trgovačke delatnosti;
- nelojalna konkurencija;
- mere nadzora, kontrole i administrativne mere

Nekoliko stvari i činjenica koja su od izuzetnog značaja i imaju svoju težinu u stabilizovanju tržišta kao i o zaštiti potrošača a koja se regulišu sa ovim Zakonom su:

- nelojalna konkurencija i njeno sprečavanje (opširnije vidi u odredbama zakona članova 42 --44);
- loša iskustva i nepravredna na tržištu;

- loši postupci (član 48); i
- agresivna trgovačka politika (opširnije vidi u članu 50).

3. Zakon br 03/L-144 o standardizaciji

Sa ovim zakonom se stvaraju, apliciraju i ispunjavaju se standarde na Kosovu, koji su istovetni sa onim međunarodnim, međutim, što se tiče nivoa osobina proizvoda. Sa odredbama člana 13 ovog Zakona, svi proizvodi, procesi proizvodnje i ostale usluge a koja se tiču zaštite života ljudi, zdravlja i sredine podvrgavaju se procedurama Certificiranja i davanju određenog znaka sigurnosti.

4. Zakon br. 2004/16 za ugostiteljstvo i turizam

Ovaj Zakon reguliše uslove i o obavljanju ugostiteljske hotelijerske delatnosti kao i nadzor i kontrolu turističkih organizacija. Konkretno u tački 5 ovog Zakona su konkretno nabrojane obaveze i zadaci pravnih i fizičkih lica koji se bave turističkom elatnošću.

5. Zakon br. 02/L-21 o opštoj bezbednosti proizvoda

Sa odredbama ovog zakona regulišu se opšta bezbednost svojih proizvoda koja se stvljaju u promet Zakon tako na veomas jasan način reguliše i opšte zahteve o bezbednostima kojie treba da ispunjavaju određeni proizvodi a koji se stavljaju u promet (član 4), zatim, obaveze dostavljača određenih proizvoda i njihovoj sigurnosti pre stavljanja u promet (vidi tealnije u odredbi člana 6) i o nadzoru, odnosno,inspekciji (član 7).

6. Zakon br. 02/L-20 o tehničkim zahtevima proizvoda i porceni konformiteta

Ovaj zakon reguliše način određivanja tehnilkih uslova za određene poroizvode i o procedurama za vrdednovanje, procenjivanje konformtita sa ranije oređenim zahtevima kaso i sa izdavanjem tehničkih uputva sa kojima se reguliše ova oblast:

- tehničke zahteve koje treba da ispunjavaju proizvodi pre nego što se stavljaju u promet;
- prava i obaveze pravnih i fizičkih lica koji putaju određene proizvode na tržištu;
- procedure o vrednovanju konfomiteta sa određenim tehničkim zahtevima;
- prava i obaveze organa o vrednovanju, procenjivanju istovetnosti proizvoda sa tehničkim zahtevima;
- način obeležavanja proizvoda, itd.

7. Zakon br. 03/L-016 o ishrani

Ovaj je jedan drugi zakon koji je jako važan u regulisanju i zaštiti prava potrošača, kao i o samoj postojanosti, odnosno i o njegovom životu. Zakon reguliše osnovna prava i obaveze, a radi se o:

- higijeni ishrane i bezbednoj ishrani za ljude i životinje;
- obaveze privrednih i drugih subjekata koji se bave artiklima ishrane za ljude i životinje;
- opšte zahtevi koji su vezani za deklaraciju i imenovanje samih artikala ishrane za ljude i stoku;
- opšti uslovi za plasiranje artikala ishrane na tržište kao i o hrani koja u sebi sadrži modifikovane genetske organizme ili pak od njih proizveden;
- zvaničnu kontrolu hrane za ljude i stoku;
- sistem ovlašćenih laboratorija za testiranje kao i laboratorije za upoređivanje, itd.

Valja posebno naglasiti da posebno odredbe člana 9 ovog Zakona, koja reguliše prava i obaveze potrošača, kao i odredbe člana 10 o zahtevima za sigurnu ishranu kao i one u članu 11 koja reguliše materiju štetnih sastojaka za ishranu, kao i odredbe člana 20 i 21 Zakona o deklaraciji i imenovanju hrane, i na kraju odredbe člana 23 koja reguliše zvaničnu kontrolu zdrave, sigurne hrane kao i o higijeni hrane.

8. Zakon br. 02/I-109 o sprečavanju i borbi zaraznih bolesti

Ovaj zakon, između ostalog, posmatrano sa aspekta zaštite potrošača, reguliše i:

- sprečavanje i borbu u širenju zaraznih bolesti;
- zaštitu stanovništva od tih, sa opštim i posebnim merama zaštite;
- efikasno i efektivno lečenje (vidi bliže odredbe člana 8 i 9 Zakona).

9. Zakon br. 02/L-34 o metrologiji

Sa ovim zakonom reguliše se sistem naučne metrologije, industrije kao i one zakonske. Ovde valja istaći član br. 13 zakona, odredbe ovog zakona koja reguliše ovu oblast i koja se odnose sa:

- kalibriranje mernih etalona sredstvima za merenje;
- potvrđivanje konformiteta, uporedivosti sa sredstvima merenja, oslanjajući se na tehničke zahteve;
- potvrđivanje mernih i referentnih karakteristika.

10. Zakon br. 2006/02-L38 o sanitarnom inspektoratu

Ovaj zakon sa odredbama iz člana 6, posmatran i analiziran sa strane oko zaštite potrošačam između ostalog reguliše, odnosno vrši inspekcijkinadzor i o ovim oblastima:

- zdravstvenu delatnost po granama, na osnovu propisanih standarda od strane Ministarstva za Zdrastvo;
- način prijema, tretiranja i puštanja pacienata od strane zdravstvenih institucija;
- način propisivanja i upotrebe lekova, kao i transportovanja, skladištenja i čuvanja istih;
- opštu inspekcijku kontrolu gde uz pomoć nje obezbeđuje visko stepen sigurne zaštite;
- inspekcijsku kontrolu širokih masa opšte populacije u celini kao i o osetljivim grupama, po prioritetima Ministarstva zdravstva i u saradnji sa Nacionalnim Institutom Javne zahštite, itd.

11. Zakon br. 02/L-36 o duvanu

Opšte odredbe ovog zakona, imajući u obzir njegove sastavljaće i one koje su usvojili, imaju za cilj da podrže opšta nastojanja kosovskog društva, kako bi trebalo da reaguju u slučaju pojave nekog velikog zdravstvenog problema, odnosno, o pušenju duvana i ublažavanju problemu uz pomoć:

- opšte zdravstvene zastite, posebno posle evidentiranja i naučne potvrđenosti o štetnosti duhana o širokoj lepezi zaraznih veoma štetnih bolesti za život;
- o zaštiti i samosvesti naroda, posebno o djeci, o opasnosti i o posledicma o upotrebi duhana, obezbeđujući komunikaciju sa njima;
- načini regulisanja i kontrole dostave duhana i proizvodi od duvana, i sve u saglasnosti sa ciljem zaštite širokin narodnih masa; itd.

12. Zakon br. 02/L-23 o uslugama informatike delatnosti

U cilju radi lakšeg sprovođenja aktivnosti i delatnosti privredne delatnosti-komercijale, ovaj zakon na jedinstven pravni način propisuje tradicionalnu dokunmetaciju koja je ranmije bila u papiru, dok se to danas sporovi elektronskim putem;

Tako da ovaj Zakon reguliše elektronsku prodasju, kao i načine transportovanja i ugovaranja o transportu robe (član 15 Zakona), kao i o stvarima o ugovorima sa distance (opšornije vidi odredbe lkana 28 ovog zakona), i ne tako retko one se nadovezuju o pravima i prevarama potrošača.

13. Zakon br. 2002/6 o aktivnostima spoljne trgovine

Ovim zakonom, uz pomoć kontrole uvoza, nastoji se da:

- da se zakonski štiti život, zdravlje ljudi, sadnica i stoke, kao i životna okolina čoveka - potrošača od eventualnih mogućih rizika;
- da brani javni red i mir kao i moral;
- da se zaštiti potrošač od loših praksi i prevaranata, itd. (vidi nešto bliže odredbe zakona 16 zakona).

14. Zakon br. 2003/19 o zaštiti na radu, zdravstvenoj zaštiti i zaštiti zaposlenih i radne okoline

Odredbe ovog zakona, regulišu i propisuju mere sprečavanja povrede na radnom mestu, profesionalne bolesti na radnom mestu, kao i zaštitu na okoline na radnom mestu. Ukoliko imamo u obzir i činjenicu da i zaposleni spadaju u kategoriju samih potrošača, kao i činjenice jer su oni najbrojniji i sa najvećom kupovnom moć u odnosu na ostale kategorije društva, odna i ovaj zakon, na jedna ili na drugi način ima za cilj i zaštitu samih potrošača. Sa odredbama ovog zakona posebno se reguliše zaštita na radu radnika, kao i stvaranjei garantiranje zdravog i čistog radnog ambijenta na radnom mestu.

15. Zakon br. 2004/9 o regulatoru energije

Sa odredbama člana 2 ovog Zakona, između ostalog predviđa i izrada zakonskog okvira u sektoru energije, da:

- da obezbedi funkcionalnost i transparentnost i ne-diskrimenost na tržištu električne energije shodno načelima slobodne trgovine;
- da obezbedi aktivnosti energije, na jedan transparentan način i ne diskriminujući način, a koji su kao subjekti javne potrošnje;
- da obezbedi da nijedno preduzeće koja se bavi proizvodnjom energije da ne dozvoli neki ne-dominantan način i da se ne bavi nelojalnom konkurencijom;
- të sigurojë se konsumatorët dhe të licencuarit të jenë të mbrojtur me procedura adekuate për zgjidhjen e kontestëve; da obezbedi potrošače kao i one koji su licencirani da su obezbeđeni sa adekvatnim procedurama oko rešavanja raznih sporova;
- da obezbedi da interesi između potrošača i preduzeća za energiju da su balansirani dobro;
- da postepeno vodi izrsdi dokumentaciju o standardina o kojima mora da stara o životnoj okolini, itd.

16. Zakon br. 03/L-069 o akreditaciji

Sa ovim zakonom na jedan specifičan način je formiran, osnovan od Kosovskih organa o akreditaciji. Ova akreditacija ima za cilj da obezbedi delatnost iz oblasti sprovođenja procedura ivredovanja akreditacije i uporedivosti, u skladu sa zakonima i standardima i međunarodnim tehničkim regulativama. Poslove organa za akreditaciju i potvrđenost, na osnovju ovih zakonskih odredbi, izvršava na jedan jedinstven način, profesionalan, transparentan i poverljiv način od strane Direkcije za Akreditaciju (vidi član 3, 4 i 7 ovog Zakona), koja ujedno, ovim zakonom, ovlašćena je da određuje **pravila funkcionalnosti sistema za akreditaciju od strane ovlašćenog organa za uporedivost.**

17. Zakon br. 02/L-75 o arbitraži

Ovaj zakon alternativnu mogućnost potrošačima, da prilikom sklapanja jednog ugovora koji je postignut između dviju strana dva lica, eventualne nesporazume između njih, stranke mogu da rešavaju uz pomoć arbitraže (vidi nesto bliže u odredbama člana 5 i 6 ovog Zakona.

Gore naznačena obrada ovog zakona daje nam za pravo da možemo da hzaključimo da ćemo imati jednu solidnu osnovu i zakonski okvir u oblasti zaptite potrošača.

VII. KOMPETENTNE INSTITUCIJE ZA USVAJANJE I SPROVOĐENJE PROGRAMA

Odgovorne institucije za usvajanje i sprovođenje politika o zaštiti potrošača, kao i sastavljanje i izradi, usvajanju i sprovođenja nacionalnog programa o zaštiti potrošača, su:

- Skupština Republike Kosova, kao usvojilac Programa;
- Vlada Republike Kosova, kao podnosilac Programa u Skupštini republike Kosova;
- Ministarstvo Trgovine i Industrije, kao predlagača i sprovoditelja Programa ispred Vlade Republike Kosova, i
- Udruženje za Zaštitu Potrošača, kao sastavljača i podnosioca Programa u Ministarstvo Trgovine i Industrije.

Skupština Republike Kosova

Skupština Republike Kosova, kao najveći zakonodavni organ o našoj zemlji, na predlog Vlade Republike Kosova, usvaja nacionalni Program o zaštiti prava potrošača, a koji određuje adekvatnu politiku o potrošačima u vremenskom periodu 2010 - 2014, a koji je predviđen Zakonom o zaštiti potrošača.

Vlada republike Kosova

Vlada Republike Kosova, na predlog ministra za MTI-ju, imenjuje Savet o Zastitu Potrošača, koji će biti odgovoran za pripremu Programa za zaštitu potrošača. Vlada republike Kosova, predlaže Skupštini Republike Kosova Nacionalni Program na usvajanje, i preko Ministra Mzas trgovinu i industriju, podnosi izveštaj Skupštini vezano za aktivnosti i postignutom napretku vezano za sprovođenje Programa o zaštiti potrošača.

MTI-je preko Departmenta za Trgovinu, odnosno, **Kancelarije za zaštitu potrošača**, ona je direktno odgovorna za izradu i sprovođenje politika o zaštiti potrošača. Ministarstvo za Trgovinu i Industriju predlaže Vladi Republike Kosova Nacionalni Program o zaštiti potrošača a koji se sastavlja od strane Saveta za zaštitu potrošača.

Savet za Zaštitu Potrošača

Savet za zaštitu potrošača je savetodavni organ koji je predstavljen od predstavnika MTI-je, udruženjima za zaštitu potrošača, predstavnicima privrede kao i samostalnih eksperata iz oblasti zaštite potrošača.

Udruženja o zaštiti potrošača

Udruženja o zaštiti potrošača su ne političke organizacije, ne - profitabilne i nevladinih organizacija sastavljenih od strane samih građana, koja imaju za cilj pružanje pomoći građanima Republike Kosova oko zaštite prava potrošača, njihovih zahteva, interesa na tržištu i uopte u društvu.

Preko radnih aktivnosti, aktivnosti iz javne delatnosti u zaštiti prava potrošača, oni podstiču, senzibiliziraju aktivnosti na zaštiti prava građana, o:

- korektnih izveštaja od strane proizvođača i pružaoaca usluga potrošačima;
- konkurencijina tržištu;
- konkurentnosti proizvoda na tržištu;
- o adekvatnim i prihvatljivim standardima proizvoda, roba i usluga;
- vaspitanju i obrazovanju potrošača, kao i proizvođača, trgovaca i onih koji poružaju usluge;
- predloge koje bile dostavljene Vladi republike Kosova, shodno kontroli i sređivanju stanja na tržištu;
- predloge koje se direktno upućuju Vladi republike Kosova za Zakon o Zaštiti potrošača;
- eliminisanju birokratskih prepreka o zaštiti potrošača;
- sprečavanju raznih zloupotreba i prevara potrošačima;
- nastojanja oko sprovođenja dobre poslovne tradicije i nelojalne konkurencije na tržištu; itd.

Sa ciljem stvaranja sto boljih organizovanih mogućnosti potrošačima, udruženja za zaštitu potrošača, osnivaju svoja savetovališta za njihovu zaštitu.

Sva udruženja o zaštiti potrošača u Republici Kosova, mogu da se udruže u raznim Udruženjima o zaštiti potrošača, a sve sa ciljem odbrane njihovih prava i interesa i udruženja potrošača na nacionalno i međunarodnom nivou. O radu Udruženja o zaštiti potrošača, sva udruženja koja deluju su potpuno ravnopravna.

Značaj i uloga udruženja i ostalih asocijacija kao i drugih civilnih udruženja oko zaštite samih potrošača može biti od velikog interesa i nezameljivog uticaja.

Tu je i posebna uloga odgovornih državnih institucija koja su dužna da sprovede politiku o zaštiti potrošača i realizaciju ovog nacionalnog Programa, da ovi podržavaju i materijalno ona udruženja i da veoma usko sarađuju sa njima u bliskoj i daljoj budućnosti.

Formiranje mreže Kosova za centre potrošača za savetovališta

Jedan od najbolji način i modaliteta intenzifikacije i valorizacije komponenta javnosti potrošača je direktan kontakt snima. Saveti , direktni i korektni razgovori sa potrošačima imaće dobar uricaj, ne sama na njihovu samosvest i javnost nego i na osnivanje veći vjerovne klime između pružaoca politike zaštite potrošača i samog klijenata.

Dakle sobzirom komunikacije i saradnje državni institucija sa potrošačima , kao veoma važana i koristan, da bi komunikacija u budućnost, kao i efikasnije, i višestranne, uz uspostavljanje predložene aktivnosti i program posao savetovanje potrošača centri prespektivno.Prvobitno predložio da ovi centri savetovanja, da bude formiran u sedam veliki gradova na Kosovu i kasnije u svim opštinskim centrima.

Informacije i saveti koji je dao korisnik, mora biti fer , nezavisan , pouzdan i precizan,sa posebnim interesa klijenta, kako bi se obesbedilo postizanje ciljeva postavljenih u ovom programu.

Savetodavne usluge mogu se realizovati u više oblika,kao što su pružanje informacije usmeni i pismeni saveta putem letaka, prospekata, brošure i naučni i stručni materjala u različitim oblastima od posebnog interesa za potrošače. Potrošači mogu kontaktirati i savetovati preko direktnim i stalnim linijama i uslugama sa našim građanimakoji će se organizavati preko spontanog razgovora debatima i drugih relevantnim aktivnosti.

Prvi centar za savet potrošača treba da se osniva u Prištinu, odmah posle usvajanja ovog programa, i da počinje sa svojim aktivitetom.Takođe obezbeđen je kontinuitet uz aktivnost intenzivnog rada i od ajktivnog subjkata , moraju se formirati i drugi centri na Kosovu za konsultaciju sa klijentima.Ovi sentri će nuditi savetovanje, informacije, konsultacije u raznim oblastima kao što su bezbednost, hrana, mogućnost i prava u vezi sa korošćenjem javni služba, zdrastvene usluge. ltd.

VIII. INSTITUCIONALNI ORGANIZMI TRŽIŠNOG NADZORA U CENTRALNIM I LOKALNIM NIVOIMA

1. NADZORNI ORNANI U CENTRALNIM NIVOA

Kosova u posleratnim periodu, uprkos brojnim teškoćama i problemima tranzicije, stvorio je bolje zakonske i institucionalne infrastrukture. Ova izjava se odnosi na zakonodavni okvir i institucionalne mreže u oblasti zaštite potrošača.

Ministarstvo trgovine i industrije odgovorni za razvoj politike zaštite potrošača od njih sprovodi preko Kancelarije za zaštitu potrošača, preko tržišnog centralnog inspekciji, koji kontroliše tržište Kosova u nekim sektorima, kao što su tržišni sektor koji obuvata (tržišne potrošnje robe), sektor naftni derivata, metrologije, građevinskih proizvoda, hotelijerstva i turizma itd.

U okviru MTI radi centralna tržišna inspekcija. Za kontrolu i nadzora tržišta inspektoratu treba podrška u nastavku u uspostavljanju uslova rada, profesionalnih kapaciteta, ispunjavanju kriterijuma i tehnički uslova za kontrolu bezbednosti proizvoda i povećati nadležnosti zakonske ovlašćenje.

Na avantažne parametre i razvoj ovog programa potrebna što prije da se osniva sektor opšte proizvodnje i zakonska regulativa koja treba biti u potpunosti u skladu sa direktivama i drugim zakonskim aktima Evropske unije

Vlada Republike Kosova je odgovorna za kontrolu kvaliteta hrane preko Agencije za hranu i veterinarstva (inspektoriat fito - sanitarna, sanitarni inspektoriat) koja vrši kontrolu kvaliteta hrane i poloprivredni proizvodi

Ministarstvo zdravlja kontroliše određene segmente tržišta preko inspektorata zdravlja, sanitarnog inspektorata i inspektora za kontrolu lekova i farmaceutskih proizvoda.

Ministarstvo životne sredine kroz Agencije za zaštitu životne sredine, Zavod za zaštitu vazduha i vode Departament zaštitu vazduha i vode je odgovorna za zaštitu određenih oblasti koje su od interesa za potrošača.

Ministarstvo Transporta i Telekomunikacija, preko Departamenta za sabračaj inspektorata transporta i telekoma -ART i kancelarija za potrošače ima nadležnost o nadzora u određenim segmentima za zaštitu potrošača.

Ministarstvo Ekonomije i Financije, preko Kosovske carine kontroliše uvoza robe koji su određeni za potrošač Kosova. Takođe centralna banka Republike Kosova je odgovorna za rad politike banlarskog sistema na Kosova uključujući i oblasti koje se bave sa potrošačima prilikom dobijanje kredita, sprovođenja različite transfere, itd.

2. ZAŠTITA POTROŠAČA NA LOKALNIH NIVOA

Opštinskim uredbama za vode, za preradu otpadnih voda, održavanje javnih površina, upravlja urbanim i industriskim otpadom, kao i za javne svetlenje sadrže u svoje odredbe kojima se reguliše materija sa različitim pitanjima, ili njihovih segmenti koji se odnose na zaštitu potrošača.

U tom kontekstu, pitanje kontrole i nadzora tržišta, odnosno njegova odbrana od zloupotrebe, prevare i kršenje prava potrošača, lokalnom nivou, treba više pažnje. Upravo iz ovog razloga neophodno je unapređenje profesionalnih i digitalnih kapaciteta kroz obuku, obrazovanje i specijalizaciju, unapređenje uslova rada, a pre svega povećati nadležnost i ovlašćenje za rešenje problema na efikasan način za potrošača i tržište.

Organi kontrole i nadzora u lokalnim nivoima, sa zakonskim aktima i podzakonskim aktima, imaju ovlašćenje i određeni odgovornost u vezi zaštite prava potrošača. To su opštinski inspektorati kako sledi:

- Tržišni Inspektorat;
- Veterinarski Inspektorat,
- Sanitarski Inspektorat ;
- Građevinski Inspektorat;
- Inspektorat zaštite sredine ;
- Opštinski inspektorat transporta;
- Poloprivredni inspektorat, itd.

Druge relevantne institucije za zaštitu prava jesu ove institucije kako sledi :

- Regulatorni Autoritet i Telekomunikacije (RAT),
- Regulator Energije,
- Regulator voda,
- Javna Higijena ,
- Ombudsman, itd.

IX. CILJEVI I MERE POLITIKE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Osnovni cilj i svrha politike zaštite potrošača je stalno poboljšanje kvaliteta života svih građana Republike Kosovo. Ove politike treba da budu u potpunoj saglasnosti sa zahtevima, potrebama i vitalnim interesima naših potrošača. Takođe i u skladu sa okolnostima, našim institucionalnim i socijalnim mogućnostima. Politika u pitanju, mora stalno da bude usklađena sa najsavremenijim standardima i savremenim evropskim i međunarodnim. Uvek ima glavne tačke i cilj zaštite ekonomskih i pravnih interesa, kao i prava dostojanstva potrošača.

Cilevi i mera za sprovođenje politike za zaštite potrošača:

Cilevi	Mjere
<p>Osiguravanje vladavine prava i demokratizacije građanskog društva</p> <p>Usklađivanje pravnih propisa sa zakonodavstvom EU.</p>	<p>Predlog zakonskih mera čiji je cilj obezbeđivanje visokog stepena zaštite ekonomskih interesa potrošača , sigurnost života, zdravlje i prava potrošača</p> <p>Saradnja u udruženje sa ciljem predstavljanja potrošača u proces donošenja odluka</p> <p>Identifikovanje nedostatka zakonodovstva u određenim oblastima, izrada i harmonizacija propisa "Aquis".</p>
<p>Jačanje i unapređenje institucionalni i adminstratvni kapacici</p>	<p>Rast i obuku kadrova, koji će biti odgovorni za izradu i sprovođenje politike, obrazovanja, informisanja i potrošačke svesti</p>
<p>Stvaranje uslova mogućnosti i perspektive institucionalnih i društva u rešavanju svi problema i sporova u oblasti zaštite potrošaće(delatnosti na mesčnom nivoa)</p>	<p>Sprovođenje odgovarajućih mera za zaštitu potrošača, tako da probleme između potrošača, proizvođači i pružaoci usluga treba prvo rešiti redovnim sudskim postupcima.</p>
<p>Svesti potrošača o njihovoj ulozi na tržištu i njihovo učešće u institucionalnim aktivnostima i potrošačkih udruženja aktivnosti mesečnom nivoa)</p> <p>Povećanje svesti građana i edukacija građana o značanju potrošača(aktivnosti koje će se održati na mesečnom nivou od donošenja programa u Skupštini Republike Kosova</p>	<p>Podrška za kreiranje i funkcionisanje udruženja i savetovanište za zaštitu potrošača, potrošačke svesti i obrazavanja, sprovođenje eduktivnih programa vezanih za zaštitu potrošača u predškolskom, osnovnom, sredjem i super</p> <p>Godine obrazobanka potrošača 2010-2014.</p>
	<p>Iniciranje saradnje između državnih organa</p>

<p>Obezbeđenje uslova za ostvarivanje prava potrošača i postepene aktivnosti).</p>	<p>nadležnih za zaštitu potrošača, kao odgovorno za sprovođenje nacionalnog programa.</p> <p>Nastavak i razvoj savetodavanje i obrazovne mreže, i saradnje između njih</p>
<p>Koordinacija poslova i politike među svim provajderima za zaštitu potrošaču (u toku).</p>	<p>Implementacije efikasnog sistema komunikacije i saradnje svi aktera uključenih u ovaj oblasti.</p>
<p>Jačanje položaja potrošača na tržištu, povećanje svesti o pravima potrošača, odnosno i njihova uloga u tržišnoj privredi(konstantno).</p>	<p>Izraditi i mplementacije nacionalni programa zaštite potrošača</p>
<p>Zaštita i bezbednosti života potrošača(redovna i stalna aktivnost)</p>	<p>Izgradnja mreža o informaciji potrošača o bezbednosti proizvoda na tržištu.</p> <p>Izradu tehnički propisa u skladu zavtevima koji moraju imati visok nivo zaštite zdravlje potrošača</p> <p>Saradnja svih onih vezanih za bezbednost institucija zdravlje i bezbednosti potrošača.</p>
<p>Obkavlivanje informacija i obaveštanja o pravima potrošača u Republike Kosova (periodični i povremeni aktivnosti).</p>	<p>Planiranje unapređenje svih elektronskih i pisanih medija i i organiziranje kampanje u kontinuitetu.</p>

X. PREDLOG DUŽNOSTI I PRIORITETA MERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA I REALIZACIJI OVOG PROGRAMA

Neki od prioritarnih zadataka za izradu politike zaštite potrošača i sprovođenja ovog programa jesu:

- Maksimalno angažovanje, trajne i višestrane svih institucija odgovornih za stavljanje razvoja i sprovođenja politike zaštite potrošača i ovog programa u unapređenje vladavine prava, tržišne privrede demokratije i principa civilnog društva;
- Uspostavljanje, osnivanje i razvoj mreže, rezime i sveobuhvatne zaštite potrošača na Kosovu, kao centralni i lokalni nivoa.;
- Ulaganje u materijalne resurse u aktiviranje i jačanje uloga i aktivnosti združenja i internih grupa potrošača zakonski organizovana kao i podrška institucionalnih širenja o svojim aktivnostima i svim životnim sredinama u zemljama (školi, fakultetima, poslovne organizacije itd).
- Ulaganje u podršku i unapređenje svih oblika i načina moguće saradnje i međuinstitucionalnu koordinaciju sa operativnim entitetima i nevladinog sektora na međunarodnom nivou;
- Priprema i podrška projektima, inicijativama, okruglim stolovima, sinpozijumima, seminarima, konferencijama (domaćih i stranih), i drugim oblastima i aktivnostima edukacije i informisanosti, u korist daljeg unapređenja problematike o zaštiti potrošača;
- Priprema zakonodavnih akata i njihovo usklađivanje u budućnosti sa zakonodavstvom EU-je kao i sa načelima i međunarodnim standardima;
- Dalje unapređenje sa uvođenjem novih mera oko zaštite potrošača preko pravnih i ekonomskih mehanizama oko sprovođenja perspektivnih osnovnih načela ukupnih postojećih parametara na Kosovu oko sprovođenja zaštite potrošača i slobodne konkurencije kao i o adekvatnoj aplikaciji i odgovarajućih mehanizama, kako onih kontrolnih i onih nadzornih gde bi bili realni i rigorozni u saglasnosti svojim ovlašćenjima i odgovornostima i u vremenu, u mestu i načinu kako je predviđeno Programom;
- Pružanje profesionalne podrške, raznih materijala i od raznih civilnih udruženja, kao i savetodavnim udruženjima potrošača;

- Organizovanje redovnih i povremenih sastanaka sa potrošačima i sa privrednicima, kao i poštovanje dnevnog reda, na ispunjavanju strateških ciljeva u polju zaštite potrošača u narednom periodu;
- Povećanje i unapređenje kako na horizontalnom tako i na vertikalnom smislu, povećanju institucionalnih kapaciteta, koordinacija delovanja sa aktivnostima državnih organa sa organima nadzora, poboljšanje uslova i mogućnosti za sprovođenje zakona i da ne bude ometan od raznih organa i organizacija;
- Sistematizacija, analiza i prethodnih iskustava, procena dostignuća u dosadašnjim aktivnostima, problemima u samoj implementaciji, analiziranje raznih propusta koja su se desila tokom sprovođenja, kao i preduzimanje adekvatnih mera shodno situaciji, potrebama, i ciljevima sa ciljem unapređenja politika o zaštiti potrošača u jednoj relevantnoj sveri od posebnog društvenog interesa;

Analizirajući dosadnje aktivnostni zadatke svih nosioca Programa, na poseban način, ovde treba posebno naglasiti da se radi o realizaciji i sprovođenju postavljenih zadataka raznim specijaliziranim agencijama suske specijalizacije a naročito kada se radi o obavezama i sprovođenju zakonodavnih odredbi;

U nastavku navešćemo nomenklaturu o nekim veoma bitnim aktivnostima u sveri bezbednosti i sigurnosti artikala ishrane, odnosno, o zaštiti potrošača u ovom polju. Ove su, navešććemo u nastavku:

- Uredba mikrobiološkim uslovima hrane,
- Uredba o kvalitetu mesu i mesnim pererađevinama,
- Uredba o kvalitetu mleka i mlečnih proizvoda,
- Uredba o kvalitetu polutke goveda u liniji klanja,
- Uredba o kvalitetu svinjskih polutki u liniji klanja,
- Uredba o kvalitetu jaja,
- Uredba o kvalitetu paradajza,
- Uredba o opštoj deklaraciji ili o posebnim nazivima,
- Uredba o deklaraciji i posebnim nazivima,
- Uredba o kafi i proizvodima od kafe,
- Uredba o alkoholnim pićima i jakim alkoholnim pićima,
- Uredba o šećeru i saharinima i drugim proizvodima, kao i onih od amidona i njihovo pretvaranje,
- Uredba o mineralnim vodama, vode sa izvora kao i one koja se ambalažira i njihovo pretakanje,
- Uredba o mineralnim vodama, izvorskih voda i ambalažirane vode,
- Uredba o pivu i o obogaćenoj pivi,

- Uredba o čokoladi i čokoladnim proizvodima, krem produktima i produktima od bonbona,
- Uredba o biskotama i sličnim proizvodima od biskota,
- Uredba o kakao i proizvodima od čokolade,
- Uredba o žitaricama, mlinskim proizvodima i pekarama za hleb,
- Uredba o oznakama porekla i oznakama geografskog porekla artikla hrane,
- Uredba o posebnim kvalitetima hrane,
- Uredba o analitičkim metodama o jakim alkoholnim pićima,
- Uredba o voćnim sokovima i nektar soka, kao i sličnih proizvoda,
- Uredba o jestivim uljima od semena i maslinovog ulja,
- Uredba o slatkim proizvodima, želje bombonima, marmeladama, pekmezima kao i slatkim proizvodima od kestenja,
- Uredba o istraživačkim laboratorijama koja su akreditovana za kontrolu kvaliteta hrane,
- Uredba za utovar, pretovar i istovar na verinarsku kontrolu stoke, živinarskim proizvodima od njihovog porekla, higijensko-tehničkim sulovima, koje treba da ispune za transport ispruka kao u domaćem tako i u međunarodnom transportu,
- Uredba o uslovima koje treba da ispune objekti, mesta gde se vrši prodaja meso i mesne prerađevine,
- Uredba o zdravstvenom konformitetu i objekata koji su u neposrednom dodiru sa hranom,
- Uredba o ishrani koja je posebno namenjena za lica sa posebnim potrebama,
- Uredba o nadgledavanju hrane, koja ima za cilj nadgledavanje nutritivne, kontaminanti, aditiva i ostalih sastojaka,
- Uredba o aditivima koji se uoptrebljavaju, koriste u ishrani,
- Uredba o konformitetu pijeće vode,
- Uredba o toksinima, metalima, metaloidima, kao i sa ostalim supstancima na koje možemo da naiđemo tokom pripremanja hrane.

Za adekvatnu i na vreme pripremu koja bi bila uspešna u izradi zakonskih i podzakonskih akata radi zaštite potrošača po dinamici ovog Programa i potrebama na terenu, neophodne je da se formira jedna kompetna, nadležna ekipa, sa naučnim profesionalnom iskustvom, sposobnim i stručnim privrednicima, od nadležnih organa kao i od svih zainteresovanih strana civilnog društva.

Dinamika pripreme ovih zakonskih akti kao i ostalih akti trebalo bi da se mesečno realizuje kao i po prioritetima i potrebama na terenu. Prioriteti i predlozi o sprovođenju oko priprema, planiranja i izradi zakonskih i podzakonskih odredbi, biće planirano precizno sa planom delovanja, a sastaviće se po usvajanju Programa u Skupštini Kosova.

XI. OBEZBEDIVANJE I KORIŠĆENJE FINANSIJSKIH SREDSTAVA ZA REALIZACIJU ZADATAKA IZ OVOG PROGRAMA

Realizovati osnovne ciljeve Programa identifikovani su neki projekti koji su neophodni za njegovo sprovođenje. Sredstva za realizaciju ovih projekata treba obezbediti iz Kosovskog Budeta ili će biti potrebna sredstva od raznih donatora za podršku ekonomskom i društvenom razvoju zemlje. Treba napomenuti da su ovi projekti su dodatne aktivnosti i nisu uključeni u tekuće budetske prognoze redovno u MTI-je.

Projekti za Sprovođenje Programa za zaštitu Potrošača

Raspoređivanje orijentacionih projekata sa prioritetima sa predračunom u narednih pet godina.

Br.	Naziv projekta	VREDNOST CENA(EURO)					Svega
		2010	2011	2012	2013	2014	
1	Preventivna zaštita potrošača	10,000	12,000	15,000	15,000	15,000	67,000
2	Informisanje i zaštita potrošača	5,000	8,000	10,000	10,000	10,000	43,000
3	Otvaranje glavnog savetovalista u Prištini	20,000	10,000	10,000	10,000	15,000	65,000
4	Nedelja potrošača	15,000	15,000	18,000	20,000	20,000	88,000
5	Medijske kampanje	15,000	15,000	20,000	20,000	20,000	90,000
6	Okrugli stolovi o zaštiti potrošača	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	25,000
7	Izdavanja poslovne posete , seminari, konferencije	10,000	10,000	12,000	15,000	15,000	62,000
8	Work-shope radionice	3,000	3,000	4,000	5,000	5,000	20,000
9	Podsticanje i finansijska podrška NVO-ja	10,000	15,000	15,000	20,000	20,000	80,000
10	Otvaranje savetovalište u 6 regionalni centra Kosova	-	50,000	50,000	50,000	50,000	200,000
11	Testiranje proizvoda	40,000	40,000	45,000	50,000	50,000	225,000
12	Samopodizanje svesti, edukacija i obrazovanje potrošača	20,000	20,000	25,000	30,000	30,000	125,000
	Ukupan zbir	153,000	203,000	229,000	250,000	255,000	1,090,000

Podstiću se institucije i odgovorni organizmi na Kosovu, kaoko onih na lokalnom i centralnom nivou, da prilikom kontaktiranja sa raznim zvaničnicima o regionalnoj i međunarodnoj saradnji, da potstiće strane donatore za finansiranje određenih projekata, a koja se tiću realizacije ovog Progrma. Očekuje se da EU-ja kao i ostali međunarodni mehanizmi u celosti podrže realizaciju ovog Programa.

Nadležni subjekti ovog Programa trebalo bi da se angažuju na aktivan način u cilj podrške i potsticanja podrške Programa o hzaštiti potrošača kao i uz pomoć drugih finansirajućih projekata:

- Program IPA,
- Program CARDS,
- Program PHARE.

Finansijska novčana sredstva kojs su planirana za sprovođenje politike Nacionalnog Programa o zaštiti potrošača, a koja su predviđena da se troše tokom 2010 - 2014 godine.

Predviđena sredstva iz programa IPA, CARDS, PHARE koristiće se realizaciju programa, odnosno:

- Tehničku asisenciju;
- Izmenama i dopunama zakona;
- Povećanju evikasnosti administrativnih i institucionalnih organa;
- Podizanju infrastrukture o laboratorijskom ispitivanju kvaliteta kao i onih testirajućih;
- Preventivno delovanje na zaštiti potrošača;
- Otvaranju savetovališta;
- Podrška raznim udruženjima, institucijasma i nadležnim isnstitucijama sa profesionalnim iskustvom, kako sa nauče tako i sa profesionalne etike;
- Medijsko predstavljanje;
- Nastani - plan i programo edukaciji širih masa, itd.

XII. MEĐUNARODNA SARADNJA IZ OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA

Promovisanje interesa potrošača u mnogim zapadnim zemljama ima za cilj pre svega njihovu zštitu, stvarajući mogućnost potrošačima da mogu da koriste, pronalaze najbolja rešenja i da ima poverenja u zajedničkom tržištu u Evropi.

Kosovo nastoji i želi da se uključi svim formalnim procesima vezano za evropskim politikama oko zaštite potrošača. Tako da, kontakti i stalna nastojanja vezano za

saradnju sa raznim državnim strukturama ili sa udruženjima državnim koje su članice EU-je kao i sa zemljama koje su kao kandidati, te se procenjuje kao dobra mogućnost za održavanje kontakata sa evropskim zemljama vezano za ovu oblast.

Kao neka druga mogućnost samo za informisanje, mogu da posluže i sada slobodna sredstva komunikacije (web stranice, novine, časopisi, itd.), Evropske Komisije i Organizacije za zaštitu potrošača u Evropi (The European Consumer's Organisation). Kancelarija za Zaštitu Potrošača (KZP) i određene strukture za nadgledanje tržišta trebalo bi da na jedan posredan način saraduju sa partnerima i sličnim strukturama, tamo gde je to moguće i na dobrovoljnoj bazi. Učlanjivanjem u tim udruženjima pruža nam se mogućnost da učestvujemo u međunarodnim aktivnostima i razmeni iskustva i učešća u raznim seminarima.

Jako je bitno da se podrži mogućnost oko učlanjenja i saradnje KZP-a sa raznim udruženjima, kao što je Savez za zaštitu potrošača u evropskim strukturama kao i u onim međunarodnim, kao što je: EUC Organizatat Evroplane, ANEC, Međunarodni potrošač - CI, i td.

Kosovo je u početnoj fazi izgranje politika o zaštiti potrošača i stvaranju jednog savremenog sistema za njihovu zaštit. Vladine organizacije kao i udruženja potrošača imaju jaku potrebu za međunarodnu tehničku i finansijsku podršku kao i evropske zajednice.

Ovom prilikom, procena o potrebama oko učešća zaštite prava potrošača u programima tehničke asistencije-podrške Kosova trebalo bi da imaju jedan veoma veliki prioritet. Pa prema tome, od sastavljača i onih koji bi realizovali ovaj program između ostalog se zahteva, i :

1. Ova ocena i procena potrebama za tehničk i finansijsku asistenciju oko jačanja i vezivanja za vladine institucije kao i u one ne vladine organizacije, koja bi trebalo da se to permanento sprovodi Program Kosova o zaštiti potrošača u vremenskom periodu 2010 - 2014 godine.
2. Da se analiziraju i uzimaju u obzir na razmatrafnje i unapređenje:
 - a. podrška oko prozirenja mreše sa raznim udruženjima i asocijacijama iz sektora civilnih organizacija;
 - b. Osnivanje, porška i razvoj mreže otvaranjas kancelarija za savetovasnje potrošača;
 - c. dalje unapređenje sistema informisanja i njohovo aktivno učešće potrošača, uključujući ovde i angažovanje i državne institucije kao i one međunarodne;
 - d. Razvoj samosvesti, vaspitanja i obrazovanje potrošača.

ZAKLJUČCI

Ovim programom su obuhvaćeni:

- nacionalna politika u sveri zaštite potrošača u vremenskom periodu 2010 - 2014 godine;
- prioriteti mera i aktivnosti o primarnog su značaja i imaju specifičnu težinu u korist nadgradnje uspeha, efikasnošću konzistentnosti i stalnog i permanentnog nadzora politike Vlade Republike Kosova za zaštitu potrošača;
- dalje unapređenje oko zaštite potrošača oko ispunjavanja evropskih i međunarodnih standarda, a sve sa ciljem kako bi Kosovo što pre moglo za se uključiti, učlani i integriše u Evropsku uniju, što je naš glavni i jedini cilj i to od strateškog interesa za našu zemlju;
- priprema i unapređenje zakonodavne infrastrukture, u skladu sa Direktivama Evropske unije;
- savremeno organizovanje, mobilizacija u cilju funkcionisanja jedne institucionalne i maksimalno kvalifikovane organizacije, koja je spremna za rad i sa puno nadležnosti, koja bi bila što profesionalna i aktivna u izvršavanju poslova i sprovodeja zakonskih odredbi za zaštitu potrošača;

- odlučna odbrana zaštite roba, kao jedan od primarnih zadataka i ciljeva u slobodnoj trgovini roba, kao i zaštita zdravlja širih narodnih slojeva potrošača;
- upapređenje dalji razvoj saradnje i korinacija sa svim organizacijama kako onih domaćih tako i onih međunarodnih, kao i sa sektorima civilnog društva, kao i
- Cilj Skupštine republike Kosova, Vlade Republike Kosova i drugih institucija u društvu kao i drugih institucija u celini, da se i dalje radi i to na veoma intenzivan način u pravcu što bržeg razvoja politika koja bi doprinela da se što bolje rabi po nivoima, trendovima i sa drugim pozitivnim osobinama radi ostvarivanja što većih prava interesa izahteva samih korisnika usluga i potrošača u celini;

Dakle:

- Politika zaštite potrošača treba da bude integralni deo socijalne politike i ekonomske politike Vlade;
- Treba da što više ojača institucionalna infrastruktura u odbrani prava potrošača i kontrole tržišnog nadzora;
- Sprovođenje strategije tržišnog nadzora je preduslov ovog Programa;
- Predlozi koji su dati trebalo bi da se objasne na što bolji i postopeniji način da se izvrši njihovo odslikavanje, obezbeđujući stalnu samosvest, kako samih učesnika u ovom procesu, tako i samih potrošača;
- Drugi prioritet politike o zaštiti potrošača treba da bude obrazovanje i vaspitanje šire populacije, kao i formiranje pro-potrošač u raznim strukturama, te to je jedn od neophodnih uslova da se to sprovodi u praksi i da se zakonska regulativa bude što bliže potrošaču u njegovom životu;
- Učešće NVO-ja u gore navedenim procesima trebalo bi da se ojača na sinjafikativan način, što u velikoj meri nebi moglo da se sprodvodi bez sistematskog učešća centralnih institucija, obuhvatajući tu i finasijsku podršku;

Potrošač mora biti stalno u centru pažnje i u fokusu interesovanja, sveobuhvatnu negu i zaštitu prava potrošača u svim nivoima kao i sa svim faktorima i relevantnim faktorima. Cilj našeg društva i Kosovskog društva izgradiće se preko mobilizacije i ukupnog učešća za bolji doprinos zaštite potrošača u daljem toku, sviju izvora, potencijala i kapaciteta koja su nam dostupna. Nadgradnja ovog Programa biće

planiran i sproveden u Akcionom Planu delovanja koji je razrađen radi njihove što bolje realizacije po etapu u nastavku.

Politika zaštite potrošača (kao značajni deo u kontinuitetu socialne politike i ekonomske na Kosovu). Kroz ovaj program će se realizovati uz maksimolno svih zainteresovanih strana, uz zaloganja i uz punu koordinaciju između onih koji su zainteresovani i oni koji su dužni za sprovođenje ovog programa. Ovo će biti zčinjeno u okviru mogućnosti, obaveza i potencialnih sredstava, oslanjajući se na sržavni brhovni interesa za dalji razvoj i unapređenja položaja i prava potrošača na nas. Stoga uspešno sprovođenje politike i zaštite potrošača i obak program će zavistiti od spremnosti za potpunu angažovanje svih prožaoca zaštite potrošača, da se sastane sa posvećnosti i čitavog niza zadataka, na osnovu dinamike i rokovima.

Prerporuke Saveta za zaštitu potrošaču su:

- Ovaj nacionalni program za zaštitu potrošača treba da bude završena uz kontinuirano vrednovanje pravnim zakonskim propositima Evropske unije;
- Ditajne na osnovu institucija koja će biti odgovorna za regulisanje, nadzora i praćenja tržišta;
- Povećanja kapaciteta za tehnički nadzor i praćenja zaštite potrošača;
- Ispitivanje proiyvoda ;
- Priprema tehnički pravila.

REFERENCE

1. Strategia za zaštitu čoveka na Kosovo i Plan Delovanja 2009-2011, usvojen od Vlade Kosova ;
2. Strategia Kosovo za Energije 2005-2015;
3. Strategia za zaštite sredine i planiranje i procene stanja ;
4. Opšta Strategia e za poloprivrede i ruralni razvoj 2009-13;
5. Međusektorska Strategia za zaštitu potrošača;
6. Nacionalni program zaštite potrošača HR;
7. Traktat za osnivanje Komuniteta energije ;
8. Komisija Evropske unije (2007): Komunikacije sa savetom, i parlamenta , komiteta za socialne pitanja na strategije i politike za potrošače u EU 2007-2013, "Osnašivanje potrošače, pobečanja njihove dobrobiti, njihove zaštite efikasne ", Brisel, 13.03.2007;
9. Evropska Strategia o politike za potrošača EU 2002-2006;
10. FAO/OBSH (2006): FAO/OBSH Udredbe za vladu o aplikacije HACCP na malih biznasa / molo razvijeni o h, revista 86 e FAO "Hrana i hranlivi
11. FAO (2005): dobrovoljnih odredbe za podršku progresivno ostvarivanje prava na adekvatnu hranu u kontekstu bezbednosti hrane na nacionalnom, nivou usvojuena od strane sesioni i 127-sedenici saveta FAO, Novembar 2004, Rim;
12. FAO/OBSH (2003): Obezbeđivaje hrane I kvalitetta - uredbe za jačanje nacionalnog sistema kontrole
13. FAO/OBSH (1963): Codex Alimentarius;
14. Glavni administrativne strukture tereti za sprovođenje Acquis, Evropska Komisije , 2004;

15. Saopštenje Komisije, 7 Maj 2003 Evropski savet i parlament za pobolšanje i približavanje za sprovođenja novog direktiva;
16. Vodić za primenu Direktive one stare kao i prilagođavanje sa novom, Evropska Komisija, 2000;
17. Ujedinjene Nacije - Svetska Zdrastvena Organizacija (2005): Međunarodna Uredba o opštem zdravlju;
18. Ujedinjene nacije - Međunarodnja Zdrastveva Organizacija (2000): Globalna Strategija o bezbednosti hrane;
19. SEED - Razvoj preduzeća u Jugoistočnoj Evropi (2005): Nadgledanje proizvodnih preduzeća / preradi artikala hrane i pića;
20. Ujedinjene Nacije - Svetska Zdrastvena Organizacija (2005): Međunarodna Uredba o Zdrastvu;
21. Ujedinjene Nacije - Svetska Zdrastvena Organizacija;
22. Ligjet dhe aktet nënligjore në fuqi në Republikën e Kosovës
23. Zakoni i podzakonski akti koji su na snazi u Republicu Kosova.